

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



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
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 nhà hàng (Resraurant operation)

Mã nghề: 6810206

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: từ 2,5 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung:

Chương trình đào tạo Cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng” nhằm trang bị cho người học có kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành về các nghiệp vụ cơ bản của nhà hàng như: nghiệp vụ bàn, nghiệp vụ bar và nghiệp vụ chế biến món ăn và một số mô đun/ môn học cơ sở, chuyên môn nghề như Marketing du lịch, xây dựng thực đơn, tổ chức sự kiện, kỹ thuật trang điểm cắm hoa hỗ trợ cho người học phát triển nghề nghiệp của mình;

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

1.2. Mục tiêu cụ thể:

1.2.1. Kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp:

*** Kiến thức:**

- Xác định được vị trí, vai trò của nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động nhà hàng, tác động của nó đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Phân tích được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong nhà hàng; mối quan hệ giữa các vị trí công việc trong nhà hàng;

- Phân tích được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc của nhà hàng: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;

- Phân tích 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 nhà hàng để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- 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 vị trí điều hành nhóm tại nhà hàng.

*** Kỹ năng:**

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng theo tiêu chuẩn của nhà hàng;

- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;

- Xây dựng được các kế hoạch nghiệp vụ như: kế hoạch phân công công việc, kế hoạch nâng cấp chuyên môn nghiệp vụ, kế hoạch mua sắm trang thiết bị - dụng cụ cơ bản;

- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của nhà hàng;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận phụ trách và phát hiện ra được các nguyên nhân, đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà hàng;

- Hướng dẫn kèm cặp kỹ năng tay nghề cho nhân viên;

- Giải quyết được các yêu cầu và tình huống cơ bản trong quá trình phục vụ khách;

- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và ngoại ngữ với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp đạt trình độ bậc 2/6 theo khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;

- Ứng dụng thành thạo ít nhất một phần mềm quản lý nhà hàng trong công việc hàng ngày.

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

*** Chính trị, đạo đức:**

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

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

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

- Yêu nghề, có tác phong và thái độ phục vụ đúng đắn, phù hợp với thực tiễn ngành, nghề;
- Có khả năng và thái độ tích cực làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;
- Có kỹ năng lao động nghề nghiệp, sống lành mạnh, phù hợp với phong tục tập quán, truyền thống văn hoá dân tộc và địa phương trong từng giai đoạn lịch sử;
- Luôn có ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu công việc.

*** Thể chất, quốc phòng:**

- Xác định được các phương pháp rèn luyện thể chất và lựa chọn được phương pháp thích hợp bản thân;
- Lĩnh hội các kiến thức, kỹ năng cơ bản về thể dục thể thao và áp dụng được để tăng cường và bảo vệ sức khoẻ;
- Xây dựng được lòng yêu nước, yêu chủ nghĩa xã hội, những hiểu biết cần thiết về quốc phòng toàn dân và lực lượng vũ trang nhân dân, xây dựng ý thức bảo vệ Tổ quốc Việt Nam Xã hội Chủ nghĩa;
- Tích lũy được một số kiến thức về kỹ năng quân sự cần thiết làm cơ sở để học sinh thực hiện nhiệm vụ quân sự trong nhà trường, vận dụng nghề nghiệp chuyên môn phục vụ quốc phòng và sẵn sàng tham gia lực lượng vũ trang bảo vệ Tổ quốc.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

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

Tại các nhà hàng độc lập hoặc nhà hàng tại khách sạn từ 1 đến 5 sao:

- Phục vụ bàn;
- Pha chế & phục vụ thức uống;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Điều hành nhóm phục vụ.

Tại các nhà hàng độc lập hoặc nhà hàng tại khách sạn từ 1 đến 3 sao:

- Điều hành nhóm Bar;
- Điều hành nhóm tiệc;
- Quản lý nhà hàng.

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

- Số lượng môn học, mô đun tối thiểu: 26
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 96 tín chỉ (2551 giờ)
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 471 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2080 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 644 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1794 giờ; giờ kiểm tra: 113 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	75	2080	460	1533	87
II.1	Các môn học, mô đun cơ sở	6	120	73	40	7
MH 08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MĐ09	Kỹ năng giao tiếp	2	45	30	13	2
MĐ10	Văn hoá ẩm thực	2	45	15	27	3
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn ngành, nghề bắt buộc	63	1825	334	1425	66
MĐ11	Tiếng anh chuyên ngành nhà hàng	9	200	58	137	5
MĐ12	Tiếng anh giao tiếp	3	60	28	29	3
MĐ13	Nghiệp vụ bàn cơ bản 1	4	90	28	58	4
MĐ14	Nghiệp vụ bàn cơ bản 2	3	90	12	75	3
MĐ15	Nghiệp vụ chế biến món ăn	6	150	28	116	6

MĐ16	Nghiệp vụ bàn nâng cao	4	90	28	58	4
MĐ17	Nghiệp vụ Bar cơ bản	4	90	28	56	6
MĐ18	Xây dựng thực đơn	2	45	14	28	3
MĐ19	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	28	14	3
MĐ20	Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa	2	45	14	28	3
MĐ21	Quản trị kinh doanh nhà hàng	2	45	15	28	2
MĐ22	Quản trị tiệc	2	45	25	18	2
MĐ23	Tổ chức sự kiện	2	30	28	0	2
MĐ24	Thực tập Nghiệp vụ nhà hàng	18	800	0	780	20
II.3	Môn học, mô đun tự chọn (chọn ít nhất 6 tín chỉ)	6	135	53	68	14
MĐ25	Marketing du lịch	2	45	29	14	2
MĐ26	Quản lý chất lượng	3	45	42	0	3
MĐ27	Nghiệp vụ Bar nâng cao	4	90	24	54	12
MĐ28	Thương phẩm và an toàn thực phẩm	3	45	42	0	3
MĐ29	Nghiệp vụ lưu trú	4	90	27	57	6
	TỔNG	96	2551	644	1794	113

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

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

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

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

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

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

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

Thời gian và cách thức tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun được hướng dẫn

cụ thể trong chương trình của từng môn học, mô đun.

4.4. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ cao đẳng Quản trị nhà hàng và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

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

- Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận 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.

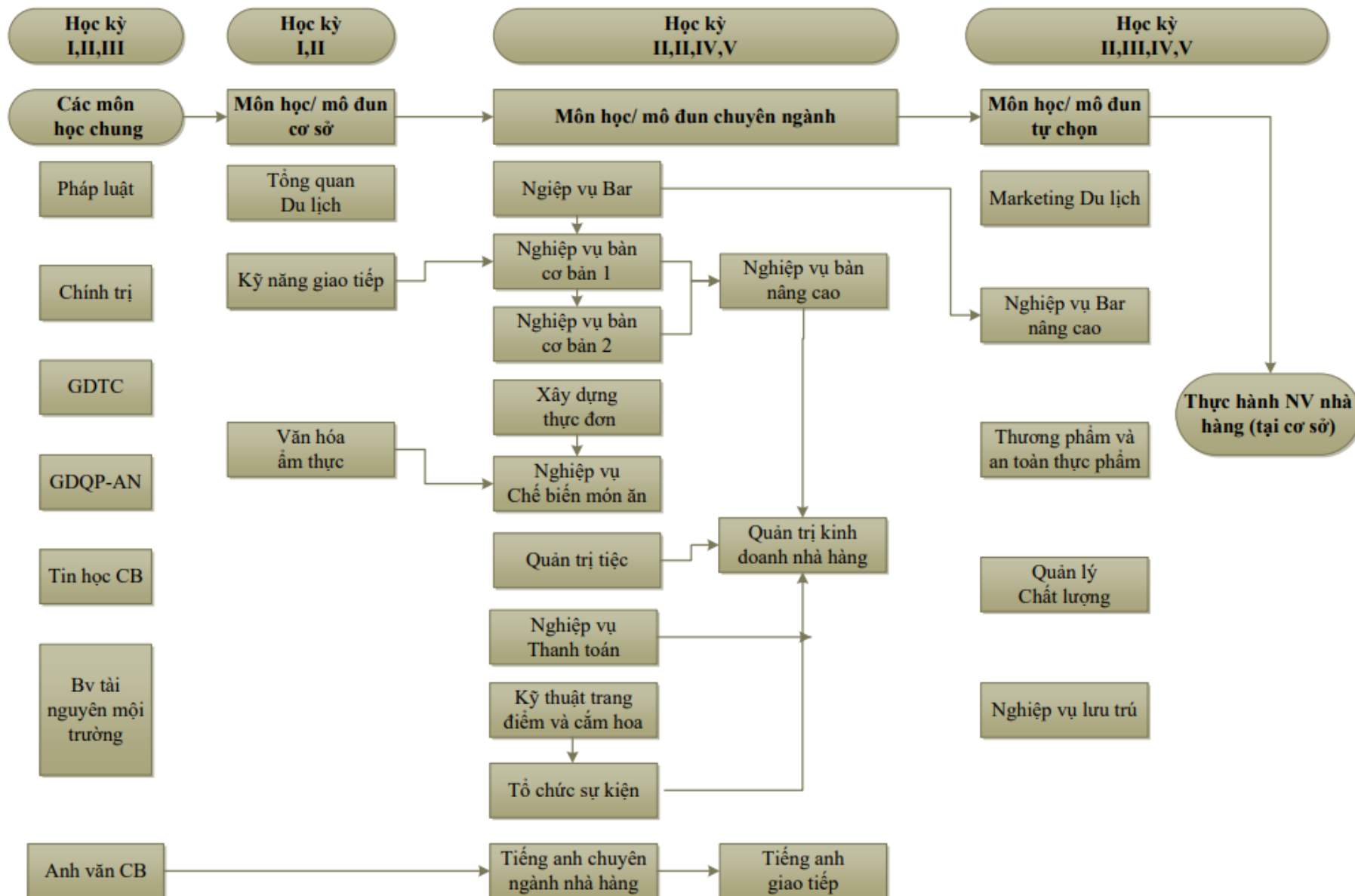
+ 03 năm nếu thực tập sản xuất ở ngoài nước.

- 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		
	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 Mối quan hệ giữa du lịch và môi trường

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

2.2.1 Các điều kiện chung

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

2.2.1.2 Điều kiện kinh tế

2.2.1.3 Chính sách phát triển du lịch

2.2.1.4 Các điều kiện làm nảy sinh nhu cầu du lịch

2.2.2 Các điều kiện đặc trưng

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

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

2.2.2.3 Sự sẵn sàng đón tiếp khách

2.2.2.4 Các sự kiện đặc biệt

Chương 3: **Khách sạn**

1. Mục tiêu:

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

2. Nội dung:

3.1 Giới thiệu chung *Thời gian: 2 giờ*

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

3.2.1 Phân loại

3.2.2 Xếp hạng

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

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

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

3.3.3 Mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn

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

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

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

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức:

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

- Kỹ năng:

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

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

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra 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.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng

ngành 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 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 hỗ trợ của chương trình.

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

4. Tài liệu tham khảo:

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

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

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

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

- *Tập bài giảng môn Kinh tế du lịch* - Trường Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội.

- Đồng Ngọc Minh, Vương Lôì Đình - *Kinh tế du lịch và du lịch học* - NXB Trẻ - 2000.

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

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

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

- Tổng cục Du lịch, *Phân loại, xếp hạng khách sạn Việt Nam*, 1985, 1994, 2001, 2009.

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

- Số 44/2005/QH11- Luật du lịch

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

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Tên môn học: Kỹ năng giao tiếp

Mã môn học: MD09

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

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

+ Môn học này có vị trí quan trọng trang bị cho 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 kị trong giao tiếp với khách du lịch.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

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

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

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

III. Nội dung môn học:

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

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	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
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: 8giờ

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 nhẩy
- 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 môn học.

+ 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 nhà hàng

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 MÔN HỌC

VĂN HOÁ ẨM THỰC

Tên môn học: Văn Hoá Ẩm Thực

Mã môn học: MD10

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 27 giờ; Kiểm tra 3 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Văn hóa ẩm thực là môn học cơ sở của nghề Quản trị nhà hàng, được giảng dạy song song với môn Tổng quan du lịch, giao tiếp trong kinh doanh nhà hàng và được dạy trước môn Nghiệp vụ chế biến món ăn.

2. Tính chất:

- Văn hóa ẩm thực là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành, đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được định nghĩa văn hoá, văn hoá ẩm thực.
- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến văn hoá ẩm thực.
- Phân biệt được khẩu vị ăn uống của các vùng miền trong nước cũng như các quốc gia lân cận.
- Trình bày được các nét văn hoá ẩm thực của các quốc gia châu Á, châu Âu.

2. Về kỹ năng:

- Vận dụng được các kiến thức đã học về văn hoá ẩm thực trong việc xây dựng thực đơn cũng như chế biến được món ăn phù hợp với văn hoá từng vùng miền, quốc gia.
- Hạn chế được các điều kiêng kị trong ăn uống của các vùng miền, quốc gia.

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	Chương 1. Khái quát chung	9	4	4	1

	về các nền văn hoá, văn hoá âm thực lớn trên thế giới				
	1.1 Khái quát chung về các nền văn hoá lớn trên thế giới	2	2	0	
	1.2 Khái quát về văn hoá âm thực	4	2	2	
	1.3 Âm thực trong xu hướng hội nhập	2	0	2	
	Kiểm tra	1			1
2	Chương 2: Văn hoá âm thực Việt Nam	13	4	9	
	2.1 Khái quát về Việt Nam	3	1	2	
	2.2 Văn hoá âm thực Việt Nam	10	3	7	
3	Chương 3: Một số nền văn hoá âm thực quan trọng đối với du lịch Việt Nam	16	5	10	1
	3.1 Trung Quốc	2	1	1	
	3.2 Nhật Bản	2	1	1	
	3.3 Hàn Quốc	2	1	1	
	3.4 Các nước Đông nam Á	2	1	1	
	3.5 Các nước khu vực Tây Á	1	1	0	
	3.6 Pháp	2		2	
	3.7 Anh	1.5		1.5	
	3.8 Mỹ	1.5		1.5	
	3.9 Nga	1		1	
	Kiểm tra	1			1
4	Chương 4: Âm thực và tôn giáo	7	2	4	1
	4.1 Khái quát chung	2		0	
	4.1 Khái quát chung	4	2	4	0
	4.2 Một số hình thức âm thực tôn giáo	1			1
	Kiểm tra				
	Cộng	45	15	27	3

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Khái quát chung về các nền văn hoá, văn hoá âm thực lớn trên thế giới
Thời gian
9 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Định nghĩa được văn hoá, văn hoá ẩm thực.
- Xác định được các nền văn hoá lớn trên thế giới.
- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng tới văn hoá ẩm thực
- Trình bày được xu hướng hội nhập ẩm thực.
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc.

2. Nội dung bài

1.1 Khái quát chung về các nền văn hoá lớn trên thế giới

Thời gian: 2giờ

1.1.1 Một số khái niệm chính

1.1.2 Các nền văn hoá lớn trên thế giới

1.2. Khái quát về văn hoá ẩm thực

Thời gian: 4giờ

1.2.1 Các nền văn hoá ẩm thực lớn trên thế giới

1.2.2 Các yếu tố ảnh hưởng tới văn hoá ẩm thực

1.2.2.1 Vị trí, địa lý

1.2.2.2 Khí hậu

1.2.2.3 Lịch sử

1.2.2.4 Kinh tế

1.2.2.5 Tôn giáo

1.2.2.6 ảnh hưởng của sự phát triển du lịch

1.3 Ẩm thực trong xu hướng hội nhập

Thời gian: 2giờ

1.3.1 Hội nhập ẩm thực Á - Âu

1.3.2 Xu hướng chung

Kiểm tra

Thời gian: 1giờ

Chương 2: Văn hoá ẩm thực Việt nam

Thời gian 13 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Khái quát được các điều kiện tự nhiên, xã hội của Việt Nam.
- Phân biệt được các nét văn hoá ẩm thực truyền thống và văn hoá ẩm thực đương đại.
- Tránh được các điều kiêng kỵ trong ăn uống của các vùng miền ở Việt Nam.
- Thuyết trình bằng powerpoint các nét đặc trưng, mới lạ trong văn hoá ẩm thực của các vùng miền.

2. Nội dung bài

2.1 Khái quát về Việt Nam

Thời gian: 3giờ

2.1.1 Điều kiện tự nhiên

2.1.2 Điều kiện xã hội

2.2 Văn hoá ẩm thực Việt Nam

Thời gian: 10giờ

2.2.1 Văn hoá ẩm thực truyền thống

2.2.1.1 Một số nét văn hoá ẩm thực truyền thống tiêu biểu

2.2.1.2 Một số nét văn hoá ẩm thực của dân tộc thiểu số tiêu biểu

2.2.2 Văn hoá ẩm thực đương đại

2.2.2.1 Một số nét văn hoá ẩm thực chung

2.2.2.2 Tập quán khẩu vị ăn uống ba miền (Bắc, Trung, Nam)

Chương 3: Một số nền văn hoá ẩm thực quan trọng đối với du lịch Việt Nam

Thời gian: 16

giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được các nét đặc trưng trong văn hoá ẩm thực Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc, các nước Đông Nam Á, các nước khu vực Tây Á, Pháp, Anh, Mỹ, Nga.
- Vận dụng được các kiến thức văn hoá ẩm thực liên quan đến các môn học khác như xây dựng thực đơn, chế biến món ăn.
- Thuyết trình bằng powerpoint các điểm mới trong văn hoá ẩm thực Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc, các nước Đông Nam Á, các nước khu vực Tây Á, Pháp, Anh, Mỹ, Nga.
- Tìm hiểu, tra cứu thêm các thông tin liên quan đến văn hoá ẩm thực của các quốc gia khác.

2. Nội dung bài

- 3.1 Trung Quốc *Thời gian: 2giờ*
 - 3.1.1 Khái quát chung
 - 3.1.2 Văn hoá ẩm thực Trung Quốc
- 3.2 Nhật Bản *Thời gian: 2giờ*
 - 3.2.1 Khái quát chung
 - 3.2.2 Văn hoá ẩm thực Nhật Bản
- 3.3 Hàn Quốc *Thời gian: 2giờ*
 - 3.3.1 Khái quát chung
 - 3.3.2 Văn hoá ẩm thực Hàn Quốc
- 3.4 Các nước Đông Nam Á *Thời gian: 2giờ*
 - 3.4.1 Khái quát chung
 - 3.4.2 Văn hoá ẩm thực các nước Đông Nam Á
- 3.5 Các nước khu vực Tây Á *Thời gian: 1giờ*
 - 3.5.1 Khái quát chung
 - 3.5.2 Văn hoá ẩm thực các nước khu vực Tây Á
- 3.6 Pháp *Thời gian: 2giờ*
 - 3.6.1 Khái quát chung
 - 3.6.2 Văn hoá ẩm thực Pháp
- 3.7 Anh *Thời gian: 1,5giờ*
 - 3.7.1 Khái quát chung
 - 3.7.2 Văn hoá ẩm thực Anh

3.8	Mỹ	<i>Thời gian: 1,5 giờ</i>
3.8.1	Khái quát chung	
3.8.2	Văn hoá ẩm thực Mỹ	
3.9	Nga	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
3.9.1	Khái quát chung	
3.9.2	Văn hoá ẩm thực Nga	
	Kiểm tra	<i>Thời gian: 1 giờ</i>

Chương 4: Ẩm thực và tôn giáo

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Trình bày được các tôn giáo lớn trên thế giới.
- Trình bày được các nét đặc trưng về ẩm thực Phật giáo, Hồi giáo, Do thái giáo, Hindu giáo, thiên chúa giáo.

2. Nội dung bài

4.1	Khái quát chung	<i>Thời gian: 2 giờ</i>
4.1.1	Một số tôn giáo lớn trên thế giới	
4.1.2	Một số quan niệm tôn giáo về ẩm thực	
4.2	Một số hình thức ẩm thực tôn giáo	<i>Thời gian: 4 giờ</i>
4.2.1	Ẩm thực Phật giáo	
4.2.2	Ẩm thực Hồi giáo	
4.2.3	Ẩm thực Do thái giáo	
4.2.4	Ẩm thực Hindu giáo	
4.2.5	Ẩm thực Thiên chúa giáo	
	Kiểm tra	<i>Thời gian: 1 giờ</i>

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 đánh giá:
 - Kiến thức:
 - + Trình bày được các kiến thức về văn hoá, văn hoá ẩm thực Việt Nam và các nước trên thế giới
 - Kỹ năng:
 - + Vận dụng vào việc xây dựng thực đơn.

- + Tránh được các điều kiêng kỵ trong ẩm thực của các vùng miền, quốc gia
- 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:
 - Số lượng bài kiểm tra: 03 bài
 - + Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
 - + Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết
 - + 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 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 chương trình môn học.
 - + Có bài giảng chi tiết.
 - + Chuẩn bị tốt các tài liệu minh hoạ 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.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 2,3

4. Tài liệu tham khảo:

- Đông A Sáng, 2004, *Trà - Văn hoá đặc sắc Trung Hoa*, NXB Văn hoá thông tin.
- Đinh Gia Khánh, 1989, *Trên đường tìm hiểu văn hoá dân gian*, NXB Khoa học xã hội, 1989.
- Hoàng Tuấn, 2001, *Học thuyết âm dương và phương dược cổ truyền*. NXB Văn hoá thông tin.

- Mai Khôi, 1997, *Hương vị quê Hương*, NXB Mĩ thuật.
- Nguyễn Văn Ánh, Đỗ Đình Hằng, Lê Đình Thủy, 1996, *Hàn Quốc lịch sử & văn hoá*, NXB Văn hoá.
- Nguyễn Quang Khải, 2001, *Tập tục và kiêng kỵ* (sưu tầm giới thiệu), NXB văn hoá dân tộc.
- Nguyễn Thu Tâm (dịch), 1995, *Nghệ thuật nấu ăn Trung Hoa*, NXB Trẻ.
- Phan Ngọc, 2002, *Bản sắc văn hoá Việt Nam*, NXB Văn học.
- Trịnh Xuân Dũng Và Hoàng Minh Khang, *Tập quán khẩu vị ăn của một số nước và thực đơn nhà hàng*, Trường Du lịch Hà Nội.
- Trần Quốc Vượng, 2000, *Văn hoá Việt Nam tìm tòi và suy ngẫm*, NXB Văn hoá dân tộc
- Phan Văn Hoàn, 2006, *Bước đầu tìm hiểu về văn hóa ẩm thực Việt Nam*, NXB Khoa học xã hội.
- 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.
- 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 MÔ ĐUN

TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH NHÀ HÀNG

Tên mô đun: Tiếng anh chuyên ngành nhà hàng

Mã mô đun: MD11

Thời gian thực hiện mô đun: 200 giờ; (Lý thuyết: 58giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 137giờ; Kiểm tra: 5giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

Mô đun tiếng Anh chuyên ngành Quản trị nhà hàng được bố trí giảng dạy sau môn Tiếng Anh cơ bản.

2. Tính chất:

Tiếng Anh chuyên ngành Quản trị nhà hàng là mô đun lý thuyết kết hợp với rèn luyện kỹ năng Nghe-Nói-Đọc-Viết, nằm trong nhóm kiến thức cơ sở chuyên ngành trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng”.

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

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

2. Về kỹ năng:

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

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,	Kiểm tra

				bài tập	
1	Unit 1	20	6	14	
	Taking Reservation by Telephone	3	3		
	1. Key Vocabulary	3	3		
	2. Expressions and Conversations	12		14	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
2	3.4 Writing	1			1
3	Stop and check	20	5	15	
	Unit 2				
	Receiving and Seating Guests	3	3		
	1. Key Vocabulary	3	2	1	
	2. Expressions and Conversations	12		14	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
4	3.4 Writing	1			1
5	Stop and Check	10	3	7	
	Unit 3				
	Taking a Beverage Order	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	6		6	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
6	3.4 Writing	10	3	7	
	Unit 3a				
	Clearing unused Place Settings	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	6		6	
	3. Skills				

7	3.1 Listening 3.2 Reading 3.3 Speaking (Pair work) 3.4 Writing	19	5	14	
	Unit 4				
	Taking Food Order	3	3		
	1. Key Vocabulary	4	2	2	
	2. Expressions and Conversations	12		12	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
8	3.4 Writing	1			1
9	Stop and Check	10	3	7	
	Unit 5				
	Placing Food Order with the Kitchen/ Adjusting Place Setting	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	6		6	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
10	3.4 Writing				
	Unit 5a	10	3	7	
	Refilling Water Glasses/ Lighting Cigarettes/ Changing Astray	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	6		6	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
11	3.3 Speaking (Pair work)	9	3	6	
	3.4 Writing				
	Unit 6	2	2		
	Serving Wine	2	1	1	
	1. Key Vocabulary				

	2. Expressions and Conversations	5		5	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
12	3.4 Writing	0			
13	Stop and Check	10	3	7	
	Unit 7				
	Serving The First Course	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	6		5	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
14	3.4 Writing	9	3	6	
	Unit 8				
	Serving The Main Course	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	5		5	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
15	3.4 Writing	1			1
16	Stop and Check	10	3	7	
	Unit 9				
	Dealing with complaints	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	6		6	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
17	3.4 Writing	10	3	7	
	Unit 10				
	Clearing The Table After Course	2	2		

	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	6		6	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
18	3.4 Writing				
	Unit 11	10	3	7	
	Serving Dessert/ Making Coffee	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	6		6	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
19	3.4 Writing	9	3	6	
	Unit 12				
	Making Tea/ Serving Beverages after Meals	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	5		5	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
20	3.4 Writing	0			
21	Stop and Check	10	3	7	
	Unit 13	2	2		
	Presenting The Bill	2	1	1	
	1. Key Vocabulary	6		6	
	2. Expressions and Conversations				
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
22	3.4 Writing	10	3	7	
	Unit 14				
	Polishing and Handling				

	Glasswares				
	/ Cutlery	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	6		6	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
23	3.4 Writing	9	3	6	
	Unit 15				
	Setting the Table	2	2		
	1. Key Vocabulary	2	1	1	
	2. Expressions and Conversations	5		5	
	3. Skills				
	3.1 Listening				
	3.2 Reading				
	3.3 Speaking (Pair work)				
24	3.4 Writing	1			1
	Stop and Check				
	Cộng	200	58	137	5

2. Nội dung chi tiết:

Unit 1: Taking reservations by Telephone

Thời gian: 20 giờ

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

- Tiếp nhận được yêu cầu đặt bàn trước của khách một cách chủ động, cẩn thận theo đúng qui trình.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: reservations, date and time

Thời gian: 3 giờ

2. Expressions and Conversations: Taking a reservations

Thời gian: 3 giờ

3. Skills

Thời gian: 14 giờ

3.1 Listening: Conversations about taking a reservations

3.2 Reading: dialogues

3.3 Speaking (Pair work): Situations (the table is available, the table is not available)

3.4 Writing: a confirmation of a reservation.

Unit 2: Receiving and Seating Guests

Thời gian: 20 giờ

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

- Xử lý được các tình huống đón khách vào nhà hàng một cách niềm nở và chuyên nghiệp theo đúng qui trình.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: seating the guest, positions of the places in the restaurant
Thời gian: 2 giờ
2. Expressions and Conversations: Leading guests to the table
Thời gian: 3 giờ
3. Skills
Thời gian: 15 giờ
- 3.1 Listening: Conversations about Receiving and Seating Guests
- 3.2 Reading: dialogues Seating the diners
- 3.3 Speaking (Pair work): Situations (The diner has a reservation, the diner hasn't a reservation)
- 3.4 Writing: Telling the diner there isn't a table

Unit 3: **Taking a Beverage Order** *Thời gian: 10 giờ*

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

- Tiếp nhận được yêu cầu của khách và giới thiệu được các món uống của nhà hàng một cách chu đáo.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary (menu, beverage) *Thời gian: 2 giờ*
2. Expressions and Conversations: Taking a Beverage Order *Thời gian: 2 giờ*
3. Skills *Thời gian: 6 giờ*
- 3.1 Listening: Conversations about Ordering a drink before dinner
- 3.2 Reading: the a la carte menu.
- 3.3 Speaking (Pair work): dialogue: talking to guests about beverage
- 3.4 Writing: complete the dialogue

Unit 3a: **Clearing Unused Place Settings** *Thời gian: 10 giờ*

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

- Thực hiện được việc dọn dẹp sạch khu vực set up bàn ăn cho khách tại nhà hàng một cách chu đáo.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary (a place setting, items on the table, objects in the restaurant)
Thời gian: 2 giờ
2. Expressions and Conversations: describe the groups of the items on the table.
Thời gian: 2 giờ
3. Skills
Thời gian: 6 giờ
- 3.1 Listening: the objects in the restaurant.
- 3.2 Reading: a place setting
- 3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue with the partner
- 3.4 Writing: name the objects and the person in the pictures

Unit 4: **Taking Food Order** *Thời gian: 19 giờ*

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

- Tiếp nhận được yêu cầu của khách và giới thiệu được các món ăn của nhà hàng một cách chu đáo.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary (food, food order form) *Thời gian: 3 giờ*
2. Expressions and Conversations: Asking the guest what he would like to have, taking food order, recommending today's special
Thời gian: 4 giờ
3. Skills *Thời gian: 12 giờ*
 - 3.1 Listening: taking food order
 - 3.2 Reading: food order form
 - 3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue with the partner to take food order
 - 3.4 Writing: complete the food order form

Unit 5: Placing Food Order with the Kitchen/ Adjusting Place Setting

Thời gian: 10 giờ

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

- Giao được yêu cầu đặt món của khách cho các khu vực khác nhau của nhà bếp trong nhà hàng và kiểm tra thực đơn của khách một cách cẩn thận.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary (food order, hot kitchen, cold kitchen, cutlery) *Thời gian: 2 giờ*
2. Expressions and Conversations: Place food order with the kitchen, place the cutlery on guest's table. *Thời gian: 2 giờ*
3. Skills *Thời gian: 6 giờ*
 - 3.1 Listening: Place food order with the kitchen
 - 3.2 Reading: how to make serve the food of hot kitchen and cold kitchen.
 - 3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue with the partner to place food order with the kitchen.
 - 3.4 Writing: food from the hot kitchen and cold kitchen.

Unit 5a: Refilling Water Glasses/ Lighting Cigarettes/ Changing Astray

Thời gian: 10 giờ

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

- Phục vụ khách trong suốt bữa ăn trong nhà hàng một cách chu đáo như: rót thêm rượu, bật quẹt, đổi gạt tàn,.....

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary (restaurant etiquette, replace, refill, lift, remove, top up, light, collect,...) *Thời gian: 2 giờ*
2. Expressions and Conversations: serving guests during the meal. *Thời gian: 2 giờ*
3. Skills *Thời gian: 6 giờ*
 - 3.1 Listening: how to serve guests during the meal.
 - 3.2 Reading: conversation about serving guests.

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue with the partner how to serve guests during the meal.

3.4 Writing: complete the dialogue of serving guests.

Unit 6: Serving Wine

Thời gian: 9 giờ

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

- Mô tả và phục vụ được các loại rượu trong suốt bữa ăn cho khách một cách chu đáo.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary (wine list, containers for wine, bottle opener, parts of wine bottle,...)

Thời gian: 2 giờ

2. Expressions and Conversations: serving wine

Thời gian: 2 giờ

3. Skills

Thời gian: 5 giờ

3.1 Listening: Listen two guests ordering the drinks.

3.2 Reading: the correct order for opening a wine bottle, test the wine flavor

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue how to serve wine.

3.4 Writing: Notes about wine, describe a drink.

Unit 7: Serving The First Course

Thời gian: 10 giờ

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

- Tiếp nhận yêu cầu và phục vụ được các món ăn khai vị cho khách một cách chu đáo.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary (dishes for starter,...)

Thời gian: 2 giờ

2. Expressions and Conversations: serving the appetizer, how to carry the tray in the position

Thời gian: 2 giờ

3. Skills

Thời gian: 6 giờ

3.1 Listening: Listen a waiter take an order

3.2 Reading: Read the conversation, practice reading and answer the questions

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue how to serve the first course

3.4 Writing: Describing dishes for the starter

Unit 8: Serving The Main Course

Thời gian: 9 giờ

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

- Tiếp nhận yêu cầu và phục vụ được các món ăn chính cho khách một cách chu đáo.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: dishes for main course, prepositions of placing cutlery for the main course.

2 giờ

Thời gian:

2. Expressions and Conversations: serving the main course, how to carry the tray in

the position

Thời gian: 2 giờ

3. Skills

Thời gian: 5 giờ

3.1 Listening: Listen a waiter take an order

3.2 Reading: Read the conversation, practice reading and answer the questions

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue how to serve the main course

3.4 Writing: Design a menu for your own restaurant

Unit 9: Dealing with complaints

Thời gian: 10 giờ

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

- Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn cho khách một cách chu đáo.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: complaints, apologies, wishes, solutions

Thời gian: 2 giờ

2. Expressions and Conversations: deal with complaints, how to apology

Thời gian: 2 giờ

3. Skills

Thời gian: 5 giờ

3.1 Listening: Listen to a guest complains and answer the questions

3.2 Reading: Read the conversation, practice reading and answer the questions

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue about making complaints and dealing with complaints.

3.4 Writing: Write the correct steps for dealing with complaints.

Unit 10: Clearing The Table After Course

Thời gian: 10 giờ

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

- Dọn dẹp được bàn ăn cho khách đúng qui trình và sạch sẽ.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: scare, stack, clear, remove, some item on the guest's table, first, then, next...

Thời gian: 2 giờ

2. Expressions and Conversations: Ask to clear the table

Thời gian: 2 giờ

3. Skills

Thời gian: 6 giờ

3.1 Listening: Listen how to ask to clear the table

3.2 Reading: Read the conversation, practice reading and answer the questions

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue about asking to clear the table

3.4 Writing: Write when to clear the table for guests.

Unit 11: Serving Dessert/ Making Coffee

Thời gian: 10 giờ

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

- Tiếp nhận yêu cầu và phục vụ được các món ăn tráng miệng cho khách một cách chu đáo.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: food for dessert, prepositions of placing cutlery for the dessert, different kinds of coffee.

Thời gian: 2 giờ

2. Expressions and Conversations: serving the dessert, how to take order for dessert and coffee
Thời gian: 2 giờ

3. Skills
Thời gian: 6 giờ

3.1 Listening: Listen a waiter take an order for dessert and coffee

3.2 Reading: Read the conversation, practice reading and answer the questions

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue how to take order and serve the dessert and coffee

3.4 Writing: Design a menu for dessert

Unit 12: Making Tea/ Serving Beverages after Meals *Thời gian: 9 giờ*

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

- Tiếp nhận yêu cầu và phục vụ được các món uống sau bữa ăn cho khách một cách chu đáo.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: hot and cold beverage after meal, different kinds of tea.

Thời gian: 2 giờ

2. Expressions and Conversations: serving beverage after meal, how to take order and serve.
Thời gian: 2 giờ

3. Skills
Thời gian: 5 giờ

3.1 Listening: Listen a waiter take order and serve beverage after meal.

3.2 Reading: Read the conversation, practice reading and answer the questions

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue how to take order and serve the beverage after meal.

3.4 Writing: write some objects for dessert trolley.

Unit 13: Presenting The Bill *Thời gian: 10 giờ*

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

- Giải thích hóa đơn và thanh toán cho khách một cách chính xác.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: methods of payments, currencies, tip, cash, changes, credit card, bill, receipt, exchange rate
Thời gian: 2 giờ

2. Expressions and Conversations: explain the bill, how to do the exchange rate

Thời gian: 2 giờ

3. Skills
Thời gian: 6 giờ

3.1 Listening: Listen the conversation to ask for the bill and explain the bill.

3.2 Reading: Read the conversation, practice reading and answer the questions

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue how to ask for the bill and explain the bill.

3.4 Writing: write the conversation about doing the exchange rate for guests.

Unit 14: Polishing and Handling Glasswares/ Cutlery *Thời gian: 10 giờ*

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

- Lau rửa và sắp xếp các dụng cụ phục vụ ăn uống một cách cẩn thận.

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: glassware and cutlery, broken, cracked, chipped, rewash, stained, moistened, polish,...

Thời gian: 2 giờ

2. Expressions and Conversations: how to bring the glassware and cutlery.

Thời gian: 2 giờ

3. Skills

Thời gian: 6 giờ

3.1 Listening: Listen the directions how to polish and bring glassware and cutlery.

3.2 Reading: Read the conversation, practice reading and answer the questions

3.3 Speaking (Pair work): role-play the dialogue how to polish and bring glassware and cutlery.

3.4 Writing: write the Wrong with glassware and cutlery and the glassware and cutlery to be used.

Unit 15: Setting the Table

Thời gian: 9 giờ

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

- Chuẩn bị dụng cụ và sắp xếp bàn ăn phục vụ ăn uống cho khách một cách chu đáo

2. Nội dung:

1. Key Vocabulary: glassware and cutlery, items on the table, prepositions of setting a table

Thời gian: 2 giờ

2. Expressions and Conversations: how to set a table for guests.

Thời gian: 2 giờ

3. Skills

Thời gian: 5 giờ

3.1 Listening: Listen the directions how to set a table for guests.

3.2 Reading: Read the conversation, practice reading and answer the questions

3.3 Speaking (Pair work): how to set a table for guests.

3.4 Writing: write the items used to set up a table.

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: Bảng đĩa, hình ảnh

4. Các điều kiện khác: (Nếu có)

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

- Liệt kê và sử dụng linh hoạt những kiến thức về từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu.

- Được sử dụng trong những tình huống giao tiếp khi phục vụ tại bàn ăn tại nhà hàng như: đón tiếp khách, sắp xếp chỗ ngồi cho khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, thanh toán hoá đơn và giải quyết các phàn nàn của khách ở mức độ đơn giản.

- Về kỹ năng:

- Vận dụng được những kiến thức về từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu.

- Sử dụng được trong những tình huống giao tiếp khi phục vụ tại bàn ăn.

- Giao tiếp được bằng tiếng Anh trong những tình huống phục vụ tại nhà hàng như: đón tiếp khách, sắp xếp chỗ ngồi cho khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, thanh toán hoá đơn và giải quyết các phàn nàn của khách ở mức độ đơn giản.

- 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 1 tiết (Kiểm tra vấn đáp, thời gian từ 15 đến 20 phút/ sinh viên. Thang điểm 10

- Kiểm tra hết môn: (Kiểm tra vấn đáp, thời gian từ 15 đến 20 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 sinh viên ngành Quản trị nhà hàng.

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

Môn ngoại ngữ chuyên ngành Quản trị nhà hàng phải học sau môn ngoại ngữ cơ bản.

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

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Bài 1,2,3,4,6,7,8,9,11,13.

4. Tài liệu cần tham khảo:

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

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

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

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

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

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN TIẾNG ANH GIAO TIẾP

Tên mô đun: Tiếng anh Giao tiếp

Mã mô đun: MD12

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 nhà hàng.

2. Tính chất: Tiếng Anh chuyên ngành giao tiếp nằm trong phần kiến thức của mô đun ngoại ngữ chuyên ngành Quản trị nhà hàng.

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 nhà hàng.

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 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	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		

3	1.3: Practice	7	2	5	
	Unit 3- HOW STRESSED ARE YOU?	8	4	4	
	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	
5	Unit 4 – WHAT CAN YOU DO?	1	1		
	1.1: Vocabulary	1	1		
	1.2: Grammar and Structure	6	2	4	
6	1.3: Practice	8	4	4	1
	Unit 5- WHERE DID YOU GO LAST HOLIDAY?	1	1		
	1.1: Vocabulary	1	1		
7	1.2: Grammar and Structure	6	2	4	
	1.3: Practice	1			
	STOP AND CHECK	8	4	4	
8	Unit 6- MY COMPANY	1	1		
	1.1: Vocabulary	1	1		
	1.2: Grammar and Structure	6	2	4	
9	1.3: Practice	8	4	4	1
	Unit 7- FOOD AND DRINKS	1	1		
	1.1: Vocabulary	1	1		
10	1.2: Grammar and Structure	6	2	4	
	1.3: Practice:	1			
	STOP AND CHECK				
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:

1.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

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

1.2: 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

1.3: 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:

1.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

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

1.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- The simple present tense
- Be/ get used to

1.3: 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:

1.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- Daily routine, vegetables, work, stress, favourite day
- Time words and expressions
- The mystery of having a long healthy life.

1.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- The Simple Present Tense
- Adverbs of frequency.
- Prepositions of time

1.3: 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:

1.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- Leisure activities, work, cook.
- Social expressions.

1.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- Present Simple (questions and negatives)
- Be able to/ can

1.3: 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:

1.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- Past time expressions.
- Word formation
- Irregular verbs
- Holiday

1.2: Grammar and Structure:

Thời gian 1 giờ

- The simple past tense
- Used to

1.3: 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:

1.1: Vocabulary:

Thời gian 1 giờ

- House & furniture

- Prepositions of place, places.
- Directions

1.2: Grammar and Structure: *Thời gian 1 giờ*

- The present continuous
- The simple present
- There be

1.3: 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:

1.1: Vocabulary: *Thời gian 1 giờ*

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

1.2: Grammar and Structure: *Thời gian 1 giờ*

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

1.3: 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: Bảng 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 nhà hàng.

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 nhà hàng.

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: 01 bài

- Kiểm tra định kỳ: 3 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/ trung cấp ngành quản trị nhà hàng

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

1.1. 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:

- Đối với các lớp Cao đẳng: Tiếng Anh được sử dụng nhiều hơn tiếng Việt

- Đối với các lớp Trung cấp: Kết hợp hài hòa giữa tiếng Anh và 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 MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BÀN CƠ BẢN 1

Tên mô đun: Nghiệp Vụ bàn cơ bản 1

Mã mô đun: MD13

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

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

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

2. Tính chất:

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

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

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

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

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

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

2. Về kỹ năng:

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

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

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

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

III. Nội dung mô đun:

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

STT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí	Kiểm tra

				nghiệm, thảo luận, bài tập	
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 trí 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: 2 giờ

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

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: 2 giờ

3.1. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ

3.2. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp

3.3.1. Sức khỏe

3.3.2. Ngoại dáng

3.4. Yêu cầu về tư cách đạo đức

3.5. Yêu cầu về trang phục

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

Thời gian: 2 giờ

4.1. Với bộ phận Bếp

4.1.1. Bộ phận Bếp

4.1.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống

4.1.3. Cùng phối hợp

4.2. Với bộ phận Bar

4.2.1. Bộ phận Bar

4.2.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống

4.2.3. Cùng phối hợp

4.3. Với bộ phận Buồng

4.3.1. Bộ phận Buồng

4.3.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống

4.3.3. Cùng phối hợp

- 4.4. Với bộ phận khác
- 4.4.1. Với bộ phận Lễ tân
- 4.4.2. Với bộ phận Nhân sự
- 4.4.3. Với bộ phận Kỹ thuật và bảo dưỡng
- 4.4.4. Với bộ phận An ninh
- 4.4.5. Với bộ phận Kế toán
- 4.4.6. Với bộ phận Kinh doanh và bán hàng

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

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

Thời gian:

16 giờ

1. Mục tiêu bài :

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

2. Nội dung bài:

1. Các trang thiết bị trong nhà hàng

Thời gian: 1 giờ

1.1. Hệ thống âm thanh ánh sáng

1.1.1. Hệ thống chiếu sáng

1.1.2. Hệ thống âm thanh

1.2. Các loại thiết bị, máy móc

1.3. Xe đẩy phục vụ

2. Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống

Thời gian: 1 giờ

2.1. Đồ gỗ

2.1.1. Tính chất

2.1.2. Phân loại

2.1.3. Cách sử dụng và bảo quản

2.2. Đồ vải

2.2.1. Tính chất

2.2.2. Phân loại

2.2.3. Cách sử dụng và bảo quản

2.3.3. Cách sử dụng và bảo quản

2.4. Đồ sành sứ

2.4.1. Tính chất

2.4.2. Phân loại

2.4.3. Cách sử dụng và bảo quản

2.5. Đồ kim loại

2.5.1. Tính chất

2.5.2. Phân loại

2.5.3. Cách sử dụng và bảo quản

3. Vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng

Thời gian: 8 giờ

3.1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng

3.1.1. Tầm quan trọng của giữ gìn vệ sinh đúng tiêu chuẩn

3.1.2. Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống

3.1.3. Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh

3.1.4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống

3.1.5. Vệ sinh thực phẩm

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

3.2.1. Thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh

3.2.2. Hoá chất làm vệ sinh

3.2.3. Phương pháp làm vệ sinh

4. Thực đơn

Thời gian: 1 giờ

4.1. Khái niệm, ý nghĩa của thực đơn

4.1.1. Khái niệm thực đơn

4.1.2. Ý nghĩa của thực đơn

4.2. Các loại thực đơn

4.2.1. Phân loại thực đơn theo giáo sư Graham Chandler

4.2.2. Phân loại theo các căn cứ

4.2.5. Theo tính chất bữa ăn

4.3. Nguyên tắc xây dựng thực đơn

4.4. Nội dung và cách thức trình bày thực đơn

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

Thời gian: 3 giờ

5.1. Bữa ăn sáng

5.2. Bữa ăn trưa

5.3. Bữa ăn tối

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

Thời gian: 1 giờ

6.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn

6.1.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Âu

6.1.2. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Á

6.2. Dụng cụ ăn và cách sử dụng

6.2.1. Ăn kiểu Âu

6.2.2. Ăn kiểu Á

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

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

Thời gian: 62 giờ

1. Mục tiêu bài:

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

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

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

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

2. Nội dung bài:

1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn

Thời gian: 16 giờ

1.1. Trải, gấp khăn bàn

1.1.1 Trải khăn bàn

1.1.2. Gấp khăn bàn

1.2. Trải, gấp khăn ăn

1.2.1. Trải khăn ăn

1.2.2. Gấp khăn ăn

2. Kỹ thuật sử dụng khay

Thời gian: 4 giờ

2.1. Tác dụng và đặc điểm của khay

2.2. Chọn khay

2.3. Kỹ thuật sắp đặt trên khay

2.4. Kỹ thuật mang khay

2.4.1. Mang khay tầm thấp

2.4.2. Mang khay tầm cao

2.4.3. Mang khay tầm trung bình

2.5. Lấy đồ ra khỏi khay

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

Thời gian: 20 giờ

3.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung

3.1.1. Chuẩn bị

- 3.1.2. Trải khăn bàn
- 3.1.3. Nguyên tắc đặt bàn
- 3.1.4. Xếp ghế
- 3.1.5. Kiểm tra
- 3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)
 - 3.2.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)
 - 3.2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)
 - 3.2.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu
- 3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Á
 - 3.3.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu)
 - 3.3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu)
- 3.4. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu
 - 3.4.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Âu
 - 3.4.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Âu
- 3.5. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Á
 - 3.5.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Á
 - 3.5.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Á

4. Kỹ thuật phục vụ cơ bản

Thời gian: 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: 4 giờ

- 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: 6 giờ

7.2. Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai

- 7.2.1. Phục vụ bia
- 7.2.2. Phục vụ các loại nước đóng hộp

7.3. Phục vụ trà, cà phê

8. Kỹ thuật thay gạt tàn
Kiểm tra

Thời gian: 2 giờ

Thời gian: 2 giờ

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: nhà xưởng
2. Trang thiết bị máy móc: Đầy đủ các phương tiện nghe nhìn hỗ trợ
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Băng đĩa, hình ảnh, nguyên vật liệu.
4. Các điều kiện khác: nếu có

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

Về kiến thức:

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

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

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

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

Về kỹ năng:

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

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

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

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

Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá

- Kiểm tra thường xuyên: 1 bài

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

- Kiểm tra kết thúc môn học:

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

+ Thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện 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: MĐ14

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

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

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

2. Tính chất:

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

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:

ST T	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	

	Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á	12	2	10	
2	Bài 2: Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối và tiệc	78	10	65	3
	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:

Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á

Thời gian: 12 giờ

1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung
 - 1.1. Chuẩn bị
 - 1.2. Trải khăn bàn
 - 1.3. Nguyên tắc đặt bàn
 - 1.4. Xếp ghế
 - 1.5. 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;
- Chăm thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

2. Nội dung:

- 1. Chuẩn bị ca làm việc *Thời gian: 4 giờ*
- 2. Chuẩn bị phục vụ một bữa ăn *Thời gian: 8 giờ*
 - 2.1. Nguyên tắc chuẩn bị
 - 2.2. Cách chuẩn bị
 - 2.2.1. Chuẩn bị đồ gỗ
 - 2.2.2. Chuẩn bị đồ vải
 - 2.2.3. Chuẩn bị dụng cụ đặt bàn
 - 2.3. Chuẩn bị dụng cụ theo thực đơn
 - 2.3.1. Thực đơn điểm tâm (kiểu Âu, Á)
 - 2.3.2. Thực đơn trưa, tối (kiểu Âu, Á)
 - 2.3.3. Thực đơn tiệc
- 3. Phục vụ ăn kiểu Âu, Á theo thực đơn *Thời gian: 4 giờ*
 - 3.1. Phục vụ ăn sáng kiểu Âu theo thực đơn
 - 3.1.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ
 - 3.1.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
 - 3.1.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn
 - 3.1.4. Thanh toán và xin ý kiến khách
 - 3.1.5. Tiễn khách
 - 3.1.6. Thu dọn
 - 3.1.1. 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. Chinh lại dụng cụ ăn theo thực đơn

5.2.7. Phục vụ khách ăn uống

- 5.2.8. Thanh toán và xin ý kiến
- 5.2.9. 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. Chinh lại dụng cụ ăn theo thực đơn
- 5.2.7. Phục vụ khách ăn uống
- 5.3.8. Thanh toán và xin ý kiến
- 5.2.9. 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: 01 bài
- Kiểm tra định kỳ: 0 bài kiểm tra viết, 3 bài kiểm tra thực hành.
- Thời gian: Kiểm tra định kì 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 và nhà hàng 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 Mỏ 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: MD15

Thời gian thực hiện mô đun: 150 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành: 116 giờ; Kiểm tra 06giờ)

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 sau môn văn hoá ẩm thực, và xây dựng thực đơn, được giảng dạy song song với môn học Quản trị tiệc và nghiệp vụ thanh toán.

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 biến món ăn 1.1 Giới thiệu chung 1.2 Phân loại 1.3 Chất lượng và cách bảo quản	4	4 0.5 0.5 3.0	0	0
2.	Bài 2: Các phương pháp cắt, thái, tía, chế biến và xốt cơ bản 2.1 Các phương pháp cắt, thái, tía 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	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		
4.	Bài 4: Thực hành kỹ thuật cắt, thái, tía 4.1 Thực hành cắt, thái 4.2 Thực hành chặt, băm 4.3 Thực hành tía hình phẳng 4.4 Thực hành tía hoa ớt, cà rốt 4.5 Thực hành tía hoa cà chua, dưa chuột 4.6 Thực hành tía hoa khối 4.7 Thực hành tía 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	32	0	30 5	2

- 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.
- Cần thận trọng 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 chậm (nén)
 - 2.2.2.3 Phương pháp muối nhanh
 - 2.2.2.4 Phương pháp trộn

2.3. Các loại sốt cơ bản và ứng dụng

Thời gian: 5 giờ

- 2.3.1. Thành phần cấu tạo của sốt 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.
- Chăm thận, tỉ mỉ, lưu ý về an toàn.

2. Nội dung bài:

- | | |
|--|------------------|
| 4.1 Thực hành cắt, thái | Thời gian 2 giờ |
| 4.2 Thực hành chặt, băm | Thời gian 2 giờ |
| 4.3 Thực hành tía hình phẳng | Thời gian 4 giờ |
| 4.4 Thực hành tía hoa ớt, cà rốt | Thời gian 8 giờ |
| 4.5 Thực hành tía hoa cà chua, dưa chuột | Thời gian 8 giờ |
| 4.6 Thực hành tía hoa khối | Thời gian 8 giờ |
| 4.7 Thực hành tía 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
- Chăm thận, tỉ mỉ, lưu ý về an toàn, vệ sinh thực phẩm.

2. Nội dung bài:

- | | |
|---|-----------------|
| 5.1 Thực hành chế biến món Nem rán- dưa góp | Thời gian 5 giờ |
| 5.2 Thực hành chế biến món Gỏi cuốn | Thời gian 5 giờ |
| 5.3 Thực hành chế biến món Bò nướng lá lốt | Thời gian 5 giờ |
| 5.4 Thực hành chế biến món Gà nấu nấm | Thời gian 5 giờ |
| 5.5 Thực hành chế biến món Ốc hấp lá gừng | Thời gian 5 giờ |
| 5.6 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.
- Cảnh thận, tỉ mỉ, lưu ý về an toàn, vệ sinh thực phẩm.

2. Nội dung bài:

6.1 Thực hành chế biến nước dùng trắng	Thời gian 4 giờ
6.2 Thực hành chế biến xốt Bechamel	Thời gian 1 giờ
6.3 Thực hành chế biến nước dùng nâu	Thời gian 8 giờ
6.4 Thực hành chế biến xốt nâu	Thời gian 1 giờ
6.5 Thực hành chế biến xốt Mayonaise	Thời gian 2 giờ
6.6 Thực hành chế biến xốt Tartare	Thời gian 2 giờ
6.7 Thực hành chế biến món Gà nấu vang đỏ	Thời gian 5 giờ
6.8 Thực hành chế biến soup kem gà	Thời gian 5 giờ
6.9 Thực hành chế biến món Salad khoai tây	Thời gian 5 giờ
6.10 Thực hành chế biến beefsteak khoai tây	Thời gian 5 giờ
6.11 Thực hành chế biến Cá sốt chanh bơ	Thời gian 5 giờ
Kiểm tra	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
- + Tỉa được một số mẫu tỉa đơn giản
- + Chế biến được các món ăn Á cơ bản
- + Chế biến được các loại xôi 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 nhà hàng

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

- 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 giáo 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 Thủy (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 MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BÀN NÂNG CAO

Tên mô đun: **Nghiệp vụ bàn nâng cao**

Mã mô đun: **MD16**

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

I. Vị trí, tính chất mô đun:

1. Vị trí:

+ Nghiệp vụ bàn là mô đun chuyên môn ngành của chương trình đào tạo Quản trị nhà hàng. Mô đun này được giảng dạy sau mô đun Nghiệp vụ bàn cơ bản và dạy song song với mô đun Nghiệp vụ bar, môn học Xây dựng thực đơn và các môn học, mô đun của ngành Quản trị Nhà hàng.

2. Tính chất:

+ Nghiệp vụ bàn nâng cao là mô đun học kết hợp của 30% lý thuyết và 70% thực hành, là mô đun chuyên ngành nâng cao nghiệp vụ bàn của chương trình đào tạo Quản trị nhà hàng.

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

- Xác định được nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống tiệc.
- Trình bày được nguyên tắc chung quy trình tổ chức các loại tiệc.
- Trình bày các kiểu trang trí bàn tiệc

2. Về kỹ năng:

- Thực hiện kỹ thuật đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn buffet Âu, Á, tiệc cơ bản.
- Tổ chức được các loại tiệc cơ bản: Teabreak, Coffeebreak, Đám cưới trong nhà hàng.

- Điều hành, phân công nhiệm vụ được tiệc cơ bản trong nhà hàng 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 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 phục vụ ăn uống tiệc trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 2 đến 4 sao.

III. Nội dung mô đun:

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

STT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm,	Kiểm tra

				thảo luận, bài tập	
1	Bài 1: Khái niệm, đặc điểm, phân loại tiệc 1 Khái niệm tiệc trong nhà hàng 2. Đặc điểm tiệc: tổ chức, Giá ăn, phục vụ. 3.Phân loại tiệc 3.1.Phân loại tiệc đứng : buffet sáng, tối , teabreak, coffeetbreak , tự chọn theo món ăn, giá món ăn . 3.2.Phân loại tiệc ngồi : hội nghị, đám cưới, gala, tiệc quốc gia, tiệc quốc tế	2	2 1 1	0	0
2	Bài 2: Nhiệm vụ, yêu cầu lao động tiệc 1.Nhiệm vụ của trưởng bộ phận tiệc 1.2.Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ tiệc 2.Yêu cầu: chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp	2	2 1 1	0	0
3	Bài 3: Vệ sinh, an toàn các loại tiệc 1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong tiệc 2. Một số quy tắc về an toàn trong phục vụ Tiệc	1	1 1	0	0
4	Bài 4: Chăm sóc, quan sát khách hàng tiệc 1. Vai trò chăm sóc khách hàng 2. Chăm sóc khách hàng hiệu quả	1	1 1	0	0
5	Bài 5: Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống trong các loại tiệc 1.Các trang thiết bị tiệc 1.1. Chiều sáng 1.2.Âm thanh 1.3.Các loại thiết bị, máy móc, xe phục vụ 1.4. Các loại dụng cụ phục vụ Tiệc 2. Thực đơn tiệc 3. Các bữa ăn tiệc và cấu trúc một bữa	4	3 1 1	0	1

	<p>tiệc: buffet , tiệc đứng , hội nghị , teabreak, tiệc quốc gia , quốc tế.</p> <p>4. Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống tiệc</p> <p>Kiểm tra</p>		1		1
6	<p>Bài 6: Kỹ thuật đặt bàn ăn uống các loại tiệc trong nhà hàng</p> <p>1.Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn tiệc</p> <p>1.1.Boxing bàn, curtting bàn</p> <p>1.2.Trải gấp khăn ăn</p> <p>2.Kỹ thuật đặt bàn tiệc</p> <p>2.1.Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung</p> <p>2.1.1. Chuẩn bị</p> <p>2.1.2. Trải khăn bàn</p> <p>2.1.3. Nguyên tắc đặt bàn</p> <p>2.1.4. Xếp ghế</p> <p>2.1.5. Kiểm tra</p> <p>3.Kỹ thuật đặt bàn tiệc</p> <p>3.1. Kỹ thuật đặt bàn buffet sáng</p> <p>3.2. Kỹ thuật đặt bàn buffet trưa, tối</p> <p>3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc ngồi kiểu Á theo chữ I, E,U, đám cưới , hỏi.</p> <p>3.4.Kỹ thuật đặt bàn Teabreak (hội nghị, hội thảo)</p> <p>Kiểm tra</p>	30	6	23	1
			1	4	
			1	3	
			1	4	
			1	4	
			1	4	1
7	<p>Bài 7: Trang trí và trình bày các loại tiệc</p> <p>1. Nguyên tắc trang trí & trình bày tiệc</p> <p>2. Tính chất, đặc điểm cách trang trí theo từng loại tiệc.</p> <p>2.1. Tiệc ngồi ăn kiểu Âu, Á</p> <p>2.1.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí</p> <p>2.2. Tiệc đứng (Standing Buffet)</p> <p>2.2.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí</p>	16	3	12	1
			1		
			1		
				2	
				2	
				2	

	<p>2.3. Tiệc rượu (Cocktail Party)</p> <p>2.3.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí</p> <p>2.4. Tiệc trà - Hội nghị - Hội thảo</p> <p>2.4.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí</p> <p>2.5. Tiệc Buffet</p> <p>2.5.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí</p> <p>2.6. Trang trí tiệc lớn và phục vụ tiệc ngoài trời GALA</p> <p>Kiểm tra</p>			2			1
8	<p>Bài 8: Quy trình kỹ thuật phục vụ các loại tiệc</p> <p>1. Đặc điểm, tính chất các loại tiệc</p> <p>2. Quy trình chuẩn bị phục vụ một bữa tiệc.</p> <p>3. Kỹ thuật phục vụ tiệc</p> <p>3.1. Kỹ thuật phục vụ buffet sáng</p> <p>3.2. Kỹ thuật phục vụ buffet trưa, tối</p> <p>3.3. Kỹ thuật phục vụ ăn tiệc ngồi kiểu Á theo chữ I, E, U</p> <p>3.4. Kỹ thuật phục vụ ăn tiệc ngồi kiểu Á (đám cưới, hội)</p> <p>3.5. Kỹ thuật phục vụ ăn tiệc Teabreak (hội nghị, hội thảo)</p> <p>4. Dọn bàn ăn</p> <p>4.1. Lưu ý khi thu dọn</p> <p>5. Phục vụ đồ uống trong bữa ăn</p> <p>5.1. Phục vụ rượu</p> <p>5.2. Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai</p> <p>5.3. Phục vụ trà, cà phê</p> <p>Kiểm tra</p>	30	8	21	1		
			1				
			1				
			2	3			
				3			
				3			
			2	3			
			1				
			1	3			
				2			
							1
9	<p>Bài 9: Kỹ năng điều hành giám sát tiệc các loại trong nhà hàng</p> <p>1. Trách nhiệm của người điều hành giám sát tiệc</p> <p>1.1. Kế hoạch chuẩn bị</p> <p>1.1.1. Nhân sự</p>	4	2	2			
			1	1			

1.1.2. Dụng cụ 1.1.3. Trang trí 1.1.4 Âm thanh , ánh sáng 2. Kế hoạch phục vụ 2.1. Phối hợp, phân chia trách nhiệm với các bộ phận (bàn , bar, bếp, lễ tân, it, bảo vệ, kế toán tài vụ) 2.2 Kiểm tra , giám sát , đôn đốc các khâu của các bộ phận			1	1	
Cộng		90	28	58	4

1. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Khái niệm, đặc điểm, phân loại tiệc

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được khái niệm tiệc.
- Trình bày được các đặc điểm của tiệc về tổ chức, Giá ăn, phục vụ
- Phân loại được các loại tiệc đứng và tiệc ngồi : bufet sáng, tối , teabreak, coffeetbreak , tự chọn theo món ăn, hội nghị, đám cưới, gala, tiệc quốc gia, tiệc quốc tế

2. Nội dung bài:

1. Khái niệm tiệc trong nhà hàng

Thời gian: 1 giờ

2. Đặc điểm kinh doanh tiệc : tổ chức, Giá ăn, phục vụ

2.1. Đặc điểm về thời gian và tổ chức lao động tiệc

3. Phân loại tiệc

Thời gian: 1 giờ

3.1. Phân loại tiệc đứng : bufet sáng, tối , teabreak, coffeetbreak , tự chọn theo món ăn, giá món ăn .

3.2. Phân loại tiệc ngồi : hội nghị, đám cưới, gala, tiệc quốc gia, tiệc quốc tế

Bài 2: Nhiệm vụ, yêu cầu lao động tiệc

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được nhiệm vụ của các chức danh làm việc của tiệc
- Trình bày được những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống
- 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 tiệc và với các bộ phận khác trong nhà hàng

2. Nội dung bài:

1. Nhiệm vụ của trưởng bộ phận tiệc

Thời gian: 1 giờ

1.1. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ tiệc

2. Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ tiệc

Thời gian: 1 giờ

2.1. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ

2.2. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp

Bài 3: Vệ sinh, an toàn và trong hoạt động của các loại tiệc

Vệ sinh, an toàn các loại tiệc

Thời gian: 1 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được tầm quan trọng và yêu cầu vệ sinh trong tiệc.
- Phân tích được những nguyên nhân và cách phòng chống mất an toàn trong nhà hàng
- Xác định được các bất trắc về an ninh tiềm ẩn trong nhà hàng

2. Nội dung bài:

1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong tiệc

Thời gian: 1 giờ

1.1. Vệ sinh cá nhân, vệ sinh dụng cụ thiết bị, nhà hàng

2. Một số quy tắc về an toàn trong phục vụ Tiệc

Thời gian: 1 giờ

2.1. An toàn cháy nổ, hỏng hóc các thiết bị âm thanh ánh sáng, thái độ phục vụ.

Bài 4: Chăm sóc khách hàng tiệc

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Phân tích được vai trò của việc chăm sóc khách hàng trong ăn uống tiệc.
- Trình bày được cách chăm sóc khách hàng hiệu quả.
- Kịp thời phát hiện và đáp ứng những yêu cầu của khách hàng
- Ứng xử được với những cảm xúc tiêu cực của khách và giải quyết các phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong chăm sóc khách hàng.

2. Nội dung bài:

1. Vai trò của việc chăm sóc khách hàng

Thời gian: 1 giờ

2. Chăm sóc khách hàng hiệu quả

Thời gian: 1 giờ

Bài 5: Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống trong các loại tiệc

Thời gian: 04 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Liệt kê tên các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ tiệc,
- Trình bày, xây dựng và trang trí thực đơn tiệc các loại.
- Phân loại được các loại tiệc
- Trình bày được phong cách ăn uống tiệc.

2. Nội dung bài:

1. Các trang thiết bị tiệc

Thời gian: 1 giờ

1.1. Chiếu sáng

1.2. Âm thanh

1.3. Các loại thiết bị, máy móc, xe phục vụ

1.4. Các loại dụng cụ phục vụ Tiệc

2. Thực đơn tiệc

Thời gian: 1 giờ

3. Các bữa ăn tiệc và cấu trúc một bữa tiệc: buffet , tiệc đứng , hội nghị , teabreak, tiệc quốc gia , quốc tế. Thời gian:

1 giờ

4. Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống tiệc

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 6: Kỹ thuật đặt bàn ăn uống các loại tiệc trong nhà hàng

Thời gian: 30 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được kỹ thuật trải khăn bàn, gấp khăn ăn cho tiệc
- Trình bày nguyên tắc đặt bàn tiệc theo các kiểu ăn khác nhau.
- Trình bày được kỹ thuật đặt bàn ăn uống kiểu tiệc: buffet , tiệc đứng , hội nghị , teabreak, tiệc quốc gia , quốc tế
- Thực hiện được trải khăn bàn, gấp khăn ăn, đặt bàn theo kiểu ăn thích hợp.
- Thực hiện đặt bàn theo kiểu ăn tiệc thích hợp.
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

2. Nội dung bài:

1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn tiệc

Thời gian: 5 giờ

1.1. Boxing bàn, currtting bàn

1.2. Trải gấp khăn ăn

2. Kỹ thuật đặt bàn tiệc

Thời gian: 4 giờ

2.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung

2.1.1. Chuẩn bị

2.1.2. Trải khăn bàn

2.1.3. Nguyên tắc đặt bàn

2.1.4. Xếp ghế

2.1.5. Kiểm tra

3. Kỹ thuật đặt bàn tiệc

3.1. Kỹ thuật đặt bàn buffet sáng

Thời gian: 5 giờ

3.2. Kỹ thuật đặt bàn buffet trưa, tối

Thời gian: 5 giờ

3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc ngồi kiểu Á theo chữ I, E,U, đám cưới , hỏi.

Thời gian: 5 giờ

3.4. Kỹ thuật đặt bàn Teabreak (hội nghị, hội thảo)

Thời gian: 5 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 7: Trang trí và trình bày các loại tiệc

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được tính chất, đặc điểm của trang trí cho từng loại tiệc.

- Thực hiện được các bước trang trí và trình bày bàn tiệc phù hợp với kiểu ăn tích hợp.

- Cẩn thận, tỉ mỉ trong trang trí và trình bày bàn tiệc .

2. Nội dung bài:

1. Nguyên tắc trang trí & trình bày tiệc *Thời gian: 1 giờ*
 2. Tính chất, đặc điểm cách trang trí theo từng loại tiệc. *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.1. Tiệc ngồi ăn kiểu Âu, Á *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.1.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí
 - 2.2. Tiệc đứng (Standing Buffet) *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.2.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí
 - 2.3. Tiệc rượu (Cocktail Party) *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.3.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí
 - 2.4. Tiệc trà - Hội nghị - Hội thảo *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.4.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí
 - 2.5. Tiệc Buffet *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.5.1. Đặc điểm, kỹ thuật trang trí
 - 2.6. Trang trí tiệc lớn và phục vụ tiệc ngoài trời GALA *Thời gian: 2 giờ*
Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*
- Bài 8: Quy trình kỹ thuật phục vụ các loại tiệc** *Thời gian: 30 giờ*

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được đặc điểm , tính chất các loại tiệc.
- Trình bày được quy trình phục vụ các bữa ăn tiệc, kiểu tiệc sáng, trưa, tối, tiệc theo các kiểu Âu, Á, tiệc ngồi, tiệc đứng,
- Thực hiện đúng kỹ thuật các bước theo trình tự việc chuẩn bị, phục vụ khách.
- Thực hiện đúng kỹ thuật các bước phục vụ uống : rượu, bia, nước ngọt...
- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

2. Nội dung bài:

1. Đặc điểm , tính chất các loại tiệc *Thời gian: 1 giờ*
2. Quy trình chuẩn bị phục vụ một bữa tiệc. *Thời gian: 1 giờ*
3. Kỹ thuật phục vụ tiệc *Thời gian: 2 giờ*
 - 3.1. Kỹ thuật phục vụ buffet sáng *Thời gian: 3 giờ*
 - 3.2. Kỹ thuật phục vụ buffet trưa, tối *Thời gian: 3 giờ*
 - 3.3. Kỹ thuật phục vụ ăn tiệc ngồi kiểu Á theo chữ I, E, U *Thời gian: 3 giờ*
 - 3.4. Kỹ thuật phục vụ ăn tiệc ngồi kiểu Á (đám cưới , hỏi) *Thời gian: 3 giờ*
 - 3.5. Kỹ thuật phục vụ ăn tiệc Teabreak (hội nghị, hội thảo) *Thời gian: 3 giờ*
4. Dọn bàn ăn *Thời gian: 3 giờ*
 - 4.1. Lưu ý khi thu dọn

5. Phục vụ đồ uống trong bữa ăn *Thời gian: 2 giờ*
- 5.1. Phục vụ rượu *Thời gian: 3 giờ*
- 5.2. Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai
- 5.3. Phục vụ trà, cà phê *Thời gian: 2 giờ*
- Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

Bài 9: Kỹ năng điều hành giám sát tiệc các loại trong nhà hàng

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được trách nhiệm, những yêu cầu cơ bản của người điều hành giám sát tiệc.
- Thực hiện điều hành, phối hợp được hoạt động của một ca phục vụ tiệc.
- Nhiệt tình, bao quát trong điều hành, giám sát hoạt động của nhà hàng.

2. Nội dung bài:

1. Trách nhiệm của người điều hành giám sát tiệc *Thời gian: 2 giờ*
 - 1.1. Kế hoạch chuẩn bị
 - 1.1.1. Nhân sự
 - 1.1.2. Dụng cụ
 - 1.1.3. Trang trí
 - 1.1.4 Âm thanh , ánh sáng
2. Kế hoạch phục vụ *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.1 Phối hợp, phân chia trách nhiệm với các bộ phận (bàn , bar, bếp, lễ tân, it, bảo vệ, kế toán tài vụ)
 - 2.2 Kiểm tra , giám sát , đôn đốc các khâu của các bộ phận

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Xưởng bàn , xưởng bar
2. Trang thiết bị máy móc:
 - Thiết bị phục vụ giảng dạy: tăng âm, loa, bảng, phấn, màn chiếu, projector, máy tính....
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
 - Tài liệu về giảng dạy.
 - Các mẫu biểu, giấy A4.
 - Hệ thống bảng biểu.
 - Dụng cụ bàn, bếp , ghế, khăn bàn, khăn ăn, khăn trang trí, bình hoa, dụng cụ ăn Âu, ăn Á, các dụng cụ chuyên cho buffet.
4. Các điều kiện khác: Xưởng thực hành rộng.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung đánh giá:

- Kiến thức:
 - Trình bày được nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống tiệc.
 - Trình bày được nguyên tắc chung quy trình tổ chức, đặt bàn và phục vụ các loại tiệc.
 - Trình bày các kiểu trang trí bàn tiệc
- Kỹ năng:
 - Thực hiện kỹ thuật đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn buffet Âu, Á, tiệc cơ bản.
 - Tổ chức được các loại tiệc cơ bản: Teabreak, Coffeebreak, Đám cưới trong nhà hàng.
 - Điều hành, phân công nhiệm vụ được tiệc cơ bản trong nhà hàng 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.
 - 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 phục vụ ăn uống tiệc trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 2 đến 4 sao.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

Phần lý thuyết:

- Kiểm tra thường xuyên: 1 bài.
- Thang điểm 10.
- Thời gian: 30 phút

Phần thực hành:

- Kiểm tra định kỳ: 3 bài kiểm tra thực hành,
- Thang điểm 10.
- Thời gian: 60 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: lý thuyết-thực hành)
 - Thang điểm 10.
 - Thời gian: 60-120 phút

VI. Hướng dẫn chương trình:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình 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:

- 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.

- + Phân chia nhóm học thực hành.
- + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.
- + Có kiến thức chuyên ngành về nhà hàng- khách sạn.
- + Có kiến thức thực tế về ngành dịch vụ nhà hàng và khách sạn của Việt Nam.
- + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho sinh viên.

- *Đối với sinh viên:*

- + Hoàn thành các bài tập thực hành
- + Chủ động trong học thực hành, tự giác nghiên cứu thêm các quy trình phục vụ tiệc trong thực tế và trên mạng xã hội.
- + Thực sự yêu thích nghề nghiệp.

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

Bài 6,7,8,9

4. *Tài liệu cần 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.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BAR CƠ BẢN

Tên mô đun: Nghiệp vụ Bar cơ bản

Mã mô đun: MD17

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 56 giờ; Kiểm tra: 6 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

+ Kỹ thuật pha chế đồ uống là một mô đun tự chọn trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Kỹ thuật chế biến món ăn. Mô đun này được giảng dạy song song với các môn học, mô đun chuyên môn nghề: Kỹ thuật chế biến món ăn cơ bản, Kỹ thuật chế biến món ăn Việt Nam và được giảng dạy trước môn học Nghiệp vụ nhà hàng.

2. Tính chất:

+ Kỹ thuật pha chế đồ uống là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành nhằm bổ trợ kiến thức về pha chế cho sinh viên trong chương trình khung trình độ cao đẳng, nghề Kỹ thuật chế biến món ăn .

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được sự hình thành và phát triển của nghề phục vụ bar, chức năng, vai trò của bộ phận bar trong cơ sở phục vụ ăn uống.

- Phân tích được nhiệm vụ của các chức danh và lý giải được các yêu cầu đối với từng chức danh

- Liệt kê tên và nêu chính xác công dụng của các trang thiết bị, dụng cụ thông dụng tại quầy bar.

2. Về kỹ năng:

- Pha chế và phục vụ được các loại đồ uống không cồn và đồ uống có cồn thường gặp. Đảm bảo kỹ thuật, thời gian, tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn khi pha chế và phục vụ.

- Xử lý được một số tình huống, sai phạm xảy ra trong quá trình pha chế và phục vụ.

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 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	Bài 1: Giới thiệu về Kỹ thuật pha chế đồ uống	10	8	0	2
	1.1. Sự hình thành và phát triển của nghề phục vụ Bar	2	2		
	1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar	2	2		
	1.3. Yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ Bar	2	2		
	1.4. Phân loại về Bar	1	1		
	1.5. Trang thiết bị và dụng cụ phục vụ Kiểm tra	1	1		2
2	Bài 2: Kiến thức về các loại đồ uống	9	9	0	1
	2.1. Đồ uống không cồn	4	4	0	
	2.2. Đồ uống có cồn	4	4	0	
	Kiểm tra	1			1
3	Bài 3: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống không cồn	37	4	32	1
	3.1. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại trà, cà phê	8	1	7	
	3.2. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả	9	1	8	
	3.3. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước sinh tố (cocktail)	8	1	7	
	3.4. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống không cồn	11	1	10	
Ôn tập Kiểm tra	1			1	
4	Bài 4: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống có cồn	28	5	21	2
	4.1. Các phương pháp pha chế cocktail	2	1	1	
	4.2. Các bước cơ bản thực hiện bài tập pha chế	2	1	1	

	4.3. Kỹ thuật trang trí cocktail	2	1	1	
	4.4. Các nguyên tắc cơ bản để xây dựng công thức cocktail	2	1	1	
	4.5. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn	18	1	17	
	Kiểm tra	2			2
5	Bài 5. Xây dựng thực đơn	6	2	4	
	5.1 Xây dựng thực đơn các món uống có cồn.	3	1	2	
	5.2 Xây dựng thực đơn các món uống không cồn.	3	1	2	
	Cộng	90	28	56	6

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Giới thiệu về Kỹ thuật pha chế đồ uống

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu:

- Tóm tắt được quá trình hình thành và phát triển của nghề phục vụ Bar, chức năng, vai trò của bộ phận bar trong cơ sở kinh doanh ăn uống

- Nêu và phân tích được cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar, nhiệm vụ của các chức danh, lý giải được yêu cầu đối với nhân viên phục vụ tại bộ phận bar.

- Phân biệt được các loại bar.

- Kể tên và giải thích công dụng của các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ Bar.

- Tự hào về nghề phục vụ bar.

1. Nội dung:

1.1. Sự hình thành và phát triển của nghề phục vụ Bar **Thời gian: 2 giờ**

1.1.1. Xuất xứ nghề phục vụ Bar

1.1.2. Tình hình phát triển của nghề phục vụ Bar

1.1.3. Nhu cầu xã hội và khả năng phát triển của nghề phục vụ Bar

1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar

Thời gian: 2 giờ

1.2.1. Vị trí, chức năng, vai trò nhiệm vụ của Bar

1.2.2. Vị trí

1.2.3. Chức năng, vai trò và nhiệm vụ

1.3. Yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ Bar

Thời gian: 2 giờ

1.3.1. Yêu cầu về sức khỏe và vệ sinh cá nhân

1.3.2. Yêu cầu về phẩm chất đạo đức

1.3.3. Yêu cầu về nghiệp vụ chuyên môn

1.3.4. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp

1.4. Phân loại về Bar

Thời gian: 1 giờ

1.4.1. Căn cứ vào vị trí của Bar trong nhà hàng và trong khách sạn

1.4.2. Căn cứ vào hình thức hoạt động của Bar

1.5. Trang thiết bị và dụng cụ phục vụ Bar

Thời gian: 1 giờ

1.5.1. Hệ thống điều hoà không khí

1.5.2. Hệ thống âm thanh, ánh sáng

1.5.3. Hệ thống tủ lạnh

1.5.4. Các trang thiết bị lắp đặt

1.5.5. Các máy chuyên dụng

1.5.6. Các loại dụng cụ phục vụ Bar

1.5.6.1. Đồ kim loại

1.5.6.2. Đồ thuỷ tinh

1.5.6.3. Đồ sành sứ

1.5.6.4. Đồ vải

Kiểm tra

Thời gian: 2 giờ

Bài 2: Kiến thức về các loại đồ uống giờ

Thời gian: 9

1. Mục tiêu:

- Nêu được tên và đặc điểm của các loại đồ uống, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn.

- Phân biệt và giải thích được sự khác biệt của các loại đồ uống, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn.

- Tỉ mỉ, cẩn thận trong pha chế đồ uống. Rèn luyện thái độ ham tìm hiểu các loại đồ uống.

2. Nội dung:

2.1. Đồ uống không cồn

Thời gian: 4 giờ

2.1.1. Khái niệm về đồ uống không cồn

2.1.2. Phân loại về đồ uống không cồn

2.1.3. Đồ uống giải khát

2.1.4. Đồ uống bổ dưỡng

2.1.5. Đồ uống kích thích

2.1.6. Đồ uống chữa bệnh

2.2. Đồ uống có cồn

Thời gian: 4 giờ

2.2.1. Khái niệm về đồ uống có cồn

2.2.2. Giới thiệu các loại đồ uống có cồn

2.2.3. Các loại bia

2.2.4. Các loại rượu vang

2.2.5. Các loại rượu mạnh

2.2.6. Các loại rượu mùi

2.2.7. Các loại cocktail

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 3: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống không cồn *Thời gian: 37 giờ*

1. Mục tiêu:

- Xác định chính xác quy trình pha chế và phục vụ khách với các loại đồ uống không cồn.

- Pha chế được các loại đồ uống không cồn đúng tiêu chuẩn: trà, cà phê, sinh tố, nước hoa quả, mocktail.

- Chăm thận trong pha chế, niềm nở, tận tình trong phục vụ khách.

2. Nội dung

- | | | |
|------|--|-------------------|
| 3.1. | Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại trà, cà phê | Thời gian: 8 giờ |
| 3.2. | Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả | Thời gian: 9 giờ |
| 3.3. | Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước sinh tố (cocktail) | Thời gian: 8 giờ |
| 3.4. | Luyện tập pha chế các loại đồ uống không cồn | Thời gian: 11 giờ |
| | Kiểm tra | Thời gian: 1 giờ |

Bài 4: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống có cồn *Thời gian: 28 giờ*

1. Mục tiêu:

- Mô tả được các phương pháp và giải thích được các nguyên tắc pha chế cocktail.

- Nêu được chính xác các công thức cocktail cơ bản.

- Giải thích được quy trình pha chế cocktail và phục vụ khách

- Pha chế được 10 loại cocktail đạt tiêu chuẩn.

- Phục vụ khách các loại bia, rượu vang, sâm panh, rượu mạnh,

- Sáng tạo, chăm thận trong pha chế, niềm nở, tận tình trong phục vụ khách.

2. Nội dung:

- | | | |
|--------|---|------------------|
| 4.1. | Các phương pháp pha chế cocktail | Thời gian: 2 giờ |
| 4.1.1. | Phương pháp lắc | |
| 4.1.2. | Phương pháp khuấy | |
| 4.1.3. | Phương pháp rót trực tiếp | |
| 4.1.4. | Phương pháp tạo lớp | |
| 4.1.5. | Phương pháp xay | |
| 4.2. | Các bước cơ bản thực hiện bài tập pha chế | Thời gian: 2 giờ |
| 4.2.1. | Kiểm tra công thức | |
| 4.2.2. | Chuẩn bị | |
| 4.2.3. | Pha chế | |
| 4.2.4. | Hoàn thiện sản phẩm | |
| 4.2.5. | Phục vụ | |
| 4.3. | Kỹ thuật trang trí cocktail | Thời gian: 2 giờ |
| 4.3.1. | Các nguyên tắc trang trí | |

- 4.3.2. Các hình thức trang trí
- 4.4. Các nguyên tắc cơ bản để xây dựng công thức cocktail Thời gian: 2 giờ
- 4.4.1. Xác định rượu nền và các thành phần
- 4.4.2. Định lượng
- 4.4.3. Phương pháp pha chế và phục vụ
- 4.4.4. Các tiêu chí đánh giá
- 4.5. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn Thời gian: 18 giờ
- 4.5.1. Kỹ thuật phục vụ bia, rượu vang, sâm panh, rượu mạnh
- 4.5.2. Pha chế và phục vụ cocktail Dry Martini, Tom Colin
- 4.5.3. Pha chế và phục vụ Cocktail Side car, Black Russian
- 4.5.4. Blue Lagoon, Grasshopper
- 4.5.5. Pha chế và phục vụ cocktail Magarita, Tequila sunrise
- 4.5.6. Singapore Sling, B52
- Kiểm tra Thời gian: 2 giờ

Bài 5: Xây dựng thực đơn

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu:

- Tham khảo và xây dựng thực đơn cho quán cà phê, quán bar.

2. Nội dung:

- 5.1 Xây dựng thực đơn các món uống có cồn
- 5.2 Xây dựng thực đơn các món uống không cồn.

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng:

- Thiết bị phục vụ giảng dạy:
- + Tủ âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

2. Trang thiết bị máy móc:

Máy pha chế, máy xay đa năng, máy ép, máy làm đá, bình nấu nước,...

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

- + Tài liệu về giảng dạy.
- + Phấn, bảng.
- + Các mẫu biểu.
- + Máy đèn chiếu, các loại nguyên liệu pha chế.
- + Quầy bar
- + Dụng cụ quầy bar
- + Ly, tách chuyên dụng

4. Các điều kiện khác:

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung đánh giá:

- Kiến thức:

+ Trình bày được sự hình thành và phát triển của nghề phục vụ bar, chức năng, vai trò của bộ phận bar trong cơ sở phục vụ ăn uống.

+ Phân tích được nhiệm vụ của các chức danh và lý giải được các yêu cầu đối với từng chức danh

+ Liệt kê tên và nêu chính xác công dụng của các trang thiết bị, dụng cụ thông dụng tại quầy bar.

+ Vẽ được sơ đồ tổ chức của bộ phận phục vụ bar.

+ Phân biệt các loại bar, các loại đồ uống

- Kỹ năng:

+ Pha chế và phục vụ được các loại đồ uống không cồn và đồ uống có cồn thường gặp. Đảm bảo kỹ thuật, thời gian, tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn khi pha chế và phục vụ.

+ Xử lý được một số tình huống, sai phạm xảy ra trong quá trình pha chế và phục vụ.

- 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 làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

2. Phương pháp đánh giá:

- Phương pháp đánh giá

Phần lý thuyết:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kỳ: 1 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút

Phần thực hành:

- Kiểm tra định kỳ: 4 bài kiểm tra thực hành

- Kiểm tra kết thúc mô đun:

+ Hình thức kiểm tra: thực hành

+ Thời gian: 30 phút

+ Thang điểm: 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho sinh viên Cao đẳng nghề Kỹ thuật 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..

+ Có kiến thức thực tế về Bar và phục vụ đồ uống.

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

- 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: bài 3, 4

4. Tài liệu tham khảo:

- *Bar và đồ uống* (tài liệu dịch của Singapore).

- *Bar và đồ uống* (tài liệu dịch của Indonesia).

- Xuân Ra, *Một nghìn lẻ một công thức cocktail*.

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

- *Food and beverage service skill - Hodder và Stoughton*, London 1998.

- *Giới thiệu về kỹ năng phục vụ ở quầy Bar* (Dublin Reprinted 1996).

- Bernard Davis, Andrew Lockwood (1998), *Nghiệp vụ quản lý đồ ăn và đồ uống*, Oxford.

- Richard Kotas và Bernard Davis, *Kiểm soát đồ ăn và đồ uống*, Công ty Sách giáo khoa Quốc tế.

- Keith Waller, Butterworth Heinemann, (1996), *Improving Food and Beverage Performance*, Oxford .

- *Giáo trình F&B của dự án VIE002*.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

XÂY DỰNG THỰC ĐƠN

Tên môn học: Xây dựng thực đơn

Mã môn học: MD18

Thời gian thực hiện môn học: 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 môn học:

1. Vị trí:

+ Xây dựng thực đơn là môn học chuyên môn ngành của chương trình đào tạo Quản trị nhà hàng. Môn học này được giảng dạy sau mô đun Nghiệp vụ bàn cơ bản và dạy song song với mô đun Nghiệp vụ bar, mô đun Nghiệp vụ bàn nâng cao và các môn học, mô đun của ngành Quản trị Nhà hàng.

2. Tính chất:

+ Xây dựng thực đơn là môn học học kết hợp của 70% lý thuyết và 30% thực hành, là mô đun chuyên nghề của chương trình đào tạo Quản trị nhà hàng.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được cơ cấu, tính chất và thời gian, đặc điểm các bữa ăn thường, các loại tiệc cơ bản.

- Trình bày hình thức phục vụ ăn và vai trò của thực đơn.

- Phân biệt được các loại thực đơn ăn thường, ăn tiệc.

- Phân biệt được thực đơn tự chọn À la carte và bữa ăn set menu.

- Trình bày cấu tạo thực đơn và nguyên tắc làm thực đơn.

- Trình bày thực đơn theo vùng, miền, khu vực.

2. Về kỹ năng:

- Làm được các thực đơn dựa trên các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn, đảm bảo tính thực tiễn và khoa học.

- Trang trí được tờ, cuốn thực đơn theo yêu cầu

- Sắp xếp được vị trí các thức uống, thức ăn theo nhu cầu nơi kinh doanh.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Xây dựng được tinh thần thái độ chu đáo, cẩn thận, tỉ mỉ và sáng tạo trong thiết kế thực đơn.

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

- 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 lên được thực đơn trong các nhà hàng, khách sạn.

III. Nội dung môn học:

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:Giới thiệu về bữa ăn	8	5	3	
	1.Cơ cấu và tính chất các bữa ăn	2	2	0	
	2.Thời gian, đặc điểm các bữa ăn thường	1	1	0	
	3.Các loại tiệc cơ bản	4	1	3	
	4.Các hình thức tự phục vụ	1	1	0	
2	Bài 2: Phương pháp xây dựng thực đơn	15	7	7	1
	1.Khái niệm và vai trò của thực đơn	1	1	0	
	2.Phân loại thực đơn	2	1	1	
	3.Cấu tạo thực đơn	1	1	0	
	4.Các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn	2	2	0	
	5.Kỹ năng xây dựng thực đơn	8	2	6	
	Kiểm tra	1			1
3	Bài 3:Rèn luyện xây dựng thực đơn	22	2	18	2
	1. Kỹ năng xây dựng thực đơn tự chọn	8	1	7	
	2.Kỹ năng xây dựng thực đơn tự chọn các loại bữa ăn	12	1	11	
	Kiểm tra	2			2
	Tổng	45	14	28	3

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Giới thiệu về bữa ăn

Thời gian: 8giờ

1. Mục tiêu bài:

- Xác định cơ cấu và tính chất các bữa ăn, thời gian, đặc điểm các bữa ăn thường, các loại tiệc cơ bản và các hình thức phục vụ ăn.

- Vận dụng được các kiến thức về bữa ăn để lên được danh mục các món ăn phù hợp với mục đích, tính chất và hình thức phục vụ bữa ăn.

- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về món ăn – đồ uống, mục đích tính chất của bữa ăn

2. Nội dung bài :

1. Cơ cấu và tính chất các bữa ăn

Thời gian: 2 giờ

1.1 Khái quát chung

1.1.1 Khái niệm về thực phẩm

1.1.2 Khái niệm về món ăn

1.1.3 Khái niệm về đồ uống

1.1.4 Khái niệm về bữa ăn

1.2 Cơ cấu các bữa ăn

1.2.1 Cơ cấu bữa ăn Á

1.2.2 Cơ cấu bữa ăn Âu

1.3 Tính chất của các bữa ăn

1.3.1 Bữa ăn thường

1.3.2 Bữa ăn tiệc

2. Thời gian, đặc điểm các bữa ăn thường

2.1. Bữa sáng

2.1.1 Bữa sáng Á

2.1.2 Bữa sáng Âu - have breakfast

2.2. Bữa trưa

2.2.1. Bữa trưa Á

2.2.2. Bữa trưa Âu – have lunch

2.3. Bữa tối

2.3.1. Bữa tối Á

2.3.2. Bữa tối Âu – have dinner

2.4. Các bữa ăn phụ

2.4.1 Bữa phụ sáng

2.4.2 Bữa phụ chiều

2.4.3 Bữa phụ tối/đêm

3. Các loại tiệc cơ bản

Thời gian: 4 giờ

3.1 Tiệc đứng (buffet)

3.1.1 Đặc điểm của tiệc đứng

3.1.2 Thực đơn trong tiệc đứng

3.2 Tiệc ngồi

3.2.1 Đặc điểm của tiệc ngồi

3.2.2 Thực đơn

4. Các hình thức tự phục vụ

Thời gian: 1 giờ

4.1 Hình thức tự phục vụ

4.1.1 Tự phục vụ trong bữa ăn thường

4.1.2 Tự phục vụ trong bữa tiệc

4.2. Hình thức được phục vụ

4.2.1 Trong bữa ăn thường

4.2.2 Trong bữa tiệc

Bài 2: Phương pháp xây dựng thực đơn

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu bài:

Học xong bài này, người học có khả năng:

- Nêu được khái niệm và vai trò của thực đơn;
- Phân biệt được các loại thực đơn;
- Trình bày được cấu tạo thực đơn;
- Phân tích được các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn;
- Vận dụng được quy trình xây dựng thực đơn để lên được thực đơn phù hợp với các yêu cầu về giá cả, chất lượng món ăn đồ uống.
- Tỉ mỉ, sáng tạo, ham thích tìm hiểu về xây dựng thực đơn.

2. Nội dung bài :

1. Khái niệm và vai trò của thực đơn

Thời gian: 1 giờ

1.1. Khái niệm về thực đơn

1.2. Vai trò của thực đơn.

2. Phân loại thực đơn

Thời gian: 2 giờ

2.1 Các tiêu chí phân loại thực đơn

2.1.1 Phân loại thực đơn theo giáo sư Graham Chandler

2.1.2 Theo mục đích nuôi dưỡng

2.1.3. Căn cứ theo thời gian

2.1.4 Theo đặc điểm kinh doanh

2.1.5 Theo tính chất bữa ăn

2.1.6 Theo sự tham gia của khách hàng trong việc lập ra thực đơn

2.2. Các loại thực đơn thường dùng trong nhà hàng khách sạn

2.2.1. Thực đơn chọn món - A la carte

2.2.2. Thực đơn bữa ăn lập sẵn - Set menu

2.2.3. Thực đơn bữa ăn đặt trước có lựa chọn – Table d’hôte menu

3. Cấu tạo thực đơn

Thời gian: 1 giờ

3.1. Cấu tạo thực đơn chọn món – A la carte.

3.1.1. Các kiểu trình bày thực đơn

3.1.2. Ngôn ngữ thực đơn

3.1.3. Nội dung và độ dài thực đơn

3.1.4. Hình thức

3.2. Cấu tạo thực đơn bữa ăn – Menu

3.2.1. Chất liệu để làm thực đơn.

3.2.2. Nội dung

3.2.3. Trình bày

- 4. Các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn
- 4.1. Các yêu cầu xây dựng thực đơn
 - 4.1.1 Yêu cầu chung
 - 4.1.2 Yêu cầu riêng
- 4.2. Các căn cứ để xây dựng thực đơn
 - 4.2.1 Các căn cứ chung
 - 4.2.2 Các căn cứ riêng đối với từng loại thực đơn

Thời gian: 2 giờ

- 5. Kỹ năng xây dựng thực đơn
- 5.1. Kỹ năng xây dựng thực đơn khách tự chọn
 - 5.1.1. Thời điểm xây dựng thực đơn
 - 5.1.2. Quy trình xây dựng thực đơn
- 5.2. Kỹ năng xây dựng thực đơn bữa ăn
 - 5.2.1 Thời điểm
 - 5.2.2 Quy trình

Thời gian: 8 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 3: Rèn luyện xây dựng thực đơn

Thời gian: 22 giờ

1. Mục tiêu bài:

- Nêu được cấu trúc các loại thực đơn chọn món, chọn bữa ăn, thực đơn của các loại bữa ăn khác nhau
- Luyện được kỹ năng xây dựng thực đơn tự chọn phù hợp với nhu cầu thị trường
- Luyện được kỹ năng xây dựng thực đơn các loại bữa ăn (sáng, chính, tiệc, phụ) phù hợp với đặc điểm tính chất của từng loại bữa ăn, từng loại khách
- Chấp hành quy định về xây dựng các loại thực đơn thường gặp.

2. Nội dung bài:

- 1. Kỹ năng xây dựng thực đơn tự chọn
 - 1.1. Kỹ năng xây dựng thực đơn tự chọn món - A la carte
 - 1.1.1 Xác định nhu cầu thị trường
 - 1.1.2 Dự trù thực đơn tự chọn món theo nhu cầu thị trường
 - 1.2. Luyện kỹ năng xây dựng thực đơn tự chọn bữa ăn
 - 1.2.1 Xác định nhu cầu thị trường
 - 1.2.2 Dự trù thực đơn tự chọn bữa ăn theo nhu cầu thị trường
- 2. Kỹ năng xây dựng thực đơn tự chọn các loại bữa ăn
 - 2.1 Kỹ năng xây dựng thực đơn bữa ăn sáng
 - 2.1.1 Xác định nhu cầu thị trường
 - 2.1.2 Dự trù thực đơn bữa ăn sáng theo nhu cầu thị trường
 - 2.2. Kỹ năng xây dựng thực đơn bữa ăn chính
 - 2.2.1 Xác định nhu cầu thị trường
 - 2.2.2 Dự trù thực đơn bữa ăn chính theo nhu cầu thị trường

Thời gian: 8 giờ

Thời gian: 12 giờ

2.3. Kỹ năng xây dựng thực đơn các bữa tiệc

2.3.1 Xác định nhu cầu thị trường

2.3.2 Dự trù thực đơn bữa tiệc theo nhu cầu thị trường

2.4. Kỹ năng xây dựng thực đơn các bữa ăn phụ

2.4.1 Xác định nhu cầu thị trường

2.4.2 Dự trù thực đơn bữa ăn phụ theo nhu cầu thị trường

Bài tập tổng hợp

Kiểm tra

Thời gian: 2 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 cơ cấu, tính chất và thời gian, đặc điểm các bữa ăn thường, các loại tiệc cơ bản.

+ Trình bày hình thức phục vụ ăn và vai trò của thực đơn.

+ Phân biệt được các loại thực đơn ăn thường, ăn tiệc.

+ Phân biệt được thực đơn tự chọn À la carte và bữa ăn set menu.

+ Trình bày cấu tạo thực đơn và nguyên tắc làm thực đơn.

+ Trình bày thực đơn theo vùng, miền, khu vực.

- Kỹ năng:

+ Làm được các thực đơn dựa trên các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn, đảm bảo tính thực tiễn và khoa học.

+ Trang trí được tờ , cuốn thực đơn theo yêu cầu

+ Sắp xếp được vị trí các thức uống, thức ăn theo nhu cầu nơi kinh doanh.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Xây dựng được thái độ chu đáo, cẩn thận, tỉ mỉ và sáng tạo trong thiết kế thực đơn.

+ Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu trên mạng xã hội có liên quan đến môn học.

+ 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 lên được thực đơn trong các nhà hàng, khách sạn.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá

Số lượng : 03 bài kiểm tra

- 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

+ Hình thức kiểm tra: viết

+ Thời gian 60 phút

+ Thang điểm: 10

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

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

- *Phương pháp giảng dạy:*

+ Thuyết trình, giảng giải.

+ Nêu vấn đề, giao bài tập nhóm cho các sinh hoạt ngoại khoá và sưu tầm tư liệu.

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có chương trình môn học.

+ Có bài giảng chi tiết.

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

+ Thảo luận nhóm để người học tự rút ra kết luận.

+ Giao bài tập nhóm, thảo luận...

+ Cần lưu ý riêng cho từng đối tượng người học cho các chuyên ngành

- 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.

+ Hoàn thành các bài tập nhóm .

2. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 2,3.

4. Tài liệu tham khảo:

- Bar và đồ uống, Trường Du lịch Hà Nội, 1998.

- Nguyễn Quang Khải, Tập tục và kiêng kỵ (sưu tầm giới thiệu), NXB văn hoá dân tộc, 2001.

- Nguyễn Thu Tâm (dịch), Nghệ thuật nấu ăn Trung Hoa, NXB Trẻ, 1995.

- Phan Ngọc, Bản sắc văn hoá Việt Nam, NXB Văn học, 2002.

- Trịnh Xuân Dũng và Hoàng Minh Khang, Tập quán khẩu vị ăn của một số nước và thực đơn nhà hàng, Trường Du lịch Hà Nội.

- Từ Giấy, Phong cách ăn Việt Nam, NXB Y học, 1996.

- Thường thức trong gia đình, NXB Hà Nội, 1997.
 - X.Carpusina và V.Carpusin, Lịch sử văn hoá thế giới, NXB Thế giới, 2004.
 - Vũ Dương Ninh (chủ biên), Lịch sử văn minh thế giới, NXB Giáo dục, 1998.
 - Vũ Hữu Nghị, Tìm hiểu Nhật Bản, NXB Khoa học xã hội, 1991.
 - V.A. Pronnikov và I.D. Ladanov, Người Nhật, NXB tổng hợp Hậu Giang, 1990.
 - Tìm hiểu lịch sử văn hoá Philippine, NXB Khoa học xã hội, 2000.
5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC NGHIỆP VỤ THANH TOÁN

Tên môn học: Nghiệp vụ thanh toán

Mã môn học : MĐ19

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 28giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 14 giờ; Kiểm tra: 3 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Nghiệp vụ thanh toán là môn học dạy song song các mô đun, môn học: Nghiệp vụ bar, nghiệp vụ bàn cơ bản, quản trị nhà hàng.

2. Tính chất:

- Nghiệp vụ thanh toán là môn học lý thuyết kết hợp thực hành, là môn học tự chọn thuộc các môn học đào tạo nghề tự chọn trong chương trình khung trình độ cao đẳng, nghề Quản trị nhà hàng.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về: Hệ thống tiền tệ thế giới, tỷ giá hối đoái, thanh toán trong nền kinh tế thị trường, một số chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán.

2. Về kỹ năng:

- Thực hiện được các thủ tục với các loại hình thanh toán phù hợp trong từng tình huống cụ thể của nghề nghiệp.

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 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: Hệ thống tiền tệ thế giới	9	7	1	1
	1.Những vấn đề chung về tiền tệ	4	4	0	
	2.Các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới	4	3	1	

	Kiểm tra	1			1
2	Chương 2: Tỷ giá hối đoái	9	6	3	0
	1. Khái niệm về tỷ giá	1	1	0	
	2. Phương pháp yết tỷ giá	3	2	1	
	3. Các loại tỷ giá hối đoái	2	1	1	
	4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái	2	1	1	
	5. Phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái	1	1	0	
3	Chương 3: Thanh toán trong nền kinh tế thị trường	12	9	2	1
	1. Thanh toán tiền mặt trong nền kinh tế thị trường	3	3	0	
	2. Thanh toán không dùng tiền mặt	4	3	1	
	3. Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt	4	3	1	
	Kiểm tra	1			1
4	Chương 4: Một số chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán	15	6	8	1
	1. Nội dung cơ bản một số chứng từ thanh toán	5	3	2	
	2. Phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách	9	3	6	
	Kiểm tra	1			1
		45	28	14	3

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Hệ thống tiền tệ thế giới

Thời gian: 9 giờ

1. Mục tiêu:

- Nêu được những vấn đề chung về hệ thống tiền tệ thế giới, bản chất của tiền tệ, quá trình phát triển của các hình thái tiền tệ, quy luật lưu thông tiền tệ, lạm phát, các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới.

- Phân biệt được các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới.

- Tích cực tìm hiểu về các loại tiền tệ được khách du lịch sử dụng phổ biến.

2. Nội dung:

1 Những vấn đề chung về tiền tệ

Thời gian: 4 giờ

- 1.1 Bản chất của tiền tệ
- 1.2 Quá trình phát triển của các hình thái tiền tệ
- 1.3 Quy luật lưu thông tiền tệ
- 1.4 Lạm phát
- 2 Các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới Thời gian: 4 giờ

- 2.1 Ngoại tệ và ngoại hối
- 2.2 Một số đồng tiền phổ biến trên thế giới
- Kiểm tra Thời gian: 1 giờ

Chương 2: Tỷ giá hối đoái **Thời gian: 9 giờ**

1. Mục tiêu:

- Xác định được tỷ giá hối đoái, khái niệm về tỷ giá, phương pháp yết tỷ giá, các loại tỷ giá hối đoái, các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái và phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái.
- Vận dụng quy đổi tiền tệ theo tỷ giá hối đoái đúng quy định.
- Chủ động tìm hiểu tỷ giá hối đoái theo quy định tại Việt Nam.

2. Nội dung:

- 1 Khái niệm về tỷ giá Thời gian: 1 giờ

- 1.1 Khái niệm
- 1.2 Cơ sở hình thành tỷ giá
- 2. Phương pháp yết tỷ giá Thời gian: 3 giờ

- 2.1 Khái niệm phương pháp yết tỷ giá
- 2.2 Các phương pháp yết tỷ giá
- 2.2.1 Phương pháp yết tỷ giá trực tiếp
- 2.2.2 Phương pháp yết tỷ giá gián tiếp
- 2.3 Phương pháp xác định tỷ giá theo phương pháp tính chéo
- 3. Các loại tỷ giá hối đoái Thời gian: 2 giờ

- 3.1 Căn cứ vào tính chất áp dụng của tỷ giá hối đoái
- 3.2 Căn cứ vào thời điểm mua bán
- 3.3 Căn cứ vào cách thức hình thành tỷ giá hối đoái
- 3.4 Căn cứ vào các phương thức chuyên ngoại hối
- 4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái Thời gian: 2 giờ
- 4.1 Quan hệ cung cầu về ngoại hối trên thị trường
- 4.1.1 Khái niệm
- 4.1.2 Ảnh hưởng của quan hệ cung cầu đến tỷ giá
- 4.2 Mức chênh lệch về lạm phát giữa các nước

5. Phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái Thời gian: 1 giờ

5.1 Chính sách chiết khấu

5.2 Sự can thiệp trực tiếp vào thị trường hối đoái

5.3 Lập quỹ bình ổn tỷ giá

5.4 Phá giá tiền tệ

5.5 Nâng giá tiền tệ

Kiểm tra

Chương 3: Thanh toán trong nền kinh tế thị trường **Thời gian: 12 giờ**

1. Mục tiêu:

- Trình bày được đặc điểm của thanh toán tiền mặt và không dùng tiền mặt
- Phân biệt được các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.
- Tuân thủ quy định về các loại thanh toán được chấp nhận tại nhà hàng.

2. Nội dung:

1 Thanh toán tiền mặt trong nền kinh tế thị trường Thời gian: 3 giờ

1.1. Khái niệm

1.2 Nội dung của thanh toán tiền mặt

1.3 Ưu và nhược điểm của thanh toán tiền mặt

2 Thanh toán không dùng tiền mặt Thời gian: 4 giờ

2.1 Khái niệm

2.2 Bản chất của thanh toán không dùng tiền mặt

2.3 Các nguyên tắc trong thanh toán không dùng tiền mặt

2.4 Ý nghĩa của thanh toán không dùng tiền mặt

3 Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt Thời gian: 4 giờ

3.1 Hối phiếu

3.2 Thanh toán bằng séc

3.3 Thanh toán bằng uỷ nhiệm chi

3.4 Thanh toán bằng uỷ nhiệm thu

3.5 Thanh toán bằng thư tín dụng

3.6 Thanh toán bằng thẻ

3.7 Voucher

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Chương 4: Một số chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu:

- Mô tả được các loại chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán, nội dung cơ bản một số chứng từ thanh toán,
- Áp dụng được các phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách.
- Tuân thủ các quy định về sử dụng chứng từ trong nghiệp vụ thanh toán.

2. Nội dung:

1. Nội dung cơ bản một số chứng từ thanh toán Thời gian: 5 giờ

1.1 Phiếu thu tiền

1.2 Phiếu chi tiền

1.3 Phiếu quy đổi ngoại tệ

1.4 Hoá đơn bán hàng

1.5 Bảng kê tiền mặt

2 Phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách Thời gian: 9 giờ

2.2.1 Phương pháp lập chứng từ

2.2.2 Các thủ tục thanh toán cho khách

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
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 những kiến thức cơ bản về: Hệ thống tiền tệ thế giới, tỷ giá hối đoái, thanh toán trong nền kinh tế thị trường, một số chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán.

- Kỹ năng:

Thực hiện được các thủ tục với các loại hình thanh toán phù hợp trong từng tình huống cụ thể của nghề nghiệp.

- 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 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

Số lượng bài kiểm tra: 03 bài

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 02 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 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:

+ Tốt nghiệp đại học khối kinh tế.

+ Có kiến thức thực tế về kế toán, tài chính, ngân hàng, du lịch - khách sạn.

+ Có giáo cụ trực quan (tài liệu của các ngân hàng, doanh nghiệp du lịch...).

- Đối với người học:

+ Có nhận thức tốt, có kỹ năng tính toán thành thạo.

+ Có kiến thức của các học phần đã học có liên quan đến học học phần này.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 3, 4.

4. Tài liệu tham khảo:

- Lưu Thị Hương, *Tài chính doanh nghiệp*, NXB Giáo dục, 1998.

- Đinh Xuân Trình, *Thanh toán quốc tế trong ngoại thương*, NXB giáo dục, 2003.

- Frederic - S. Mishkin, *Tiền tệ - ngân hàng và thị trường tài chính*, NXB Khoa học và kỹ thuật, 1995.

- Lê Văn Tê và Trương Thị Hồng, *Thẻ thanh toán và việc ứng dụng thanh toán thẻ tại Việt Nam*, NXB Trẻ, 1999.

- Ngô Văn Quế, *Quản lý và phát triển tài chính - tiền tệ - tín dụng - ngân hàng*, NXB Khoa học và kỹ thuật, 2000.

- Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, *Kinh tế chính trị học*, NXB Thống kê, 2002.

- Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, *Lý thuyết tài chính tiền tệ*, NXB Thống kê, 2002.

- Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, *Lý thuyết tiền tệ tín dụng*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh, 2000.

- Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, *Cẩm nang nghiệp vụ quản lý tài chính kế toán trưởng doanh nghiệp*, NXB thống kê, 2001.

- Trường Đại học Thương mại, *Thanh toán và tín dụng*, NXB Đại học Quốc gia, 2002.

- Trường Đại học Thương Mại, *Tài chính doanh nghiệp thương mại và dịch vụ*, NXB Đại học Quốc gia, 2002.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

KỸ THUẬT TRANG ĐIỂM VÀ CẮM HOA

Tên môn học: Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa

Mã môn học: MĐ20

Thời gian thực hiện môn học: 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 môn học:

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 trị nhà hàng”, mô đun được giảng dạy song song với mô đun Nghiệp vụ thanh toán, tiếng anh chuyên ngành và quản lý chất lượng.

2. Tính chất:

+ Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành. Trang bị cho sinh viên những kiến thức bổ trợ cho nghiệp vụ phục vụ nhà hàng của sinh viên.

II. Mục tiêu môn học:

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

	bình cao				
	5.1.Giới thiệu dụng cụ	1		1	
	5.2.Giới thiệu mẫu cắm	1		1	
	5.3.Cắm trực tiếp vào bình (lọ)	1		1	
	5.4.Cắm vào mút xốp	1		1	
	5.5.Kỹ thuật thực hiện và quá trình thao tác	7		7	
	Kiểm tra	1			1
	Cộng	45	14	28	3

2. Nội dung chi tiết:

Chương 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: 1giờ
- 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: 1giờ
- 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: 1giờ
- 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: 1giờ
- 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

Chương 2: Kỹ thuật trang điểm trong công sở

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu:

- Nhận diện được dụng cụ trang điểm cần thiết cho từng khuôn mặt cụ thể.
- Thực hiện được việc trang điểm mẫu phù hợp trên một số khuôn mặt mẫu: mặt tam giác, tròn, trái xoan, vuông.
- Thao tác chính xác trong sử dụng các dụng cụ khi trang điểm.
- Chăm thận, kiên nhẫn trong quá trình trang điểm.

2. Nội dung

2.1. Giới thiệu dụng cụ trang điểm

Thời gian: 2 giờ

2.2. Trang điểm mẫu trên một số khuôn mặt mẫu

Thời gian: 7 giờ

2.1.1. 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

Chương 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

Chương 4: Kỹ thuật cắm hoa trên bình thấp Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu:

- Nhận diện được các dụng cụ cần thiết khi cắm hoa bát thấp.
- Nêu được quy trình cắm hoa bát thấp.
- Cắm được một số mẫu hoa bát thấp: Mẫu tròn 1 đa diện/không pha; Mẫu tròn đa diện/pha tròn; Mẫu elip đa diện; Mẫu tam giác 1 mặt;
- Có thái độ kiên nhẫn, tỉ mỉ, cẩn thận và tìm tòi sáng tạo trong tạo mẫu hoa.

2. Nội dung:

- 4.1. Giới thiệu dụng cụ Thời gian: 1 giờ
- 4.2. Giới thiệu mẫu cắm Thời gian: 1 giờ
- 4.3. Kỹ thuật thực hiện và quá trình thao tác Thời gian: 5 giờ
- 4.3.1 Bình thấp hình tròn
- 4.3.2 Bình thấp hình elip
- Kiểm tra Thời gian: 1 giờ

Chương 5: Kỹ thuật cắm hoa trên bình cao Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu:

- Nhận diện được các dụng cụ cần thiết khi cắm hoa bình cao.
- Nêu được quy trình cắm hoa bình cao.
- Cắm được một số mẫu hoa bình cao: cắm trực tiếp vào bình/lọ, cắm vào nút xốp.
- Có thái độ kiên nhẫn, tỉ mỉ, cẩn thận và tìm tòi sáng tạo trong tạo mẫu hoa.

2. Nội dung:

- 5.1. Giới thiệu dụng cụ Thời gian: 1 giờ
- 5.2. Giới thiệu mẫu cắm Thời gian: 1 giờ
- 5.3. Cắm trực tiếp vào bình (lọ) Thời gian: 1 giờ
- 5.4. Cắm vào nút xốp Thời gian: 1 giờ
- 5.5. Kỹ thuật thực hiện và quá trình thao tác Thời gian: 7 giờ
- Kiểm tra Thời gian: 1 giờ

IV. Điều kiện thực hiện 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, mút cắm hoa.

- Nguyên vật liệu dụng cụ thực hành trang điểm: Kem dưỡng, kem nền, phấn, chì sáp, son môi, chì kẻ mày, nước hoa hồng và các vật dụng trang điểm khác.

- Nguyên vật liệu dụng cụ thực hành cắm hoa: Kéo, bình hoa, mút xốp, hoa, lá và các phụ liệu trang trí hoa.

4. Các điều kiện khác:

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức:

- Nêu được tính chất của bộ mặt đẹp, các tỷ lệ trên khuôn mặt, cách nhận dạng các kiểu khuôn mặt, dụng cụ trang điểm và mỹ phẩm, các bước trang điểm khuôn mặt, trang điểm nét.

- Nhận dạng được các kiểu khuôn mặt, xác định được kiểu trang điểm phù hợp và thực hiện trang điểm theo đúng quy trình, đạt tiêu chuẩn.

- Nhận biết và sử dụng được các dụng cụ trang điểm, mỹ phẩm.

- Nêu được cách giữ hoa tươi lâu và các nguyên tắc cắm hoa cơ bản.

- Phân biệt các kiểu cắm hoa cơ bản.

- Kỹ năng:

- Thực hiện đúng kỹ thuật trang điểm, kỹ thuật cắm hoa trên bát thấp, kỹ thuật cắm hoa trên bình cao phù hợp môi trường làm việc tại nhà hàng.

- Có thái độ kiên nhẫn, cẩn thận, tỉ mỉ và sáng tạo.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

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

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá

Số lượng bài kiểm tra: 03 bài

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kỳ: 3 bài kiểm tra thực hành,

- Kiểm tra kết thúc mô đun:

- + Hình thức kiểm tra: thực hành
- + Thời gian: 60 – 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

QUẢN TRỊ KINH DOANH NHÀ HÀNG

Tên môn học: Quản trị kinh doanh nhà hàng

Mã môn học: MD21

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 kinh doanh nhà hàng mô đun chuyên môn ngành của chương trình đào tạo Quản trị nhà hàng. Mô đun này được giảng dạy sau mô đun Nghiệp vụ bàn cơ bản và dạy song song với mô đun Nghiệp vụ bar, môn học Xây dựng thực đơn và các môn học, mô đun của ngành Quản trị Nhà hàng

2. Tính chất:

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

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được đặc điểm, vị trí của ngành nhà hàng trong nền kinh tế quốc dân.
- Trình bày khái niệm và nhiệm vụ quản trị trong quản trị kinh doanh nhà hàng.
- Phân tích thông tin và quyết định quản trị kinh doanh nhà hàng.
- Trình bày các phương pháp quản trị về: nhân lực, cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ trong kinh doanh nhà hàng
- Trình bày các phương pháp quản trị về: kế hoạch, chi phí tiêu thụ, kiểm soát tài chính, hiệu quả trong kinh doanh nhà hàng.

- Vẽ được sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng

2. Về kỹ năng:

- Lập kế hoạch trong kinh doanh nhà hàng.
- Ra các quyết định trong quản trị kinh doanh nhà hàng.
- Tổ chức các công việc thuộc chức năng quản trị
- Thực hiện được cách quản trị chất lượng, quản trị tiêu thụ, quản trị các hoạt động tài chính, quản trị hiệu quả kinh doanh 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 các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p>Bài 1: Tổng quan về quản trị kinh doanh nhà hàng</p> <p>1. Ngành nhà hàng</p> <p>1.1. Sơ lược về sự hình thành và phát triển ngành nhà hàng</p> <p>1.2. Khái niệm và bản chất của ngành nhà hàng</p> <p>1.3 Đặc điểm của ngành nhà hàng</p> <p>1.4 Vị trí của ngành nhà hàng trong nền kinh tế quốc dân</p> <p>2. Quản trị kinh doanh nhà hàng</p> <p>2.1. Những khái niệm cơ bản trong quản trị kinh doanh nhà hàng</p> <p>2.2. Những nhiệm vụ quản trị kinh doanh nhà hàng</p> <p>2.3 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng</p>	3	1 1	2 1 1	
2	<p>Bài 2: Thông tin và quyết định quản trị kinh doanh nhà hàng</p> <p>1. Khái niệm, vai trò của thông tin trong quản trị kinh doanh nhà hàng</p> <p>1.1 Khái niệm thông tin</p> <p>1.2 Một số đặc trưng cơ bản của thông tin</p> <p>1.3 Vai trò của thông tin trong hoạt động kinh doanh nhà hàng</p> <p>1.4 Những yêu cầu của thông tin</p> <p>1.5 Những vấn đề nhiễu thông tin</p> <p>1.6 Tổ chức thu thập thông tin</p> <p>1.7 Những kinh nghiệm thu thập và xử lý thông tin của nhà quản lý nhà hàng</p> <p>2. Quyết định trong quản trị kinh doanh nhà hàng</p>	4	1 1	3 1 1	

3	<p>2.1. Khái niệm</p> <p>2.2. Các loại quyết định</p> <p>2.3. Những nguyên tắc cơ bản khi ban hành quyết định</p> <p>2.4. Những yêu cầu đối với các quyết định</p> <p>2.5. Quá trình ban hành quyết định và tổ chức thực hiện quyết định</p>	3	1 1	2	
4	<p>Bài 3 : Kế hoạch hoá trong hoạt động kinh doanh nhà hàng</p> <p>1. Xây dựng kế hoạch chiến lược</p> <p>1.1. Khái niệm kế hoạch chiến lược</p> <p>1.2. Xây dựng kế hoạch chiến lược</p> <p>2. Quy trình xây dựng kế hoạch chiến lược</p> <p>2.1. Xây dựng và xác định mục tiêu của kế hoạch chiến lược</p> <p>2.2 Nguyên tắc xây dựng một kế hoạch chiến lược</p> <p>2.3 Thực thi kế hoạch chiến lược</p> <p>2.4 Đánh giá kế hoạch chiến lược</p> <p>3. Kế hoạch hoá trong nhà hàng</p> <p>3.1 Khái niệm kế hoạch của nhà hàng</p> <p>3.2 Xác định mục tiêu và đối tượng phục vụ của nhà hàng</p> <p>3.3 Xây dựng kế hoạch chiến lược</p>	3	1 1	1 1	
	<p>Bài 4: Quản trị nhân lực trong nhà hàng</p> <p>1. Khái niệm, vai trò và chức năng của quản trị nhân lực trong nhà hàng</p> <p>1.1 Khái niệm quản trị nhân lực</p> <p>1.2 Chức năng của quản trị nhân lực trong nhà hàng</p> <p>1.3 Mục tiêu của quản trị nhân lực trong nhà hàng</p>	6	2 1	4 1	

5	1.4 Các nguyên tắc quản trị nhân lực trong nhà hàng				
	2. Một số nội dung cơ bản của quản trị nhân lực trong nhà hàng		1	1	
	2.1 Phân tích công việc				
	2.2 Tuyển chọn nhân lực				
	2.3 Bố trí, sắp xếp lao động				
2.4 Đào tạo và phát triển nhân lực				1	
2.5 Đánh giá thực hiện công việc					
2.6 Tạo động lực cho người lao động					
3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động quản trị nhân lực trong nhà hàng					
3.1 Nhóm nhân tố bên trong					
3.2 Nhóm nhân tố bên ngoài					
4. Cán bộ lãnh đạo trong quản trị kinh doanh nhà hàng				1	
4.1 Tổng quan về cán bộ trong quản trị kinh doanh nhà hàng					
4.2 Phong cách và uy tín	4	2	2		
Bài 5: Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng		1			
1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng					
1.1 Khái niệm					
1.2 Các khu vực chính của nhà hàng				1	
1.3 Khảo sát một số khu vực quan trọng của nhà hàng			1		
1.4 Một số hệ thống kỹ thuật cơ bản của nhà hàng					
2. Bảo dưỡng nhà hàng					
2.1 Khái niệm chung về công tác bảo dưỡng					
2.2 Các chế độ bảo dưỡng					
2.3 Các hình thức tổ chức hoạt động bảo dưỡng					

6	<p>2.4 Một số biện pháp chủ yếu nâng cao hiệu quả bảo dưỡng</p> <p>3. Hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật</p> <p>3.1 Khái quát</p> <p>3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật</p>	6	2	1	
7	<p>Bài 6: Quản trị chất lượng phục vụ nhà hàng</p> <p>1. Bản chất và nội dung của phục vụ du lịch và nhà hàng</p> <p>1.1. Bản chất của sự phục vụ</p> <p>1.2. Nội dung của sự phục vụ</p> <p>2. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng phục vụ</p> <p>2.1. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp</p> <p>2.2. Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp</p> <p>3. Chất lượng phục vụ trong nhà hàng</p> <p>3.1. Nội dung của chất lượng phục vụ trong nhà hàng</p> <p>3.2. Ý nghĩa của việc đảm bảo chất lượng phục vụ trong nhà hàng</p> <p>3.3. Điều kiện và biện pháp để nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng</p> <p>3.4. Phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ trong nhà hàng</p> <p>Kiểm tra</p>	4	2	1	1
	<p>Bài 7: Quản trị tiêu thụ trong nhà hàng</p> <p>1. Khái quát về tiêu thụ trong nhà hàng</p> <p>1.1. Tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ</p> <p>1.2. Quản trị tiêu thụ hàng hoá, dịch</p>		1	1	1

8	<p>vụ</p> <p>2. Nghiên cứu thị trường</p> <p>2.1. Khái quát về nghiên cứu thị trường</p> <p>2.2. Nội dung chủ yếu của nghiên cứu thị trường</p> <p>2.3. Các phương pháp nghiên cứu thị trường</p> <p>2.4. Một số kỹ thuật chủ yếu</p> <p>3. Xây dựng và quản trị hệ thống kênh phân phối</p> <p>3.1. Xây dựng hệ thống kênh phân phối</p> <p>3.2. Quản trị hệ thống kênh phân phối</p> <p>4. Xây dựng các chính sách tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ</p> <p>4.1 Chính sách sản phẩm</p> <p>4.2 Chính sách Marketing</p> <p>5. Kế hoạch hoá khâu tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ</p> <p>5.1 Kế hoạch hoá bán hàng</p> <p>5.2 Kế hoạch hoá Marketing</p> <p>5.3 Kế hoạch hoá quảng cáo</p> <p>5.4 Kế hoạch hoá chi phí tiêu thụ</p> <p>Bài 8: Quản trị các hoạt động tài chính trong nhà hàng</p> <p>1. Khái quát về hoạt động tài chính trong nhà hàng</p> <p>1.1. Các mối quan hệ tài chính trong nhà hàng</p> <p>1.2. Chức năng, nhiệm vụ chủ yếu của quản trị hoạt động tài chính trong nhà hàng</p> <p>2. Đa dạng hoá các nguồn vốn của nhà hàng</p> <p>2.1. Các nguồn cung ứng vốn của nhà hàng</p>	9	2	6	1
			1	1	
				1	

9	2.2. Phương châm và các giải pháp huy động vốn				
	3. Hoạch định sử dụng vốn trong nhà hàng		1	1	
	3.1. Một số chỉ tiêu cơ sở				
	3.2. Hoạch định dự án đầu tư				
	3.3. Hoạch định tài chính trong nhà hàng				
	3.4. Thiết lập ngân quỹ và khả năng thanh toán				
	4. Phân tích tài chính trong nhà hàng			1	
	4.1. Các chỉ tiêu thường dùng trong phân tích tài chính				
	4.2. Phân tích tài chính				
	5. Quản trị doanh thu và chi phí			2	
5.1. Doanh thu trong nhà hàng					
5.2. Chi phí trong nhà hàng					
5.3. Phương hướng và biện pháp tăng doanh thu và tiết kiệm chi phí trong kinh doanh nhà hàng					
Kiểm tra	6	2	4		
Bài 9: Quản trị hiệu quả kinh doanh nhà hàng		1			
1. Bản chất của hiệu quả kinh doanh				1	
1.1. Khái niệm và bản chất			1		
1.2. Sự cần thiết phi nâng cao hiệu quả kinh doanh					
2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh					
2.1. Các nhân tố bên trong			1		
2.2. Các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài					
3. Tiêu chuẩn và chỉ tiêu hiệu quả kinh doanh					
3.1. Tiêu chuẩn hiệu quả kinh doanh					
3.2. Mục đích và quan điểm phân					

tích hiệu quả kinh doanh 3.3.Hệ thống chỉ tiêu hiệu quả kinh doanh 4. Một số biện pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh 4.1 Tăng cường quản trị chiến lược kinh doanh 4.2.Lựa chọn quyết định kinh doanh có hiệu quả 4.3.Phát triển trình độ và tạo động lực cho người lao động 4.4.Hoàn thiện công tác quản trị 4.5.Phát triển công nghệ kỹ thuật 4.6.Tăng cường và mở rộng mối quan hệ giữa nhà hàng và môi trường bên ngoài		1			
Cộng	45	15	28	2	

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Tổng quan về quản trị kinh doanh nhà hàng

Thời gian: 3 giờ

1. Mục tiêu bài học :

- Trình bày được các kiến thức tổng quan về quản trị kinh doanh nhà hàng như: Khái niệm và bản chất của ngành nhà hàng; Đặc điểm của ngành nhà hàng; Những khái niệm cơ bản trong quản trị kinh doanh nhà hàng; Những nhiệm vụ quản trị kinh doanh nhà hàng;...

- Vẽ được sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng.
- Tóm tắt được sự hình thành và phát triển ngành nhà hàng.
- Xây dựng ý thức trách nhiệm, chủ động, hợp tác trong công việc

2. Nội dung bài :

1. Ngành nhà hàng

Thời gian: 2 giờ

- 1.1. Sơ lược về sự hình thành và phát triển ngành nhà hàng
- 1.2. Khái niệm và bản chất của ngành nhà hàng
- 1.3 Đặc điểm của ngành nhà hàng
- 1.4 Vị trí của ngành nhà hàng trong nền kinh tế quốc dân

2. Quản trị kinh doanh nhà hàng

Thời gian: 1 giờ

- 2.1. Những khái niệm cơ bản trong quản trị kinh doanh nhà hàng
- 2.2. Những nhiệm vụ quản trị kinh doanh nhà hàng
- 2.3 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng

Bài 2: Thông tin và quyết định quản trị kinh doanh nhà hàng Thời gian : 4 giờ

1. *Mục tiêu bài học:*

- Trình bày được khái niệm, vai trò của thông tin trong quản trị nhà hàng .
- Phân tích được mối quan hệ giữa thông tin và quyết định quản trị trong kinh doanh nhà hàng.
- Tổ chức được quá trình thu thập thông tin, ban hành và tổ chức thực hiện các quyết định trong quản trị nhà hàng.
- Có ý thức thường xuyên thu thập, cập nhật thông tin, nhanh nhạy nắm bắt cơ hội kinh doanh.

2. *Nội dung bài:*

1. Khái niệm, vai trò của thông tin trong quản trị kinh doanh nhà hàng

1.1 Khái niệm thông tin

Thời gian: 2 giờ

1.2 Một số đặc trưng cơ bản của thông tin

1.3 Vai trò của thông tin trong hoạt động kinh doanh nhà hàng

1.4 Những yêu cầu của thông tin

1.5 Những vấn đề nhiễu thông tin

1.6 Tổ chức thu thập thông tin

1.7 Những kinh nghiệm thu thập và xử lý thông tin của nhà quản lý nhà hàng

2. Quyết định trong quản trị kinh doanh nhà hàng

Thời gian: 2 giờ

2.1. Khái niệm

2.2. Các loại quyết định

2.3. Những nguyên tắc cơ bản khi ban hành quyết định

2.4. Những yêu cầu đối với các quyết định

2.5. Quá trình ban hành quyết định và tổ chức thực hiện quyết định

Bài 3: Kế hoạch hoá trong hoạt động kinh doanh nhà hàng Thời gian: 3 giờ

1. *Mục tiêu bài học:*

- Trình bày được các nội dung cơ bản về kế hoạch hóa trong hoạt động kinh doanh nhà hàng như: xây dựng kế hoạch chiến lược, quy trình xây dựng kế hoạch chiến lược nói chung và kế hoạch hóa trong hoạt động kinh doanh nhà hàng nói riêng.

- Xây dựng, tổ chức thực hiện và đánh giá được các kế hoạch cụ thể trong nhà hàng.

- Có thái độ làm việc cụ thể, chi tiết, logic, đúng thời hạn, tiến độ trong xây dựng và thực hiện kế hoạch.

2. *Nội dung bài:*

1. Xây dựng kế hoạch chiến lược

Thời gian: 1 giờ

1.1. Khái niệm kế hoạch chiến lược

1.2. Xây dựng kế hoạch chiến lược

2. Quy trình xây dựng kế hoạch chiến lược

Thời gian: 1 giờ

2.1. Xây dựng và xác định mục tiêu của kế hoạch chiến lược

2.2 Nguyên tắc xây dựng một kế hoạch chiến lược

2.3 Thực thi kế hoạch chiến lược

2.4 Đánh giá kế hoạch chiến lược

3. Kế hoạch hoá trong nhà hàng

Thời gian: 1 giờ

3.1 Khái niệm kế hoạch của nhà hàng

3.2 Xác định mục tiêu và đối tượng phục vụ của nhà hàng

3.3 Xây dựng kế hoạch chiến lược

Bài 4: Quản trị nhân lực trong nhà hàng

Thời gian : 6giờ

1. *Mục tiêu bài học:*

- Trình bày được khái niệm, vai trò và chức năng của quản trị nhân lực trong nhà hàng.

- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động quản trị nhân lực trong nhà hàng.

- Tổ chức được các bước trong quy trình quản trị nhân lực trong nhà hàng gồm: Phân tích công việc; Tuyển chọn nhân lực; Bố trí, sắp xếp lao động; Đào tạo và phát triển nhân lực; Đánh giá thực hiện công việc; Tạo động lực cho người lao động.

- Tích cực, chủ động rèn luyện phong cách lãnh đạo và tạo lập uy tín.

2. *Nội dung bài:*

1. Khái niệm, vai trò và chức năng của quản trị nhân lực trong nhà hàng

1.1 Khái niệm quản trị nhân lực

Thời gian: 2 giờ

1.2 Chức năng của quản trị nhân lực trong nhà hàng

1.3 Mục tiêu của quản trị nhân lực trong nhà hàng

1.4 Các nguyên tắc quản trị nhân lực trong nhà hàng

2. Một số nội dung cơ bản của quản trị nhân lực trong nhà hàng

2.1 Phân tích công việc

Thời gian: 2 giờ

2.2 Tuyển chọn nhân lực

2.3 Bố trí, sắp xếp lao động

2.4 Đào tạo và phát triển nhân lực

2.5 Đánh giá thực hiện công việc

2.6 Tạo động lực cho người lao động

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động quản trị nhân lực trong nhà hàng

3.1 Nhóm nhân tố bên trong

Thời gian: 1 giờ

3.2 Nhóm nhân tố bên ngoài

4. Cán bộ lãnh đạo trong quản trị kinh doanh nhà hàng

Thời gian: 1 giờ

4.1 Tổng quan về cán bộ trong quản trị kinh doanh nhà hàng

4.2 Phong cách và uy tín

Bài 5: Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng

Thời gian: 4giờ

1. *Mục tiêu bài học:*

- Trình bày được khái niệm cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng, các khu vực chính của nhà hàng, hệ thống kỹ thuật cơ bản của nhà hàng, các chế độ, hình thức bảo dưỡng cơ sở vật chất kỹ thuật, ...

- Đánh giá được hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật.
- Bố trí và sắp xếp được cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng.
- Có ý thức cẩn thận, tỉ mỉ, tích cực trong bảo dưỡng, sử dụng, quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng.

2. Nội dung bài:

1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng *Thời gian: 1 giờ*

1.1 Khái niệm

1.2 Các khu vực chính của nhà hàng

1.3 Khảo sát một số khu vực quan trọng của nhà hàng

1.4 Một số hệ thống kỹ thuật cơ bản của nhà hàng

2. Bảo dưỡng nhà hàng *Thời gian: 2 giờ*

2.1 Khái niệm chung về công tác bảo dưỡng

2.2 Các chế độ bảo dưỡng

2.3 Các hình thức tổ chức hoạt động bảo dưỡng

2.4 Một số biện pháp chủ yếu nâng cao hiệu quả bảo dưỡng

3. Hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật *Thời gian: 1 giờ*

3.1 Khái quát

3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật

Bài 6: Quản trị chất lượng phục vụ trong nhà hàng *Thời gian: 6 giờ*

1. Mục tiêu bài học

- Diễn giải được bản chất và nội dung của phục vụ du lịch và nhà hàng, nội dung của chất lượng phục vụ trong nhà hàng.

- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng phục vụ, ý nghĩa của việc đảm bảo chất lượng phục vụ trong nhà hàng.

- Xác định được phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ trong nhà hàng, các điều kiện và biện pháp để nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng.

- Đánh giá được nội dung cơ bản và điều kiện nâng cao chất lượng dịch vụ trong nhà hàng.

- Có thái độ thường xuyên chú trọng nâng cao chất lượng phục vụ

2. Nội dung bài:

1. Bản chất và nội dung của phục vụ du lịch và nhà hàng *Thời gian: 1 giờ*

1.1. Bản chất của sự phục vụ

1.2. Nội dung của sự phục vụ

2. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng phục vụ *Thời gian: 2 giờ*

2.1. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp

2.2. Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp

3. Chất lượng phục vụ trong nhà hàng *Thời gian: 2 giờ*

3.1. Nội dung của chất lượng phục vụ trong nhà hàng

3.2. Ý nghĩa của việc đảm bảo chất lượng phục vụ trong nhà hàng

3.3. Điều kiện và biện pháp để nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng

3.4. Phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ trong nhà hàng

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 7: Quản trị tiêu thụ trong nhà hàng

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu bài học:

- Trình bày được nội dung cơ bản của tiêu thụ hàng hóa, dịch vụ, quản trị tiêu thụ hàng hóa, dịch vụ.

- Phân tích được các yếu tố liên quan đến nghiên cứu thị trường, xây dựng và quản trị hệ thống kênh phân phối, xây dựng chính sách tiêu thụ hàng hóa, dịch vụ, Kế hoạch hóa tiêu thụ hàng hóa dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng.

- Mô tả được các phương pháp, kỹ thuật nghiên cứu thị trường

- Cơ bản xây dựng được hệ thống kênh phân phối, các chính sách tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ, kế hoạch hoá khâu tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ

- Có thái độ hợp tác, cẩn thận, chính xác của người quản lý và tích cực tự rèn luyện nâng cao kỹ năng quản trị.

2. Nội dung bài:

1. Khái quát về tiêu thụ trong nhà hàng

Thời gian: 1 giờ

1.1. Tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ

1.2. Quản trị tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ

2. Nghiên cứu thị trường

Thời gian: 1 giờ

2.1. Khái quát về nghiên cứu thị trường

2.2. Nội dung chủ yếu của nghiên cứu thị trường

2.3. Các phương pháp nghiên cứu thị trường

2.4. Một số kỹ thuật chủ yếu

3. Xây dựng và quản trị hệ thống kênh phân phối

Thời gian: 1 giờ

3.1. Xây dựng hệ thống kênh phân phối

3.2. Quản trị hệ thống kênh phân phối

4. Xây dựng các chính sách tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ

4.1 Chính sách sản phẩm

4.2 Chính sách Marketing

5. Kế hoạch hoá khâu tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ

Thời gian: 1 giờ

5.1 Kế hoạch hoá bán hàng

5.2 Kế hoạch hoá Marketing

5.3 Kế hoạch hoá quảng cáo

5.4 Kế hoạch hoá chi phí tiêu thụ

Bài 8: Quản trị các hoạt động tài chính trong nhà hàng

Thời gian: 9 giờ

1. Mục tiêu bài học

- Nêu được chức năng, nhiệm vụ chủ yếu của quản trị hoạt động tài chính trong nhà hàng, các mối quan hệ tài chính, các nguồn cung ứng vốn của nhà hàng trong nhà hàng.

- Hoạch định được việc sử dụng vốn trong nhà hàng
- Tổ chức được việc quản trị doanh thu và chi phí, phân tích tài chính trong nhà hàng
- Xác định và áp dụng được các phương hướng, biện pháp thích hợp trong tăng doanh thu và tiết kiệm chi phí trong kinh doanh nhà hàng
- Đánh giá được các hoạt động quản trị tài chính trong nhà hàng.
- Có thái độ trung thực, tỉ mỉ, thói quen chính xác trong quản lý tài chính.

2. Nội dung bài:

1. Khái quát về hoạt động tài chính trong nhà hàng *Thời gian: 2 giờ*
 - 1.1. Các mối quan hệ tài chính trong nhà hàng
 - 1.2. Chức năng, nhiệm vụ chủ yếu của quản trị hoạt động tài chính trong nhà hàng
2. Đa dạng hoá các nguồn vốn của nhà hàng *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.1. Các nguồn cung ứng vốn của nhà hàng
 - 2.2. Phương châm và các giải pháp huy động vốn
3. Hoạch định sử dụng vốn trong nhà hàng *Thời gian: 2 giờ*
 - 3.1. Một số chỉ tiêu cơ sở
 - 3.2. Hoạch định dự án đầu tư
 - 3.3. Hoạch định tài chính trong nhà hàng
 - 3.4. Thiết lập ngân quỹ và khả năng thanh toán
4. Phân tích tài chính trong nhà hàng *Thời gian: 1 giờ*
 - 4.1. Các chỉ tiêu thường dùng trong phân tích tài chính
 - 4.2. Phân tích tài chính
5. Quản trị doanh thu và chi phí *Thời gian: 1 giờ*
 - 5.1. Doanh thu trong nhà hàng
 - 5.2. Chi phí trong nhà hàng
 - 5.3. Phương hướng và biện pháp tăng doanh thu và tiết kiệm chi phí trong kinh doanh nhà hàng

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 9: Quản trị hiệu quả kinh doanh nhà hàng

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu bài học:

- Trình bày được khái niệm và bản chất của hiệu quả kinh doanh.
- Phân tích được các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh.
- Xác định được các tiêu chuẩn và chỉ tiêu hiệu quả kinh doanh, một số biện pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh trong kinh doanh nhà hàng.
- Lựa chọn được một số quyết định kinh doanh có hiệu quả.
- Chủ động, sáng tạo, luôn tìm tòi các ý tưởng nâng cao hiệu quả kinh doanh.

2. Nội dung bài :

1. Bản chất của hiệu quả kinh doanh *Thời gian: 1 giờ*

- 1.1. Khái niệm và bản chất
- 1.2. Sự cần thiết phi nâng cao hiệu quả kinh doanh
2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh *Thời gian: 1 giờ*
 - 2.1. Các nhân tố bên trong
 - 2.2. Các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài
3. Tiêu chuẩn và chỉ tiêu hiệu quả kinh doanh *Thời gian: 2 giờ*
 - 3.1. Tiêu chuẩn hiệu quả kinh doanh
 - 3.2. Mục đích và quan điểm phân tích hiệu quả kinh doanh
 - 3.3. Hệ thống chỉ tiêu hiệu quả kinh doanh
4. Một số biện pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh *Thời gian: 2 giờ*
 - 4.1. Tăng cường quản trị chiến lược kinh doanh
 - 4.2. Lựa chọn quyết định kinh doanh có hiệu quả
 - 4.3. Phát triển trình độ và tạo động lực cho người lao động
 - 4.4. Hoàn thiện công tác quản trị
 - 4.5. Phát triển công nghệ kỹ thuật
 - 4.6. Tăng cường và mở rộng mối quan hệ giữa nhà hàng và môi trường bên ngoài

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:

1. Nội dung:
 - Kiến thức:
 - Trình bày khái niệm và nhiệm vụ quản trị trong quản trị kinh doanh nhà hàng.
 - Phân tích thông tin và quyết định quản trị kinh doanh nhà hàng.
 - Trình bày các phương pháp quản trị về: nhân lực, cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ trong kinh doanh nhà hàng
 - Trình bày các phương pháp quản trị về: kế hoạch, chi phí tiêu thụ, kiểm soát tài chính, hiệu quả trong kinh doanh nhà hàng.
 - Trình bày được sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng.
 - Kỹ năng:
 - Lập kế hoạch trong kinh doanh nhà hàng.
 - Ra các quyết định trong quản trị kinh doanh nhà hàng.
 - Tổ chức các công việc thuộc chức năng quản trị

- Thực hiện được cơ bản cách quản trị chất lượng, quản trị tiêu thụ, quản trị các hoạt động tài chính, quản trị hiệu quả kinh doanh 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: 02 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: 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 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 3,4,5,6,7,8,9.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- 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 Đặng, 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 Hào, *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 MÔN HỌC QUẢN TRỊ TIỆC

Tên môn học: Quản trị tiệc

Mã môn học: MH22

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:

STT	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	5	2	2	1

	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		1 1	1 1	1
5.	Chương 5: Tiệc và hậu cần hội nghị 1. Kế hoạch tổ chức tiệc và hậu cần hội nghị 2. Các loại phòng hội nghị 3. Các loại phòng hội nghị - Thiết bị phục vụ hội nghị - Xếp đặt, chuẩn bị phòng hội nghị - Phục vụ hậu cần hội nghị - Phục vụ tiệc hội nghị	6	3 1 1 1	3 1 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 1.5 1.5	2 1 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 1 1 1	3 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 1 1 1	2 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

Thời gian: 1 giờ

2. Phạm vi kinh doanh

3. Các loại hình kinh doanh tiệc

Thời gian: 1 giờ

4. Xu hướng phát triển dịch vụ kinh doanh tiệc

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.

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 Mỏ 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 TỔ CHỨC SỰ KIỆN

Tên môn học: Tổ chức sự kiện

Mã môn học: MH23

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:

+ Tổ chức sự kiện là môn học thuộc nhóm các môn học, mô đun đào tạo nghề tự chọn trong chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng”.

+ Môn học này nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức bổ trợ cho nghiệp vụ phục vụ nhà hàng của sinh viên. Môn học này cần được tổ chức giảng dạy trước các môn học nghiệp vụ nhà hàng.

2. Tính chất:

- Môn học lý thuyết trong nghề phục vụ du lịch nói chung và nghề Quản trị nhà hàng nói riêng. Là môn học lý thuyết, đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Nêu được khái niệm, mục đích, yêu cầu, ý nghĩa của công tác tổ chức sự kiện.

- Trình bày được ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện, quy trình tổ chức sự kiện theo từng giai đoạn.

- Cẩn thận, tỉ mỉ, bao quát công việc từ xác định thông tin, lập kế hoạch đến triển khai tổ chức sự kiện.

- Nhiệt tình, chăm chỉ, cẩn thận, chu đáo và có tinh thần hợp tác tích cực với các bộ phận liên quan đảm bảo việc tổ chức các sự kiện.

2. Về kỹ năng:

- Phân loại được các sự kiện.

- Tổ chức được một sự kiện trong phạm vi liên quan nghiệp vụ 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,	Kiểm tra

				bài tập	
1	Chương 1: Khái quát hoạt động tổ chức sự kiện Khái niệm Mục đích Yêu cầu Phân loại Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện Những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện Quy trình tổ chức sự kiện	6	6	0	0
2	Chương 2: Các hoạt động cơ bản giai đoạn xúc tiến sự kiện Công tác thu thập thông tin Tiếp xúc Đàm phán Ký kết hợp đồng	5	5	0	0
3	Chương 3: Các hoạt động cơ bản giai đoạn chuẩn bị sự kiện Xây dựng chương trình Chuẩn bị tài chính Chuẩn bị cơ sở vật chất Chuẩn bị nhân sự	12	6	5	1
4	Chương 4: Các hoạt động cơ bản giai đoạn diễn ra sự kiện Đón tiếp Phục vụ Đảm bảo an toàn - an ninh	4	4		
5	Chương 5: Công tác tổ chức giai đoạn kết thúc sự kiện Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách Chuẩn bị lễ bế mạc Tiễn khách Thu dọn hội trường Rút kinh nghiệm	4	4		
	Cộng	30	28	0	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Khái quát hoạt động tổ chức sự kiện

1. Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, mục đích, yêu cầu và ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện,
- Phân loại được hoạt động tổ chức sự kiện,
- Phân tích được những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện
- Nêu được quy trình tổ chức sự kiện.
- Nhiệt tình, chăm chỉ, cẩn thận, chu đáo và có tinh thần phối hợp tập thể.

2. Nội dung:

- 2.1. Khái niệm *Thời gian: 0,5 giờ*
- 2.2. Mục đích *Thời gian: 0,5 giờ*
- 2.3. Yêu cầu *Thời gian: 0,5 giờ*
- 2.4. Phân loại *Thời gian: 0,5 giờ*
 - 2.4.1. Theo tiêu chí quy mô
 - 2.4.2. Theo tiêu chí hình thức
 - 2.4.3. Theo tiêu chí nội dung
- 2.5. Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện *Thời gian: 0,5 giờ*
 - 2.5.1. Đối với doanh nghiệp chuyên tổ chức sự kiện
 - 2.5.2. Đối với doanh nghiệp cần tổ chức sự kiện
- 2.6. Những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện *Thời gian: 0,5 giờ*
 - 2.6.1. Nhóm nhân tố khách quan
 - 2.6.2. Nhóm nhân tố chủ quan
- 2.7. Quy trình tổ chức sự kiện *Thời gian: 1 giờ*
 - 2.7.1. Tiếp xúc
 - 2.7.2. Đàm phán
 - 2.7.3. Xây dựng kế hoạch
 - 2.7.4. Ký kết
 - 2.7.5. Tổ chức thực hiện
 - 2.7.6. Kiểm tra đánh giá

Chương 2: Các hoạt động cơ bản giai đoạn xúc tiến sự kiện

1. Mục tiêu:

- Tóm tắt các hoạt động cơ bản giai đoạn xúc tiến sự kiện, công tác thu thập thông tin, tiếp xúc, đàm phán, ký kết hợp đồng.
- Trình bày được các nội dung cơ bản của hợp đồng.
- Chỉ ra được các yêu cầu đối với việc đàm phán.
- Chủ động tìm hiểu tỷ giá hối đoái theo quy định tại Việt Nam.

2. Nội dung:

- 2.1. Công tác thu thập thông tin *Thời gian: 01 giờ*
- 2.1.1. Khái niệm thông tin
- 2.1.2. Vai trò của thông tin
- 2.1.3. Nguồn thu tin
- 2.1.4. Xử lý tin
- 2.2. Tiếp xúc *Thời gian: 01 giờ*
- 2.2.1. Trực tiếp
- 2.2.2. Gián tiếp
- 2.3. Đàm phán *Thời gian: 01 giờ*
- 2.3.1. Nghệ thuật mở đầu câu chuyện
- 2.3.2. Nghệ thuật dẫn dắt
- 2.3.3. Nghệ thuật Kết thúc
- 2.4. Ký kết hợp đồng *Thời gian: 01 giờ*
- 2.4.1. Khái niệm
- 2.4.2. Nội dung cơ bản của hợp đồng

Chương 3: Các hoạt động cơ bản giai đoạn chuẩn bị sự kiện

1. Mục tiêu:

- Tóm tắt được các nội dung giai đoạn chuẩn bị sự kiện.
- Lập kế hoạch xây dựng chương trình, chuẩn bị tài chính, chuẩn bị cơ sở vật chất, chuẩn bị nhân sự cho sự kiện.
- Chi tiết, cẩn thận trong chuẩn bị - Nhiệt tình, chăm chỉ, cẩn thận, chu đáo và có tinh thần phối hợp tập thể.

2. Nội dung:

- 2.1. Xây dựng chương trình *Thời gian: 03 giờ*
- 2.1.1. Khái niệm
- 2.1.2. Vai trò
- 2.1.3. Các căn cứ xây dựng chương trình
- 2.1.4. Nội dung
- 2.2. Chuẩn bị tài chính *Thời gian: 02 giờ*
- 2.3. Chuẩn bị cơ sở vật chất
- 2.3.1. Địa điểm
- 2.3.2. Hội trường
- 2.3.3. Trang thiết bị
- 2.4. Chuẩn bị nhân sự *Thời gian: 02 giờ*
- 2.4.1. Về số lượng
- 2.4.2. Về chất lượng
- Kiểm tra *Thời gian: 01 giờ*

Chương 4: Các hoạt động cơ bản giai đoạn diễn ra sự kiện

1. Mục tiêu:

- Trình bày được một số kiến thức về các hoạt động cơ bản giai đoạn diễn ra sự kiện, đón tiếp, phục vụ, đảm bảo an toàn - an ninh.

2. Nội dung:

2.1. Đón tiếp

Thời gian: 02 giờ

2.1.1. Các hình thức đón

2.1.1.1. Đón tại sân bay, nhà ga

2.1.1.2. Đón tiếp tại cơ sở lưu trú

2.1.1.3. Đón tiếp tại phòng Hội nghị

2.1.1.4. Đón tiếp tại nơi diễn ra sự kiện

2.1.2. Các nghi thức đón

2.1.2.1. Đón theo nghi lễ

2.1.2.2. Đón thông thường

2.2. Phục vụ

Thời gian: 02 giờ

2.2.1. Giải trí

2.2.2. Ăn uống

2.2.3. Các hoạt động khác

2.3. Đảm bảo an toàn - an ninh

Thời gian: 02 giờ

2.3.1. An toàn

2.3.2. An Ninh

2.3.3. Tổ chức xử lý các trường hợp khẩn cấp

Chương 5: Công tác tổ chức giai đoạn kết thúc sự kiện

1. Mục tiêu:

- Tóm tắt được các nội dung giai đoạn kết thúc sự kiện, đón tiếp, phục vụ, đảm bảo an toàn - an ninh.

- Trình bày được các quy trình và yêu cầu cơ bản để triển khai tốt giai đoạn kết thúc sự kiện, chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách, chuẩn bị lễ bế mạc, tiễn khách, thu dọn hội trường, rút kinh nghiệm

- Tuân thủ các nghi lễ, nghi thức liên quan sự kiện. Chi tiết, cẩn thận, cởi mở, cầu thị và nghiêm túc trong kết thúc và rút kinh nghiệm tổ chức sự kiện.

2. Nội dung:

2.1. Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách

Thời gian: 02 giờ

2.1.1. Theo yêu cầu đặt trước

2.1.2. Theo yêu cầu bổ sung

2.2. Chuẩn bị lễ bế mạc

Thời gian: 02 giờ

2.2.1. Hình thức trang trí

2.2.2. Tài liệu liên quan

2.2.3. Biểu diễn văn nghệ

2.2.4. Tham quan sau hội nghị

2.2.5. Tiệc chia tay

2.3. Tiễn khách

Thời gian: 01 giờ

2.4. Thu dọn hội trường

Thời gian: 01 giờ

2.5. Rút kinh nghiệm

Thời gian: 01 giờ

2.5.1. Rút kinh nghiệm chung

2.5.1.1. Ưu điểm

2.5.1.2. Nhược điểm

2.5.2. Rút kinh nghiệm cụ thể

2.5.2.1. Từng khâu

2.5.2.2. Từng cá nhân

Kiểm tra

Thời gian: 01 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:

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 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 nhà hàng.

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: Cả chương trình

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Hữu Chi, *Nghệp vụ văn phòng*, Nhà xuất bản giáo dục thống kê, 2001.

- Nguyễn Văn Thâm, *Nghệp vụ thư ký văn phòng*, 2002.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

Tên mô đun: Thực hành nghiệp vụ nhà hàng

Mã mô đun: MD24

Thời gian thực hiện mô đun: 800 giờ; (Lý thuyết: 0 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 hành nghiệp vụ nhà hàng (tại cơ sở) gồm có 3 phần được bố trí sau khi học xong các môn học, mô đun lý thuyết nghề;

+ Thực hành nghiệp vụ nhà hàng (tại cơ sở) là mô đun chuyên môn nghề thuộc môn học, mô đun bắt buộc đào tạo trình độ Cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng.

2. Tính chất:

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

II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

Trình bày được quy trình phục vụ ăn uống tại nhà hàng: theo thực đơn, chọn món, buffet, các loại tiệc, các loại đồ uống, các hình thức phục vụ khác đảm bảo chất lượng và đạt yêu cầu về quy trình kỹ thuật;

2. Về kỹ năng:

- Thực hiện được quy trình phục vụ ăn uống (ăn theo thực đơn, chọn món, buffet, các loại tiệc, các loại đồ uống, các hình thức phục vụ khác đảm bảo chất lượng và đạt yêu cầu về quy trình kỹ thuật;

- Viết được báo cáo thức tập nghề nghiệp theo yêu cầu của nghiệp vụ theo từng giai đoạn phát triển nghề nghiệp của quá trình học;

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,	Kiểm tra

				bài tập	
1	Bài 1: Thực tập khái quát về quy trình tổ chức quá trình phục vụ tại nhà hàng	300		295	5
	1. Vị trí, quy mô và tính chất của Nhà hàng	50		50	
	2. Mô hình cơ cấu tổ chức của nhà hàng	50		50	
	3. Sản phẩm dịch vụ của nhà hàng	50		50	
	4. Thị trường khách hàng của nhà hàng	50		50	
	5. Quy trình tổ chức cung cấp dịch vụ của nhà hàng	50		50	
	6. Cách thức quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ	45		45	
	Kiểm tra	5			5
2	Bài 2: Thực tập chuyên sâu về quy trình kỹ thuật phục vụ trong nhà hàng	400		390	10
	1. Chuẩn bị phục vụ	50		50	
	2. Phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu)	50		50	
	3. Phục vụ khách ăn chọn món (À la carté)	50		50	
	4. Phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet)	50		50	
	5. Phục vụ tiệc (Banquet)	50		50	
	6. Phục vụ hội nghị, hội thảo	50		50	
	7. Tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác	50		50	
	8. Pha chế và phục vụ đồ uống	40		40	
	Kiểm tra	10			10
3	Bài 3: Thực tập tổng hợp về quy trình nghiệp vụ kỹ thuật phục vụ và tổ chức kinh doanh nhà hàng	100		95	5
	1. Quy trình phục vụ trong nhà hàng	50		50	

	2. Quản trị kinh doanh nhà hàng	45		45	
	Kiểm tra	5			5
	Cộng	800		780	20

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Thực tập khái quát về quy trình tổ chức quá trình phục vụ tại nhà hàng

Thời gian: 300 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 Nhà hàng;

- 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 Nhà hàng;

- Quản lý được chất lượng dịch vụ và vệ sinh an toàn thực phẩm trong nhà hàng;

- Rèn luyện được tư duy quản lý quy trình nghiệp vụ kỹ thuật, ý thức đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, đảm bảo an toàn và phòng chống được các rủi ro cho người phục vụ và khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ ăn uống.

2. Nội dung bài

Bài 1: Thực tập khái quát về quy trình tổ chức quá trình phục vụ tại nhà hàng

1. Vị trí, quy mô và tính chất của Nhà hàng Thời gian: 50 giờ

1.1. Vị trí của nhà hàng

1.2. Quy mô của nhà hàng

1.3. Tính chất của nhà hàng

2. Mô hình cơ cấu tổ chức của nhà hàng Thời gian: 50 giờ

2.1. Loại hình nhà hàng

2.2. Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong nhà hàng

3. Sản phẩm dịch vụ của nhà hàng Thời gian: 50 giờ

4. Thị trường khách hàng của nhà hàng Thời gian: 50 giờ

5. Quy trình tổ chức cung cấp dịch vụ của nhà hàng Thời gian: 50 giờ

5.1. Quy trình chung

5.2. Quy trình phục vụ ăn uống

6. Cách thức quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ Thời gian: 45 giờ

Kiểm tra

Bài 2: Thực tập chuyên sâu về quy trình kỹ thuật phục vụ trong nhà hàng

Thời gian: 400 giờ

1. Mục tiêu:

- Tìm hiểu các loại hình phục vụ ăn uống trong nhà hàng;
- Thực tập quy trình phục vụ ăn cụ thể: Chuẩn bị phục vụ, Phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu); Phục vụ khách ăn chọn món (À la carté), Phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet), Phục vụ tiệc (Banquet), Phục vụ hội nghị, hội thảo, Tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác, Pha chế và phục vụ đồ uống;
- 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

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Chuẩn bị phục vụ | Thời gian: 50 giờ |
| 1.1. Chuẩn bị cá nhân | |
| 1.2. Chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ | |
| 1.3. Chuẩn bị các sản phẩm hàng hóa | |
| 2. Phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu) | Thời gian: 50 giờ |
| 2.1. Chuẩn bị phục vụ | |
| 2.2. Tổ chức phục vụ | |
| 2.3. Kết thúc phục vụ | |
| 3. Phục vụ khách ăn chọn món (À la carté) | Thời gian: 50 giờ |
| 3.1. Chuẩn bị phục vụ | |
| 3.2. Tổ chức phục vụ | |
| 3.3. Kết thúc phục vụ | |
| 4. Phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet) | Thời gian: 50 giờ |
| 4.1. Chuẩn bị phục vụ | |
| 4.2. Tổ chức phục vụ | |
| 4.3. Kết thúc phục vụ | |
| 5. Phục vụ tiệc (Banquet) | Thời gian: 50 giờ |
| 5.1. Chuẩn bị phục vụ | |
| 5.2. Tổ chức phục vụ | |
| 5.3. Kết thúc phục vụ | |
| 6. Phục vụ hội nghị, hội thảo | Thời gian: 50 giờ |
| 6.1. Chuẩn bị phục vụ | |
| 6.2. Tổ chức phục vụ | |
| 6.3. Kết thúc phục vụ | |
| 7. Tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác | Thời gian: 50 giờ |

7.1. Chuẩn bị phục vụ

7.2. Tổ chức phục vụ

7.3. Kết thúc phục vụ

8. Pha chế và phục vụ đồ uống

Thời gian: 40 giờ

8.1. Chuẩn bị phục vụ

8.2. Tổ chức phục vụ

8.3. Kết thúc phục vụ

Kiểm tra

Bài 3: Thực tập tổng hợp về quy trình nghiệp vụ kỹ thuật phục vụ và tổ chức kinh doanh nhà hàng

Thời gian: 100 giờ

1. Mục tiêu:

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

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

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

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

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

2. Nội dung bài

1. Quy trình phục vụ trong nhà hàng

Thời gian: 50 giờ

1.1. Các loại hình dịch vụ

1.2. Tình huống và cách thức xử lý tình huống trong quá trình phục vụ

1.2.1. Các loại tình huống

1.2.2. Cách thức xử lý tình huống

2. Quản trị kinh doanh nhà hàng

Thời gian: 50 giờ

2.1. Lập kế hoạch kinh doanh

2.2. Marketing và phát triển sản phẩm

2.3. Tổ chức cơ cấu và quản lý nhân sự

2.4. Tổ chức quản lý cơ sở vật chất

2.5. Tổ chức quản lý chất lượng dịch vụ

2.6. Chăm sóc khách hàng

Kiểm tra

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: Lý thuyết nghiệp vụ bàn, Lý thuyết nghiệp vụ Bar, Thực hành nghiệp vụ bàn, Thực hành nghiệp vụ Bar, Quản trị kinh doanh Nhà hàng

4. Các điều kiện khác:

– *Các nguồn lực khác:*

+ Phòng học lý thuyết;

+ Quầy phục vụ và địa bàn thực tế tại nhà hàng.

– *Kiến thức kỹ năng đã có*

+ Kiến thức cơ sở về lý thuyết nghiệp vụ bàn, nghiệp vụ bar và quản trị kinh doanh nhà hàng

+ Kiến thức cơ bản về quy trình phục vụ các loại hình dịch vụ ăn uống trong nhà hàng.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

* Về kiến thức:

Trình bày được quy trình phục vụ ăn uống tại nhà hàng: theo thực đơn, chọn món, buffet, các loại tiệc, các loại đồ uống, các hình thức phục vụ khác đảm bảo chất lượng và đạt yêu cầu về quy trình kỹ thuật;

* Về kỹ năng:

- Thực hiện được quy trình phục vụ ăn uống (ăn theo thực đơn, chọn món, buffet, các loại tiệc, các loại đồ uống, các hình thức phục vụ khác đảm bảo chất lượng và đạt yêu cầu về quy trình kỹ thuật;

- Viết được báo cáo thực tập nghề nghiệp theo yêu cầu của nghiệp vụ theo từng giai đoạn phát triển nghề nghiệp của quá trình học;

* 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:
 - + 70% điểm doanh nghiệp đánh giá
 - + 20% Báo cáo thực tập tốt nghiệp
 - + 10% giáo viên hướng dẫn đánh giá
 - + Thang điểm 10.
- Thời gian:
 - + Thực hành:

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

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:

- Có thể phân bổ nội dung thực hành nghề tại cơ sở theo ba hướng sau:
 - + Người học thực hành tại các cơ sở chế biến hoặc kinh doanh ăn uống. Trong trường hợp này cần có giáo viên, hoặc người hướng dẫn (có thể là người có kinh nghiệm trình độ đang làm việc tại các cơ sở) hướng dẫn người học.
 - + Thực hành nghề tại các xưởng thực hành thuộc phạm vi nhà trường (có giáo viên hướng dẫn)
 - + Kết hợp cả hai hình thức nói trên
- Việc lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như phân bổ thời gian thực hành tùy điều kiện từng trường có thể lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như chia thành các đợt thực hành với thời lượng hợp lý, đảm bảo về thời lượng và các mục tiêu, nội dung cơ bản nói trên.

cần). 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 MÔN HỌC

MARKETING DU LỊCH

Tên môn học: Marketing du lịch

Mã môn học: MH25

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 tự chọn trong chương trình khung đào tạo trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị Nhà hàng“, được giảng dạy song song với mô đun Tổ chức sự kiện.

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	4	2	2	

	du lịch Khái niệm marketing Nội dung của hoạt động marketing du lịch				
2	Thị trường kinh doanh du lịch Thị trường du lịch Các quy luật của thị trường Nghiên cứu khách du lịch	5	3	2	
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 - Cốc mục tiêu của chính sách giá - Các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến quyết định giá - Phương pháp xác lập chính sách giá	7	5	2	
5	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.	3	3		

	- Kế hoạch marketing - Hệ thống tổ chức marketing - Thực hiện marketing - Hệ thống kiểm tra marketing				
	Tổng cộng	45	29	14	3

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. Các 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 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 nhà hàng.

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 2, 3 và chương 4

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Văn Lưu, *Thị trường du lịch*, NXB ĐH Quốc gia Hà Nội, 1998.

- Trần Ngọc Nam, *Marketing du lịch*, NXB Tổng hợp Đồng Nai, 2002.

- Tổng cục Du lịch lược dịch, *Marketing lữ hành và khách sạn*, 1998.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Tên môn học: Quản lý chất lượng

Mã môn học: MH26

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 42 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra: 03 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Quản lý chất lượng là môn học quan trọng, được dạy song song các môn đùn, môn học: Nghiệp vụ bán nâng cao, quản trị tiệc, quản trị kinh doanh nhà hàng.

2. Tính chất:

+ Quản lý chất lượng là môn học lý thuyết kết là môn học tự chọn thuộc các môn học đào tạo nghề tự chọn trong chương trình khung trình độ cao đẳng, nghề quản trị nhà hàng

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản lý và nâng cao chất lượng sản phẩm trong các tổ chức kinh doanh nói chung và trong các doanh nghiệp Du lịch khách sạn, nhà hàng nói riêng.

- Nêu được các kiến thức cơ bản sau:

+ Khái niệm về chất lượng sản phẩm, đặc điểm của chất lượng sản phẩm.

+ Tầm quan trọng của việc quản lý chất lượng.

+ Các nội dung cơ bản của quản lý chất lượng,

+ Hệ thống quản lý chất lượng.

+ Quản lý chất lượng dịch vụ trong các doanh nghiệp Khách sạn - du lịch.

+ Các hoạt động liên quan tới việc đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm

2. Về kỹ năng:

- Vận dụng được các kiến thức đã học vào việc quản lý và nâng cao chất lượng sản phẩm 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 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:

Số TT	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 quản lý chất lượng sản phẩm	12	12	0	
	1.1 Sản phẩm	3	3	0	
	1.2 Chất lượng sản phẩm	3	3	0	
	1.3 Quản lý chất lượng sản phẩm	3	3	0	
	1.4 Quản lý chất lượng trong các giai đoạn thuộc chu kỳ sống của sản phẩm	3	3	0	
2	Chương 2: Hệ thống quản lý chất lượng	11	10	0	1
	2.1 Khái quát về hệ thống chất lượng	1	1	0	
	2.2 Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000	2	2	0	
	2.3 Hệ thống quản lý chất lượng TQM	2	2	0	
	2.4 Hệ thống quản lý chất lượng ISO 14000	2	2	0	
	2.5 Hệ thống quản lý nhà nước và quản lý của doanh nghiệp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ	3	3	0	
	Kiểm tra	1			1
3	Chương 3: Đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm	10	9	0	1
	3.1 Đảm bảo chất lượng	4	4	0	
	3.2 Cải tiến chất lượng sản phẩm	5	5	0	
	Kiểm tra	1			1
4	Chương 4: Quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống	12	11	0	1
	4.1 Các đặc điểm cơ bản quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống	2	2	0	
	4.2 Chu trình quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống	5	5	0	
	4.3 Quản lý lỗi hỏng chất lượng sản phẩm ăn uống	4	4	0	
	Kiểm tra	1			1

	Tổng cộng	45	42	0	3
--	------------------	-----------	-----------	----------	----------

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Khái quát về quản lý chất lượng sản phẩm *Thời gian: 12 giờ*

1. Mục tiêu:

- Nêu được các khái niệm về sản phẩm, chất lượng sản phẩm, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.

- Phân tích được các nguyên tắc cơ bản về quản lý chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng trong các giai đoạn thuộc chu kỳ sống của sản phẩm.

- Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

2. Nội dung:

1.1. Sản phẩm

Thời gian: 3 giờ

1.1.1. Khái niệm

1.1.2. Các thuộc tính của sản phẩm

1.2. Chất lượng sản phẩm

Thời gian: 3 giờ

1.2.1. Khái niệm

1.2.2. Các đặc điểm của chất lượng sản phẩm

1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm

1.2.3.1. Các yếu tố thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp

1.2.3.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

1.2.4. Chất lượng dịch vụ

1.2.4.1. Đặc điểm của dịch vụ

1.2.4.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ

1.2.5. Vai trò của chất lượng sản phẩm

1.3. Quản lý chất lượng sản phẩm

Thời gian: 3 giờ

1.3.1. Khái niệm

1.3.2. Các nguyên tắc của quản lý chất lượng

1.3.3. Các chức năng cơ bản của quản lý chất lượng

1.4. Quản lý chất lượng trong các giai đoạn thuộc chu kỳ sống của sản phẩm

Thời gian: 3 giờ

1.4.1. Quản lý chất lượng trong khâu thiết kế

1.4.2. Quản lý chất lượng trong khâu cung ứng

1.4.3. Quản lý chất lượng trong phân hệ sản xuất

1.4.4. Quản lý chất lượng phân hệ phân phối và sử dụng sản phẩm

Chương 2: Hệ thống quản lý chất lượng

Thời gian: 11 giờ

1. Mục tiêu :

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về hệ thống quản lý chất lượng nói chung.

- Phân tích được bản chất, các nguyên tắc và vai trò của một số hệ thống quản lý

chất lượng tiêu biểu như hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, TQM, ISO 14000.

- Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

2. Nội dung:

- 2.1. Khái quát về hệ thống chất lượng *Thời gian: 1 giờ*
 - 2.1.1. Khái niệm về hệ thống quản lý chất lượng
 - 2.1.2. Chức năng của hệ thống quản lý chất lượng
 - 2.1.3. Vai trò của hệ thống quản lý chất lượng
- 2.2. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.2.1. Bản chất
 - 2.2.2. Các nguyên tắc của ISO 9000
 - 2.2.3. Vai trò của bộ tiêu chuẩn ISO 9000
- 2.3. Hệ thống quản lý chất lượng TQM *Thời gian: 2 giờ*
 - 2.3.1. Khái niệm
 - 2.3.2. Mục tiêu của TQM
 - 2.3.3. Các nguyên tắc của TQM
- 2.4. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 14000 *Thời gian: 2 giờ*
- 2.5. Hệ thống quản lý nhà nước và quản lý của doanh nghiệp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ *Thời gian: 3 giờ*
 - 2.5.1. Hệ thống quản lý nhà nước về chất lượng sản phẩm và dịch vụ
 - 2.5.2. Hệ thống quản lý của doanh nghiệp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ
Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

Chương 3: Đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm *Thời gian: 10 giờ*

1. Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, ý nghĩa của cải tiến chất lượng và các phương pháp cải tiến chất lượng sản phẩm.

- Phân tích được khái niệm, bản chất, các nguyên tắc và vai trò của đảm bảo chất lượng.

- Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

2. Nội dung:

- 3.1. Đảm bảo chất lượng *Thời gian: 4 giờ*
 - 3.1.1. Bản chất của đảm bảo chất lượng
 - 3.1.2. Đảm bảo chất lượng trong các giai đoạn thuộc chu kỳ sống của sản phẩm
 - 3.1.3. Các nguyên tắc của đảm bảo chất lượng
 - 3.1.4. Vai trò của đảm bảo chất lượng
 - 3.1.5. Chức năng của đảm bảo chất lượng
- 3.2. Cải tiến chất lượng sản phẩm *Thời gian: 5 giờ*
 - 3.2.1. Khái niệm
 - 3.2.2. ý nghĩa của việc cải tiến chất lượng

3.2.3. Các phương pháp cải tiến chất lượng sản phẩm

3.2.3.1. Phương pháp nâng cao chất lượng sản phẩm

3.2.3.2. Phương pháp cải tiến liên tục các quá trình

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Chương 4: Quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống *Thời gian: 12 giờ*

1. Mục tiêu:

- Trình bày được các đặc điểm cơ bản của quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống.
- Nêu được các giai đoạn và công việc trong chu trình quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống.
- Tổ chức tốt công việc trong chu trình quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống
- Có ý thức phát hiện biện pháp quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống. Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

2. Nội dung:

4.1. Các đặc điểm cơ bản quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống *Thời gian: 2 giờ*

4.2. Chu trình quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống *Thời gian: 5 giờ*

4.2.1. Xác định mục tiêu, nhiệm vụ

4.2.2. Xác định các phương pháp đạt mục tiêu

4.2.3. Huấn luyện và đào tạo

4.2.4. Thực hiện công việc

4.2.5. Kiểm tra kết quả thực hiện công việc

4.2.6. Thực hiện các tác động điều chỉnh thích hợp

4.3. Quản lý lỗi hỏng chất lượng sản phẩm ăn uống *Thời gian: 4 giờ*

4.3.1. Khái niệm

4.3.2. Mô hình lỗi hỏng chất lượng sản phẩm ăn uống

4.3.3. Quản lý lỗi hỏng chất lượng sản phẩm ăn uống

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: 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:

Về kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản lý và nâng cao chất lượng sản

phẩm trong các tổ chức kinh doanh nói chung và trong các doanh nghiệp Du lịch khách sạn, nhà hàng nói riêng.

- Nêu được các kiến thức cơ bản sau:

+ Khái niệm về chất lượng sản phẩm, đặc điểm của chất lượng sản phẩm.

+ Tầm quan trọng của việc quản lý chất lượng.

+ Các nội dung cơ bản của quản lý chất lượng,

+ Hệ thống quản lý chất lượng.

+ Quản lý chất lượng dịch vụ trong các doanh nghiệp Khách sạn - du lịch.

+ Các hoạt động liên quan tới việc đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm

Về kỹ năng:

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

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

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 3 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 được 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:

+ Được đào tạo về hoạt động kinh doanh du lịch - khách sạn và có kiến thức thực tế về hoạt động kinh doanh du lịch - khách sạn tại Việt Nam.

+ Có những hiểu biết cơ bản về chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng sản phẩm và các vấn đề có liên quan.

+ Đã tham gia học bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm cơ bản và có khả năng truyền đạt kiến thức cho sinh viên có hiệu quả.

- 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 và chương 4.

4. Tài liệu tham khảo:

- Đặng Đức Dũng, Lại Đức Cận, Quản lý chất lượng sản phẩm, Đại học thương mại, 1995.

- Phạm Xuân Hậu, Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà nội, 2001.

- Bùi Nguyên Hùng, Quản lý chất lượng toàn diện, NXB Trẻ, 1997.

- Đặng Minh Trang, Quản lý chất lượng trong các doanh nghiệp, NXB Giáo dục, 1999.

- Geory R. Beilharz and Ross L. Chapman, Quality Management in Service organizations, Longman Business & Professional, 1994.

- Wiliem F.G Mastenbroek, Managing for Quality in the Service sector, Blackwell, 1991.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BAR NÂNG CAO

Tên mô đun: Nghiệp vụ Bar nâng cao

Mã mô đun: MD27

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ; (Lý thuyết: 24 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 54 giờ; Kiểm tra 12 giờ)

I. Vị trí, tính chất môn học

1. Vị trí:

+ Nghiệp vụ Bar là mô đun chuyên môn ngành của chương trình đào tạo Quản trị nhà hàng. Mô đun này được giảng dạy song song với mô đun Nghiệp vụ bàn, môn học Xây dựng thực đơn và các môn học, mô đun của ngành Quản trị Nhà hàng.

2. Tính chất:

+ Nghiệp vụ Bar 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 nhà hàng.

II. Mục tiêu mô đun :

1. Về kiến thức:

- Trình bày được chức năng, vai trò của bộ phận bar trong cơ sở phục vụ ăn uống.
- Trình bày được nhiệm vụ của các chức danh và giải thích các yêu cầu chức danh
- Liệt kê tên và nêu công dụng của các trang thiết bị, dụng cụ thông dụng tại quầy bar.

- Phân biệt được các loại đồ uống không cồn, có cồn.

- Đọc được tên các loại rượu nước ngoài.

- Trình bày được cách pha chế nước không cồn, nước có cồn, các kiểu pha chế Mocktail và Cocktail

2. Về kỹ năng:

- Pha chế và phục vụ được các loại đồ uống không cồn và đồ uống thông thường.

- Thực hiện được kỹ thuật pha chế Mocktail và Cocktail theo tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn khi pha chế và phục vụ.

- Phân biệt được rượu thật giả

- Xử lý được một số tình huống, sai phạm xảy ra trong quá trình pha chế và phục vụ.

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 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 pha chế tốt.

- Có thái độ học tập tốt, tinh thần trách nhiệm và say mê với nghề.

- Rèn luyện thái độ cẩn thận, chính xác trong pha chế đồ uống và phục vụ.

- Luôn tìm tòi các ý tưởng sáng tạo trong công việc trên các trang mạng về nghề pha chế.

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	<p>Bài 1: Giới thiệu về Bar</p> <p>1.Sự hình thành và phát triển của nghề phục vụ Bar</p> <p>1.1.Xuất xứ nghề phục vụ Bar</p> <p>1.2.Tình hình phát triển của nghề phục vụ Bar</p> <p>1.3.Nhu cầu xã hội và khả năng phát triển của nghề phục vụ Bar</p> <p>2.Cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar</p> <p>2.1.Vị trí, chức năng, vai trò nhiệm vụ của Bar</p> <p>2.1.1. Vị trí</p> <p>2.1.2. Chức năng, vai trò và nhiệm vụ</p> <p>2.2.Cơ cấu tổ chức bộ máy</p> <p>2.2.1. Sơ đồ tổ chức của bộ máy</p> <p>2.2.2. Nhiệm vụ của các chức danh</p> <p>2.3.Yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ Bar</p> <p>2.3.1. Yêu cầu về sức khỏe và vệ sinh cá nhân</p> <p>2.3.2. Yêu cầu về phẩm chất đạo đức</p> <p>2.3.3. Yêu cầu về nghiệp vụ chuyên môn</p> <p>2.3.4. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp</p> <p>2.4. Phân loại về Bar</p> <p>2.4.1. Căn cứ vào vị trí của Bar trong nhà hàng và trong khách sạn</p> <p>2.4.2. Căn cứ vào hình thức hoạt động của Bar</p> <p>3.Trang thiết bị và dụng cụ phục vụ Bar</p>	5	4		1

	<p>3.1. Trang thiết bị</p> <p>3.1.1. Hệ thống điều hoà không khí</p> <p>3.1.2. Hệ thống âm thanh, ánh sáng</p> <p>3.1.3. Hệ thống tủ lạnh</p> <p>3.1.4. Các trang thiết bị lắp đặt</p> <p>3.1.5. Các máy chuyên dụng</p> <p>3.2. Các loại dụng cụ phục vụ Bar</p> <p>3.2.1. Đồ kim loại</p> <p>3.2.2. Đồ thuỷ tinh</p> <p>3.2.3. Đồ sành sứ</p> <p>2.3.4. Đồ vải</p> <p>Kiểm tra</p>		1		
2	<p>Bài 2: Kiến thức về các loại đồ uống</p> <p>1. Đồ uống không cồn</p> <p>1.1. Khái niệm về đồ uống không cồn</p> <p>1.2. Phân loại về đồ uống không cồn</p> <p>1.2.1. Đồ uống giải khát</p> <p>1.2.2. Đồ uống bổ dưỡng</p> <p>1.2.3. Đồ uống kích thích</p> <p>1.2.4. Đồ uống chữa bệnh</p> <p>2. Đồ uống có cồn</p> <p>2.1. Khái niệm về đồ uống có cồn</p> <p>2.2. Giới thiệu các loại đồ uống có cồn</p> <p>2.2.1. Các loại bia</p> <p>2.2.2. Các loại rượu vang</p> <p>2.2.3. Các loại rượu mạnh</p> <p>2.2.4. Các loại rượu mùi</p> <p>2.2.5. Các loại cocktail</p> <p>Kiểm tra</p>	11	10		1
3	<p>Bài 3: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống không cồn</p> <p>1. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống không cồn</p>	38	3	30	5
			1		
			1		

4	1.1.Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại trà, cà phê		1		
	1.2.Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả				
	1.3.Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước sinh tố (cocktail)			6	
	2. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống không cồn			6	
	2.1.Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại trà			6	
	2.2.Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại cà phê			6	
	2.3.Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả			6	
	2.4.Luyện kỹ thuật pha mocktail			6	
	Kiểm tra				5
		Bài 4: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống có cồn	36	7	24
	1.Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn		1		
	1.1.Các phương pháp pha chế cocktail				
	1.1.1. Phương pháp lắc				
	1.1.2. Phương pháp khuấy				
	1.1.3. Phương pháp rót trực tiếp				
	1.1.4. Phương pháp tạo lớp				
	1.1.5. Phương pháp xay				
	1.2.Các bước cơ bản thực hiện bài tập pha chế				
	1.2.1. Kiểm tra công thức		1		
	1.2.2. Chuẩn bị				
	1.2.3. Pha chế				
	1.2.4. Hoàn thiện sản phẩm				
	1.2.5. Phục vụ				
	1.3.Kỹ thuật trang trí cocktail				
	1.3.1. Các nguyên tắc trang trí				
	1.3.2. Các hình thức trang trí		1		
	1.4.Các nguyên tắc cơ bản để xây				

dụng công thức cocktail				
1.4.1. Xác định rượu nền và các thành phần	1			
1.4.2. Định lượng			4	
1.4.3. Phương pháp pha chế và phục vụ	1		4	
1.4.4. Các tiêu chí đánh giá				
2. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn	1		4	
2.1.Kỹ thuật phục vụ bia, rượu vang, sâm panh, rượu mạnh	1		4	
2.2.Pha chế và phục vụ cocktail Dry Martini, Tom Colin			4	
2.3.Pha chế và phục vụ Cocktail Side car, Black Russian			4	
2.4.Blue Lagoon, Grasshopper				
2.5.Pha chế và phục vụ cocktail Magarita,Tequila sunrise				5
2.6.Singapore Sling, B52				
Kiểm tra				
Cộng	90	24	54	12

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Giới thiệu về Bar

Thời gian:5 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Tóm tắt được quá trình hình thành và phát triển của nghề phục vụ Bar, chức năng,vai trò của bộ phận bar trong cơ sở kinh doanh ăn uống
- Phân tích được cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar, nhiệm vụ của các chức danh,
- Giải thích được yêu cầu đối với nhân viên phục vụ tại bộ phận bar.
- Phân biệt được các loại bar.
- Kể tên và giải thích công dụng của các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ Bar.
- Tạo ưa thích về nghề phục vụ bar.

2. Nội dung:

1. Sự hình thành và phát triển của nghề phục vụ Bar

Thời gian:1 giờ

1.1. Xuất xứ nghề phục vụ Bar

1.2. Tình hình phát triển của nghề phục vụ Bar

1.3. Nhu cầu xã hội và khả năng phát triển của nghề phục vụ Bar

2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar

Thời gian:2giờ

2.1. Vị trí, chức năng, vai trò nhiệm vụ của Bar

2.1.1. Vị trí

2.1.2. Chức năng, vai trò và nhiệm vụ

- 2.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy
 - 2.2.1. Sơ đồ tổ chức của bộ máy
 - 2.2.2. Nhiệm vụ của các chức danh
- 2.3. Yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ Bar
 - 2.3.1. Yêu cầu về sức khoẻ và vệ sinh cá nhân
 - 2.3.2. Yêu cầu về phẩm chất đạo đức
 - 2.3.3. Yêu cầu về nghiệp vụ chuyên môn
 - 2.3.4. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp
- 2.4. Phân loại về Bar
 - 2.4.1. Căn cứ vào vị trí của Bar trong nhà hàng và trong khách sạn
 - 2.4.2. Căn cứ vào hình thức hoạt động của Bar

3. Trang thiết bị và dụng cụ phục vụ Bar

Thời gian: 1 giờ

- 3.1. Trang thiết bị
 - 3.1.1. Hệ thống điều hoà không khí
 - 3.1.2. Hệ thống âm thanh, ánh sáng
 - 3.1.3. Hệ thống tủ lạnh
 - 3.1.4. Các trang thiết bị lắp đặt
 - 3.1.5. Các máy chuyên dụng
- 3.2. Các loại dụng cụ phục vụ Bar
 - 3.2.1. Đồ kim loại
 - 3.2.2. Đồ thuỷ tinh
 - 3.2.3. Đồ sành sứ
 - 3.2.4. Đồ vải

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 2: Kiến thức về các loại đồ uống

Thời gian: 11 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Nêu được tên và đặc điểm của các loại đồ uống, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn.
- Phân biệt và giải thích được sự khác biệt của các loại đồ uống, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn.
- Tỉ mỉ, cẩn thận trong pha chế đồ uống. Rèn luyện thái độ ham tìm hiểu các loại đồ uống.

2. Nội dung:

- 1. Đồ uống không cồn
 - 1.1. Khái niệm về đồ uống không cồn
 - 1.2. Phân loại về đồ uống không cồn
 - 1.2.1. Đồ uống giải khát
 - 1.2.2. Đồ uống bổ dưỡng
 - 1.2.3. Đồ uống kích thích
 - 1.2.4. Đồ uống chữa bệnh
- 2. Đồ uống có cồn
 - 2.1. Khái niệm về đồ uống có cồn

Thời gian: 4 giờ

Thời gian: 6 giờ

2.2. Giới thiệu các loại đồ uống có cồn

2.2.1. Các loại bia

2.2.2. Các loại rượu vang

2.2.3. Các loại rượu mạnh

2.2.4. Các loại rượu mùi

2.2.5. Các loại cocktail

Kiểm tra

Thời gian:1 giờ

Bài 3: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống không cồn

Thời gian:38 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Xác định chính xác quy trình pha chế và phục vụ khách với các loại đồ uống không cồn.

- Pha chế được các loại đồ uống không cồn đúng tiêu chuẩn: trà, cà phê, sinh tố, nước hoa quả, mocktail.

- Chăm thận trong pha chế, niềm nở, tận tình trong phục vụ khách.

2. Nội dung:

1. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống không cồn

1.1. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại trà, cà phê *Thời gian:3giờ*

1.2. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả *Thời gian:6 giờ*

1.3. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước sinh tố (cocktail)

Thời gian:6 giờ

2. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống không cồn

2.1. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại trà *Thời gian:6giờ*

2.2. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại cà phê *Thời gian:6 giờ*

2.3. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả

Thời gian:6 giờ

2.4. Luyện kỹ thuật pha mocktail

Kiểm tra

Thời gian:5 giờ

Bài 4: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống có cồn

Thời gian: 36 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Mô tả được các phương pháp và giải thích được các nguyên tắc pha chế cocktail.

- Nêu được chính xác các công thức cocktail cơ bản.

- Giải thích được quy trình pha chế cocktail và phục vụ khách

- Pha chế được 10 loại cocktail đạt tiêu chuẩn.

- Phục vụ khách các loại bia, rượu vang, sâm panh, rượu mạnh,

- Sáng tạo, cẩn thận trong pha chế, niềm nở, tận tình trong phục vụ khách.

2. Nội dung:

1. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn *Thời gian:2 giờ*

1.1. Các phương pháp pha chế cocktail

1.1.1. Phương pháp lắc

1.1.2. Phương pháp khuấy

1.1.3. Phương pháp rót trực tiếp

1.1.4. Phương pháp tạo lớp

- 1.1.5. Phương pháp xay
- 1.2. Các bước cơ bản thực hiện bài tập pha chế *Thời gian:2 giờ*
 - 1.2.1. Kiểm tra công thức
 - 1.2.2. Chuẩn bị
 - 1.2.3. Pha chế
 - 1.2.4. Hoàn thiện sản phẩm
 - 1.2.5. Phục vụ
- 1.3. Kỹ thuật trang trí cocktail *Thời gian:2 giờ*
 - 1.3.1. Các nguyên tắc trang trí
 - 1.3.2. Các hình thức trang trí
- 1.4. Các nguyên tắc cơ bản để xây dựng công thức cocktail *Thời gian:1 giờ*
 - 1.4.1. Xác định rượu nền và các thành phần
 - 1.4.2. Định lượng
 - 1.4.3. Phương pháp pha chế và phục vụ
 - 1.4.4. Các tiêu chí đánh giá
- 2. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn
 - 2.1. Kỹ thuật phục vụ bia, rượu vang, sâm panh, rượu mạnh *Thời gian:4 giờ*
 - 2.2. Pha chế và phục vụ cocktail Dry Martini, Tom Colin *Thời gian:4 giờ*
 - 2.3. Pha chế và phục vụ Cocktail Side car, Black Russian *Thời gian:4 giờ*
 - 2.4. Blue Lagoon, Grasshopper *Thời gian:4 giờ*
 - 2.5. Pha chế và phục vụ cocktail Margarita, Tequila sunrise *Thời gian:4 giờ*
 - 2.6. Singapore Sling, B52 *Thời gian:4 giờ*
- Kiểm tra *Thời gian:5 giờ*

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Xưởng bar có quầy pha chế.
2. Trang thiết bị máy móc:
 - Thiết bị phục vụ giảng dạy: tăng âm, loa, bảng, phấn, màn chiếu, projector, máy tính....
 - Máy xay, máy ép, máy làm đá, máy pha cà phê Ý, máy rửa ly, tủ lạnh, tủ mát, tủ mát rượu vang.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
 - Tài liệu về giảng dạy.
 - Các mẫu biểu, giấy A4.
 - Tài liệu về công thức.
 - Dụng cụ bàn, ghế, ly, tách, bình lắc, ống hút, dao, thớt.
 - Nguyên liệu: các loại nước giải khát, trái cây, trà, cà phê, đường, sữa, các loại rượu tiêu chuẩn của bar pha chế.
4. Các điều kiện khác: Xưởng thực hành phải có quầy bar để pha chế.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

Kiến thức:

- Trình bày được nhiệm vụ của các chức danh và giải thích các yêu cầu chức danh
- Trình bày tên và công dụng của các trang thiết bị, dụng cụ tại quầy bar.
- Trình bày được các loại đồ uống không cồn, có cồn.
- Đọc được tên các loại rượu nước ngoài.
- Trình bày được cách pha chế nước không cồn, nước có cồn, các kiểu pha chế

Mocktail và Cocktail

Kỹ năng:

- Pha chế và phục vụ được các loại đồ uống không cồn và đồ uống thông thường.
- Thực hiện được kỹ thuật pha chế Mocktail và Cocktail theo tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn khi pha chế và phục vụ.

- Xử lý được một số tình huống, sai phạm xảy ra trong pha chế và phục vụ.

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 chủ động học tập, tự rèn luyện, luyện tập để có khả năng pha chế tốt.
- Có thái độ học tập tốt, tinh thần trách nhiệm và say mê với nghề.
- Rèn luyện thái độ cẩn thận, chính xác trong pha chế đồ uống và phục vụ.
- Luôn tìm tòi các ý tưởng sáng tạo trong công việc trên các trang mạng về nghề pha chế.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

Phần lý thuyết:

- + Kiểm tra thường xuyên: 01 bài kiểm tra viết,
- + Kiểm tra định kỳ: 02 bài kiểm tra viết,
- + Thang điểm 10.
- + Thời gian từ 30 đến 45 phút

Phần thực hành:

- + Kiểm tra định kỳ: 3 bài kiểm tra thực hành, thời gian từ 30 đến 45 phút
- + Thang điểm 10.
- + Thời gian từ 30 đến 45 phút

Kiểm tra kết thúc mô đun : hình thức kiểm tra: lý thuyết-thực hành

- + Thang điểm 10.
- + Thời gian từ 30 đến 45 phút

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình 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:

- Đối với giáo viên, giảng viên :

- + Có chương trình môn học
- + Có bài giảng chi tiết.
- + Chuẩn bị tốt các clip 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 học thực hành.
- + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.
- + có phương pháp truyền đạt cách pha chế món uống dễ làm, dễ nhớ công thức và tên món uống cocktail, tên các loại rượu.
- + Có kiến thức chuyên ngành về pha chế đồ uống trong nhà hàng-khách sạn.
- + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt sinh viên.
- *Đối với sinh viên:*
 - + Hoàn thành các bài tập thực hành
 - + Chủ động trong học thực hành, tự giác nghiên cứu thêm các quy trình pha chế trong thực tế và trên mạng xã hội.
 - + Thực sự yêu thích nghề nghiệp.

3. Những trọng tâm cần chú ý: bài 3,4.

4. tài liệu tham khảo:

- *Bar và đồ uống* (tài liệu dịch của Singapore).
- *Bar và đồ uống* (tài liệu dịch của Indonesia).
- Xuân Ra, *Một nghìn lẻ một công thức cocktail*. - NXB Thanh niên 2005.
- Vietnam tourism certification board - Food and beverage service skill - NXB Công Đoàn, 2004.
- *Food and beverage service skill* - Hodder và Stoughton, London 1998.
- *Giới thiệu về kỹ năng phục vụ ở quầy Bar* (Dublin Reprinted 1996).
- Bernard Davis, Andrew Lockwood, *Nghiệp vụ quản lý đồ ăn và đồ uống*, Oxford, 1998.
- Richard Kotas và Bernard Davis, *Kiểm soát đồ ăn và đồ uống*, Công ty Sách giáo khoa Quốc tế.
- *Improving Food and Beverage Performance*, Keith Waller, Butterworth Heinemann, Oxford, 1996.
- *Giáo trình F&B của dự án VIE002*.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC THƯƠNG PHẨM VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM

Tên môn học: Thương phẩm và an toàn thực phẩm

Mã môn học: MH28

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 42 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra 3 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Thương phẩm và an toàn thực phẩm là mô đun quan trọng trong nghề “Quản trị nhà hàng“, được giảng dạy song song với các môn học: Tổng quan du lịch, văn hóa ẩm thực.

2. Tính chất:

- Thương phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm là môn học lý thuyết, đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về thương phẩm hàng thực phẩm.
- Trình bày được về vệ sinh an toàn thực phẩm trong các khâu từ việc cung ứng, bảo quản, chế biến, phục vụ và các vấn đề khác về vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về kỹ năng:

- Chọn lọc, xác định được chất lượng hàng thực phẩm
- Bảo quản các loại thực phẩm, giúp cho việc nâng cao chất lượng món ăn và đảm bảo an toàn thực phẩm.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

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

III. Nội dung môn học:

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

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Lý luận chung về môn học	8	7		1
	1.1 Thành phần hoá học của thực	3	3		

	phẩm 1.2 Chất lượng hàng thực phẩm Kiểm tra	4	4		1
2	Chương 2: Các mặt hàng thực phẩm 2.1 Rau quả và các sản phẩm chế biến 2.2 Lương thực, Đường, Bánh, Rượu bia, chè 2.3 Thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm 2.4 Dầu mỡ ăn - Sữa và các sản phẩm của sữa - Thủy hải sản	20	19		1
3	Chương 3: Vệ sinh an toàn thực phẩm 3.1 Khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm 3.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản 3.3 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu chế biến 3.4 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ ăn uống 3.5 Những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	17	16		1
	Cộng	45	42		3

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Lý luận chung về môn học

Thời gian 8 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được những lý luận chung về môn học, thành phần hoá học của thực phẩm, chất lượng hàng thực phẩm.

2. Nội dung:

1.1 Thành phần hoá học của thực phẩm

Thời gian: 3 giờ

1.1.1 Nước

1.1.2 Chất khoáng

1.1.3 Gluxít

1.1.4 Lipít

1.1.5 Protein

1.1.6 Enzim

1.1.7 Vitamin

1.1.8 Các thành phần hoá học khác

1.2 Chất lượng hàng thực phẩm

Thời gian: 4giờ

1.2.1 Đặc trưng chất lượng hàng thực phẩm

1.2.1.1 Giá trị dinh dưỡng của hàng thực phẩm

1.2.1.2 Giá trị cảm quan của hàng thực phẩm

1.2.1.3 Tính không độc hại của hàng thực phẩm

1.2.2 Những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm

1.2.2.1 Loài, giống, môi trường, đất đai, thời tiết, thời vụ...

1.2.2.2 Phương pháp công nghệ

1.2.2.3 Trình độ kỹ thuật, tay nghề, tinh thần trách nhiệm

1.2.2.4 Bao gói vận chuyển và bảo quản

1.2.3 Xác định chất lượng hàng thực phẩm

1.2.3.1 Phương pháp cảm quan

1.2.3.2 Phương pháp lí hoá

1.2.4.Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng thực phẩm trong thời gian bảo quản

1.2.4.1 Sự hô hấp

1.2.4.2 Sự tự phân

1.2.4.3 Độ ẩm không khí

1.2.5.Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn

1.2.5.1 Phẩm chất nguyên liệu

1.2.5.2 Kỹ thuật chế biến

1.2.5.3 Cơ sở vật chất

1.2.6.Chế độ bảo quản hàng thực phẩm

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Chương 2: Các mặt hàng thực phẩm

Thời gian: 20 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được một số kiến thức về rau quả và các sản phẩm chế biến, lương thực, đường, bánh, rượu bia, chè, thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm, dầu mỡ ăn - sữa và các sản phẩm của sữa - thủy hải sản.

- Chọn lọc, xác định được chất lượng hàng thực phẩm

2. Nội dung:

2.1 Rau quả và các sản phẩm chế biến

Thời gian: 5giờ

2.1.1 ý nghĩa của rau quả

2.1.2 Phân loại

2.1.2.1 Loại rau tươi

2.1.2.2 Loại quả tươi

2.1.3 Thành phần hoá học của Rau quả

- 2.1.3.1 Nước
- 2.1.3.2 Gluxít
- 2.1.3.3 Pec tin
- 2.1.3.4 Sắc tố
- 2.1.3.5 Axít hữu cơ
- 2.1.3.6 Chất thơm
- 2.1.3.7 Chất chát
- 2.1.3.8 Vitamin
- 2.1.3.9 Enzim
- 2.1.3.10 Chất khoáng
- 2.1.4 Chỉ tiêu chất lượng của rau quả
 - 2.1.4.1 Hình dạng
 - 2.1.4.2 Kích thước, khối lượng
 - 2.1.4.3 Màu sắc và mức độ tươi
 - 2.1.4.4 Mức độ tổn thương
- 2.1.5 Các quá trình xảy ra ở rau quả trong thời gian bảo quản
 - 2.1.5.1 Quá trình hô hấp
 - 2.1.5.2 Quá trình bốc hơi nước
 - 2.1.5.3 Sự nảy mầm
- 2.1.6 Các phương pháp bảo quản rau quả
 - 2.1.6.1 Phương pháp bảo quản lạnh
 - 2.1.6.2 Phương pháp bảo quản bằng hoá chất
- 2.1.7 Các sản phẩm của rau quả
 - 2.1.7.1 Rau quả muối chua
 - 2.1.7.2 Rau quả sấy khô
 - 2.1.7.3 Đồ hộp rau quả
- 2.2 Lương thực, Đường, Bánh, Rượu bia, chè
 - 2.2.1 Lương thực, đường, bánh
 - 2.2.1.1 Lương thực
 - 2.2.1.2 Đường
 - 2.2.1.3 Bánh
 - 2.2.1.4 Phương pháp bảo quản
 - 2.2.2 Rượu, bia, chè
 - 2.2.2.1 Rượu
 - 2.2.2.2 Bia
 - 2.2.2.3 Chè
- 2.3 Thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm
 - 2.3.1 Thịt gia súc, gia cầm

Thời gian: 5 giờ

Thời gian: 5 giờ

- 2.3.1.1 Thành phần hoá học
- 2.3.1.2 Những biến đổi xảy ra ở thịt sau khi giết mổ
- 2.3.1.3 Yêu cầu về chất lượng của thịt
- 2.3.1.4 Thịt mắc bệnh thường gặp
- 2.3.1.5 Phương pháp bảo quản thịt
- 2.3.1.6 Sử dụng thịt
- 2.3.1.7 Các sản phẩm chế biến của thịt
- 2.3.2 Trứng gia cầm
- 2.3.2.1 Thành phần hoá học
- 2.3.2.2 Các hiện tượng xảy ra trong quá trình bảo quản trứng
- 2.3.2.3 Các tiêu chuẩn để chọn trứng
- 2.3.2.4 Phương pháp bảo quản trứng
- 2.4 Dầu mỡ ăn - Sữa và các sản phẩm của sữa - Thủy hải sản

Thời gian: 4giờ

- 2.4.1 Dầu mỡ ăn
- 2.4.1.1 Khái niệm
- 2.4.1.2 Thành phần hoá học của dầu mỡ
- 2.4.1.3 Các quá trình phân huỷ của dầu mỡ
- 2.4.1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phân huỷ dầu mỡ
- 2.4.1.5 Phương pháp bảo quản dầu mỡ
- 2.4.2 Sữa và các sản phẩm của sữa
- 2.4.2.1 Khái niệm
- 2.4.2.2 Thành phần hoá học của sữa
- 2.4.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến thành phần của sữa
- 2.4.2.4 Các quá trình xảy ra trong sữa
- 2.4.2.5 Yêu cầu về chất lượng của sữa
- 2.4.2.6 Các sản phẩm của sữa
- 2.4.3 Thủy hải sản
- 2.4.3.1 Cá
- 2.4.3.2 Tôm
- 2.4.3.3 Mực
- 2.4.3.4 Cua, ghẹ
- 2.4.3.5 Một số hải sản khác

Kiểm tra

Thời gian: 1giờ

Chương 3: Vệ sinh an toàn thực phẩm

Thời gian: 17 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được một số kiến thức về khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản, trong khâu chế biến, trong phục vụ ăn uống và những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực

phẩm.

- Bảo quản được các loại thực phẩm và giúp cho việc nâng cao chất lượng món ăn và đảm bảo an toàn thực phẩm.

2. Nội dung:

3.1 Khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm Thời gian: 2giờ

3.1.1 Khái niệm

3.1.2 Ý nghĩa

3.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản Thời gian: 4giờ

3.2.1 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng

3.2.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu bảo quản

3.3 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu chế biến Thời gian: 4giờ

3.3.1 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong sơ chế

3.3.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong chế biến

3.4 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ ăn uống Thời gian: 4giờ

3.4.1 Các nguyên tắc cơ bản về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ

3.4.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ

3.4.3 Xử lý các vấn đề về vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ

3.5 Những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm Thời gian: 3giờ

Kiểm tra Thời gian: 1giờ

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

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

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

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

4. Các điều kiện khác:

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về thương phẩm hàng thực phẩm.

- Trình bày được về vệ sinh an toàn thực phẩm trong các khâu từ việc cung ứng, bảo quản, chế biến, phục vụ và các vấn đề khác về vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Kỹ năng:

- Chọn lọc, xác định được chất lượng hàng thực phẩm

- Bảo quản các loại thực phẩm, giúp cho việc nâng cao chất lượng món ăn và đảm bảo an toàn thực phẩm.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

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

2. Phương pháp:

Số lượng: 03 bài kiểm tra

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kì: 02 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,

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

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Kỹ thuật 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 thực tế về Thực phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm

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

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

- Đối với người học:

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

3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 1, 2, 3

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Minh Nguyệt, 1980, *Rau quả các sản phẩm*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Trần Bá Hiền - Lại Đức Cận - Trần Văn Trình, 1980, *Lương thực, đường, bánh kẹo*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Đặng Đức Dũng, 1980, *Thịt gia súc gia cầm*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Hoàng Văn Minh - Trần Thị Dung, 1980, *Sữa các sản phẩm của sữa*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Hoàng Thị Sôi - Trần Hậu, 1980, *Thủy hải sản*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Nguyễn Văn Hiệu - Trần Văn Thiện, 1980, *Rượu, bia, chè, cà phê, thuốc lá*. Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Nguyễn Văn Hiệu - Nguyễn Thị Đông - Lại Đức Cận, 1995, *Quản lý chất lượng sản phẩm*. Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

Tên mô đun: Nghiệp vụ lưu trú

Mã mô đun: MĐ29

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ; (Lý thuyết: 27 giờ; Bài tập: 57 giờ; Kiểm tra 6 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

- Nghiệp vụ lưu trú là mô đun tự chọn, được giảng dạy song song với các mô đun: Tổ chức sự kiện, mô trường và an toàn -an ninh.

2. Tính chất:

- + Nghiệp vụ lưu trú 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 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.

2. 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.

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 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	12	4	8	0

	1.1. Chuẩn bị nhận ca làm việc 1.2. Vệ sinh cá nhân 1.3. Các nguyên tắc vệ sinh 1.4. Các thuật ngữ về tình trạng buồng 1.5. Mô tả công việc 1.6. An toàn và an ninh trong công việc 1.7. Cơ cấu tổ chức Khách sạn 1.8. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng 1.9. Sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp	2.5 2.5 2.5 0.5 0.5 0.5 0.5 0.5 0.5	0.5 0.5 0.5 0.5 0.5 0.5	2 2 2 2	
2	Bài 2: Trang thiết bị 2.1. Trang thiết bị 2.2. Bảo dưỡng thiết bị 2.3. Sử dụng hóa chất 2.4. Xe trolley và cách sử dụng xe trolley Kiểm tra	12 3 3 3 2 1	4 1 1 1 1	7 2 2 2 1	1 1
3	Bài 3: Các quy trình vệ sinh 3.1. Quy trình vào buồng khách 3.2. Quy trình dọn buồng 3.3. Quy trình dọn phòng tắm 3.4. Quy trình thay ga giường 3.5. Quy trình lau bụi 3.6. Quy trình Turn-down-Service 3.7. Quy trình kiểm tra phòng Kiểm tra	35 6 5 5 5 3 5 4 2	8 2 1 1 1 1 1	25 4 4 4 4 2 4 3	2 2
4	Bài 4: Bộ phận giặt ủi và phòng vải 4.1. Công tác giặt ủi 4.2. Xử lý đồ giặt ủi và giặt khô của khách 4.3. Quy trình giao nhận đồ giặt	14 1.5 1 1.5 1.5	4 0.5 0.5 0.5 0.5	8 1 1 1 1	2

	4.4. Quy tắc tẩy rửa vết bẩn	1.5	0.5	1	
	4.5. hướng dẫn ký hiệu giặt ủi ở nhãn quần áo	1.5	0.5	1	
	4.6. Giới thiệu phòng vải	0.5	0.5	1	
	4.7. Trang thiết bị vật chất cho phòng vải	1.5		1	
	4.8. Quy cách các loại hàng vải	1.5			
	4.9. Bổ sung hàng vải và tạp phẩm tại phòng vải	2			2
	Kiểm tra				
5	Bài 5: các công tác khác	17	8	8	1
	5.1. Dọn vệ sinh khu vực công cộng	1	1	2	
		3	1	2	
	5.2. Xử lý côn trùng gây hại				
	5.3. Phục vụ buồng VIP	1	1		
	5.4. Xử lý phàn nàn của khách	3	1	2	
	5.5. Xử lý đồ khách bỏ quên (Lost and found)	1	1		
	5.6. Xử lý phòng DND	1	1		
	5.7. Xử lý các tình huống có thể xảy ra trong buồng khách	1	1		
	5.8. Room service	0.5	0.5		
	5.9. Kết thúc ca làm việc và báo cáo	2.5	0.5	2	
	Kiểm tra	1			1
	Cộng	90	28	56	6

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Chuẩn bị làm việc

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu:

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

2. Nội dung bài

Bài 1: Chuẩn bị làm việc

1.1. Chuẩn bị nhận ca làm việc

Thời gian: 2.5 giờ

1.2. Vệ sinh cá nhân

Thời gian: 2.5 giờ

1.3. Các nguyên tắc vệ sinh	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
1.4. Các thuật ngữ về tình trạng buồng	<i>Thời gian: 0.5 giờ</i>
1.5. Mô tả công việc	<i>Thời gian: 0.5 giờ</i>
1.6. An toàn và an ninh trong công việc	<i>Thời gian: 0.5 giờ</i>
1.7. Cơ cấu tổ chức Khách sạn	<i>Thời gian: 0.5 giờ</i>
1.8. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
1.9. Sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp	

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

Bài 2: Trang thiết bị

2.1. Trang thiết bị	<i>Thời gian: 3 giờ</i>
2.2. Bảo dưỡng thiết bị	<i>Thời gian: 3 giờ</i>
2.3. Sử dụng hóa chất	<i>Thời gian: 3 giờ</i>
2.4. Xe trolley và cách sử dụng xe trolley	<i>Thời gian: 2 giờ</i>

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Bài 3: Các quy trình vệ sinh

Thời gian: 35 giờ

1. Mục tiêu:

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

2. Nội dung chương

Bài 3: Các quy trình vệ sinh

3.1. Quy trình vào buồng khách	<i>Thời gian: 6 giờ</i>
3.2. Quy trình dọn buồng	<i>Thời gian: 5 giờ</i>
3.3. Quy trình dọn phòng tắm	<i>Thời gian: 5 giờ</i>
3.4. Quy trình thay ga giường	<i>Thời gian: 5 giờ</i>
3.5. Quy trình lau bụi	<i>Thời gian: 3 giờ</i>
3.6. Quy trình Turndown-Service	<i>Thời gian: 5 giờ</i>
3.7. Quy trình kiểm tra phòng	<i>Thời gian: 4 giờ</i>
Kiểm tra	<i>Thời gian: 02 giờ</i>

Bài 4: Bộ phận giặt ủi và phòng vải

Thời gian: 14 giờ

1. Mục tiêu:

- Thực hiện quy trình giặt ủi.
- Xử lý vấn đề phát sinh trong quá trình giặt ủi.
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc

2. Nội dung chương

4.1. Công tác giặt ủi

Thời gian: 1.5 giờ

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

Thời gian: 1 giờ

4.3. Quy trình giao nhận đồ giặt

Thời gian: 1.5 giờ

4.4. Quy tắc tẩy rửa vết bẩn

Thời gian: 1.5 giờ

4.5. Hướng dẫn ký hiệu giặt ủi ở nhãn quần áo

Thời gian: 1.5 giờ

4.6. Giới thiệu phòng vải

Thời gian: 1.5 giờ

4.7. Trang thiết bị vật chất cho phòng vải

Thời gian: 0.5 giờ

4.8. Quy cách các loại hàng vải

Thời gian: 1.5 giờ

4.9. Bổ sung hàng vải và tạp phẩm tại phòng vải

Thời gian: 1.5 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 bùong khách treo bảng DND
- Phục vụ bùong khách yêu cầu cung cấp dịch vụ Room service
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc

2. Nội dung chương

5.1. Dọn vệ sinh khu vực công cộng

Thời gian: 1 giờ

5.2. Xử lý côn trùng gây hại

Thời gian: 3 giờ

5.3. Phục vụ bùong VIP

Thời gian: 1 giờ

5.4. Xử lý phàn nàn của khách

Thời gian: 3 giờ

5.5. Xử lý đồ khách bỏ quên (Lost and found)

Thời gian: 1 giờ

5.6. Xử lý phòng DND

Thời gian: 1 giờ

5.7. Xử lý các tình huống có thể xảy ra trong bùong khách

Thời gian: 1 giờ

5.8. Room service

Thời gian: 0.5 giờ

5.9. Kết thúc ca làm việc và báo cáo

Thời gian: 2.5 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, 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

- Phương pháp đánh giá: 4 bài kiểm tra (02 lý thuyết + 02 thực hành)

- Thời gian: 30 phút/ 1 ca thực hành (bài kiểm tra 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 nhà hàng

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:*

Chương 3,4,5

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)