

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



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 469/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 469/QĐ-CĐDL ngày 23 tháng 8 năm 2023
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Đà Lạt)*

Tên ngành: Khách sạn, nhà hàng

Mã ngành: 68102

Tên nghề: Quản trị khách sạn (Hotel management)

Mã nghề: 6810201

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương.

Thời gian đào tạo: 2.5 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung:

Chương trình đào tạo Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn” nhằm trang bị cho người học có kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành về các nghiệp vụ của khách sạn như: Nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn... Với các mô đun gắn với ba chuyên ngành hẹp: Quản trị lưu trú, quản trị lễ tân và quản trị nhà hàng, người học có thể lựa chọn con đường thăng tiến, phát triển nghề nghiệp của mình theo một trong ba lĩnh vực đã nêu;

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. Yêu cầu về năng lực người học đạt được trong công việc

* Kiến thức:

- Xác định 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;

- Xác định 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, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất và quản trị các bộ phận nghiệp vụ chuyên môn như: Lễ tân, Buồng, Ẩm thực...;

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

- Mô tả được các quy trình quản lý của các bộ phận Lễ tân, Phòng, Nhà hàng, Bếp...;

- 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;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận của khách sạn;

- 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 Yên 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;

- Thực hiện đúng quy trình quản lý tại các vị trí công việc của quản lý bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Quản lý nhân sự, tài sản, công cụ và tài chính tại các bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng theo đúng tiêu chuẩn quy định của Khách sạn;

- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu

cầu của doanh nghiệp;

- Chủ trì hoặc tham gia xây dựng được một số kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;

- 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;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo và phát hiện ra được các nguyên nhân và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Sử dụng được tiếng Anh chuyên ngành trong giao tiếp tại các bộ phận trong khách sạn, bậc 2/6 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:**

- + Thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; tuân thủ, tôn trọng pháp luật;

- + Nhận thức đúng đắn vai trò lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam và mục tiêu chủ nghĩa xã hội;

- + Nâng cao lòng tự hào dân tộc, xây dựng lối sống lành mạnh, yêu lao động, phát huy truyền thống văn hóa của dân tộc Việt Nam;

- + Rèn luyện đạo đức nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, tính trách nhiệm và tác phong chuyên nghiệp;

- + Hình thành được ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu công việc;

- + Hình thành được phương pháp nghiên cứu của các vấn đề theo quan điểm biện chứng lịch sử và cụ thể;

*** Thể chất, quốc phòng:**

- + Trình bày được quan điểm quốc phòng toàn dân, sẵn sàng tham gia bảo vệ độc lập chủ quyền quốc gia, rèn luyện sức khỏe;

- + Thực hiện được các kỹ năng cơ bản để duy trì và phát triển thể chất và triển khai thực hiện được một số nhiệm vụ về bảo vệ an ninh quốc gia.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng, sinh viên có thể làm việc ở các vị trí việc làm sau:

- Lễ tân;

- Buồng;

- Nhà hàng;

- Kinh doanh - Tiếp thị;
- Phụ bar;
- Phụ bếp;
- An ninh;
- Quản lý Lễ tân;
- Quản lý Buồng;
- Quản lý Nhà hàng;

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: 25
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 98 tín chỉ (2641 giờ)
- Khối lượng các môn học chung /đại cương: 471 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2170 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 631 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1908 giờ; kiểm tra: 102 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
I	Các môn học chung/ đại cương	21	471	184	261	26
MH01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH03	Tiếng Anh	5	120	42	72	6
MH04	Tin học	3	75	15	58	2
MH05	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH06	Giáo dục quốc phòng và an ninh	3	75	36	35	4
MH07	Bảo vệ tài nguyên và môi trường	2	36	27	6	3
II	Các môn học, mô đun chuyên môn ngành, nghề	77	2170	447	1647	76

II.1	Các môn học, mô đun cơ sở	4	75	58	13	4
MH 08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MĐ09	Kỹ năng giao tiếp	2	45	30	13	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn ngành, nghề bắt buộc	67	1960	328	1567	65
MĐ10	Tiếng Anh chuyên ngành	9	200	70	125	5
MĐ11	Tiếng Anh giao tiếp	3	60	28	29	3
MĐ12	Quan hệ chăm sóc khách hàng	2	45	18	25	2
MH13	An ninh an toàn trong khách sạn	2	30	28	0	2
MĐ14	Nghiệp vụ lễ tân	7	180	28	145	7
MĐ15	Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn	7	180	28	145	7
MĐ16	Nghiệp vụ bàn cơ bản 1	4	90	28	58	4
MĐ17	Nghiệp vụ bàn cơ bản 2	3	90	12	75	3
MĐ18	Nghiệp vụ chế biến món ăn	6	150	28	116	6
MĐ19	Quản trị buồng khách sạn	2	45	19	24	2
MĐ20	Quản trị lễ tân	2	45	26	17	2
MĐ21	Quản trị nhà hàng	2	45	15	28	2
MĐ22	Thực tập Nghiệp vụ khách sạn	18	800	0	780	20
II.3	Môn học, mô đun tự chọn (chọn ít nhất 6 tín chỉ)	6	135	61	67	7
MĐ23	Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa	2	45	14	28	3
MĐ24	Marketing Du lịch	2	45	29	14	2

MĐ25	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	18	25	2
MĐ26	Quản trị tiệc	2	45	25	18	2
MĐ27	Quản trị Hội nghị/ Hội thảo	2	45	25	18	2
	TỔNG	98	2641	631	1908	102

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, cần 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 cao đẳng Quản trị 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.

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu cử nhân thực hành theo quy định.

4.5. Các chú ý khác:

- Thời gian đào tạo:

+ 2,5 năm nếu thực tập sản xuất tại các doanh nghiệp trong nước.

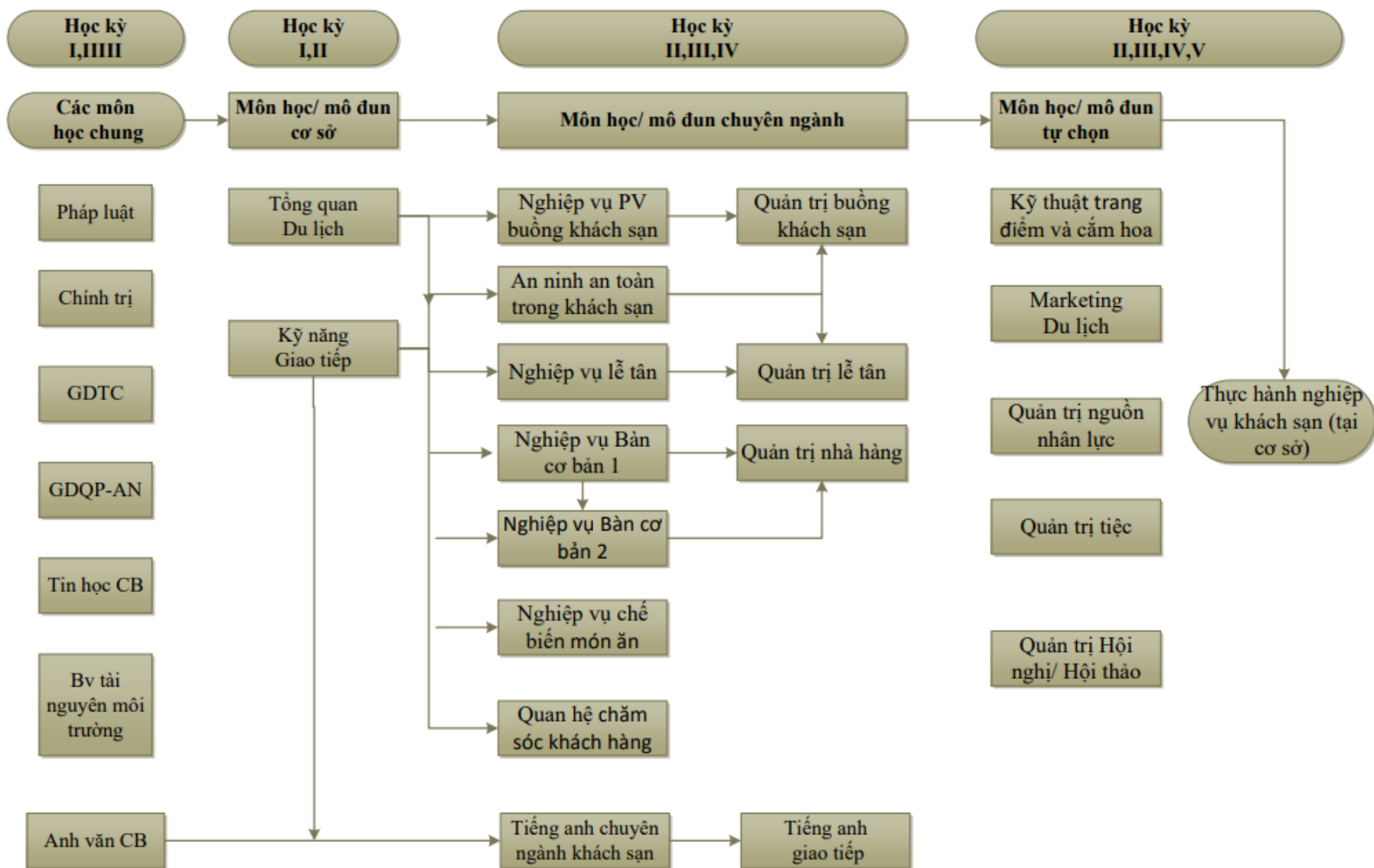
+ 03 năm nếu thực tập sản xuất ở ngoài nước.

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 tự chọn cho phù hợp với điều kiện thực tế.

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

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 Giao tiếp trong kinh doanh nhà hàng và văn hóa ẩm thực.

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 cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng.

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:

- Phân tích được các thông tin về du lịch
- Giải thích được các thuật ngữ liên quan

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	Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn	14	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	Chương 2: Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác - Các điều kiện để phát triển du lịch	7	7		0
	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	Chương 3: Khách sạn	9	8		1
	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
Tổng cộng		30	28		2

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 Môi 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 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 phút)
- Thang điểm 10.

- Thời gian:

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị 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: Chương 1,2,3

4. Tài liệu tham khảo:

- Trần Thị Mai, 2006, Giáo trình Tổng quan du lịch, NXB Lao động xã hội.

- Nguyễn Vũ Hà - Đoàn Mạnh Cường, 2006, Tổng quan cơ sở lưu trú du lịch, NXB Lao động.

- Vũ Đức Minh, 1999, Tổng quan du lịch, Trường Đại học Thương mại.

- Trần Đức Thanh, 1999, Nhập môn khoa học du lịch - NXB Đại học Quốc gia Hà nội.

- Đông Ngọc Minh, Vương Lôi Đình, 2000, Kinh tế du lịch và du lịch học - NXB Trẻ.

- PTS Nguyễn Minh Tuệ và nhóm tác giả, 1997, Địa lý du lịch - NXB Thành phố Hồ Chí Minh.

- PGS-TS Trần Minh Đạo, 2002, Giáo trình Marketing căn bản - NXB Giáo dục.

- Lục Bội Minh, 2000, Quản lý khách sạn hiện đại, NXB Thông tin.

- Trường THNV Du lịch Hà nội, 2002, Giáo trình nghiệp vụ lễ tân, NXB Văn hoá thông tin.

- Số 44/2005/QH11, 2005, Luật du lịch

- Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam do EU tài trợ, 2008, Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề.

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 sinh viên những kiến thức, kỹ năng cơ bản về giao tiếp phục vụ cho nghề nghiệp phục vụ khách sạn của sinh viên.

+ 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 kỵ 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.	Chương 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp 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 2 4 2	8 2 4 2	0	
2.	Chương 2: Nghi thức giao tiếp xã giao 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 5 5 2 1 1	7 3 2 1 1	6 2 3 1	1 1
3.	Chương 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh 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 8 5 3 1	9 4 3 2	7 4 2 1	1 1
4.	Chương 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới 4.1 Tập quán giao tiếp theo tôn giáo 4.2 Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ	06 2 4	06 2 4	0	0
	Cộng	45	30	13	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp

Thời gian: 8 giờ

1. 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

2. 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

1. 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.

2. 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 nhảy

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**

1. 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.

2. 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**

1. 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.

2. 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 kỳ: 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 Cao đẳng nghề Quản trị 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 Đỉnh (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 khách sạn

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: Được bố trí giảng dạy song song với môđun nghiệp vụ lễ tân và sau môn Tiếng Anh cơ bản.
2. Tính chất: Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn nằm trong phần kiến thức chuyên ngành của nghề Quản trị khách sạn.

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:
 - 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.

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	Unit 1- Hotel types and facilities.	10	4	6	
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng	2	1	1	
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp	2	1	1	
	1.3 Skills/ Kỹ năng	6	2	4	
	1.3.1 Listening/ Nghe				

	1.3.2 Reading/ Đọc				
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)				
	1.3.4 Writing/ Viết	10	4	6	
2	Unit 2- Hotel jobs and departments	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				
	Unit 3 Room types and room status	2	1	1	
		2	1	1	
3	1.1 Vocabulary/ Từ vựng	8	2	6	
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng				
	1.3.1 Listening/ Nghe				
	1.3.2 Reading/ Đọc	8	4	4	
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)				
	1.3.4 Writing/ Viết	2	1	1	
	Unit 4 - Room furnishings and equipment	2	1	1	
		8	2	2	
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng				
4	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng				
	1.3.1 Listening/ Nghe				
	1.3.2 Reading/ Đọc	30	10	19	
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	4	2	2	
	1.3.4 Writing/ Viết	4	2	2	
	Unit 5- Hotel Reservation	22	6	15	
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng				
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng				
	1.3.1 Listening/ Nghe				
5	1.3.2 Reading/ Đọc	30	10	19	1
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	4	2	2	
	1.3.4 Writing/ Viết	4	2	2	
	Unit 6- Registrations	22	6	15	1
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng				
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng				

6	1.3.1 Listening/ Nghe				
	1.3.2 Reading/ Đọc	30	10	19	1
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	4	2	2	
	1.3.4 Writing/ Viết	4	2	2	
	Unit 7- Hotel Services	22	6	15	1
7	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	12	4	8	1
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	2	1	1	
	1.3.4 Writing/ Viết	2	1	1	
	Unit 8: Directions	8	2	5	1
8	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	20	7	13	
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	2	1	1	
	1.3.4 Writing/ Viết	2	1	1	
	Unit 9- Using the phone	16	5	10	
9	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	20	7	12	
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	2	1	1	
	1.3.4 Writing/ Viết	2	1	1	
	Unit 10- Dealing with complaints	16	5	10	1
10	1.1 Vocabulary/ Từ vựng				
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng				
	1.3.1 Listening/ Nghe	20	6	13	
	1.3.2 Reading/ Đọc	2	1	1	
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	2	1	1	
	1.3.4 Writing/ Viết	16	4	11	
	Unit 11- Checking out				1
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng				
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng				1
	1.3.1 Listening/ Nghe				

	1.3.2 Reading/ Đọc 1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work) 1.3.4 Writing/ Viết				
	Cộng	200	70	125	5

2. Nội dung chi tiết:

Unit 1 - Hotel types and Hotel Facilities

Thời gian: 10 giờ

1. 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.

2. Nội dung:

2.1 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

2.2 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

2.3 Skills/ Kỹ năng

Thời gian: 6 giờ

2.3.1 Listening/ Nghe

Listen to the people talking about their inquires 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

2.3.2 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

2.3.3 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

2.3.4 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: 10 giờ

1. 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.

2. Nội dung:

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

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: 2 giờ*

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

1. Mục tiêu:

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

2. Nội dung:

- 2.1 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
- 2.2 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
 Comparison of adjectives/ So sánh tính từ
 Practice making sentences with comparison of adjectives/ Thực hành đặt câu sử dụng so sánh tính từ
- 2.3 Skills/ Kỹ năng** *Thời gian: 6giờ*
- 2.3.1** 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
- 2.3.2** Reading/ Đọc
 Read room tariffs and brochures of some hotels / Đọc bảng giá phòng và tập gấp khách sạn
- 2.3.3** 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
- 2.3.4** 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: 8giờ

1. 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.

2. Nội dung:

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

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

2.2

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

2.3

Skills/ Kỹ năng Thời gian: 4 giờ

2.3.1

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

2.3.2

Reading/ Đọc

Read hotel brochures / Đọc tập gấp khách sạn

2.3.3

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

2.3.4

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: 30 giờ

1. 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.

2. Nội dung:

- 2.1 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
- 2.2 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
- 2.3 Skills/ Kỹ năng Thời gian: 22giờ**
- 2.3.1 Listening/ Nghe**
 Listen to a conversation
 Listen and write down the dates you hear / Nghe và viết ngày tháng
- 2.3.2 Reading/ Đọc**
 Read the conversations about reservations / Đọc các hội thoại về đặt buồng
- 2.3.3 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
- 2.3.4 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

1. 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.

2. Nội dung:

- 2.1 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
- 2.2 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

2.3 Skills/ Kỹ năng Thời gian: 22giờ

2.3.1 Listening/ Nghe

Listen to a conversation *Check-in*

2.3.2 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

2.3.3 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

2.3.4 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

1. 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

2. Nội dung:

2.1 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

2.2 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

2.3 Skills/ Kỹ năng Thời gian: 22giờ

2.3.1 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

2.3.2 Reading/ Đọc

Read paragraphs.

Read some hotel brochures

2.3.3 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

2.3.4 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

1. 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.

2. Nội dung:

2.1 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

2.2 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
- 2.3 Skills/ Kỹ năng** *Thời gian: 8giờ*
- 2.3.1** 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
- 2.3.2** 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
- 2.3.3** 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
- 2.3.4** Writing/ Viết
Exercises/ Bài tập

Unit 9- Using the telephone

Thời gian: 20giờ

1. 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.

2. Nội dung:

2.1 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

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

Structures of using the telephone

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

2.3.1 Listening/ Nghe

- 2.3.2** Reading/ Đọc
Read the dialogues/ Đọc các bài hội thoại
Read the guide to telephone behaviour
- 2.3.3** 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
- 2.3.4** 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

1. 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.

2. Nội dung:

- 2.1 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
- 2.2 Grammar/ Ngữ pháp Thời gian: 2giờ**
Structures of complaints / Cấu trúc phàn nàn:
- Guests complain something missing:
 - There are / there is no + Noun
 - Guests require that something needs doing
 - They/ It need (s) + V-ing
 - Guests complain that something hasn't been done
 - S + haven't/ hasn't been+ pp (V-ed / V3)
 - Guests talk about accidents
 - 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
- 2.3 Skills/ Kỹ năng Thời gian: 16giờ**
- 2.3.1** 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

2.3.2 Reading/ Đọc

Read a complaint letter and complete the replying letter

2.3.3 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

2.3.4 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

1. 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.

2. Nội dung:

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

2.2 Grammar/ Ngữ pháp Thời gian: 2giờ

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*

2.3 Skills/ Kỹ năng Thời gian: 16giờ

2.3.1 Listening/ Nghe

2.3.2 Reading/ Đọc

2.3.3 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)

2.3.4 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

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:

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

- 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.

- 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.

- 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 môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Người học hệ cao đẳng / trung cấp ngành quản trị khách sạn

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

–Phải có trình độ ngoại ngữ và kiến thức xã hội tốt.

–Phải có kiến thức chuyên môn nghiệp vụ về nhà hàng khách sạn

–Phải sử dụng phương pháp giảng dạy phù hợp với đối tượng người học

–Phải thường xuyên đi thực tế tại các nhà hàng khách sạn, tham gia các khóa học nâng cao chuyên môn nghiệp vụ và tham dự các hội thảo về nghiệp vụ khách sạn để bổ sung cho bài giảng

–Phải có giáo cụ trực quan và các loại sách tham khảo khác

- Đối với người học:

–Phải học xong chương trình ngoại ngữ Tiếng Anh căn bản

–Có kiến thức chuyên ngành

–Phải tích cực tham gia vào các hoạt động học tập ở lớp học.

–Chủ động tìm nguồn tài liệu cho bài học qua sách báo, các phương tiện truyền thông và các trang web về nhà hàng, khách sạn và du lịch.

–Có sách giáo khoa và các loại sách tham khảo

- Phương pháp giao tiếp (Communicative Approach): lấy người học làm trung tâm, tạo nhiều cơ hội cho người học luyện tập các kỹ năng (nghe, nói, đọc, viết)

- Các hoạt động học: chia người học thành các nhóm, các cặp để thảo luận, đóng vai giao tiếp

- Ngôn ngữ được sử dụng trong lớp học:

Tiếng Anh được sử dụng nhiều hơn Tiếng Việt

1. Những trọng tâm cần chú ý:

–Hai kỹ năng nghe và nói cần được nhấn mạnh

–Các tình huống thật xảy ra tại khách sạn cần được đưa vào bài học cho người học luyện tập thêm

–Cần bám sát kiến thức nghiệp vụ mà người học đã được học bằng Tiếng Việt để chuyển tải sang Tiếng Anh cho hợp lý.

2. tài liệu tham khảo:

- Đỗ Thị Kim Oanh. (2006). *English for Front office Staff*. Nhà xuất bản Hà nội
- Christopher St J Yates. (1992). *English in Tourism: Check-in*. Prentice Hall International (UK) Ltd.
- Lê Huy Lâm, phạm văn Thuận. (2001). *Spoken English for Hotel Staff*. Nhà xuất bản TP. HCM

- Leo Jones. (1998). *English for the travel and tourism industry: Welcome*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Christopher St J Yates. (1992). *May I help you?*. Prentice Hall
- Rod Revell and Trish Slot. (1998). *Highly Recommended*. Oxford University Press.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN TIẾNG ANH GIAO TIẾP

Tên mô đun: TIẾNG ANH GIAO TIẾP

Mã mô đun: MĐ11

Thời gian thực hiện mô đun: 60giờ; (Lý thuyết: 28giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 29giờ; Kiểm tra: 3giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí: Được bố trí giảng sau môn Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn.
2. Tính chất: Tiếng Anh chuyên ngành giao tiếp nằm trong phần kiến thức của mô đun ngoại ngữ chuyên ngành Quản trị khách sạn.

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

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

2. Về kỹ năng:

- Người học tự tin, có thể giao tiếp, trao đổi và nói chuyện với khách một cách trôi chảy về các tình huống giao tiếp hàng ngày trong môi trường khách sạn.

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	Unit 1- SHORT TERM GOALS AND LONG TERM GOALS	8	4	4	
	1.1: Vocabulary	1	1		
	1.2: Grammar and Structure	1	1		
	1.3: Practice	6	2	4	
2	Unit 2- TYPICALLY BRITISH	9	4	5	
	1.1: Vocabulary	1	1		
	1.2: Grammar and Structure	1	1		
	1.3: Practice	7	2	5	
3	Unit 3- HOW STRESSED ARE YOU?	8	4	4	
		1	1		
	1.1: Vocabulary	1	1		

4	1.2: Grammar and Structure	6	2	4	1
	1.3: Practice	1			
	STOP AND CHECK	8	4	4	
	Unit 4 – WHAT CAN YOU DO?	1	1		
5	1.1: Vocabulary	1	1		
	1.2: Grammar and Structure	6	2	4	
	1.3: Practice	8	4	4	
	Unit 5- WHERE DID YOU GO LAST HOLIDAY?	1	1		
6	1.1: Vocabulary	1	1		1
	1.2: Grammar and Structure	6	2	4	
	1.3: Practice	1			
	STOP AND CHECK	8	4	4	
7	Unit 6- MY COMPANY	1	1		
	1.1: Vocabulary	1	1		
	1.2: Grammar and Structure	6	2	4	
	1.3: Practice	8	4	4	
	Unit 7- FOOD AND DRINKS	1	1		
	1.1: Vocabulary	1	1		
	1.2: Grammar and Structure	6	2	4	
	1.3: Practice:	1			
	STOP AND CHECK				1
	Cộng	60	28	29	3

2. Nội dung chi tiết:

UNIT 1: SHORT TERM GOALS AND LONG TERM GOALS?

Thời gian 8 giờ

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

- Giới thiệu được những thông tin về bản thân như: gia đình, nghề nghiệp, kế hoạch ngắn hạn, dài hạn, điểm mạnh, điểm yếu của bản thân khi phỏng vấn xin việc.

2. Nội dung:

2.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- Short term goals and long term goals
- Strong points and weak points
- Job application

2.2: Grammar and Structure

Thời gian 1 giờ

- Spend time/ money on something or doing something
- It takes someone time to do something
- Will/ Shall + Vinf

2.3: Practice:

Thời gian 6 giờ

- Reading, listening and speaking about short term goals and long term goals, strong points and weak points
- Writing and speaking about oneself.

UNIT 2: TYPICALLY BRITISH

Thời gian 9 giờ

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

- So sánh được những thói quen, sở thích điển hình trong cuộc sống hàng ngày của người Anh và của người Việt.

2. Nội dung:

2.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- The typical British habits, typical Vietnamese habits, traffic in Britain and in Vietnam

2.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- The simple present tense

- Be/ get used to

2.3: Practice:

Thời gian 7 giờ

- Reading, listening about typically British, typically Vietnamese.

- Writing and speaking about the typically British, typically Vietnamese.

UNIT 3: HOW STRESSED ARE YOU?

Thời gian 8 giờ

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

- Miêu tả được công việc hàng ngày, thói quen, sở thích của bản thân và của người khác.

- Trình bày được bí quyết để không bị stress, sống lâu, sống khỏe.

2. Nội dung:

2.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- Daily routine, vegetables, work, stress, favourite day

- Time words and expressions

- The mystery of having a long healthy life.

2.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- The Simple Present Tense

- Adverbs of frequency.

- Prepositions of time

2.3: Practice: (*Thời gian 6 giờ*)

- Reading, listening about someone's daily work.

- Writing and speaking about your daily work, your favorite day; someone's daily work; How stressed are the people; how can people get a long, healthy life.

UNIT 4: WHAT CAN YOU DO?

Thời gian 8 giờ

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

- Giới thiệu được những khả năng về bản thân hoặc của người khác về: chuyên môn công việc, chơi thể thao, âm nhạc,...

2. Nội dung:

2.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- Leisure activities, work, cook.

- Social expressions.

2.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- Present Simple (questions and negatives)

- Be able to/ can

2.3: Practice:

Thời gian 6 giờ

- Reading, listening and speaking about someone's ability.

- Writing and speaking about your ability; someone's ability; young people can or can not cook.

UNIT 5: WHERE DID YOU GO LAST HOLIDAY?

Thời gian 8 giờ

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

- Tường thuật lại được những sự việc đã xảy ra trong quá khứ.

2. Nội dung:

2.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- Past time expressions.

- Word formation

- Irregular verbs

- Holiday

2.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- The simple past tense

- Used to

2.3: Practice:

Thời gian 6 giờ

- Reading, listening and speaking about what happened.

- Writing and speaking about your last holiday, someone's holiday.

UNIT 6: MY COMPANY

Thời gian 8 giờ

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

- Giới thiệu được những thông tin về nhà ở, nơi làm việc, chỉ đường.

2. Nội dung:

2.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- House & furniture

- Prepositions of place, places.

- Directions

2.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- The present continuous

- The simple present

- There be

2.3: Practice:

Thời gian 6 giờ

- Reading, listening and speaking about a house

- Writing and speaking about your house; your work shop; your company; giving direction outdoor.

UNIT 7: FOOD AND DRINKS

Thời gian 8 giờ

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

- Trình bày được những lợi ích và tác hại của thức ăn và đồ uống hàng ngày của chúng ta.

2. Nội dung:

2.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- Food countable/ uncountable
- Drinks
- Benefit and harmful effects of food and drinks.

2.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- How much/ how many
- Be going to
- Would like

2.3: Practice:

Thời gian 6 giờ

- Reading, listening and speaking about ordering a meal in a restaurant.
- Writing and speaking about your food & drinks can be good or dangerous for your health.

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
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Băng đĩa, hình ảnh
4. Các điều kiện khác: (Nếu có)

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

Về kiến thức:

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

Về kỹ năng:

- Người học tự tin, có thể giao tiếp, trao đổi và nói chuyện với khách một cách trôi chảy về các tình huống giao tiếp hàng ngày trong môi trường khách sạn.

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 đánh giá:

- Kiểm tra thường xuyên: 01bài
- Kiểm tra định kỳ: 02 bài kiểm tra. Hình thức vấn đáp. (15phút/ SV). Thang điểm 10.
- Kiểm tra kết thúc môn học: Hình thức vấn đáp. (15phút/ SV). Thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng chương trình :

- Người học hệ cao đẳng ngành quản trị khách sạn

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

2.1. Phương pháp giảng dạy

- Phương pháp (Communicative Approach): lấy người học làm trung tâm, tạo nhiều cơ hội cho người học luyện tập các kỹ năng (nghe, nói, đọc, viết)

– Các hoạt động học: chia người học thành các nhóm, cặp để thảo luận, đóng vai giao tiếp, trình bày đề tài trước lớp (hoặc làm cá nhân)

2.2. Ngôn ngữ được sử dụng trong lớp học:

– Tiếng Anh được sử dụng nhiều hơn tiếng Việt

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý :

– Chú ý rèn kỹ năng nghe nói ở tất cả các bài.

4. Tài liệu tham khảo:

• Paul Seligson & Clive Oxenden (1996). *New English File*

• Trish Stott and Roger Holt. (1991). *English for Tourism: First Class*. Oxford.

Oxford University Press.

• Ian Badger. *English for work: Everyday Business English*. Longman.

• Vietnam National Administration of Tourism. (2000). *Front Office Operations - A Practical Approach*. Ha noi.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN ĐƠN QUAN HỆ VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Tên môn học: Quan hệ và chăm sóc khách hàng

Mã môn học: MD12

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 18 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 25 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Quan hệ và chăm sóc khách hàng là môn học thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Quản trị Khách sạn”

2. Tính chất:

- Quan hệ và chăm sóc khách hàng là môn học lý thuyết, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được khái niệm chăm sóc khách hàng, mong đợi của khách hàng, dịch vụ có chất lượng;

- Nhận biết và mô tả được lợi ích của việc chăm sóc khách hàng hiệu quả;

- Nhận biết được môi trường làm việc đa văn hoá và nhu cầu của các nhóm khách hàng đặc biệt;

2. Về kỹ năng:

- Giải thích được vai trò của việc xây dựng mối quan hệ khách hàng tốt đối với thành công của khách sạn và trình diễn được các kỹ năng, thái độ chăm sóc khách hàng hiệu quả;

- Mô tả được đặc điểm tâm lý, nhu cầu của một số nhóm du 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 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: Chăm sóc khách hàng	3	3		
	- Nhận thức về khách hàng nội bộ và khách du lịch.	0,25	0,25		
	- Định nghĩa chăm sóc khách	0,25	0,25		

	hàng. - Các yếu tố của dịch vụ chăm sóc khách hàng - Các bên liên quan đến chăm sóc khách hàng. - Dịch vụ tốt và tuyệt vời.	1.5 0.5 0.5	1.5 0.5 0.5		
2	Bài 2: Mong đợi của khách hàng - Định nghĩa mong đợi của khách hàng. - Nhu cầu của khách hàng - Các yếu tố mong đợi của khách hàng. - Đặc trưng nhu cầu, mong đợi của một số nhóm khách hàng chủ yếu	5 0.5 1 1 2.5	5 0.5 1 1 2.5		
3	Bài 3: Quan hệ khách hàng trong công việc - Định nghĩa quan hệ khách hàng - Tầm quan trọng của quan hệ khách hàng tốt. - Kỹ năng phục vụ con người - Thái độ phục vụ con người	16 1 2 7 6	5 1 1 2 1	10 1 5 4	1 1 1
4	Bài 4: Làm việc trong môi trường đa văn hoá - Tầm quan trọng của sự hiểu biết về văn hoá của du khách - Sự khác biệt về văn hoá - Các nhóm có nhu cầu đặc biệt	7 1 5 1	2 1 1 1	5 5	
5	Bài 5: Dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng. - Các yếu tố đảm bảo khách hàng thoả mãn. - Kỹ thuật, nghệ thuật làm hài lòng khách và thu hút khách quay lại	14 10 4	3 2 1	10 8 2	1 1
	Cộng	45	18	25	2

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Chăm sóc khách hàng

1. Mục tiêu:

- Nhận biết được lợi ích của việc chăm sóc khách hàng hiệu quả đến nhân viên và khách sạn;

- Giải thích được khái niệm về dịch vụ có chất lượng.

2. Nội dung:

2.1. Nhận thức về khách hàng nội bộ và khách du lịch. *Thời gian: 0,25 giờ*

2.2. Định nghĩa chăm sóc khách hàng. *Thời gian: 0,25 giờ*

2.3. Các yếu tố dịch vụ chăm sóc khách hàng *Thời gian: 1,5 giờ*

2.3.1. Dịch vụ vật chất

2.3.2. Số lượng, chất lượng, giá cả sản phẩm

2.3.3. Dịch vụ cá nhân

2.3.4. Hiểu biết về sản phẩm

2.3.5. Thái độ quan tâm tới khách hàng và duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

2.4. Các bên liên quan đến chăm sóc khách hàng. *Thời gian: 0,5 giờ*

2.5. Dịch vụ tốt và tuyệt vời. *Thời gian: 0,5 giờ*

Bài 2: Mong đợi của khách hàng

1. Mục tiêu:

- Giải thích được thuật ngữ “Sự mong đợi của khách hàng“, sự khác biệt giữa “nhu cầu“ và sự “mong đợi“;

- Nêu được lý do tại sao sự mong đợi của khách hàng cần được dự đoán trước, cần được đáp ứng và trong một số trường hợp cần được đáp ứng trên mức mong đợi.

2. Nội dung:

2.1. Mong đợi của khách hàng. *Thời gian: 0,5 giờ*

2.1.1. Định nghĩa.

2.1.2. Sự cần thiết phải hiểu được mong đợi của khách hàng

2.2. Nhu cầu của khách hàng *Thời gian: 1 giờ*

2.3. Các yếu tố mong đợi của khách hàng. *Thời gian: 1 giờ*

2.4. Đặc trưng nhu cầu, mong đợi của một số nhóm khách hàng chủ yếu.

Thời gian: 2,5 giờ

2.4.1. Khách Trung Quốc.

2.4.2. Khách Nhật.

2.4.3. Khách Pháp.

2.4.4. Khách Mỹ.

2.4.5. Khách Đức.

2.4.6. Khách Hàn Quốc.

2.4.7. Khách Thái Lan.

Bài 3: Quan hệ khách hàng trong công việc

1. Mục tiêu:

- Trình bày được định nghĩa “quan hệ khách hàng”;

- Giải thích được lý do tại sao các mối quan hệ với khách hàng tốt lại đóng vai trò quan trọng đối với sự thành công của khách sạn;

- Trình bày những tác động của thái độ nhân viên phục vụ đối với khách hàng;

- Nhận biết và xử lý được những tình huống khó xử trong quan hệ với khách hàng.

2. Nội dung:

2.1. Định nghĩa quan hệ khách hàng *Thời gian: 1 giờ*

2.2. Tầm quan trọng của quan hệ khách hàng tốt.

Thời gian: 2 giờ

2.3. Kỹ năng phục vụ con người

Thời gian: 7 giờ

2.4. Thái độ phục vụ con người

Thời gian: 5 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 4: Làm việc trong môi trường đa văn hoá

1. Mục tiêu:

- Giải thích được khái niệm đa văn hoá và tầm quan trọng của việc hiểu biết văn hoá của du khách;

- Giải thích được tính đa văn hoá trong công việc hàng ngày của nhân viên ngành du lịch;

- Nhận biết được các nhóm nhu cầu đặc biệt.

2. Nội dung:

2.1. Tầm quan trọng của sự hiểu biết về văn hoá của du khách *Thời gian: 1 giờ*

2.1.1. Khái niệm đa văn hoá.

2.1.2. Tầm quan trọng của nhận thức đầy đủ tính đa văn hoá của du khách.

2.2. Sự khác biệt về văn hoá

Thời gian: 5 giờ

2.2.1. Tôn giáo và tín ngưỡng.

2.2.2. Thái độ đối với gia đình.

2.2.3. Thái độ đối với công việc.

2.2.4. Các món ăn, đồ uống.

2.2.5. Ngày nghỉ và ngày lễ.

2.3. Các nhóm có nhu cầu đặc biệt

Thời gian: 1 giờ

Bài 5: Dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng.

1. Mục tiêu:

- Nhận biết được các yếu tố quyết định sự thoả mãn của khách hàng;

- Liệt kê được một số phương pháp làm hài lòng du khách.

2. Nội dung:

2.1. Các yếu tố đảm bảo khách hàng thoả mãn.

Thời gian: 10 giờ

2.1.1. Tôn trọng.

2.1.2. Vượt quá sự mong đợi.

2.1.3. Giải quyết tốt sự phàn nàn của khách.

2.1.4. Tầm nhìn xa.

2.1.5. Cải thiện dịch vụ.

2.1.6. Quan tâm khách hàng.

2.1.7. Trao quyền cho cấp dưới.

2.2. Phương pháp làm cho khách hài lòng và thu hút khách hàng quay lại.

Thời gian: 3 giờ

2.2.1. Thiết kế và triển khai hệ thống bảo đảm chất lượng dịch vụ.

2.2.2. Tiến hành điều chỉnh dịch vụ chăm sóc khách hàng phù hợp với đặc điểm của từng nhóm khách.

2.2.3. Nâng cao kiến thức và kỹ năng cung cấp dịch vụ.

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
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 khái niệm chăm sóc khách hàng, mong đợi của khách hàng, dịch vụ có chất lượng;

- Nhận biết và mô tả được lợi ích của việc chăm sóc khách hàng hiệu quả;

- Nhận biết được môi trường làm việc đa văn hoá và nhu cầu của các nhóm

khách hàng đặc biệt;

- Kỹ năng:

- Giải thích được vai trò của việc xây dựng mối quan hệ khách hàng tốt đối với thành công của khách sạn và trình diễn được các kỹ năng, thái độ chăm sóc khách hàng hiệu quả;

- Mô tả được đặc điểm tâm lý, nhu cầu của một số nhóm du khách.

- 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 phút)

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị 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: Chương 2,3,4,5

4. Tài liệu tham khảo:

- Đoàn Thị Hồng Vân, 2006, *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*, NXB

Thống kê

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC AN NINH AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN

Tên môn học: An ninh an toàn trong khách sạn

Mã môn học: MH13

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ; (Lý thuyết 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

An ninh - an toàn trong khách sạn là môn học quan trọng, được dạy song song các môn học: Nghiệp vụ phục vụ buồng trong khách sạn, nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng.

2. Tính chất:

An ninh - an toàn trong khách sạn là môn học lý thuyết kết hợp thực hành, là môn học bắt buộc thuộc các môn học đào tạo nghề chuyên ngành trong chương trình khung trình độ cao đẳng Nghề quản trị khách sạn.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

- Trình bày được các khái niệm và tầm quan trọng về an ninh - an toàn trong khách sạn.

- Liệt kê được các hoạt động an ninh - an toàn trong khách sạn

- Trình bày được quy trình để xử lý những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn.

- Trình bày được các biện pháp đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn

2. Về kỹ năng:

- Thực hiện được quy trình để xử lý những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn.

- Thực hiện được các quy trình về quản lý hồ sơ, tài sản và giám sát nhân viên để đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn.

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

1	Chương 1: Khái niệm và tầm quan trọng của vấn đề an ninh - an toàn trong khách sạn	1	1	0	0
	1.Khái niệm về an ninh - an toàn				
	2.Tầm quan trọng của vấn đề an ninh - an toàn trong khách sạn.				
2	Chương 2:Các vấn đề cơ bản về an ninh - an toàn trong khách sạn	8	3	5	
	1.Hoạt động an ninh trong khách sạn	4	1.5	2.5	
	2.Hoạt động an toàn trong khách sạn	4	1.5	2.5	
3	Chương 3: Những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn.	11	3	7	1
	1.Xử lý sự cố chết người	4	1	3	
	2.Đối phó với hỏa hoạn, cháy nổ	3	1	2	
	3.Xử lý đe dọa đánh bom	3	1	2	
	Kiểm tra	1			1
4	Chương 4: Các biện pháp đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn	6	3	2	1
	1.Quản lý hồ sơ	2	1	1	
	2. Quản lý tài sản	2	1	1	
	3.Giám sát nhân viên	1	1	0	
	Kiểm tra	1			1
5	Chương 5: Kỹ thuật sơ cấp cứu	4	0	4	
	1.Cầm máu	1	0	1	
	2.Bất động gãy xương	1	0	1	
	3.Hô hấp nhân tạo	1	0	1	
	4.Sơ cứu phòng	1	0	1	
	Tổng cộng	30	10	18	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1:: Khái niệm và tầm quan trọng của vấn đề an ninh - an toàn trong khách sạn

Thời gian: 1giờ

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng

- Trình bày được các khái niệm về an ninh - an toàn trong khách sạn.
- Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề an ninh - an toàn trong khách sạn.

2. Nội dung :

2.1. Khái niệm về an ninh - an toàn trong khách sạn

2.1.1. Khái niệm về an ninh

2.1.2. Khái niệm về an toàn

2.2. Tầm quan trọng của vấn đề an ninh - an toàn trong khách sạn

Chương 2: Các vấn đề cơ bản về an ninh - an toàn trong khách sạn

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu:

- Nhận biết và xử lý một số hoạt động an ninh - an toàn trong khách sạn.

2. Nội dung:

2.1. Hoạt động an ninh trong khách sạn

Thời gian: 4 giờ

2.1.1. Nhận biết sơ đồ của khách sạn

2.1.2. Nhận dạng những người đáng ngờ

2.1.3. Phát hiện những hàng hóa, vật dụng, thiết bị đáng ngờ

2.1.4. Kiểm tra các khu vực trong khách sạn

2.1.5. Thực hiện việc tuần tra an ninh

2.2. Hoạt động an toàn trong khách sạn

Thời gian: 4 giờ

2.2.1. Công tác phòng cháy chữa cháy

2.2.2. Kiểm soát chìa khóa

Chương 3: Những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn

Thời gian: 11 giờ

1. Mục tiêu:

- Thực hiện được các quy trình để xử lý những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn.

2. Nội dung:

2.1. Xử lý sự cố chết người

Thời gian: 4 giờ

2.1.1. Quy trình sơ cứu y tế

2.1.2. Thông báo những người liên quan

2.1.3. Bảo vệ hiện trường

2.1.4. Kiểm tra hiện trường

2.1.5. Ghi chép về sự việc

2.2. Đối phó với hỏa hoạn, cháy nổ

Thời gian: 3 giờ

2.2.1. Báo cháy

2.2.2. Sơ tán khỏi khách sạn

2.3. Xử lý đe dọa đánh bom

Thời gian: 3 giờ

2.3.1. Xử lý cuộc gọi

2.3.2. Báo cáo về cuộc gọi

2.3.3. Sơ tán khỏi khách sạn

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Chương 4: Các biện pháp đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu:

- Nhận thức về công tác quản lý hồ sơ, tài sản và giám sát nhân viên trong khách sạn.

- Thực hiện được các quy trình về quản lý hồ sơ, tài sản và giám sát nhân viên để đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn.

2. Nội dung

2.1. Quản lý hồ sơ Thời gian: 2 giờ

2.1.1. Nhận thức về công tác quản lý hồ sơ trong khách sạn

2.1.2. Phân loại các hồ sơ trong khách sạn

2.1.3. Quy trình quản lý hồ sơ

2.2. Quản lý tài sản Thời gian: 2 giờ

2.2.1. Nhận thức về công việc quản lý tài sản trong khách sạn

2.2.2. Phương pháp quản lý tài sản của khách và khách sạn

2.2.3. Kiểm kê tài sản

2.3. Giám sát nhân viên Thời gian: 1 giờ

Kiểm tra Thời gian: 1 giờ

2.3.1. Kiểm tra tư trang của nhân viên

2.3.2. Xử lý nhân viên mang tài sản của khách sạn ra khỏi cửa

2.3.3. Kiểm tra tủ có khóa dành cho nhân viên

Chương 5: Kỹ thuật sơ cấp cứu

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu:

- Sơ cứu vết thương cụ thể cho khách : Cầm máu, Bất động gãy xương, Hô hấp nhân tạo, Sơ cứu phỏng

2. Nội dung:

2.1. Cầm máu Thời gian: 1 giờ

2.2. Bất động gãy xương Thời gian: 1 giờ

2.3. Hô hấp nhân tạo Thời gian: 1 giờ

2.4. Sơ cứu phỏng Thời gian: 1 giờ

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: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn

* 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 các khái niệm và tầm quan trọng về an ninh - an toàn trong khách sạn.

- Liệt kê được các hoạt động an ninh - an toàn trong khách sạn

- Áp dụng được quy trình để xử lý những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong

khách sạn.

- Áp dụng được các biện pháp đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn.

- Kỹ năng:

-Thực hiện được quy trình để xử lý những tình huống về cứu trợ khẩn cấp trong khách sạn.

- Thực hiện được các quy trình về quản lý hồ sơ, tài sản và giám sát nhân viên để đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn.

- Thực hiện được các biện pháp đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 01 bài kiểm tra viết.

- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 phút)

- Thang điểm 10.

- Thời gian: Kiểm tra định kì 45 phút. Kiểm tra kết thúc môn 60 phút

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề quản trị 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 kiến thức nghiệp vụ sư phạm.

- Đối với người học:

+ Được trang bị kiến thức về văn hoá, lịch sử, xã hội.

+ Hoàn thành các bài tập, chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

3.Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 2, 3 và 4.

4. Tài liệu tham khảo:

- Tổng cục Du lịch, Bảo vệ môi trường du lịch, Hà Nội 2004.

- Trường THNV Du lịch và Khách sạn TP.Hồ Chí Minh, Giáo án Quản lý và bảo vệ môi trường trong hoạt động khách sạn, TP.HCM 2004.

- Lê Thạc Cán, Cơ sở khoa học môi trường, NXB Đại học Mở Hà Nội, 1995.
- Đại học quốc gia Hà Nội, Con người và môi trường, Hà Nội 1997.
- Luật Bảo vệ môi trường Việt Nam, 1994.
- Nghị định 175/CP của Chính phủ, ngày 18/10/1994 hướng dẫn thi hành Luật

Bảo vệ Môi trường.

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: MĐ14

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 cao đẳng nghề "Quản trị 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 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	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	
2	Bài 2: Kiến thức về sản phẩm	11	2	8	1
	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	
3	Bài 3: Các kỹ năng về điện thoại	16	4	11	1
	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		2.0	1	
	3.7 Các số điện thoại nội bộ			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	0.5	
	3.12 Thực hiện cuộc gọi			0.5	
4	Bài 4: Nhận đặt buồng	32	2	29	1
	4.1 Nhận đặt buồng		1	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		1	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	
5	Bài 5: Làm thủ tục nhận buồng khách sạn	39	6	32	1
	5.1 Thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách		0.5	2	
	5.2 Các tên riêng phổ biến tại các quốc gia khác nhau		0.5	2	
	5.3 Các loại buồng trong khách sạn		0.5	2	
	5.4 Chương trình dành cho khách hàng trung thành		0.5	2	
	5.5 Sơ đồ khách sạn		0.5	2	
	5.6 Bảo đảm thanh toán tiền mặt		0.5	2	
	5.7 Các loại ngoại tệ và séc du lịch được khách sạn chấp nhận		0.5	2	
	5.8 Đảm bảo thanh toán – Thẻ tín dụng			2	
	5.9 Các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận		0.5	2	
	5.10 Sử dụng máy quét thẻ tín dụng			2	
	5.11 Đảm bảo thanh toán – Phiếu thanh toán		0.5	2	
	5.12 Các loại phiếu thanh toán được khách sạn chấp nhận			2	
	5.13 Đảm bảo thanh toán – Ghi sổ nợ công ty			2	
	5.14 Đón đoàn VIP		0.5	2	
	5.15 Đón khách đoàn		0.5	2	
	5.16 Đón khách vắng lai		0.5	2	
6	Bài 6: Các yêu cầu của khách	16	3	13	0
	6.1 Tiếp nhận yêu cầu về thông tin		0.5	2	
	6.2 Danh bạ điện thoại		0.5	2	
	6.3 Đặt chỗ trên chuyến bay		0.5	2	

	6.4 Thông tin du lịch		0.5	2	
	6.5 Thông tin thương mại		0.5	2	
	6.6 Tiếp nhận yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn		0.5	3	
7	Bài 7: Các công việc trong ca	13	2	11	0
	7.1 Nhận chi phí bằng phương pháp thủ công		1	4	
	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		0.5	4	
	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		0.5	3	
	7.12 Đổi 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				
8	Bài 8: làm thủ tục trả buồng	23	3	20	0
	8.1 Chuẩn bị		0.5	2	
	8.2 Các hồ sơ đoàn khách			2	
	8.3 Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ		0.5	2	
	8.4 Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn			2	
	8.5 Phương thức thanh toán – Tiền mặt và séc du lịch		0.5	2	
	8.6 Phương thức thanh toán – Thẻ tín dụng			2	
	8.7 Phương thức thanh toán – Phiếu thanh toán		0.5	1	

	8.8 Phương thức thanh toán – Ghi sổ nợ công ty			1	
	8.9 Giải quyết các khoản chi phí có chanh chấp		0.5	2	
	8.10 Giải quyết các chi phí phát sinh		0.5	2	
	8.11 Kết thúc việc thu ngân			2	
9	Bài 9: Kiểm toán đêm	8	2	6	0
	9.1 Chuẩn bị làm việc		1	3	
	9.2 Chuẩn bị quy trình đóng ngày		1	3	
10	Bài 10: An toàn và an ninh	8	2	6	0
	10.1 Sắp xếp khu vực làm việc				
	10.2 Đảm bảo an toàn				
	10.3 Đảm bảo an ninh		1	3	
	10.4 Xử lý trong trường hợp mất chìa khóa				
	10.5 Xử lý trong trường hợp có đe dọa đáng bom				
	10.6 Sơ cứu		1	3	
	10.7 Phòng cháy chữa cháy				
	10.8 Đàm bảo an toàn và an ninh của khách				
	Cộng	180	28	145	7

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

2.1.1. Chuẩn bị nhận ca làm việc

Thời gian: 2.5

giờ

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

Thời gian: 2 giờ

2.1.3. Vệ sinh và trang phục các nhân

Thời gian: 1.5

giờ

2.1.4. Chuẩn bị cho ca làm việc

Thời gian: 1.5

giờ

2.1.5. 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 được hệ thống phần mềm quản lý khách sạn.

2. Nội dung

2.1 Chuẩn bị

Thời gian: 2 giờ

2.2 Sử dụng điện thoại - Tổng đài điện thoại

Thời gian: 1 giờ

2.3 Cách chào khách theo tiêu chuẩn của khách sạn

Thời gian: 1 giờ

2.4 Bản chữ cái ngữ âm quốc tế

Thời gian: 1 giờ

2.5 Trả lời điện thoại

Thời gian: 1 giờ

2.6 Chuyển cuộc gọi đến các bộ phận khác

Thời gian: 2 giờ

2.7 Các số điện thoại nội bộ

Thời gian: 1 giờ

2.8 Công việc và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn

Thời gian: 1 giờ

2.9 Chuyển cuộc gọi đến buồng khách

Thời gian: 1 giờ

2.10 Sử dụng hệ thống quản lý khách sạn (PMS)

Thời gian: 1 giờ

2.11 Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ

Thời gian: 1 giờ

2.12 Thực hiện cuộc gọi

Thời gian: 2 giờ

Bài 4: Nhận đặt buồng

Thời gian: 32 giờ

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

2.1 Nhận đặt buồng

Thời gian: 5 giờ

2.2 Xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng

Thời gian: 4.5 giờ

2.3 Xử lý yêu cầu hủy đặt buồng

Thời gian: 4.5 giờ

2.4 Quy định về hủy đặt buồng của khách sạn

Thời gian: 4.5 giờ

2.5 Xử lý yêu cầu hủy đặt buồng không có đảm bảo vào ngày khách đến

Thời gian: 4.5 giờ

2.6 Xử lý tình huống khách đã đặt buồng đảm bảo nhưng không đến

Thời gian: 4.5 giờ

2.7 Quy định của khách sạn về xử lý khách không đến

Thời gian: 4.5 giờ

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

2.1 Thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách

Thời gian: 2.5 giờ

2.2 Các tên riêng phổ biến tại các quốc gia khác nhau

Thời gian: 2.5 giờ

2.3 Các loại buồng trong khách sạn

Thời gian: 02.5 giờ

2.4 Chương trình dành cho khách hàng trung thành

Thời gian: 2.5 giờ

2.5 Sơ đồ khách sạn

Thời gian: 2.5 giờ

2.6 Bảo đảm thanh toán tiền mặt

Thời gian: 2.5 giờ

2.7 Các loại ngoại tệ và séc du lịch được khách sạn chấp nhận

Thời gian: 2.0 giờ

2.8 Đảm bảo thanh toán – Thẻ tín dụng

Thời gian: 2.5 giờ

2.9 Các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận

Thời gian: 2.5 giờ

2.10 Sử dụng máy quét thẻ tín dụng

Thời gian: 2.5 giờ

2.11 Đảm bảo thanh toán – Phiếu thanh toán

Thời gian: 2.5 giờ

2.12 Các loại phiếu thanh toán được khách sạn chấp nhận

Thời gian: 2.0 giờ

2.13 Đảm bảo thanh toán – Ghi sổ nợ công ty

Thời gian: 2.5 giờ

2.14 Đón đoàn VIP

Thời gian: 2.5 giờ

2.15 Đón khách đoàn

Thời gian: 2.5 giờ

2.16 Đón khách vắng lai

Thời gian: 2.5 giờ

Bài 6: Các yêu cầu của khách

Thời gian: 16 giờ

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

2.1 Tiếp nhận yêu cầu về thông tin

Thời gian: 3.0 giờ

2.2 Danh bạ điện thoại

Thời gian: 2.5 giờ

2.3 Đặt chỗ trên chuyến bay

Thời gian: 2.5 giờ

2.4 Thông tin du lịch

Thời gian: 2.5 giờ

2.5 Thông tin thương mại

Thời gian: 2.5 giờ

2.6 Tiếp nhận yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn

Thời gian: 3.0 giờ

Bài 7: Các công việc trong ca

Thời gian: 16 giờ

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

2.1 Nhận chi phí bằng phương pháp thủ công

Thời gian: 6.0 giờ

2.2 Xử lý sai lệch thông tin về tình trạng buồng

2.3 Xử lý thay đổi buồng

- 2.4 Các cuộc gọi báo thức
- 2.5 Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao
- 2.6 Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú *Thời gian: 4.5 giờ*
- 2.7 Két an toàn – Giao chìa khóa (ngăn) két an toàn
- 2.8 Két an toàn – Mở (ngăn) két
- 2.9 Xử lý phàn nàn của khách
- 2.10 Giao ca
- 2.11 Danh mục kiểm tra những việc cần làm trong ca *Thời gian: 4.5 giờ*
- 2.12 Đối ngoại tệ (FOREX)
- 2.13 Xử lý thư của khách
- 2.14 Nhận và chuyển lời nhắn cho khách
- 2.15 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
- 2.1 Chuẩn bị *Thời gian: 2.5 giờ*
- 2.2 Các hồ sơ đoàn khách *Thời gian: 2.0 giờ*
- 2.3 Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ *Thời gian: 2.5 giờ*
- 2.4 Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn *Thời gian: 2.0 giờ*
- 2.5 Phương thức thanh toán – Tiền mặt và séc du lịch *Thời gian: 2.5 giờ*
- 2.6 Phương thức thanh toán – Thẻ tín dụng *Thời gian: 2.0 giờ*
- 2.7 Phương thức thanh toán – Phiếu thanh toán *Thời gian: 1.5 giờ*
- 2.8 Phương thức thanh toán – Ghi sổ nợ công ty *Thời gian: 1.0 giờ*
- 2.9 Giải quyết các khoản chi phí có chanh chấp *Thời gian: 2.5 giờ*
- 2.10 Giải quyết các chi phí phát sinh *Thời gian: 2.5 giờ*
- 2.11 Kết thúc việc thu ngân *Thời gian: 2.5 giờ*
- Bài 9: Kiểm toán đêm** *Thời gian: 8 giờ*
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
- 2.1 Chuẩn bị làm việc *Thời gian: 4.0 giờ*
- 2.2 Chuẩn bị quy trình đóng ngày *Thời gian: 4.0 giờ*
- Bài 10: An toàn và an ninh** *Thời gian: 8 giờ*
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
- 2.1 Sắp xếp khu vực làm việc *Thời gian: 4 giờ*
- 2.2 Đảm bảo an toàn

2.3 Đảm bảo an ninh

2.4 Xử lý trong trường hợp mất chìa khóa

2.5 Xử lý trong trường hợp có đe dọa đáng bom

Thời gian: 4 giờ

2.6 Sơ cứu

2.7 Phòng cháy chữa cháy

2.8 Đảm 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: Băng 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 Cao đẳng nghề Quản trị 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 PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH SẠN

Tên mô đun: Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn

Mã mô đun: MĐ15

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 Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn”. Được giảng dạy sau môn học Tổng quan du lịch và trước mô đun Quản trị buồng.

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 trống 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		
	1.5. Mô tả công việc	4.5	0.5		
	1.6. An toàn và an ninh trong công việc	0.5	0.5	4	
	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			
	4.8. Quy cách các loại hàng vải		0.5	2	

	4.9. Bổ sung hàng vải và tạp phẩm tại phòng vải Kiểm tra	2			2
5	Bài 5: các công tác khác	30	8	20	2
	5.1. Dọn vệ sinh khu vực công cộng	5	1	4	
		3	1	2	
	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			
	5.7. Xử lý các tình huống có thể xảy ra trong buồng khách	2	1	2	
		3		2	
	5.8. Room service		1	2	
	5.9. Kết thúc ca làm việc và báo cáo	2			2
	Kiểm tra				
	Cộng	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

2.1. Chuẩn bị nhận ca làm việc

Thời gian: 2.5

giờ

2.2. Vệ sinh cá nhân

Thời gian: 4.5

giờ

2.3. Các nguyên tắc vệ sinh

Thời gian: 4.5

giờ

2.4. Các thuật ngữ về tình trạng buồng

Thời gian: 0.5

giờ

2.5. Mô tả công việc

Thời gian: 4.5

giờ

2.6. An toàn và an ninh trong công việc

Thời gian: 0.5

giờ

2.7. Cơ cấu tổ chức Khách sạn

Thời gian: 0.5

giờ

2.8. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng

Thời gian: 4.5

giờ

2.9. Sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp

Thời gian: 4.0

giờ

Bài 02: Trang thiết bị

Thời gian: 12 giờ

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

Thời gian: 5 giờ

2.2. Bảo dưỡng thiết bị

Thời gian: 5 giờ

2.3. Sử dụng hóa chất

Thời gian: 5 giờ

2.4. Xe trolley và cách sử dụng xe trolley

Thời gian: 5 giờ

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

2.1. Quy trình vào buồng khách

Thời gian: 10 giờ

2.2. Quy trình dọn buồng

Thời gian: 21 giờ

2.3. Quy trình dọn phòng tắm

Thời gian: 13 giờ

2.4. Quy trình thay ga giường

Thời gian: 17 giờ

2.5. Quy trình lau bụi

Thời gian: 1 giờ

2.6. Quy trình Turndown-Service

Thời gian: 9 giờ

2.7. Quy trình kiểm tra phòng

Thời gian: 10 giờ

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 bài

2.1. Công tác giặt ủi

Thời gian: 2.5

giờ

2.2. Xử lý đồ giặt ủi và giặt khô của khách

Thời gian: 2.5

giờ	
2.3. Quy trình giao nhận đồ giặt	Thời gian: 2.5 giờ
2.4. Quy tắc tẩy rửa vết bẩn	Thời gian: 2.5
giờ	
2.5. Hướng dẫn ký hiệu giặt ủi ở nhãn quần áo	Thời gian: 2.5
giờ	
2.6. Giới thiệu phòng vải	Thời gian: 2.5
giờ	
2.7. Trang thiết bị vật chất cho phòng vải	Thời gian: 2.5
giờ	
2.8. Quy cách các loại hàng vải	Thời gian: 2.5
giờ	
2.9. Bổ sung hàng vải và tạp phẩm tại phòng vải	Thời gian: 2.5
giờ	
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

2.1. Dọn vệ sinh khu vực công cộng	Thời gian: 5 giờ
2.2. Xử lý côn trùng gây hại	Thời gian: 3 giờ
2.3. Phục vụ bùồng VIP	Thời gian: 3 giờ
2.4. Xử lý phàn nàn của khách	Thời gian: 3 giờ
2.5. Xử lý đồ khách bỏ quên (Lost and found)	Thời gian: 3 giờ
2.6. Xử lý phòng DND	Thời gian: 3 giờ
2.7. Xử lý các tình huống có thể xảy ra trong bùồng khách	Thời gian: 3 giờ
2.8. Room service	Thời gian: 2 giờ
2.9. Kết thúc ca làm việc và báo cáo	Thời gian: 3 giờ
Kiểm tra	Thời gian: 2 giờ

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

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:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

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

- Kiểm tra kết thúc môn 45 phút/ 1 ca thực hành + vấn đáp 15 phút/ sinh viên

- Thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng chương trình: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị 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 sơ 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 NGHIỆP VỤ BÀN CƠ BẢN 1

Tên mô đun: Nghiệp Vụ bàn cơ bản 1

Mã mô đun: MĐ16

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 nhà hàng là mô đun quan trọng, được giảng dạy song song với các môn học, mô đun : Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn, nghiệp vụ chế biến món ăn,, quan hệ chăm sóc khách hàng.

2. Tính chất:

+ Nghiệp vụ nhà hàng 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 Cao đẳng nghề “Quản trị 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:

Số TT	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 hàng	4	4	0	
	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	
2	Bài 2: Tổ chức lao động trong nhà hàng	8	7	0	1
	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
3	Bài 3: Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống và tiêu chuẩn vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng	16	9	6	1
	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
4	Bài 4: Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng	62	8	52	2
	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
	Tổng	90	28	58	4

2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Khái quát về nghiệp vụ nhà hàng

Thời gian: 4 giờ

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: 1 giờ

1.1. Khái niệm nhà hàng

1.2. Vai trò, vị trí của nhà hàng

1.2.1. Vai trò của nhà hàng

1.2.2. Vị trí của nhà hàng

2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng

Thời gian: 1 giờ

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: 2 giờ

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: 1 giờ

- 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 khoẻ
 - 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: 1giờ*

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;
- Chăm 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: 1giờ

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: 1giờ

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: 4 giờ*
 - 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

7.1. Phục vụ rượu vang

Thời gian: 6giờ

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

Thời gian: 2giờ

Kiểm tra

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: 0 bài
- Kiểm tra định kỳ: 2 bài kiểm tra viết, 2 bài kiểm tra 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 môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề chế biến món ăn.

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 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:

+ 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:

- 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: MD17

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 nhà hàng là mô đun quan trọng, được giảng dạy song song với các môn học, mô đun : Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn, nghiệp vụ chế biến món ăn,, quan hệ chăm sóc khách hàng.

2. Tính chất:

+ Nghiệp vụ nhà hàng 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 Cao đẳng nghề “Quản trị 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:

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng	12	2	10	
	3.Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á	12	2	10	
2	Bài 2: Quy trình kỹ thuật phục vụ	78	10	65	3

ăn sáng, trưa, tối và tiệc					
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
Tổng	90	12	75		3

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

1.2. Chuẩn bị

1.3. Trải khăn bàn

1.4. Nguyên tắc đặt bàn

1.5. Xếp ghế

1.6. Kiểm tra

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

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

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

2.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu

3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Á

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

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

4. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu

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

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

5. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Á

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

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;
- Cẩn 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 điêm 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. Tiền khách

3.1.6. Thu dọn

3.2. Phục vụ ăn sáng kiểu Á theo thực đơn

Thời gian: 4 giờ

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. Tiền 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. Tiền khách
- 3.2.6. Thu dọn

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

Thời gian: 18 giờ

- 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. Tiền 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. Tiền 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. Chỉnh 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. Tiền 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. Chỉnh 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. Tiền 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: 0 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 sinh viên Cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng.

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 CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Tên mô đun: Nghiệp vụ chế biến món ăn

Mã mô đun: MĐ18

Thời gian thực hiện mô đun: 150 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành: 116 giờ; Kiểm tra: 6giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

+ Mô đun nghiệp vụ chế biến món ăn là mô đun chuyên ngành, được giảng dạy song song với Mô đun Nghiệp vụ nhà hàng, quan hệ chăm sóc khách hàng..

2. Tính chất:

+ Nghiệp vụ chế biến món ăn là mô đun lý thuyết và thực hành.

+ Đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết mô đun.

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức về nguyên liệu động thực vật dùng trong chế biến các món ăn; cắt thái, trình bày món ăn.

- Phân biệt được các phương pháp chế biến.

- Mô tả và thực hiện được các phương pháp chế biến, kỹ thuật chế biến một số loại nước dùng, xốt cơ bản.

- Trình bày được các lưu ý khi trang trí đĩa thức ăn.

2. Về kỹ năng:

- Lựa chọn được các loại thực phẩm đạt yêu cầu.

- Sơ chế được các loại thực phẩm

- Tỉa được một số mẫu tỉa đơn giản

- Chế biến được các món ăn Á cơ bản

- Chế biến được các loại xốt Âu cơ bản

- Chế biến được các món ăn Âu cơ bản

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 thực hành 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: Thực phẩm dùng trong chế	4	4	0	0

	biển món ăn 1.1 Giới thiệu chung 1.2 Phân loại 1.3 Chất lượng và cách bảo quản		0.5 0.5 3.0		
2.	Bài 2: Các phương pháp cắt, thái, tĩa, chế biến và xốt cơ bản 2.1 Các phương pháp cắt, thái, tĩa 2.2 Các phương pháp chế biến cơ bản 2.3 Các loại xốt cơ bản và ứng dụng 2.4 Kỹ thuật chế biến nước dư 2.5 Kỹ thuật chế biến bột xào bơ Kiểm tra	20	20 4 10 4 0.5 0.5	0	0
3.	Bài 3: Kỹ thuật trình bày món ăn 3.1 Mục đích, ý nghĩa, yêu cầu 3.2 Các nguyên tắc trang trí món ăn	4	4 1 3	0	0
4.	Bài 4: Thực hành kỹ thuật cắt, thái, tĩa 4.1 Thực hành cắt, thái 4.2 Thực hành chặt, băm 4.3 Thực hành tĩa hình phẳng 4.4 Thực hành tĩa hoa ớt, cà rốt 4.5 Thực hành tĩa hoa cà chua, dưa chuột 4.6 Thực hành tĩa hoa khối 4.7 Thực hành tĩa dưa hấu Kiểm tra	45	0	43 2 2 4 8 8 8 11	2 2
5.	Bài 5: Thực hành chế biến món ăn Việt cơ bản 5.1 Thực hành chế biến món Nem rán- dưa góp 5.2 Thực hành chế biến món Gỏi cuốn 5.3 Thực hành chế biến món Bò nướng lá lốt 5.4 Thực hành chế biến món Gà nấu nấm 5.5 Thực hành chế biến món Ốc hấp lá gừng 5.6 Thực hành chế biến món Cá	32	0	30 5 5 5 5 5	2

	kho tô Kiểm tra			5	2
6.	Bài 6: Thực hành chế biến xốt Âu và các món Âu cơ bản 6.1 Thực hành chế biến nước dùng trắng 6.2 Thực hành chế biến xốt Bechamel 6.3 Thực hành chế biến nước dùng nâu 6.4 Thực hành chế biến xốt nâu 6.5 Thực hành chế biến xốt Mayonaise 6.6 Thực hành chế biến xốt Tartare 6.7 Thực hành chế biến món Gà nấu vang đỏ 6.8 Thực hành chế biến soup kem gà 6.9 Thực hành chế biến món Salad khoai tây 6.10 Thực hành chế biến beefsteak khoai tây 6.11 Thực hành chế biến Cá sốt chanh bơ Kiểm tra	45	0	43	2
	Cộng	150	28	116	6

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Thực phẩm dùng trong chế biến món ăn

Thời gian 04 giờ

1. Mục tiêu

- Phân loại được các loại thực phẩm thường dùng trong chế biến.
- Trình bày được các yêu cầu về chất lượng và cách bảo quản thực phẩm.
- Xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm.
- Cảnh thận trong sử dụng và bảo quản thực phẩm.

2. Nội dung bài

Giới thiệu chung

1.1. Giới thiệu chung

Thời gian: 0.5

giờ

1.2. Phân loại

Thời gian: 0.5

giờ

1.3. Chất lượng và cách bảo quản

Thời gian: 3 giờ

1.3.1. Đặc trưng chất lượng thực phẩm

- 1.3.2. Cách xác nhận chất lượng thực phẩm
- 1.3.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm
- 1.3.4. Phương pháp bảo quản thực phẩm

Bài 2: Các phương pháp cắt, thái, tía, chế biến và xốt cơ bản **Thời gian: 20 giờ**

1. Mục tiêu:

- Mô tả được các phương pháp cắt, thái, tía.
- Mô tả được các phương pháp chế biến cơ bản.
- Phân biệt được các loại xốt cơ bản
- Trình bày được các loại nước dư và cách chế biến bột xào bơ.

2. Nội dung bài

2.1 Các phương pháp cắt, thái, tía. Thời gian: 4 giờ

2.1.1 Mục đích, yêu cầu của kỹ thuật cắt, thái, tía.

2.1.2 Các phương pháp cắt thái cơ bản

2.1.3 Các loại hình dạng cắt thái cơ bản

2.1.4 Các phương pháp tía.

2.2 Các phương pháp chế biến cơ bản Thời gian: 10 giờ

2.2.1. Các phương pháp làm chín dùng nhiệt

2.2.2 Luộc

2.2.3 Chần, nhúng, dội

2.2.4 Nấu

2.2.5 Ninh, hầm

2.2.6 Kho, rim

2.2.7 Om

2.2.8 Hấp

2.2.9 Tần

2.2.10 Tráng

2.2.11 Rán

2.2.12 Chao mỡ

2.2.13 Quay

2.2.14 Xào

2.2.15 Nướng

2.2.16 Thui

2.2.17 Rang

2.2.18 Phương pháp dùng lò vi sóng

2.2.2. Phương pháp làm chín không dùng nhiệt

2.2.2.1. Muối chua rau quả

2.2.2.2 Phương pháp muối chặm (nén)

2.2.2.3 Phương pháp muối nhanh

2.2.2.4 Phương pháp trộn

2.3. Các loại xốt cơ bản và ứng dụng Thời gian: 5 giờ

2.3.1. Thành phần cấu tạo của xốt cơ bản

- 2.3.2 Kỹ thuật chế biến sốt cơ bản và ứng dụng
- 2.3.3 Kỹ thuật chế biến sốt trắng Bechamel
- 2.3.4 Kỹ thuật chế biến sốt trắng Veloute
- 2.3.5 Kỹ thuật chế biến sốt nâu Demi-glace
- 2.3.6 Kỹ thuật chế biến sốt dầu mayonnaise
- 2.4 Kỹ thuật chế biến nước dư Thời gian 0.5 giờ
- 2.4.1 Khái niệm, phân loại nước dư
- 2.4.2 Nước dư trắng
- 2.4.3 Nước dư bê
- 2.4.4 Nước dư nâu
- 2.4.5 Nước dư cá
- 2.4.6 Nước dư rau củ quả
- 2.5 Kỹ thuật chế biến bột xào bơ Thời gian: 0.5 giờ
- 2.5.1 Kỹ thuật chế biến bột xào bơ trắng
- 2.5.2 Kỹ thuật chế biến bột xào bơ nâu
- 2.5.3 Kỹ thuật chế biến bột xào bơ nâu ngà
- Bài 3: Kỹ thuật trình bày món ăn** **Thời gian: 4 giờ**
- 1. Mục tiêu:**
- Nêu được mục đích, ý nghĩa, yêu cầu và các nguyên tắc trong trình bày món ăn.
 - Trình bày được các nguyên tắc về tính mỹ thuật, tính chất món ăn, đặc điểm dụng cụ, tính chất bữa ăn, yêu cầu vệ sinh, an toàn, ...
- 2. Nội dung bài:**
- 3.1 Mục đích, ý nghĩa, yêu cầu Thời gian: 01 giờ
- 3.1.1. Mục đích, ý nghĩa
- 3.1.2. Yêu cầu
- 3.2. Các nguyên tắc trang trí món ăn Thời gian: 03 giờ
- 3.2.1. Đảm bảo tính mỹ thuật
- 3.2.2. Phù hợp với tính chất của món ăn: độ nóng, trạng thái...
- 3.2.3. Phù hợp với đặc điểm của dụng cụ
- 3.2.4. Phù hợp với tính chất của bữa ăn, tạo sự hấp dẫn cho người ăn về bữa ăn và món ăn
- 3.2.5. Bảo đảm gọn gàng, vệ sinh, an toàn...
- Bài 4: Thực hành kỹ thuật cắt, thái, tía** **Thời gian 45 giờ**
- 1. Mục tiêu:**
- Thực hiện được các thao tác cắt thái, tía.
 - Tía được các mẫu tía từ ớt, cà rốt
 - Tía được các mẫu tía từ cà chua, dưa chuột.
 - Tía được các mẫu tía từ dưa hấu.
 - Cần thận, tỉ mỉ, lưu ý về an toàn.

2. Nội dung bài:

- | | |
|---|------------------|
| 1. Thực hành cắt, thái | Thời gian 2 giờ |
| 2. Thực hành chặt, băm | Thời gian 2 giờ |
| 3. Thực hành tĩa hình phẳng | Thời gian 4 giờ |
| 4. Thực hành tĩa hoa ớt, cà rốt | Thời gian 8 giờ |
| 5. Thực hành tĩa hoa cà chua, dưa chuột | Thời gian 8 giờ |
| 6. Thực hành tĩa hoa khôi | Thời gian 8 giờ |
| 7. Thực hành tĩa dưa hấu | Thời gian 11 giờ |
| Kiểm tra 2 giờ | |

Bài 5: Thực hành chế biến món ăn Việt cơ bản

Thời gian 32 giờ

1. Mục tiêu:

- Lựa chọn được các loại nguyên vật liệu đúng yêu cầu, đảm bảo chất lượng.
- Sơ chế được các loại nguyên vật liệu đúng yêu cầu.
- Chế biến được các món ăn Việt cơ bản đúng với vị của món ăn và phù hợp với vùng miền
- Cẩn thận, tỉ mỉ, lưu ý về an toàn, vệ sinh thực phẩm.

2. Nội dung bài:

- | | |
|---|-----------------|
| 1 Thực hành chế biến món Nem rán- dưa góp | Thời gian 5 giờ |
| 2 Thực hành chế biến món Gỏi cuốn | Thời gian 5 giờ |
| 3 Thực hành chế biến món Bò nướng lá lốt | Thời gian 5 giờ |
| 4 Thực hành chế biến món Gà nấu nấm | Thời gian 5 giờ |
| 5 Thực hành chế biến món Ốc hấp lá gừng | Thời gian 5 giờ |
| 6 Thực hành chế biến món Cá kho tộ | Thời gian 5 giờ |
| Kiểm tra | 2 giờ |

Bài 6: Thực hành chế biến xốt Âu và các món Âu cơ bản

Thời gian 45 giờ

1. Mục tiêu:

- Lựa chọn được các loại nguyên vật liệu đúng yêu cầu, đảm bảo chất lượng.
- Sơ chế được các loại nguyên vật liệu đúng yêu cầu.
- Chế biến được các loại nước dùng, xốt đúng yêu cầu
- Chế biến được các món ăn Âu cơ bản.
- Cẩn thận, tỉ mỉ, lưu ý về an toàn, vệ sinh thực phẩm.

2. Nội dung bài:

- | | |
|--|-----------------|
| 1. Thực hành chế biến nước dùng trắng | Thời gian 4 giờ |
| 2. Thực hành chế biến xốt Bechamel | Thời gian 1 giờ |
| 3. Thực hành chế biến nước dùng nâu | Thời gian 8 giờ |
| 4. Thực hành chế biến xốt nâu | Thời gian 1 giờ |
| 5. Thực hành chế biến xốt Mayonaise | Thời gian 2 giờ |
| 6. Thực hành chế biến xốt Tartare | Thời gian 2 giờ |
| 7. Thực hành chế biến món Gà nấu vang đỏ | Thời gian 5 giờ |
| 8. Thực hành chế biến soup kem gà | Thời gian 5 giờ |
| 9. Thực hành chế biến món Salad khoai tây | Thời gian 5 giờ |
| 10. Thực hành chế biến beefsteak khoai tây | Thời gian 5 giờ |

11. Thực hành chế biến Cá sốt chanh bơ
Kiểm tra

Thời gian 5 giờ
2 giờ

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Xưởng thực hành được trang bị đầy đủ về thiết bị, dụng cụ phục vụ cho việc sơ chế, chế biến và cất giữ thực phẩm.

2. Trang thiết bị máy móc: Lò nướng, bếp ga, bếp điện, tủ lạnh, tủ đông, máy hút mùi, hệ thống báo cháy.

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

* Học liệu:

* Dụng cụ: Dao các loại, nồi inox các loại, khay thực phẩm, bát, đĩa, chảo các loại.

* Nguyên vật liệu: Thực phẩm tươi sống, thực phẩm khô, các loại gia vị đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm

4. Các điều kiện khác (Nếu có).

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức:

+ Trình bày được những kiến thức về nguyên liệu động thực vật dùng trong chế biến các món ăn; cắt thái, trình bày món ăn.

+ Phân biệt được các phương pháp chế biến.

- Kỹ năng:

+ Lựa chọn được các loại thực phẩm đạt yêu cầu.

+ Sơ chế được các loại thực phẩm

+ Tia được một số mẫu tia đơn giản

+ Chế biến được các món ăn Á cơ bản

+ Chế biến được các loại xốt Âu cơ bản

+ Chế biến được các món ăn Âu cơ bản.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng tìm hiểu tài liệu để thực hành theo yêu cầu của giáo viên.

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

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 5 bài kiểm tra thực hành.

- Kiểm tra kết thúc mô đun:

+ Hình thức: Kiểm tra thực hành

+ Thang điểm 10.

+ Thời gian: 90 phút

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng mô đun:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị khách sạn

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

- Tốt nghiệp đại học, cao đẳng chuyên ngành thực phẩm, dinh dưỡng và có kỹ năng chuyên môn cao.

- Đã có kinh nghiệm thực tế tại các cơ sở kinh doanh chế biến hàng ăn uống

- Có kiến thức nghiệp vụ sư phạm.

- Chuẩn bị tốt kiến thức, kỹ năng chế biến món ăn.

- Chuẩn bị bài thật kỹ trước khi lên lớp: Đề cương bài giảng, các thiết bị đồ dùng dạy học, các tư liệu minh họa.

- Chuẩn bị các câu hỏi, các tình huống... cập nhật thực tiễn.

- Khi dạy thực hành:

+ Giảng viên cần lưu ý hướng dẫn và rèn luyện các kỹ năng cần đạt được cho sinh viên qua từng bài.

+ Trong quá trình giảng dạy, giảng viên phải theo dõi, kiểm tra chấm điểm kỹ năng, sản phẩm cho từng học sinh để lấy điểm trọng số cho từng học phần.

+ Cuối buổi học, giảng viên nhận xét kỹ cách xử lý nguyên liệu, việc thực hiện quy trình, thao tác, sản phẩm cho từng nhóm

- Đối với người học:

- Xác định được vị trí, tính chất, mục đích, yêu cầu của môn học để từ đó vận dụng vào thực tiễn nghề nghiệp.

- Đọc trước giáo trình, các tài liệu tham khảo, học bài cũ, làm bài tập... trước khi đến lớp học

- Trên lớp cần tập trung vào bài giảng của thầy để có thể hiểu bài, đặt câu hỏi với thầy, bạn để hiểu rõ ngay tại lớp

- Tuân thủ các hướng dẫn học tập, nghiên cứu, làm bài tập...

- Thảo luận cần suy nghĩ, liên hệ thực tiễn nghiêm túc, trao đổi sôi nổi để đóng góp nhiều ý kiến cho nhóm

- Vận dụng sáng tạo các kiến thức, kỹ năng để xây dựng thực đơn và chế biến theo thực đơn

+ Sinh viên phải đọc kỹ tài liệu trước khi lên lớp.

+ Nhóm chủ động làm, dưới sự chỉ dẫn, theo dõi, giám sát của giảng viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 4, 5,6

4. Tài liệu tham khảo:

- A' la table des grands chefs – Poissons & Crustaces, NXB Konemann.

- A' la table des grands chefs – entrées froides, NXB Konemann.

- Cuisinez 1000 recettes de A a' Z của Emilie Bertrand.

- Đông A Sáng (2004) ,*Trà – Văn hoá đặc sắc Trung Hoa*. NXB Văn hoá thông tin.

- Giáo trình vệ sinh dinh dưỡng của trường Đại học Thương Mại.

- Giáo trình nghiệp vụ nấu ăn của dự án VIE002.

- Giáo trình hóa sinh của trường Đại học Thương Mại.

- Giáo trình Cơ sở lý thuyết chế biến sản phẩm AU của trường ĐH Thương Mại.

- Nguyễn Quang Khải(2001), *Tập tục và kiêng kỵ* (sưu tầm giới thiệu), NXB văn

hoá dân tộc.

- Nguyễn Thu Tâm (1995), *Nghệ thuật nấu ăn Trung Hoa*, NXB Trẻ.
- Nguyễn Văn Ánh Đỗ Đình Hằng, Lê Đình Thuỷ (1996), *Hàn Quốc lịch sử & văn hoá*, NXB văn hoá.
- *Sauces* của nhà xuất bản Konemann.
- *The theory of catering* của Kinton ceserani & Foskett.
- *Tìm hiểu lịch sử văn hoá Philippine*, NXB Khoa học xã hội.
- Trịnh Huy Hoà, *Đối thoại với các nền văn hoá thế giới*, NXB trẻ.
- Vũ hữu Nghị (1991), *Tìm hiểu Nhật Bản*, NXB Khoa học xã hội.
- V.A. Pronnikov và I.D. Ladanov (1990), *Người Nhật*, NXB tổng hợp Hậu giang.
- Hoàn Thị Như Huy (2006), *Nghệ thuật ẩm thực Huế*, NXB Thuận Hóa.
- Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2005), *Kỹ thuật chế biến món ăn*, NXB Thanh niên.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC **QUẢN TRỊ BUỒNG KHÁCH SẠN**

Tên môn học: Quản trị buồng khách sạn

Mã môn học: MD19

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 19 giờ; Bài tập: 24 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Quản trị buồng là mô đun thuộc nhóm bắt buộc trong chương trình khung trình độ cao đẳng nghề. Môn học này được giảng dạy sau khi người học đã hoàn thành chương trình các môn học/ mô đun Tổng quan du lịch và Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn. Với mô đun này, người học được trang bị kiến thức, kỹ năng và thái độ phù hợp với vị trí công việc của người giám sát dịch vụ buồng tại các khách sạn.

2. Tính chất:

- Quản trị buồng có liên quan đến các môn học khác như Lý thuyết và thực hành phục vụ buồng khách sạn. Ngoài việc phải nắm rõ lý thuyết, người học còn cần phải thực hiện việc thực hành quản trị với nhiều bài tập và tình huống liên quan.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Vẽ được sơ đồ tổ chức của bộ phận lưu trú và mô tả được mối quan hệ giữa các bộ phận;

- Liên hệ được các vị trí công việc và bản mô tả công việc của các vị trí công việc thuộc bộ phận Buồng;

- Giải thích được các thuật ngữ của các mẫu báo cáo;

- Mô tả và áp dụng được hệ thống giám sát hoạt động của bộ phận buồng.

2. Về kỹ năng:

- Xây dựng được kế hoạch hoạt động hàng ngày, tuần, tháng, quý và năm của bộ phận buồng;

- Phân tích, lựa chọn được các nguồn cung cấp đồ vải, hóa chất, đồ đặt phòng và các trang thiết bị, dụng cụ của bộ phận Buồng;

- Giải thích được phương pháp xây dựng định mức lao động và tính toán năng suất lao động tại bộ phận buồng;

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 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	<p>Bài 1: Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng</p> <p>1. Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vị trí, vai trò của bộ phận Buồng trong Khách sạn - Nhiệm vụ của bộ phận Buồng. <p>2. Các vị trí công việc và chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí công việc</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận Buồng - Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác của khách sạn 	<p>9</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>5</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>4</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>5</p> <p>2</p> <p>3</p>	
2	<p>Bài 2: Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng</p> <p>1. Tuyển dụng lao động</p> <p>2. Đào tạo nhân viên</p> <p>3. Xây dựng lịch phân công lao động</p> <p>4. Đánh giá lao động</p>	<p>9</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>4</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>5</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p>	
3	<p>Bài 3: Định mức và năng suất lao động</p> <p>1. Định mức lao động</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu của định mức lao động - Các căn cứ xây dựng định mức lao động - Phương pháp xây dựng định mức lao động <p>2. Năng suất lao động</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phương pháp tính toán năng suất lao động - So sánh năng suất lao động với định mức lao động <p>Kiểm tra</p>	<p>9</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>1</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>6</p> <p>2</p> <p>4</p>	<p>1</p> <p>1</p>

4	Bài 4: Quản lý vật tư 1. Quản lý đồ vải 2. Quản lý đồ đặt phòng cho khách 3. Quản lý chất tẩy rửa 4. Quản lý trang thiết bị 5. Quản lý các vật tư khác	8 2 2 1 1	4 1 1 0.5 0.5	4 1 1 0.5 0.5	
5	Bài 5: Hệ thống kiểm tra chất lượng 1. Sự cần thiết của hệ thống kiểm tra chất lượng 2. Chất lượng tiêu chuẩn công việc 3. Bảng danh mục Kiểm tra	10 2 3 4 1	5 1 2 2	4 1 1 2	1 1
	Cộng	45	19	24	2

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng

Thời gian: 9 giờ

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

- Vẽ được sơ đồ tổ chức của bộ phận lưu trú và mô tả được mối quan hệ giữa các bộ phận

2. Nội dung:

1. Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng

Thời gian: 4 giờ

- Vị trí, vai trò của bộ phận Buồng trong Khách sạn

- Nhiệm vụ của bộ phận Buồng.

2. Các vị trí công việc và chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí công việc

Thời gian: 5 giờ

- Sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận Buồng

- Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác của khách sạn

Bài 2: Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng

Thời gian: 9 giờ

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

- Ứng dụng được kiến thức, kỹ năng đã học môn quản trị nguồn nhân lực vào việc tuyển dụng, đào tạo, phân công lao động, đánh giá lao động tại bộ phận Buồng.

2. Nội dung:

1. Tuyển dụng lao động

Thời gian: 2 giờ

2. Đào tạo nhân viên

Thời gian: 2 giờ

3. Xây dựng lịch phân công lao động

Thời gian: 3 giờ

4. Đánh giá lao động

Thời gian: 24 giờ

Bài 3: Định mức về năng suất lao động tại bộ phận Buồng

Thời gian: 9 giờ

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

- Xây dựng được các kế hoạch hoạt động của bộ phận Buồng theo từng giai đoạn

2. Nội dung:

1. Định mức lao động *Thời gian: 3 giờ*

- Yêu cầu của định mức lao động
- Các căn cứ xây dựng định mức lao động
- Phương pháp xây dựng định mức lao động

2. Năng suất lao động *Thời gian: 5 giờ*

- Phương pháp tính toán năng suất lao động
- So sánh năng suất lao động với định mức lao động

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

Bài 4: Quản lý vật tư của bộ phận Buồng *Thời gian: 8 giờ*

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

- Xây dựng được quy trình quản lý vật tư của bộ phận Buồng (bao gồm mua hàng, nhập, xuất, bảo quản)

2. *Nội dung:*

1. Quản lý đồ vải *Thời gian: 2 giờ*

2. Quản lý đồ đặt phòng cho khách *Thời gian: 2 giờ*

3. Quản lý chất tẩy rửa *Thời gian: 2 giờ*

4. Quản lý trang thiết bị *Thời gian: 1 giờ*

5. Quản lý các vật tư khác *Thời gian: 1 giờ*

Bài 5: Hệ thống kiểm tra chất lượng *Thời gian: 10 giờ*

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

- Trình bày được nội dung của bản tiêu chuẩn chất lượng của bộ phận Buồng
- Sử dụng bảng danh mục kiểm tra để giám sát các tiêu chuẩn chất lượng của bộ phận

2. *Nội dung:*

1. Sự cần thiết của hệ thống kiểm tra chất lượng *Thời gian: 2 giờ*

2. Chất lượng tiêu chuẩn công việc *Thời gian: 3 giờ*

3. Bảng danh mục *Thời gian: 4 giờ*

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

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,

4. Các điều kiện khác: Không

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

* Về kiến thức:

- Vẽ được sơ đồ tổ chức của bộ phận lưu trú và mô tả được mối quan hệ giữa các bộ phận;

- Liên hệ được các vị trí công việc và bản mô tả công việc của các vị trí công việc thuộc bộ phận Buồng;

- Giải thích được các thuật ngữ của các mẫu báo cáo;
- Mô tả và áp dụng được hệ thống giám sát hoạt động của bộ phận bùồng.

* Về kỹ năng:

- Xây dựng được kế hoạch hoạt động hàng ngày, tuần, tháng, quý và năm của bộ phận bùồng;

- Phân tích, lựa chọn được các nguồn cung cấp đồ vải, hóa chất, đồ đặt phòng và các trang thiết bị, dụng cụ của bộ phận Bùồng;

- Giải thích được phương pháp xây dựng định mức lao động và tính toán năng suất lao động tại bộ phận bùồng;

* 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:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Phương pháp đánh giá: 2 bài kiểm tra (01 lý thuyết + 01 thực hành)

- Thời gian: 45- 60 phút (bài kiểm tra viết kết thúc môn)

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng chương trình: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị khách sạn

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

- Phương pháp giảng dạy mô đun này gồm: lý thuyết kết hợp với hội thảo (seminar) và tham quan các khách sạn để phân tích các định hướng, sử dụng băng đĩa, mời báo cáo viên là những chuyên gia quản trị khách sạn trình bày, trao đổi với người học, khuyến khích người học tham gia đặt ra các tình huống và giải quyết các tình huống; làm các bài tập về xây dựng định mức lao động và thực hành giám sát đánh giá kết quả công việc

- *Đối với giáo viên:*

+ Có kiến thức về ngành kinh doanh khách sạn, có kinh nghiệm về quản trị bùồng.

+ Có khả năng điều hành hội thảo, khuyến khích sự tham gia tích cực của người học

+ Sử dụng thành thạo phần mềm quản trị lưu trú để trình diễn một số kỹ năng liên quan đến mục tiêu môn học

- *Đối với người học:*

+ Người học phải nghiên cứu tài liệu, tham khảo, tham quan thực tế, giải quyết những tình huống, bài tập theo yêu cầu của giáo viên.

+ Tự quan sát, chủ động vận dụng những kiến thức đã học, từng bước hình thành các kỹ năng trong quản trị bùồng.

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

Chương 2,4,5

4. *Tài liệu cần tham khảo:*

- Professional Management of Housekeeping Operation (Robert J. Martin)
- Accommodation Management (Rosemary Hurst).
- Housekeeping Management (Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert)

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ LỄ TÂN

Tên môn học: QUẢN TRỊ LỄ TÂN

Mã môn học: MĐ20

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 26 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 17 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Được bố trí giảng dạy sau môn nghiệp vụ lễ tân.

2. Tính chất:

- Quản trị lễ tân là modun tích hợp lý thuyết và thực hành nằm trong phần kiến thức chuyên ngành của nghề Quản trị khách sạn.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Mô tả được cơ cấu tổ chức của bộ phận lưu trú bằng sơ đồ và giải thích được chức năng, nhiệm vụ của các nhóm nhân viên của bộ phận

- Xác định được các vị trí công việc tại bộ phận lưu trú và trình bày được nội dung cơ bản của bản mô tả công việc của các vị trí chủ yếu

- Trình bày được quy trình, nội dung đánh giá nhân viên

- Giải thích được cơ cấu giá, phòng ngủ và giá trọn gói

2. Về kỹ năng:

- Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nhân viên, xây dựng lịch bố trí lao động và các vấn đề liên quan đến người lao động. Thực hiện được công việc lập kế hoạch bố trí lao động, đào tạo nhân viên mới theo tình huống cụ thể.

- Ứng dụng được chương trình lập các kế hoạch của bộ phận lễ tân và về các nguồn lực của bộ phận lễ tân và xây dựng được các quy định cụ thể để xử lý công việc tại bộ phận đó.

- Trình bày và áp dụng được các phương pháp định giá buồng và giá trọn gói

- Thực hiện được quy trình giám sát các hoạt động tại bộ phận lễ tân, sử dụng thành thạo phần mềm cho công tác giám sát

- Áp dụng được các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ tại 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,	Kiểm tra

				thảo luận, bài tập	
1	Chương 1: Tổng quan về hoạt động của bộ phận lễ tân 1. Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân 1.1 Vị trí, vai trò của bộ phận lễ tân trong Khách sạn 1.2 Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân. 2. Các vị trí công việc và chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí công việc 2.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận lễ tân 2.2 Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác của khách sạn	8 3 5	5 3 2	3 3	
2	Chương 2: Quản lý dịch vụ khách hàng của bộ phận Lễ tân 1. Phương thức chất lượng dịch vụ 1.1. Dự tính mua trước 1.2. Mức độ hài lòng của khách 2. Quản trị dịch vụ khách 2.1. Cam kết thực hiện dịch vụ chất lượng: 2.2. Quản lý dịch vụ chất lượng 3. Các tiêu chuẩn thực hiện 3.1. Triển khai thực hiện 3.2. Quản lý Kiểm tra	9 3 3 3	5 2 2 1	4 1 1 2	
3	Chương 3: Thiết lập giá phòng 1. Các loại giá phòng 2. Các yếu tố để xem xét khi nào thiết lập các giá phòng. 3. Sự tiếp cận quy luật ngón tay cái để thiết lập giá phòng. 4. Công thức Hubbart để thiết lập giá phòng trung bình. 5. Ảnh hưởng của các mục khác nhau được sử dụng trong công thức Hubbart trên cơ sở đầu tư theo mong muốn.	8 2 2 2 1 1	5 2 2 1 1	3 1 1 1	1
4	Chương 4: Dự tính phòng và bố	8	5	3	

	trí phòng	2	2		
	1. Hiện tại/ tiên đoán bố trí phòng và các phần sử dụng khác.	2	1	1	
	2. Thông tin hữu ích để dự đoán tính sẵn có của phòng.	2	1	1	
	3. Tính hiện có của phòng và khả năng thực hiện dự đoán.	2	1	1	
	4. Thiết lập các công tác thực hiện để quản lý nhà/tình hình đăng ký quá nhiều.	9	6	3	
5	Chương 5: Đánh giá công tác vận hành của văn phòng tiền sảnh	1	1		
	1. Các dụng cụ để đánh giá các công tác vận hành văn phòng tiền sảnh.	1	1		
	2. Việc sử dụng thông tin trong báo cáo hoạt động hàng ngày.	1	1		
	3. Các lý do phân tích thống kê hoạt động.	1	1		
	4. Việc sử dụng tỷ lệ hoạt động và các tiêu chuẩn tỷ lệ để đánh giá hoạt động văn phòng trước.	1	1		
	5. Tính toán tỷ lệ đã có phòng.	1	1		
	6. Các phân tích thông kê khách hữu hiệu để đánh giá hoạt động văn phòng tiền sảnh	1	1		
	7. Việc sử dụng báo cáo thay đổi giá phòng như một công cụ đánh giá vận hành văn phòng tiền sảnh.	1		1	
	8. Việc sử dụng thông báo lợi nhuận phân phòng như một dụng cụ để đánh giá hoạt động văn phòng tiền sảnh.	1		1	
	9. Việc sử dụng báo cáo ngân sách phân chia phòng như một dụng cụ để đánh giá hoạt động văn phòng tiền sảnh.	1		1	
	Kiểm tra				1
	Cộng	45	26	17	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1:: VỊ TRÍ, VAI TRÒ, CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

Thời gian: 8 giờ

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

- Khái quát các chức năng cơ bản của các bộ phận thuộc Bộ phận Lễ tân (Front Office)

- Mô tả được mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác của khách sạn

2. *Nội dung:*

2.1. Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân *Thời gian: 3 giờ*

- Vị trí, vai trò của bộ phận lễ tân trong Khách sạn

- Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân.

2.2. Các vị trí công việc và chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí công việc.

Thời gian: 5 giờ

- Sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận lễ tân

- Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác của khách sạn

Chương 2: QUẢN LÝ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

Thời gian: 9 giờ

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

- Trình bày được quy trình, nội dung quản lý dịch vụ khách hàng của bộ phận Lễ tân

- Thực hiện được quy trình, nội dung quản lý dịch vụ khách hàng của bộ phận Lễ tân

2. *Nội dung:*

1. Phương thức chất lượng dịch vụ *Thời gian: 3 giờ*

1.1. Dự tính mua trước

+ Dự tính mua trước là gì?

+ Các khách thiết lập dự tính mua trước như thế nào?

- Kinh nghiệm:

+ Dự tính mua trước ảnh hưởng như thế nào đến kinh nghiệm.

1.2. Mức độ hài lòng của khách:

+ Chúng ta quản lý mức độ hài lòng của khách chúng ta như thế nào?

+ Chúng ta quản lý dự tính mua trước của khách chúng ta như thế nào?

+ Chúng ta quản lý kinh nghiệm khách của chúng ta như thế nào?

2. Quản trị dịch vụ khách *Thời gian: 3 giờ*

2.1. Cam kết thực hiện dịch vụ chất lượng:

- Xác định các dự tính vị trí khách sạn

- Xác định các phương thức để biết khách ở đâu tại thời điểm này.

Triển khai thực hiện các tiêu chuẩn và các kế hoạch hành động để biết được khách sạn ở đâu

2.2. Quản lý dịch vụ chất lượng

- Giao tiếp

- Phương thức thực hiện

- Hỗ trợ

- Đánh giá

3. Các tiêu chuẩn thực hiện *Thời gian: 3 giờ*

3.1. Triển khai thực hiện

+ **Được triển khai:**

- Các tiêu chuẩn được triển khai một cách phù hợp khi các dự kiến của khách/khách hàng, các quản trị và các nhân viên được phối hợp vào các mức độ thỏa thuận thực hiện về mọi vị trí trong cơ cấu tổ chức.

- Yếu tố quan trọng nhất của các tiêu chuẩn triển khai là đồng ý về các công việc được thực hiện như thế nào.

+ **Thực hiện:**

- Thực hiện các tiêu chuẩn bằng cách giao tiếp đến và các trưởng phòng đào tạo, các giám sát viên, và các nhân viên thực hiện theo các mức độ thực hiện như đã thỏa thuận.

- Yếu tố quan trọng nhất của các tiêu chuẩn giao tiếp là cam kết quản lý trên hết đối với người triển khai và đào tạo trong cơ cấu tổ chức.

3.2. Quản lý:

- Quản lý các tiêu chuẩn bằng cách kiểm tra công tác thực hiện và cố gắng thực hiện khả năng tuân thủ đối với các tiêu chuẩn được triển khai trên cơ sở thỏa thuận và giao tiếp với các nhân viên.

- Yếu tố quan trọng nhất của các tiêu chuẩn quản lý là thực hiện các xem xét công tác thực hiện với công tác huấn luyện và đào tạo cụ thể.

- Các tiêu chuẩn thực hiện bằng văn bản nên:

+ Phải được quan sát, theo dõi.

+ Có thể tính toán đo lường được.

+ Đáp ứng các yêu cầu của khách và các tiêu chuẩn quản lý

+ Có thể đạt được bởi nhân viên

- Các ý kiến sau đây có các chất lượng tiêu chuẩn thực hiện bằng văn bản:

+ Các khách hàng được thực hiện trong mười giây khi đến

+ Các cuộc gọi điện thoại được trả lời trong phạm vi có ba tiếng chuông reo.

+ Trả lời các văn bản theo yêu cầu được gửi đi trong vòng 24 tiếng đồng hồ.

+ Các bồn tắm và bồn rửa phải khô, sạch sẽ và không bị bụi.

+ Các hóa đơn của khách dự định đi cùng ngày được gửi đến các quầy tính tiền trong thời gian năm phút.

Chương 3: THIẾT LẬP GIÁ PHÒNG

Thời gian: 8 giờ

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

- Giải thích được tầm quan trọng của định giá hợp lý;

- Phân biệt và có kỹ năng về các phương pháp định giá khác nhau;

- Xây dựng chính sách và cơ cấu giá phù hợp với khách sạn.

2. *Nội dung:*

1. Các loại giá phòng

Thời gian: 2 giờ

- Bảng giá/bảng cước phí

- Giá phòng đơn

- Giá phòng đôi

- Chi phí đối với người hoặc giường bỏ sung
- Chi phí ngày sử dụng
- Chi phí kéo dài thời gian khi check-out
- Các giá theo hợp đồng
- Các giá thương mại/đoàn thể
- Chiết khấu theo nhóm
- Chiết khấu thương mại.
- Các loại chiết khấu khuyến mãi khác nhau
- Kế hoạch gia đình
- Giá theo gói
- Giá mời
- Giá áp dụng theo căn hộ

2. Các yếu tố để xem xét khi nào thiết lập các giá phòng. *Thời gian: 2 giờ*

3. Sự tiếp cận quy luật ngón tay cái để thiết lập giá phòng. *Thời gian: 2 giờ*

4. Công thức Hubbart để thiết lập giá phòng trung bình. *Thời gian: 1 giờ*

5. Ảnh hưởng của các mục khác nhau được sử dụng tổng công thức Hubbart trên cơ sở đầu tư theo mong muốn. *Thời gian: 1 giờ*

Các lý do hợp lý cho chủ của khách sạn không thể đạt được lợi nhuận mong muốn đối với công tác đầu tư là gì?

Chương 4: DỰ TÍNH PHÒNG VÀ BỐ TRÍ PHÒNG

Thời gian: 8 giờ

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

- Trình bày được tính hiện tại/ tiên đoán bố trí phòng và các phần sử dụng khác
- Tính toán được tính hiện có của phòng và khả năng thực hiện dự đoán.

2. *Nội dung:*

1. Hiện tại/ tiên đoán bố trí phòng và các phần sử dụng khác. *Thời gian: 2 giờ*

- Dự đoán hiện hữu của phòng là gì?
- Dự đoán hiện hữu của phòng được sử dụng như phân đặt chỗ là gì?
- Thường chỗ phòng/đặt phòng dự đoán thực hiện và cập nhật bao nhiêu lần?
- Điều gì phát triển sự dự đoán của mình?
- Ai sử dụng thông tin về các dự đoán này? Tại sao các dự đoán này hữu ích đối

với họ?

2. Thông tin hữu ích để dự đoán tính sẵn có của phòng. *Thời gian: 2 giờ*

Các thông tin sau đây cần phải được ghi lại hằng ngày:

- + Số đặt phòng
- + Số lối đi riêng
- + Số vé đi
- + Số hoãn phút cuối
- + Số check-out
- + Số ở lại
- + Số định lưu trú
- + Số đến sớm

+ Số yêu cầu cần đặt

3. Tính hiện có của phòng và khả năng thực hiện dự đoán. *Thời gian: 2 giờ*

- Tổng số phòng cam kết.
- Số phòng dự kiến hiện có để bán
- Tỷ lệ có dự kiến (%); giá lỗi đi riêng là 10%

4. Thiết lập các công tác thực hiện để quản lý nhà/tình hình đăng ký quá nhiều

Thời gian: 2 giờ

- Tiến hành đếm các phòng đã có và đã đặt. Vào những ngày căng thẳng, cần xem xét đến các khoảng thời gian 7:00 AM, 12:00 PM, 3:00 PM và 6:00 PM. Vào những ngày bình thường, 7:00 am và 6:00pm là đủ.

- Kiểm tra tình trạng phòng đối với lý lịch hồ sơ để xem xét giường ngủ.
- Kiểm tra các báo cáo tình hình vệ sinh nhà cửa đối với tình trạng của phòng để đảm bảo giường ngủ, hoặc tình trạng đăng ký ngắn hạn sử dụng hệ thống check-out.
- Kiểm tra các phòng đến hạn nhưng vẫn có sự cân bằng trên hồ sơ kế toán, đặc biệt các thẻ tín dụng được áp dụng như một phương thức thanh toán.
- Kiểm tra tình trạng đặt phòng đôi.
- Gọi hệ thống đặt phòng (nếu có số khách sạn) để đảm bảo rằng tất cả các số hoãn lại được chuyển tiếp.

- Kiểm tra danh mục khách đi vào để đảm bảo rằng khách liên quan đến hệ thống dự kiến đến chưa được đăng ký như lỗi đi riêng.

- Gọi sân bay cho báo cáo trên các chuyến bay bị hoãn.
- Kiểm tra các báo cáo thời tiết về các thành phố từ số khách mong muốn thực hiện.

- Kiểm tra việc đặt phòng đối với các khối liên kết để thực hiện việc gáp đôi.

- Kiểm tra với các khách sạn để đặt chỗ nếu bùồng hội nghị được chỉ định trong cách đặt chỗ là cách lựa chọn thứ hai.

- Kiểm tra ngày đến trên tất cả các mẫu đặt phòng nhằm đảm bảo không một phần nào bị lập sai.

- Kiểm tra danh mục phòng.

- Nếu việc đặt phòng được thực hiện thông qua quản lý đặt phòng, quản lý kinh doanh hoặc một người nào đó trong phòng điều hành, và khách sạn đáp ứng thực hiện một cách đầy đủ đáp ứng yêu cầu của nhân viên. Thông thường, các khách như trên là những người bạn cá nhân và sẵn lòng giúp ở lại đâu đó.

- Cảnh thời gian đóng của khách sạn, thiết lập cuộc gọi chi phí điện thoại từng người (Nếu phù hợp cho loại khách sạn) đối với mọi khách với phần đặt phòng không đảm bảo chưa đến. Nếu người chấp nhận cuộc gọi, thì cần phải xác nhận rằng người đó có đến vào đêm đó hay chưa.

- Sau khoảng thời gian ngắt của khách sạn, nếu có thể cần thiết, giải tỏa việc đặt phòng không được đảm bảo, trả trước hoặc ghi chú” giữ chỗ cho người đến”.

- Nét bất kỳ phòng nào không còn hoặc không còn sử dụng, cần kiểm tra là các phòng này có thể thực hiện hay không. Để công tác vệ sinh biết được ngày tương thích được thực hiện một cách phù hợp như thế nào để tất cả các phòng được thiết lập.

- Cần xem xét tính khả thi để kiểm tra với khách đến như một phía bằng cách tiến hành đặt phòng “ đơn” (phòng đơn) nếu họ tiến hành đặt gấp đôi.

- Gọi các khách sạn khác về loại tương đương trong nhà hàng xóm để kiểm tra tính hiện hữu của phòng. Điều này sẽ tạo điều kiện cho công tác thực hiện đặt phòng nếu có nhu cầu nào nảy sinh.

- Trước khi rời khỏi công việc, cần tiến hành thực hiện bằng văn bản tất cả các thông tin cho phép đối với nhân viên mới đến. Việc giao tiếp tốt là điều cần thiết, tốt hơn nữa trong suốt thời gian của phòng thực hiện.

Chương 5: ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC VẬN HÀNH CỦA VĂN PHÒNG TIỀN SÁNH

Thời gian: 9 giờ

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

- Giải thích và thực hiện được quy trình giám sát các hoạt động tại bộ phận lễ tân, sử dụng thành thạo phần mềm cho công tác giám sát;

- Trình bày và áp dụng được các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ tại bộ phận lễ tân.

2. *Nội dung:*

1. Các dụng cụ để đánh giá các công tác vận hành văn phòng tiền sảnh.

Thời gian: 1 giờ

+ Báo cáo hoạt động hằng ngày

+ Phân tích tổng thu các phòng

+ Thuyết minh lợi nhuận phân chia phòng.

+ Báo cáo ngân sách phân chia phòng

+ Các tỷ lệ hoạt động và các tiêu chuẩn tỷ lệ.

2. Việc sử dụng thông tin trong báo cáo hoạt động hằng ngày. *Thời gian: 1 giờ*

- Báo cáo hoạt động hàng ngày có chứa bảng tổng hợp các hoạt động tài chính của khách sạn trong suốt thời gian 24 giờ.

3. Các lý do phân tích thống kê hoạt động.

Thời gian: 1 giờ

4. Việc sử dụng tỷ lệ hoạt động và các tiêu chuẩn tỷ lệ để đánh giá hoạt động văn phòng trước.

Thời gian: 1 giờ

5. Tính toán tỷ lệ đã có phòng.

Thời gian: 1 giờ

- Các tỷ lệ thực hiện có thể tính toán bao gồm:

- Tỷ lệ đã ở

- Tăng tỷ lệ đã ở

+ Tăng tỷ lệ đã ở

+ Các khách trung bình cho mỗi phòng được bán.

+ Tỷ lệ hằng ngày trung bình

+ Tỷ lệ trung bình cho khác

6. Các phân tích thống kê khách hữu hiệu để đánh giá hoạt động văn phòng tiền sảnh

Thời gian: 1 giờ

- Khoảng thời gian lưu trú:

- Tại sao thật hữu dụng cho khách sạn khi biết được khoảng thời gian lưu trú trung

bình?

- Điều này có thể là một người chỉ thị cho nhân viên nghèo thực hiện các thái độ áp dụng hoặc cảnh báo đối với các thiết bị, phương tiện không còn có tính cạnh tranh nữa.

- Tiến hành khảo sát nhằm xác định là các khách đang đăng ký lưu trú trong thời gian ngắn hoặc chuyển đến khách sạn khác.

7. Việc sử dụng bao cao thay đổi giá phòng như một công cụ đánh giá vận hành văn phòng tiền sảnh. *Thời gian: 1 giờ*

- Phân tích lợi nhuận
- Phân tích thay đổi giá phòng

8. Việc sử dụng thông báo lợi nhuận phân phòng như một dụng cụ để đánh giá hoạt động văn phòng tiền sảnh. *Thời gian: 1 giờ*

- Nhiều thông tin chi tiết được thể hiện bởi các thuyết minh lợi nhuận được lập chuẩn bị cho phần trung tâm của mỗi lợi nhuận.

- Các thuyết minh lợi nhuận này được gọi là các lịch thực hiện và được tham khảo đối với thuyết minh khách sạn về lợi nhuận.

9. Việc sử dụng báo cáo ngân sách phân chia phòng như một dụng cụ để đánh giá hoạt động văn phòng tiền sảnh. *Thời gian: 1 giờ*

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 quản trị 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:

- Mô tả được cơ cấu tổ chức của bộ phận lưu trú bằng sơ đồ và giải thích được chức năng, nhiệm vụ của các nhóm nhân viên của bộ phận

- Xác định được các vị trí công việc tại bộ phận lưu trú và trình bày được nội dung cơ bản của bản mô tả công việc của các vị trí chủ yếu

- Trình bày được quy trình, nội dung đánh giá nhân viên
- Giải thích được cơ cấu giá, phòng ngủ và giá trọn gói

Về kỹ năng:

- Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nhân viên, xây dựng lịch bố trí lao động và các vấn đề liên quan đến người lao động. Thực hiện được công việc lập kế hoạch bố trí lao động, đào tạo nhân viên mới theo tình huống cụ thể.

- Ứng dụng được chương trình lập các kế hoạch của bộ phận lễ tân và về các nguồn lực của bộ phận lễ tân và xây dựng được các quy định cụ thể để xử lý công việc tại bộ phận đó.

- Trình bày và áp dụng được các phương pháp định giá buồng và giá trọn gói

- Thực hiện được quy trình giám sát các hoạt động tại bộ phận lễ tân, sử dụng thành thạo phần mềm cho công tác giám sát

- Áp dụng được các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ tại 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: 2 bài kiểm tra viết, thời gian 45 phút

- Kiểm tra kết thúc môn học : 1 bài kiểm tra viết, thời gian 60 phút

- Thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị 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, giảng viên:*

+ Có kiến thức về ngành kinh doanh khách sạn, có kinh nghiệm về quản trị bộ phận lễ tân; có khả năng điều hành, khuyến khích được sự tham gia tích cực của người học;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm quản trị lưu trú để trình diễn một số kỹ năng liên quan đến mục tiêu môn học

+ Hướng dẫn công việc và viết báo cáo theo mẫu, chuẩn bị đề tài thảo luận, khuyến khích sự tham gia tích cực của người học

- *Đối với người học:*

+ Người học phải nghiên cứu tài liệu, tích cực tham gia xây dựng bài giảng, giải quyết những tình huống trong bài tập do giáo viên đưa ra

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình. Nghiên cứu các tài liệu tham khảo trên sách, báo, tạp chí ...để bổ sung thêm kiến thức

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Các bài 2,3,4.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Shatec- Trường du lịch và Khách sạn quốc tế Singapore, *Chứng chỉ quản lý Bộ phận Lễ tân*

- Rosemary Hurst, *Accommodation Management* .

- Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert - *Housekeeping Management*

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG

Tên môn học: Quản trị nhà hàng

Mã môn học: MĐ21

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

+ Quản trị nhà hàng mô đun chuyên môn ngành của chương trình đào tạo Quản trị 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 chế biến món ăn và các môn học, mô đun của ngành Quản trị khách sạn.

2. Tính chất:

+ Quản trị kinh doanh nhà hàng là mô đun học kết hợp của 30% lý thuyết và 70% thực hành, là mô đun chuyên ngành của chương trình đào tạo Quản trị khách sạn.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được sự phát triển của nhà hàng.
- Vẽ được sơ đồ tổ chức nhà hàng
- Trình bày được nhiệm vụ các chức danh trong nhà hàng.
- Trình bày nguyên tắc cơ bản thiết kế thực đơn nhà hàng.
- Trình bày các phương pháp cơ bản kiểm soát về: nhân sự, cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ trong nhà hàng
- Trình bày các phương pháp quản trị về: kế hoạch, chi phí tiêu thụ, kiểm soát nhập xuất và dự trữ hàng hóa cho nhà hàng.

2. Về kỹ năng:

- Thực hiện được kế hoạch trong kinh doanh nhà hàng.
- Thực hiện được thực đơn nhà hàng.
- Thực hiện các quyết định về mua hàng.
- Thực hiện được các quy trình, nguyên tắc, quy định về xuất, nhập, trữ hàng hóa nhà hàng.
- Thực hiện được các biểu mẫu, phiếu, đơn từ, báo cáo trong nhà hàng.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, sáng tạo, tác phong chuyên nghiệp.
- 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 và quản trị được nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 2 đến 4 sao.

III. Nội dung môn học:

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

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng	Lý	Thực hành,	Kiểm

		số	thuyết	thí nghiệm, thảo luận, bài tập	tra
1.	Bài 1: Đặc điểm và xu hướng phát triển ngành kinh doanh ăn uống 1. Giới thiệu ngành kinh doanh ăn uống 2. Đặc điểm của ngành kinh doanh ăn uống 3. Xu hướng phát triển ngành kinh doanh ăn uống 4. Vai trò của người giám sát quản trị trong kinh doanh	3	3 1 1 1		
2.	Bài 2: Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng 1. Vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận nhà hàng trong khách sạn 2. Nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng 3. sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận nhà hàng 4. Mối quan hệ giữa bộ phận nhà hàng với các bộ phận khác của khách sạn	6	2 1 1	4 1 1 1 1	
3.	Bài 3: Xây dựng thực đơn 1. Khái niệm, chức năng của thực đơn 2. Dinh dưỡng và thực đơn 3. Các loại thực đơn 4. Cấu trúc của thực đơn 5. Nguyên tắc xây dựng thực đơn 6. Kỹ thuật thiết kế thực đơn Kiểm tra	10	2 1 1	7 1 1 1 2 1	1 1
4.	Bài 4: Kiểm soát định lượng chế biến món ăn và đồ uống 1. Kế hoạch chế biến món ăn 2. Kiểm soát định lượng chế biến món ăn 3. Kiểm soát định lượng pha chế đồ uống	8	2 1 1	6 2 2 2	
5.	Bài 5: Quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng	6	2	4	

	<p>1. Khái niệm, tầm quan trọng của quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khái niệm - Tầm quan trọng của quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống - Các khó khăn trở ngại trong công tác quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống <p>2. Các phương pháp quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thanh tra chất lượng - Kiểm soát chất lượng - Đảm bảo chất lượng - Quản trị chất lượng toàn bộ 		1		
			1	1	
				1	
				1	
6.	<p>Bài 6: Mua hàng hóa</p> <p>1. Nhiệm vụ của người quản trị vật tư hàng hóa</p> <p>2. Quy trình mua hàng</p> <p>3. Lựa chọn nhà cung cấp</p> <p>4. Các thức mua thực phẩm (hợp đồng, trực tiếp)</p> <p>5. Cách thức mua đồ uống</p> <p>Kiểm tra</p>	6	2 1	3 1 1 1	1 1
7.	<p>Bài 6: Nhập, xuất và dự trữ hàng hóa</p> <p>1. Nhập hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình nhập hàng - Ghi chép phiếu nhập, thẻ kho theo mẫu <p>2. Xuất hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình xuất hàng - Ghi chép phiếu xuất hàng, thẻ kho theo mẫu <p>3. Dự trữ hàng hóa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nguyên tắc bảo quản hàng hóa - Theo dõi dự trữ hàng hóa 	6	2 1	4 1 1 1	
	Cộng	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Đặc điểm và xu hướng phát triển ngành kinh doanh ăn uống

Thời gian: 3 giờ

1. *Mục tiêu bài học :*

- Trình bày được đặc điểm kinh doanh ăn uống
- Phân tích được các xu hướng phát triển của ngành kinh doanh ăn uống
- Trình bày được vai trò của người giám sát, quản trị trong kinh doanh ăn uống.

2. *Nội dung bài :*

1. Giới thiệu ngành kinh doanh ăn uống *Thời gian: 1 giờ*
2. Đặc điểm của ngành kinh doanh ăn uống
3. Xu hướng phát triển ngành kinh doanh ăn uống *Thời gian: 1 giờ*
4. Vai trò của người giám sát, quản trị trong kinh doanh ăn uống *Thời gian: 1 giờ*

Bài 2 : Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng *Thời gian: 6 giờ*

1. *Mục tiêu bài học :*

- Trình bày được nhiệm vụ các vị trí của các bộ phận trong nhà hàng.
- Vẽ và phân tích được sơ đồ tổ chức bộ máy nhà hàng.
- Trình bày được các mối quan hệ giữa bộ phận nhà hàng với các bộ phận khác của khách sạn.

2. *Nội dung bài :*

1. Vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận nhà hàng trong khách sạn *Thời gian: 2 giờ*
2. Nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng *Thời gian: 1 giờ*
3. sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận nhà hàng *Thời gian: 2 giờ*
4. Mối quan hệ giữa bộ phận nhà hàng với các bộ phận khác của khách sạn *Thời gian: 1 giờ*

Bài 3: Xây dựng thực đơn

giờ

Thời gian: 10

1. *Mục tiêu bài học :*

- Trình bày được chức năng của thực đơn .
- Trình bày được nguyên tắc xây dựng thực đơn .
- Phân loại được các thực đơn .
- Thực hiện được thiết kế thực đơn cho nhà hàng, cà phê shop, nhà ăn.

2. *Nội dung bài :*

1. Khái niệm, chức năng của thực đơn *Thời gian: 1 giờ*
2. Dinh dưỡng và thực đơn *Thời gian: 1 giờ*
3. Các loại thực đơn *Thời gian: 2 giờ*
4. Cấu trúc của thực đơn *Thời gian: 2 giờ*
5. Nguyên tắc xây dựng thực đơn *Thời gian: 2 giờ*
6. Kỹ thuật thiết kế thực đơn *Thời gian: 1 giờ*

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 4: Kiểm soát định lượng chế biến món ăn và đồ uống

Thời gian: 8 giờ

1. *Mục tiêu bài học :*

- Thực hiện được kế hoạch chế biến món ăn
- Trình bày được kiểm soát định lượng chế biến món ăn và pha chế đồ uống

2. *Nội dung bài :*

1. Kế hoạch chế biến món ăn *Thời gian: 3 giờ*

2. Kiểm soát định lượng chế biến món ăn

Thời gian: 2 giờ

3. Kiểm soát định lượng pha chế đồ uống

Thời gian: 3 giờ

Bài 5: Quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu bài học :

- Trình bày khái niệm và tầm quang trọng của quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống
- Trình bày được khó khăn trong quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống
- Liệt kê được các phương pháp quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống

2. Nội dung bài :

1. Khái niệm, tầm quang trọng của quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống

- Khái niệm

Thời gian: 1

giờ

- Tầm quang trọng của quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống

- Các khó khăn trở ngại trong công tác quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống

Thời gian: 1 giờ

2. Các phương pháp quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống

- Thanh tra chất lượng

Thời gian: 1 giờ

- Kiểm soát chất lượng

Thời gian: 1 giờ

- Đảm bảo chất lượng

Thời gian: 1 giờ

- Quản trị chất lượng toàn bộ

Thời gian: 1 giờ

Bài 6: Mua hàng hóa

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu bài học

- Trình bày được nhiệm vụ người quản trị vật tư hàng hóa
- Trình bày được quy trình mua hàng, lựa chọn nhà cung cấp
- Thực hiện được hợp đồng mua hàng hóa

2. Nội dung bài :

1. Nhiệm vụ của người quản trị vật tư hàng hóa

Thời gian: 1

giờ

2. Quy trình mua hàng

Thời gian: 1

giờ

3. Lựa chọn nhà cung cấp

Thời gian: 1 giờ

4. Các thức mua thực phẩm (hợp đồng, trực tiếp)

Thời gian: 1 giờ

5. Cách thức mua đồ uống

Thời gian: 1 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 7: Nhập, xuất và dự trữ hàng hóa

Thời gian: 6

giờ

1. Mục tiêu bài học

- Trình bày được quy trình nhập, xuất, dự trữ hàng hóa.
- Trình bày được các biểu mẫu hay dùng để nhập, xuất, dự trữ hàng hóa.
- Thực hiện được quy trình ghi chép các thẻ kho.

2. Nội dung bài

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. Nhập hàng | <i>Thời gian: 2 giờ</i> |
| Quy trình nhập hàng | |
| Ghi chép phiếu nhập, thẻ kho theo mẫu | |
| 2. Xuất hàng | <i>Thời gian: 2 giờ</i> |
| Quy trình xuất hàng | |
| Ghi chép phiếu xuất hàng, thẻ kho theo mẫu | |
| 3. Dự trữ hàng hóa | <i>Thời gian: 2 giờ</i> |
| Nguyên tắc bảo quản hàng hóa | |
| Theo dõi dự trữ hàng hóa | |

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: 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:

- Kiến thức:
 - + Trình bày được sự phát triển của nhà hàng.
 - + Vẽ được sơ đồ tổ chức nhà hàng
 - + Trình bày được nhiệm vụ các chức danh trong nhà hàng.
 - + Trình bày nguyên tắc cơ bản thiết kế thực đơn nhà hàng.
 - + Trình bày các phương pháp cơ bản kiểm soát về: nhân sự, cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ trong nhà hàng
 - + Trình bày các phương pháp quản trị về: kế hoạch, chi phí tiêu thụ, kiểm soát nhập xuất và dự trữ hàng hóa cho nhà hàng.
 - Kỹ năng:
 - + Thực hiện được kế hoạch trong nhà hàng.
 - + Thực hiện được thực đơn nhà hàng.
 - + Thực hiện các quyết định về mua hàng.
 - + Thực hiện được các quy trình, nguyên tắc, quy định về xuất , nhập , trữ hàng hóa nhà hàng.
 - + Thực hiện được các biểu mẫu, phiếu, đơn từ, báo cáo trong nhà hàng.
 - Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Chủ động, sáng tạo, tác phong chuyên nghiệp.
 - + 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 và quản trị được nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 2 đến 4 sao.
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: 45 - 60 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học:
- + Hình thức: Kiểm tra viết
- + Thang điểm 10.
- + Thời gian: 60 - 90 phút

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình được áp dụng cho sinh viên Cao đẳng nghề Quản trị 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.
 - + Có kiến thức chuyên sâu về quản trị kinh doanh nhà hàng
 - + Hướng dẫn bài tập thực hành
 - + 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.
 - + Phân chia nhóm thuyết trình.
 - + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.
- Đối với người học:
 - + Hoàn thành các bài thuyết trình.
 - + Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.
 - + 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
 - + 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.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt nam – Nghiệp vụ nhà hàng, 2007*
- *Bernard Davis, Andrew lock Wood, Sally Stone – Food and Beverage management, 2007, Italy*
- *Nguyễn Thành Độ - Nguyễn Ngọc Huyền, Giáo trình quản trị kinh doanh, NXB Lao động - Xã hội, 2004.*
- *Trịnh Xuân Dũng, Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2002.*

- Nguyễn Trọng Đăng, Nguyễn Doãn Thị Liễu, Vũ Đức Minh, Trần Thị Phùng: *Quản trị doanh nghiệp khách sạn - du lịch*, NXB Đại học quốc gia, 2000.
- Trần Kim Dung: *Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Giáo dục, 2001.
- TS Vũ Duy Hòa, *Những vấn đề cơ bản về quản trị tài chính doanh nghiệp*, NXB Thống kê, 2000.
- Ths. Trần Ngọc Nam, Trần Huy Khang, *Marketing Du lịch*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh, 2001.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

THỰC TẬP NGHIỆP VỤ KHÁCH SẠN

Tên mô đun: Thực tập Nghiệp vụ khách sạn

Mã mô đun: MĐ22

Thời gian thực hiện mô đun: 800 giờ; (Lý thuyết: 00 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 780 giờ; Kiểm tra: 20 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun

1. Vị trí:

+ Mô đun Thực tập nghiệp vụ khách sạn 2 được bố trí sau khi học xong các môn học, mô đun lý thuyết nghề, thực hành nghề;

+ Thực tập nghiệp vụ khách sạn 2 là mô đun chuyên môn nghề thuộc môn học, mô đun bắt buộc đào tạo trình độ Cao đẳng nghề Quản trị khách sạn.

2. Tính chất:

+ Thực tập nghiệp vụ khách sạn 2 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, 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.

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:

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

STT	Tên chương, mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Thực tập khái quát về mô hình tổ chức của khách sạn	50		49	1
	<i>Tìm hiểu chung về cơ sở thực tập</i>	21			
	Tìm hiểu về cơ sở vật chất của cơ sở thực tập	7		7	
	Thực trạng kinh doanh của cơ sở thực tập	7		7	
	Sơ đồ cơ cấu nhân sự của cơ sở thực tập	7		7	
	<i>Tìm hiểu cơ sở hạ tầng, trang thiết bị bộ phận trong khách sạn</i>	14			
	Tìm hiểu về cơ sở hạ tầng bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bếp	7		7	
	Tìm hiểu về sự sắp xếp bố trí trang thiết bị khu vực lễ tân, buồng, bàn, bếp	7		7	
	<i>Tìm hiểu cách bố trí nhân sự trong bộ phận bếp</i>	15			
	Tìm hiểu thực trạng nhân sự các bộ phận trong khách sạn	7		7	
	Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự khách sạn và các bộ phận	7		7	
	Kiểm tra	1			1
2	Bài 2: Thực tập tại bộ phận lễ tân	200		195	5
	Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận lễ tân	20		20	
	Quy trình đặt buồng	20		20	

	Thủ tục nhận buồng và đăng ký khách	20		20	
	Phục vụ các dịch vụ khách hàng trong thời gian lưu trú	20		20	
	Thanh toán chi phí của khách và thu ngân	20		20	
	Tiếp thị và bán hàng tại bộ phận lễ tân	20		20	
	Tổ chức lao động tại bộ phận lễ tân	20		20	
	Kế hoạch hoạt động tại bộ phận lễ tân	20		20	
	Định giá	20		20	
	Giám sát hoạt động lễ tân	15		15	
	Kiểm tra	5			5
3	Bài 3: Thực tập tại bộ phận buồng	200		195	5
	Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận buồng trong khách sạn	16		16	
	Trang thiết bị, dụng cụ hoặc chất làm vệ sinh	16		16	
	Các nguyên tắc và phương pháp vệ sinh	16		16	
	Quy trình làm vệ sinh buồng khách vừa trả	16		16	
	Quy trình làm vệ sinh buồng khách đang lưu trú	19		19	
	Quy trình làm vệ sinh buồng trống	16		16	
	Chuẩn bị buồng quan trọng	16		16	
	Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối	16		16	
	Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng	16		16	
	Định mức và năng suất lao động	16		16	
	Quản lý vật tư	16		16	
	Hệ thống kiểm tra chất lượng	16		16	
	Kiểm tra	5			5
4	Bài 4: Thực tập tại bộ phận nhà hàng	200		195	5

	Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận buồng trong khách sạn	18		18	
	Vệ sinh và an toàn trong nhà hàng	18		18	
	Kỹ năng và kiến thức phục vụ thức ăn	18		18	
	Kỹ năng và kiến thức phục vụ đồ uống	18		18	
	Kỹ năng và kiến thức phục vụ thức ăn và đồ uống tại phòng khách	18		18	
	Kỹ năng và kiến thức tổ chức và phục vụ các loại tiệc	18		18	
	Xây dựng thực đơn	18		18	
	Kiểm soát định lượng chế biến món ăn và đồ uống	18		18	
	Quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng	18		18	
	Mua hàng hóa	18		18	
	Nhập, xuất và dự trữ hàng hóa	15		15	
	Kiểm tra	5			5
5	Bài 5: Thực hành tại bộ phận bếp	150		149	1
	Thực hành chế biến các món ăn Việt Nam	25		25	
	Thực hành chế biến các món ăn Á	25		25	
	Thực hành chế biến các món ăn Âu	25		25	
	Tìm hiểu các loại hình kinh doanh phục vụ ăn uống	25		25	
	Tìm hiểu cách thức quản lý và điều hành doanh nghiệp kinh doanh ăn uống	25		25	

	Tìm hiểu các loại sổ sách biểu mẫu sử dụng trong kinh doanh ăn uống	24		24	
	Kiểm tra	1			1
	Cộng	800		780	20

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: 21 giờ

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

Thời gian: 7 giờ

1.2 Thực trạng kinh doanh của cơ sở thực tập

Thời gian: 7 giờ

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

Thời gian: 7 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: 1 giờ

Bài 2: Thực tập Thực tập tại bộ phận lễ tân
giờ

Thời gian: 200

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

II Thực tập tại bộ phận lễ tân	Thời gian: 200 giờ
1 Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận lễ tân	Thời gian: 20 giờ
2 Quy trình đặt buồng	Thời gian: 20 giờ
3 Thủ tục nhận buồng và đăng ký khách	Thời gian: 20 giờ
4 Phục vụ các dịch vụ khách hàng trong thời gian lưu trú	Thời gian: 20 giờ
5 Thanh toán chi phí của khách và thu ngân	Thời gian: 20 giờ
6 Tiếp thị và bán hàng tại bộ phận lễ tân	Thời gian: 20 giờ
7 Tổ chức lao động tại bộ phận lễ tân	Thời gian: 20 giờ
8 Kế hoạch hoạt động tại bộ phận lễ tân	Thời gian: 20 giờ
9 Định giá	Thời gian: 20 giờ
10 Giám sát hoạt động lễ tân	Thời gian: 15 giờ
Kiểm tra	Thời gian: 5 giờ

Bài 3: Thực tập tại bộ phận buồng

200giờ

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: 200 giờ
1 Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận buồng trong khách sạn	Thời gian: 16 giờ
2 Trang thiết bị, dụng cụ hoặc chất làm vệ sinh	Thời gian: 16 giờ
3 Các nguyên tắc và phương pháp vệ sinh	Thời gian: 16 giờ
4 Quy trình làm vệ sinh buồng khách vừa trả	Thời gian: 16 giờ
5 Quy trình làm vệ sinh buồng khách đang lưu trú	Thời gian: 19 giờ
6 Quy trình làm vệ sinh buồng trống	Thời gian: 16 giờ
7 Chuẩn bị buồng quan trọng	Thời gian: 16 giờ
8 Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối	Thời gian: 16 giờ
9 Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng	Thời gian: 16 giờ

10	Định mức và năng suất lao động	Thời gian: 16 giờ
11	Quản lý vật tư	Thời gian: 16 giờ
12	Hệ thống kiểm tra chất lượng	Thời gian: 16 giờ
	Kiểm tra	Thời gian: 5 giờ

Bài 4: Thực tập tại bộ phận nhà hàng
giờ

Thời gian: 200

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: 200 giờ

1	Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận buồng trong khách sạn	Thời gian: 18 giờ
2	Vệ sinh và an toàn trong nhà hàng	Thời gian: 18 giờ
3	Kỹ năng và kiến thức phục vụ thức ăn	Thời gian: 18 giờ
4	Kỹ năng và kiến thức phục vụ đồ uống	Thời gian: 18 giờ
5	Kỹ năng và kiến thức phục vụ thức ăn và đồ uống tại phòng khách	Thời gian: 18 giờ
6	Kỹ năng và kiến thức tổ chức và phục vụ các loại tiệc	Thời gian: 18 giờ
7	Xây dựng thực đơn	Thời gian: 18 giờ
8	Kiểm soát định lượng chế biến món ăn và đồ uống	Thời gian: 18 giờ
9	Quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng	Thời gian: 18 giờ
10	Mua hàng hóa	Thời gian: 18 giờ
11	Nhập, xuất và dự trữ hàng hóa	Thời gian: 15 giờ
	Kiểm tra	Thời gian: 5 giờ

Bài 5: Thực hành tại bộ phận bếp
giờ

Thời gian: 150

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: 150 giờ

1 Thực hành chế biến các món ăn Việt Nam

Thời gian: 25 giờ

2 Thực hành chế biến các món ăn Á

Thời gian: 25 giờ

3 Thực hành chế biến các món ăn Âu

Thời gian: 25 giờ

4 Tìm hiểu các loại hình kinh doanh phục vụ ăn uống

Thời gian: 25 giờ

5 Tìm hiểu cách thức quản lý và điều hành doanh nghiệp kinh doanh ăn uống

Thời gian: 25 giờ

6 Tìm hiểu các loại sổ sách biểu mẫu sử dụng trong kinh doanh ăn uống

Thời gian: 24 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 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%);
- + Báo cáo thực tập sản xuất (20%)
- + Giáo viên hướng dẫn thực tập đánh giá (10%).
- + Thang điểm 10.

- Thời gian:

- + Thực hành: thực tập tại doanh nghiệp

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học cao đẳng nghề quản trị 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

đẫn 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.

- Nguyên liệu phải mua đúng số lượng, chủng loại, chất lượng và kịp thời gian.

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 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.

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

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: MĐ23

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 bắt buộc trong chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng nghề “Quản khách sạn”, mô đun được giảng dạy song song với mô đun Quản trị tiệc, Marketing du lịch.

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 sinh viên nghề Quản trị khách sạn.

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, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Những nội dung cơ bản về nghệ thuật trang điểm trong	10	10	0	0

	công sở 1.1 Tính chất của bộ mặt đẹp 1.2. Các tỷ lệ trên khuôn mặt 1.3. Cách nhận dạng các kiểu khuôn mặt 1.4. Dụng cụ trang điểm và mỹ phẩm 1.5. Các bước trang điểm khuôn mặt 1.6. Trang điểm nét	1 1 1 1 2 4	1 1 1 1 2 4		
2	Bài 2: Kỹ thuật trang điểm trong công sở 2.1. Giới thiệu dụng cụ trang điểm 2.2. Trang điểm mẫu trên một số khuôn mặt mẫu Luyện tập, Kiểm tra	10 2 7 1	2 2 0	7 7	1 1
	Bài 3: Những nội dung cơ bản về nghệ thuật cắm hoa 3.1. Khái quát về hoa và nghệ thuật cắm hoa 3.2. Một số kiểu dáng cơ bản 3.3. Một số nguyên tắc cắm hoa cơ bản	5 3 1 1	2 2 0 0	3 1 1 1	
	Bài 4: Kỹ thuật cắm hoa trên bình thấp 4.1. Giới thiệu dụng cụ 4.2. Giới thiệu mẫu cắm 4.3. Kỹ thuật thực hiện và quá trình thao tác Kiểm tra	8 1 1 5 1	 0 0 0	7 1 1 5	1 1
	Bài 5: Kỹ thuật cắm hoa trên bình cao 5.1. Giới thiệu dụng cụ 5.2. Giới thiệu mẫu cắm 5.3. Cắm trực tiếp vào bình (lọ) 5.4. Cắm vào nút xốp 5.5. Kỹ thuật thực hiện và quá trình thao tác Ôn tập	12 1 1 1 1 7 1	0	12 1 1 1 1 7 1	1
	Cộng	45	14	28	3

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

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

2.1.1. Trang điểm trên khuôn mặt tam giác

2.1.2. Trang điểm trên khuôn mặt tròn

2.1.3. Trang điểm trên khuôn mặt trái xoan

2.1.4. 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 trộn; 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
Bài 5: **Kỹ thuật cắm hoa trên bình cao**

Thời gian: 1 giờ
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 môn học:

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, nút 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, nút 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: 2 bài kiểm tra thực hành,

- Kiểm tra kết thúc mô đun:

+ Hình thức kiểm tra: thực hành

+ Thời gian: 60 - 90 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 Cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng”.

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 MARKETING DU LỊCH

Tên môn học: Marketing du lịch

Mã môn học: MĐ24

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 Cao đẳng nghề “Quản trị 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:

- Chủ động trong việc tiếp nhận các thông tin của bài học

- Tìm kiếm tài liệu hỗ trợ cho bài học

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	Tổng quan về marketing và marketing du lịch Khái niệm marketing Nội dung của hoạt động marketing du lịch	4	2	2	
2	Thị trường kinh doanh du lịch Thị trường du lịch Các quy luật của thị trường	5	3	2	

	Nghiên cứu khách du lịch				
3	Chính sách sản phẩm-dịch vụ du lịch Thị trường du lịch Các quy luật của thị trường Nghiên cứu khách du lịch	6	3	2	1
4	Chính sách giá trong kinh doanh du lịch - Cốt 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	Tổ chức phân phối sản phẩm-dịch vụ trong du lịch - 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	Xúc tiến sản phẩm du lịch và một số chính sách marketing khác - Xúc tiến sản phẩm du lịch - Các chính sách khác của marketing du lịch	7	4	3	
7	Tổ chức bán hàng hoá-dịch vụ trong du lịch - Xúc tiến sản phẩm du lịch - Các chính sách khác của marketing du lịch	6	4	1	1
8	Tổ chức, thực hiện và kiểm tra hoạt động marketing du lịch. - Kế hoạch marketing - Hệ thống tổ chức marketing - Thực hiện marketing - Hệ thống kiểm tra marketing	3	3		
	Tổng cộng	45	29	14	2

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. Cốt 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:
 - Kiến thức:
 - Kỹ năng:
 - Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
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 Cao đẳng nghề Quản trị 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 QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

Tên mô đun: Quản trị nguồn nhân lực

Mã mô đun: MD25

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 18 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 25 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

- Quản trị Nguồn nhân lực là mô đun quan trọng, được dạy song song các mô đun: Quản trị buồng khách sạn, quản trị lễ tân, quản trị nhà hàng.

2. Tính chất:

- Quản trị Nguồn nhân lực là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành, là mô đun tự chọn thuộc các môn học đào tạo nghề tự chọn trong chương trình khung trình độ cao đẳng, nghề quản trị khách sạn..

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được khái niệm, chức năng, vai trò của Quản trị nguồn nhân lực và các học thuyết cơ bản về quản trị nguồn nhân lực;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch nhân lực và vận dụng được lý thuyết để lập kế hoạch nhân lực cho một khách sạn hoặc bộ phận;

- Trình bày được đề cương của một bản mô tả công việc và quy trình xây dựng bản mô tả công việc, thực hiện việc xây dựng bản mô tả công việc cho một chức danh cụ thể của khách sạn;

- Trình bày được quy trình tuyển chọn nhân viên, biểu diễn được các kỹ năng phỏng vấn, đánh giá, tuyển chọn nhân viên;

- Trình bày được nội dung, quy trình đào tạo nhân viên mới. Lập được kế hoạch đào tạo nhân viên;

- Trình bày và vận dụng được các phương pháp đánh giá nhân viên;

- Trình bày được các biện pháp khuyến khích vật chất và phi vật chất được áp dụng tại khách sạn.

2. Về kỹ năng:

- Vận dụng được các kiến thức đã học vào việc quản lý và nâng cao chất lượng quản lý nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp khách sạn - 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 mô đun, 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	Khái niệm, chức năng quản trị nguồn nhân lực.	2	2		
	1.Khái niệm	1	1		
	2.Chức năng của quản trị nguồn nhân lực.				
	3.Vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn	1	1		
2	Lập kế hoạch, chiến lược nguồn nhân lực.	6	2	4	
	1.Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực.	1	1		
	2.Phân tích cơ cấu lao động hiện có.	1	1		
	3.Dự báo nhu cầu lao động	2		2	
	4.Lập kế hoạch lao động	2		2	
3	Xây dựng bảng mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên.	5	2	3	
	1.Nội dung của bản mô tả công việc.	2	1	1	
	2.Quy trình lập bản mô tả công việc.	2	1	1	
	3.Căn cứ xây dựng tiêu chuẩn nhân viên.	1		1	
4	Tuyển chọn nhân viên	8	2	5	1
	1.Tìm nguồn và thu hút ứng viên.	4	1	3	
	2.Quy trình tuyển chọn nhân viên	3	1	2	
	Kiểm tra	1			1
5	Đào tạo và phát triển nhân viên.	5	2	3	
	1.Đào tạo định hướng nhân viên mới.	3	1	2	
	2.Đào tạo nhân viên thường xuyên.	2	1	1	
6	Đánh giá thành tích công tác	7	3	4	
	1.Các phương pháp đánh giá thành tích công tác .	3	1	2	
	2.Quy trình đánh giá thành tích công tác	2	1	1	
	3.Tiến hành đánh giá bằng cách cho điểm theo mẫu	2	1	1	

7	Phân bổ và quản lý thời gian biểu làm việc.	6	3	2	1
	1.Xây dựng kế hoạch phân công lao động.	3	2	1	
	2.Giám sát việc thực hiện thời gian biểu.	2	1	1	
		1			1
8	Xây dựng chính sách khuyến khích lao động	6	2	4	
	1.Chính sách khuyến khích vật chất (lương, thưởng, phúc lợi)	3	1	2	
	2.Chính sách khuyến khích phi vật chất	3	1	2	
	Tổng cộng	45	18	25	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Khái niệm, chức năng quản trị nguồn nhân lực.

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được các khái niệm về quản trị nguồn nhân lực
- Giải thích được chức năng và vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn

2. Nội dung :

1. Khái niệm.

Thời gian: 1 giờ

2. Chức năng của quản trị nguồn nhân lực.

3. Vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn

Thời gian: 1 giờ

Chương 2: Lập kế hoạch, chiến lược nguồn nhân lực.

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được các yếu tố hiện trạng của nguồn nhân lực
- Xây dựng được kế hoạch nguồn nhân lực trong khách sạn

2. Nội dung :

1. Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực

Thời gian: 1 giờ

2. Phân tích cơ cấu lao động hiện có

Thời gian: 1 giờ

3. Dự báo nhu cầu lao động

Thời gian: 2 giờ

4. Lập kế hoạch lao động

Thời gian: 2 giờ

Chương 3: Xây dựng bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được quy trình lập bản mô tả công việc của từng vị trí công việc
- Xây dựng được tiêu chuẩn nhân viên

2. Nội dung :

1. Nội dung của bản mô tả công việc.

Thời gian: 2 giờ

2. Quy trình xây dựng bản mô tả công việc.	Thời gian:2 giờ
3. Căn cứ xây dựng tiêu chuẩn nhân viên	Thời gian:1 giờ
Chương 4: Tuyển chọn nhân viên	Thời gian:8 giờ
1. Mục tiêu:	
Học xong chương này, người học có khả năng:	
- Xác định được nguồn và cách thức thu hút các ứng viên	
- Xây dựng được quy trình tuyển chọn nhân lực	
2. Nội dung :	
1. Tìm nguồn và thu hút ứng viên.	Thời gian:4 giờ
1.1 Các nguồn ứng viên	
1.2 Đặc điểm từng nguồn	
1.3 Các biện pháp thu hút ứng viên	
2. Tuyển chọn nhân viên	Thời gian:3 giờ
2.1 Quy trình tuyển chọn	
2.2 Kỹ thuật phỏng vấn, đánh giá ứng viên	
2.3 Lựa chọn ứng viên đạt tiêu chuẩn	
<i>Kiểm tra</i>	Thời gian:1 giờ
Chương 5: Đào tạo và phát triển nhân viên.	Thời gian: 5 giờ
1. Mục tiêu:	
Học xong chương này, người học có khả năng:	
- Mô tả được quy trình đào tạo nhân viên	
2. Nội dung :	
1. Đào tạo định hướng nhân viên mới.	Thời gian:3 giờ
2. Đào tạo nhân viên thường xuyên.	Thời gian:2 giờ
Chương 6: Đánh giá thành tích công tác	Thời gian: 7 giờ
1. Mục tiêu:	
Học xong chương này, người học có khả năng:	
- Trình bày được quy trình đánh giá thành tích công tác của nhân viên;	
- Mô tả được các phương pháp đánh giá; các ưu nhược điểm của từng phương pháp;	
- Thực hiện được việc đánh giá bằng phương pháp phù hợp	
2. Nội dung :	
1. Các phương pháp đánh giá thành tích công tác .	Thời gian:3 giờ
2. Quy trình đánh giá thành tích công tác	Thời gian:2 giờ
3. Tiến hành đánh giá bằng cách cho điểm theo mẫu	Thời gian:2 giờ
Chương 7: Phân bổ và quản lý thời gian biểu làm việc.	Thời gian: 6 giờ
1. Mục tiêu:	
Học xong chương này, người học có khả năng:	
- Xây dựng kế hoạch phân công lao động.	
- Thực hiện được việc giám sát bằng phương pháp phù hợp	
2. Nội dung :	
1. Xây dựng kế hoạch phân công lao động.	Thời gian:3 giờ
1.1 Căn cứ xây dựng kế hoạch phân công lao động	

1.2 Một số cách thức phân công lao động tại khách sạn

2. Giám sát việc thực hiện thời gian biểu.

Thời gian: 2 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Chương 8: Xây dựng chính sách tiền lương, thưởng, phúc lợi.

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được các biện pháp khuyến khích vật chất và phi vật chất được áp dụng tại khách sạn.

2. Nội dung :

1. Chính sách khuyến khích vật chất lương, thưởng, phúc lợi

Thời gian: 3 giờ

2. Chính sách khuyến khích phi vật chất

Thời gian: 3 giờ

2.2 Đề bạt

2.3 Đào tạo

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: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn

* 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 khái niệm, chức năng, vai trò của Quản trị nguồn nhân lực và các học thuyết cơ bản về quản trị nguồn nhân lực;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch nhân lực và vận dụng được lý thuyết để lập kế hoạch nhân lực cho một khách sạn hoặc bộ phận;

- Trình bày được đề cương của một bản mô tả công việc và quy trình xây dựng bản mô tả công việc, thực hiện việc xây dựng bản mô tả công việc cho một chức danh cụ thể của khách sạn;

- Trình bày được quy trình tuyển chọn nhân viên, biểu diễn được các kỹ năng phỏng vấn, đánh giá, tuyển chọn nhân viên;

- Trình bày được nội dung, quy trình đào tạo nhân viên mới. Lập được kế hoạch đào tạo nhân viên;

- Trình bày và vận dụng được các phương pháp đánh giá nhân viên;

- Trình bày được các biện pháp khuyến khích vật chất và phi vật chất được áp dụng tại khách sạn.

- Kỹ năng:

- Vận dụng được các kiến thức đã học vào việc quản lý và nâng cao chất lượng quản lý nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp khách sạn - du lịch.

- 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 kì: 2 bài kiểm tra viết.
 - Kiểm tra kết thúc môn học (h×nh thøc kiÓm tra: viÕt; thêi gian 60 phút)
 - Thang điểm 10.
- Thời gian: Kiểm tra định kì 45 phút. Kiểm tra kết thúc môn 60 phút

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị khách sạn.

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

- Phương pháp giảng dạy môn học này gồm: lý thuyết kết hợp với thảo luận nhóm, thực hành viết bản mô tả công việc, phỏng vấn nhân viên, lập kế hoạch đào tạo.

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có kiến thức về quản trị kinh doanh du lịch - khách sạn, có kinh nghiệm trong quản trị nhân sự

+ Có khả năng điều hành hội thảo, khuyến khích sự tham gia tích cực của người học

+ Chuẩn bị sưu tầm các tình huống thực tế và xây dựng bài tập tình huống để người học thực hành và rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống.

- Đối với người học:

+ Người học phải nghiên cứu tài liệu tham khảo, tích cực tham gia xây dựng bài giảng, làm bài tập do giáo viên đưa ra và thực hành các kỹ năng theo yêu cầu của giáo viên.

+ Tự quan sát, chủ động vận dụng những kiến thức đã học, trong thực tế để từng bước hình thành các kỹ năng trong quản trị.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 2,3,4,5 và 7

4. tài liệu tham khảo:

- Go Monachello Baum – Human Resource management in the Hospitality
- Trần Kim Dung- Quản trị nguồn nhân lực, NXB Giáo dục, 2001

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ TIỆC

Tên môn học: Quản trị tiệc

Mã môn học: MĐ26

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 chuyên môn ngành của chương trình đào tạo Quản trị 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 nâng cao, Môn học Xây dựng thực đơn, Nghiệp vụ chế biến món ăn và các môn học, mô đun của ngành Quản trị nhà hàng.

2. Tính chất:

+ Quản trị tiệc là mô đun học kết hợp của 50% lý thuyết và 50% thực hành, là mô đun chuyên ngành của chương trình đào tạo Quản trị nhà hàng.

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.	Chương 1: Tổng quan về tiệc 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 1	1 1	
2.	Chương 2: Thị trường mục tiêu của tiệc 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 1 2	2 1 1	
3.	Chương 3: Giá cả và bán sản phẩm 1. Giá và cơ cấu giá các loại tiệc 2. Chính sách giá 3. Tổ chức dịch vụ tiệc	5	2 1 1	3 1 1 1	
4.	Chương 4: Đàm phán và chuẩn bị hợp đồng 1. Các yêu cầu về mặt pháp lý. 2. Chuẩn bị tài liệu và đàm phán 3. Ký kết hợp đồng. Kiểm tra	5	2 1 1	2 1 1	1 1
5.	Chương 5: Tiệc và hậu cần hội nghị 1. Kế hoạch tổ chức tiệc và hậu cần hội nghị	6	3 1 1	3	

	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		1	1	
6.	Chương 6: Đánh giá mong đợi của khách hàng 1. Cấu trúc của Menu. 2. Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc và hậu cần hội nghị	5	3	2	
			1.5	1	
			1.5	1	
7.	Chương 7: Quản lý doanh thu và lợi nhuận 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.	6	3	3	
			1	1	
			1	1	
			1	1	
8.	Chương 8: Bố trí nhân lực 1. Người điều hành 2. Nhân viên bán hàng 3. Nhân viên phục vụ tiệc 4. Nhân viên phụ trợ 5. Lao động hợp đồng Kiểm tra	6	3	2	1
			1	1	
			1	1	
			1	1	1
9.	Chương 9: Sự kiện đặc biệt 1. Triển lãm. 2. Hội thảo 3. Huấn luyện	4	4		
			1		
			2		
			1		
	Cộng	45	25	18	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 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

Chương 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

Thời gian: 2 giờ

- 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

Thời gian: 3 giờ

- Quy mô tiệc
- Loại hình tiệc
- Giá cả
- Phòng tiệc và trang thiết bị
- Thực đơn tiệc
- Phục vụ tiệc
- Các yếu tố khác

Chương 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.

2. 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

Chương 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

Chương 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

Chương 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*

Chương 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*

Chương 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*

Chương 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 Cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng

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 QUẢN TRỊ HỘI NGHỊ/ HỘI THẢO

Tên môn học: Quản trị Hội nghị/ Hội thảo

Mã môn học: MD27

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 Hội nghị/Hội thảo là mô đun tự chọn thuộc các môn học đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn“, dành cho người học chuyên sâu về dịch vụ hội nghị/hội thảo.

2. Tính chất:

- Quản trị Hội nghị/Hội thảo là môn học lý thuyết, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Giải thích được các thuật ngữ MICE và vai trò của dịch vụ hội nghị/hội thảo trong kinh doanh khách sạn.

- Trình bày được các vị trí công việc và nhiệm vụ của các vị trí công việc.

- Trình bày được quy trình tổ chức hội nghị/hội thảo.

2. Về kỹ năng:

- Thực hành được các công việc chuẩn bị và phục vụ hội nghị/hội thảo theo hợp đồng đã ký kết.

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	Chương 1: Tổng quan về công tác phục vụ hội nghị, hội thảo	5	5		
	- Tổng quan về công tác phục vụ Hội nghị/Hội thảo	2	2		
	- Công tác tổ chức hội nghị, hội thảo	2	2		

	- Vị trí , vai trò , tầm quan trọng của Hội nghị , Hội thảo	1	1		
2	Chương 2: Chuẩn bị Hội nghị, Hội thảo - Chuẩn bị hội thảo - Chuẩn bị hội nghị	12 6 6	5 3 2	6 3 3	1 1
3	Chương 3: Công tác tổ chức phục vụ Hội nghị , Hội thảo - Tổ chức đón tiếp và phục vụ đón tiếp. - Công tác phục vụ trong quá trình diễn ra hội nghị, hội thảo. - An ninh , an toàn cho hội nghị	16 5 6 5	7 2 3 2	8 3 3 2	1 1
4	Chương 4: Công việc sau hội nghị, hội thảo - Chuẩn bị lễ bế mạc - Tiễn khách - Thu dọn hội trường - Rút kinh nghiệm	12 3 3 3 3	8 2 2 2 2	4 1 1 1 1	
	Tổng cộng	45	25	18	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Tổng quan về công tác phục vụ hội nghị , hội thảo

1. Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm về Hội nghị/Hội thảo, phân biệt được các loại Hội nghị/Hội thảo, vai trò của Hội nghị/Hội thảo.
- Liệt kê được các vị trí công việc của bộ phận tổ chức Hội nghị/Hội thảo và nhiệm vụ liên quan.

2. Nội dung:

Thời gian: 5 giờ

2.1. Tổng quan về công tác phục vụ Hội nghị/Hội thảo

Thời gian: 2 giờ

2.2. Công tác tổ chức hội nghị , hội thảo

Thời gian: 2 giờ

2.3. Vị trí , vai trò , tầm quan trọng của Hội nghị , Hội thảo

Thời gian: 1 giờ

Chương 2: Chuẩn bị Hội nghị , Hội thảo

1. Mục tiêu:

- Trình bày được yếu tố, điều kiện cần thiết phải chuẩn bị để phục vụ Hội nghị/Hội thảo.
- Liệt kê được các vị trí công việc của bộ phận tổ chức Hội nghị/Hội thảo và nhiệm vụ liên quan.

2. Nội dung:

Thời gian: 12 giờ

2.1. Chuẩn bị hội thảo

Thời gian: 6 giờ

2.2. Chuẩn bị hội nghị

Thời gian: 5 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Chương 3: Công tác tổ chức phục vụ Hội nghị , Hội thảo

1. Mục tiêu:

- Liệt kê được các công việc phục vụ vào các thời điểm trước và trong khi tổ chức hội nghị/hội thảo
- Trình bày được yêu cầu, quy trình và tiêu chuẩn thực hiện các công việc đón tiếp khách và phục vụ hội nghị/hội thảo.

2. Nội dung:

Thời gian: 16 giờ

2.1. Tổ chức đón tiếp và phục vụ đón tiếp.

Thời gian: 5 giờ

2.2. Công tác phục vụ trong quá trình diễn ra hội nghị, hội thảo

Thời gian: 6 giờ

2.3. An ninh, an toàn cho hội nghị

Thời gian: 4 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Chương 4: Công việc sau hội nghị, hội thảo

1. Mục tiêu:

- Liệt kê được các công việc phục vụ sau khi kết thúc hội nghị/hội thảo
- Rút ra được các kinh nghiệm trong quá trình tổ chức hội nghị/hội thảo.

2. Nội dung:

Thời gian: 12 giờ

2.1. Chuẩn bị lễ bế mạc

Thời gian: 3 giờ

2.2. Tiễn khách

Thời gian: 3 giờ

2.3. Thu dọn hội trường

Thời gian: 3 giờ

2.4. Rút kinh nghiệm

Thời gian: 3 giờ

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:

- Giải thích được các thuật ngữ MICE và vai trò của dịch vụ hội nghị/hội thảo trong kinh doanh khách sạn.

- Trình bày được các vị trí công việc và nhiệm vụ của các vị trí công việc.

- Trình bày được quy trình tổ chức hội nghị/hội thảo.

- Kỹ năng:

- Thực hành được các công việc chuẩn bị và phục vụ hội nghị/hội thảo theo hợp đồng đã ký kết.

- 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 kỳ: 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 Cao đẳng nghề Quản trị 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: Chương 2,3,4

4. Tài liệu tham khảo:

- Trần Nhâm, Lục Bội Minh (1998)- Quản lý khách sạn hiện đại- NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.

- Constantions S Verginis and Roy C Wood, 2002, Accommodation Management, Thomson, London.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):