

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: LÝ THUYẾT TỔNG HỢP**

**Mã môn học:**

**Thời gian thực hiện môn học:** 15 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: là môn học được bố trí sau khi học xong các môn Nghiệp vụ chuyên môn
- Tính chất: là môn học chuyên môn nghề trong chương trình đào tạo, chuẩn bị cho kỳ thi tốt nghiệp

### II. Mục tiêu môn học:

- Kiến thức:

- + Hiểu được các công việc của người nhân viên trong nhà hàng, khách sạn ở các bộ phận: F& B, Housekeeping, F & O;
- + Thực hiện được các qui trình phục vụ ăn, uống, làm phòng, đón tiếp làm thủ tục cho khách khi đến khách sạn;
- + Lên kế hoạch kinh doanh buồng, quản lý chất lượng, cơ sở vật chất trong bộ phận buồng phòng
- + Biết được qui trình hoạt động của nhà hàng, các vấn đề cần phải xây dựng và quản lý; đặc biệt hoạt động quản lý nhân sự, xây dựng chiến lược marketing phù hợp nhằm đẩy mạnh phát triển việc kinh doanh.
- + Xây dựng các tiêu chí và thiết lập hệ thống quản lý chất lượng cho NHKS.

- Kỹ năng:

- + Sắp xếp, chuẩn bị trước giờ làm việc trong nhà hàng, bar, khách sạn
  - + Phân tích, lựa chọn được các dụng cụ phù hợp cho ca làm việc
  - + Thực hiện qui trình theo đúng tiêu chuẩn
  - + Lên kế hoạch kinh doanh.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có đầy đủ năng lực và phẩm chất của người làm ngành dịch vụ.

### III. Nội dung môn học:

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

Số TT	Tên chương	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập/ thảo luận	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm
1	<b>Chương 1: Nghiệp vụ ẩm thực</b>	2.5	2.5		
2	<b>Chương 2: Nghiệp vụ pha chế</b>	2.5	2.5		
3	<b>Chương 3: Nghiệp vụ buồng phòng</b>	2.5	2.5		
4	<b>Chương 4: Nghiệp vụ lễ tân</b>	2.5	2.5		
5	<b>Chương 5: Quản trị buồng phòng</b>	2.5	2.5		
6	<b>Chương 6: Quản trị ẩm thực</b>	2.5	2.5		

<b>Cộng</b>	<b>15</b>	<b>15</b>		
-------------	-----------	-----------	--	--

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Nghiệp vụ ẩm thực**

Thời gian: 2.5 giờ

1. Mục tiêu chương:

- Nắm được các kỹ năng trong phục vụ ăn uống trong nhà hàng.
- Biết được và thực hành các qui trình phục vụ cho khách đúng tiêu chuẩn.

2. Nội dung chương:

- 2.1. Chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ)
- 2.2. Phục vụ bữa ăn
- 2.3. Phục vụ rượu vang và thức uống khác
- 2.4. Thu dọn bữa ăn
- 2.5. Phục vụ hội nghị và tiệc
- 2.6. Kiến thức và kỹ năng xử lý các sự cố trong quá trình phục vụ khách

**Chương 2: Nghiệp vụ pha chế thức uống**

Thời gian: 2.5 giờ

1. Mục tiêu chương:

- Nắm được các kiến thức cơ bản về dụng cụ pha chế, các loại rượu, thức uống & cocktail.
- Biết được cách pha chế một ly thức uống cơ bản.

2. Nội dung chương:

- 2.1. Khái quát về Bar
- 2.2. Quầy Bar và các dụng cụ
- 2.3. Các nguyên liệu hàng hóa trong Bar
- 2.4. Rượu vang
- 2.5. Cocktail và sáng tạo Cocktail

**Chương 3: Nghiệp vụ buồng**

Thời gian: 2.5 giờ

1. Mục tiêu chương:

- Nắm được bộ phận buồng, trang thiết bị trong phòng của khách
- Biết và thực hành được qui trình làm phòng khách, phòng vệ sinh và các khu vực công cộng.

2. Nội dung chương:

- 2.1. Tổng quan về ngành nghề kinh doanh khách sạn
- 2.2. Giới thiệu về bộ phận nhà buồng
- 2.3. Khoa học về vệ sinh
- 2.4. Trang thiết bị tiện nghi buồng khách
- 2.5. Giới thiệu các trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh phòng khách
- 2.6. Quy trình vệ sinh phòng khách
- 2.7. Khu vực công cộng, khu vực giặt ủi
- 2.8. Công việc vệ sinh không thường xuyên
- 2.9. Dịch vụ bổ sung
- 2.10. Một số quy định và quy trình khác trong khách sạn

**Chương 4: Nghiệp vụ lễ tân**

Thời gian: 2.5 giờ

1. Mục tiêu chương:

- Biết được qui trình làm việc của nhân viên lễ tân, qui trình làm thủ tục ra vào khách sạn cho khách.
- Biết được kỹ năng nghe điện thoại, nhận đặt buồng của khách

## 2. Nội dung chương:

- 2.1. Tổng quan về bộ phận lễ tân
- 2.2. Các kỹ năng cần thiết & các công việc chuẩn bị trước khi vào ca
- 2.3. Kỹ năng nghe và xử lý cuộc gọi
- 2.4. Đặt buồng
- 2.5. An toàn và an ninh
- 2.6. Làm thủ tục nhận buồng & đăng ký khách sạn.
- 2.7. Các dịch vụ cho khách trong khách sạn
- 2.8. Trả phòng & nghiệp vụ thu ngân

## **Chương 5: Quản trị buồng phòng**

Thời gian: 2.5 giờ

### 1. Mục tiêu chương:

- Biết được cách xây dựng kế hoạch kinh doanh buồng phòng, quản lý cơ sở vật chất và chất lượng dịch vụ buồng.

### 2. Nội dung chương:

- 2.1. Kế hoạch kinh doanh buồng, tổ chức lao động trong bộ phận buồng
- 2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ buồng
- 2.3. Quản lý cơ sở vật chất
- 2.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động

## **Chương 6: Quản trị ẩm thực**

Thời gian: 2.5 giờ

### 1. Mục tiêu chương:

- Hiểu được qui trình tổ chức hoạt động trong kinh doanh nhà hàng, hoạt động nhân sự, marketing trong kinh doanh nhà hàng; hiểu được chất lượng và biết được các phương pháp cải thiện chất lượng trong kinh doanh ẩm thực; đồng thời nắm bắt được xu hướng khách hàng và kinh doanh ẩm thực hiện nay trên thị trường tp.HCM.

### 2. Nội dung chương:

- 2.1. Tổ chức và quản lý hoạt động kinh doanh ẩm thực
- 2.2. Các vấn đề về nhân sự
- 2.3. Marketing ẩm thực
- 2.4. Quản trị chất lượng trong hoạt động ẩm thực
- 2.5. Xu hướng và sự phát triển kinh doanh ẩm thực hiện nay.

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

- Phòng lý thuyết
- Micro, loa, bảng, phấn, Projector...
- Giáo trình, tài liệu tham khảo

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

### 1. Nội dung:

- Kiến thức:

+ Trình bày và phân tích được tầm quan trọng của các bộ phận trong khách sạn.

+ Hiểu và làm được các qui trình phục vụ khách ăn uống trong nhà hàng, làm thủ tục cho khách khi đến khách sạn và vệ sinh phòng khách khi đang lưu trú tại khách sạn.

- Kỹ năng:

- + Phục vụ khách hàng ăn uống
- + Làm phòng ở, phòng vệ sinh cho khách sạch sẽ đúng tiêu chuẩn
- + Pha chế thức uống theo yêu cầu của khách đúng công thức & yêu cầu quầy bar
- + Thực hiện chào đón khách, làm thủ tục cho khách khi đến khách sạn nhanh, chính xác
- + Lên kế hoạch kinh doanh, quản lý tốt cơ sở vật chất phòng buồng
- + Quản lý chất lượng phòng buồng
- + Kỹ năng xử lý tình huống

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Nghiêm túc trong học tập
- + Tham gia phát biểu
- + Trung thực trong kiểm tra
- + Rèn luyện tính kiên nhẫn.
- + Tỉ mỉ, cẩn thận, nghiêm túc trong thực hiện công việc

2. Phương pháp:

- Bài thi gồm: 50% trắc nghiệm + 50% tự luận

- Thời gian: 120 phút

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

1. Phạm vi áp dụng môn học: môn học được sử dụng cho sinh viên cao đẳng ngành Quản trị khách sạn; Quản trị nhà hàng.

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

- Đối với giảng viên:

- + Được học qua các lớp sơ phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.
- + Có kiến thức về ngành kinh doanh khách sạn, có kinh nghiệm về quản trị buồng.
- + Có khả năng điều hành hội thảo, khuyến khích sự tham gia tích cực của người học
- + Sử dụng thành thạo phần mềm quản trị lưu trú để trình diễn một số kỹ năng liên quan đến

mục tiêu môn học

- Đối với người học:

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

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

3. Những trọng tâm cần chú ý: tất cả các chương.

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Nguyễn Quyết Thắng (2015), *Giáo trình quản trị buồng từ lý thuyết đến thực tế*, Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội.

[2] Bộ Văn hoá thể thao và du lịch (2015), *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam - nghề phục vụ buồng*, Hà Nội.

[3] Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng*, Nhà xuất bản Tổng hợp, TP.Hồ Chí Minh.

- [4] Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam (do EU tài trợ) (2008), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ nhà hàng*, Hà Nội.
- [5]. Lê Thị Nga, Nguyễn Thị Thanh Hải (2006), *Giáo trình Lý thuyết kỹ thuật phục vụ Bar*, Nhà xuất bản Hà Nội, Hà Nội
- [6] Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2009), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam Nghiệp vụ lễ tân*, Tổng cục du lịch Việt Nam – Bộ Văn hóa, Thể Thao và Du lịch, Việt Nam.
- [7] Phạm Thị Thu Cúc (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân*, Nhà xuất bản Hà Nội, Việt Nam.