

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN GÒ VẤP  
TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ QUANG TRUNG**

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

Bậc đào tạo : **TRUNG CẤP**  
Loại hình đào tạo : **CHÍNH QUY**  
Ngành : **QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH NHÀ HÀNG  
VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**  
Thời gian đào tạo : **2 NĂM**  
Mã số : **5340423**

**Thành phố Hồ Chí Minh – Tháng 08 năm 2023**

## MỤC LỤC

Tên môn học: TÔNG QUAN NHÀ HÀNG .....	12
Chương I. TÔNG QUAN DU LỊCH.....	14
Chương II. NGÀNH DỊCH VỤ ĂM THỰC .....	15
Chương III. NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	15
Tên môn học: VĂN HÓA ĂM THỰC .....	19
Chương I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN HÓA ĂM THỰC.....	21
Chương II. VĂN HÓA ĂM THỰC VIỆT NAM.....	21
Chương III. VĂN HÓA ĂM THỰC CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI.....	22
Tên môn học: AN NINH – AN TOÀN TRONG NHÀ HÀNG .....	25
Chương I. TÔNG QUAN VỀ AN NINH - AN TOÀN TRONG NHÀ HÀNG.....	27
Chương II. GIỮ GÌN AN NINH - AN TOÀN KHU VỰC NHÀ HÀNG .....	27
Chương III. VỆ SINH AN TOÀN THỰC PHẨM.....	28
Tên môn học: MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	32
Chương I. TÔNG QUAN MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	36
Chương II. HÀNH VI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	37
Chương III. PHÂN KHÚC THỊ TRƯỜNG.....	37
Chương IV. CHIẾN LƯỢC SẢN PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG .....	38
Chương V. CHIẾN LƯỢC GIÁ, PHÂN PHỐI TRONG HOẠT ĐỘNG MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG .....	38
Chương VI. CHIẾN LƯỢC XÚC TIẾN TRONG HOẠT ĐỘNG MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG .....	39
Chương VII. XÚC TIẾN BÁN HÀNG TRONG NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG .....	40
Tên môn học: KỸ NĂNG GIAO TIẾP .....	43
Chương I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP.....	44
Chương II. MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN .....	45
Chương III. KỸ NĂNG PHÒNG VẤN XIN VIỆC .....	45
Tên môn học: ANH VĂN CHUYÊN NGÀNH NHÀ HÀNG .....	48
Unit 1/ Bài 1: Giving information/Cung cấp thông tin .....	49
Unit 2/ Bài 2: Taking a reservation/ Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn trước.....	50
Unit 3/ Bài 3: Receiving the diner/Đón khách vào nhà hàng .....	51
Unit 4/ Bài 4: Taking orders as aperitifs/Tiếp nhận yêu cầu đồ uống khai vị.....	52
Unit 5/Bài 5: Taking food orders/Tiếp nhận yêu cầu đồ ăn của khách .....	52
Unit 6/ Bài 6: Explaining a dish/Giải thích món ăn.....	53
Unit 7/Bài 7: Recommending a dish/Gợi ý món ăn.....	54
Unit 8/ Bài 8: Stop and check 1/Ôn tập và kiểm tra 1 .....	55

Unit 9/Bài 9: Taking a beverage order with the meal/Tiếp nhận yêu cầu đồ uống trong bữa ăn.....	56
Unit 10/Bài 10: Taking orders as desserts/Tiếp nhận yêu cầu món tráng miệng.....	57
Unit 11/ Bài 11: Would you like some tea?/Mời ông dùng trà? .....	58
Unit 12/Bài 12: Dealing with requests /Đáp ứng yêu cầu của khách .....	58
Unit 13/Bài 13: Dealing with complaints/Giải quyết phàn nàn của khách.....	59
Unit 14/Bài 14: Dealing with payments/Thanh toán hoá đơn .....	60
Unit 15/Bài 15: Stop and check 2/Ôn tập và kiểm tra 2.....	61
Tên môn học: QUẢN TRỊ CHẾ BIẾN MÓN ĂN .....	65
Chương I. QUẢN LÝ QUY TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN .....	69
Chương II. QUẢN LÝ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT.....	70
Chương III. QUẢN LÝ NGUYÊN LIỆU VÀ NHIÊN LIỆU SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....	70
Chương IV. QUẢN LÝ CHI PHÍ SẢN XUẤT CHẾ BIẾN.....	71
Chương V. CÁC QUI TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN THỰC PHẨM.....	72
Tên môn học: QUẢN LÝ TÀI CHÍNH & TÀI SẢN NHÀ HÀNG .....	75
Chương I. Chương 1: Tổng quan về quản trị tài chính trong nhà hàng.....	79
Chương II. Doanh thu, chi phí và lợi nhuận của nhà hàng.....	80
Chương III. Quản lý tài sản doanh nghiệp .....	80
Chương IV. Quản trị các hoạt động thanh toán trong nhà hàng .....	81
Chương V. Hợp đồng kinh tế.....	82
Tên môn học: QUẢN TRỊ NHÂN SỰ .....	85
Chương I. NHẬP MÔN QUẢN TRỊ NHÂN SỰ .....	86
Chương II. HOẠCH ĐỊNH CHIẾN LƯỢC NGUỒN NHÂN LỰC .....	86
Chương III. TUYỂN DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC.....	86
Chương IV. PHÂN TÍCH CÔNG VIỆC .....	87
Chương V. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC .....	87
Chương VI. ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN VIÊN.....	87
Chương VII. QUẢN TRỊ TIỀN LƯƠNG .....	87
Chương VIII. CÁC KỸ NĂNG BỔ TRỢ CHO NHÀ QUẢN LÝ NHÂN SỰ .....	88
Chương I. NHẬP MÔN QUẢN TRỊ NHÂN SỰ .....	88
Chương II. HOẠCH ĐỊNH CHIẾN LƯỢC NGUỒN NHÂN LỰC .....	89
Chương III. TUYỂN DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC.....	89
Chương IV. PHÂN TÍCH CÔNG VIỆC .....	90
Chương V. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC .....	90
Chương VI. ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN VIÊN.....	90
Chương VII. QUẢN TRỊ TIỀN LƯƠNG .....	91
Chương VIII. CÁC KỸ NĂNG BỔ TRỢ CHO NHÀ QUẢN LÝ NHÂN SỰ .....	91
Tên mô đun: TỔ CHỨC KINH DOANH NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG....	94

Bài 1: CÔNG TÁC CHUẨN BỊ THÀNH LẬP NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG .....	97
Bài 2: THIẾT TRÍ NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG.. .....	98
Bài 3: QUI TRÌNH MUA CÔNG CỤ DỤNG CỤ TRONG NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG .....	98
Bài 4: GIỚI THIỆU VÀ THỨC ĐẨY TIÊU THỤ HÀNG HOÁ.....	99
Bài 5: THỰC ĐƠN .....	99
Bài 6: NGHIỆP VỤ THANH TOÁN.....	100
Bài 7: SẮP XẾP, PHÂN CÔNG NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG .....	100
Bài 8: THỰC HÀNH KINH DOANH.....	101
Tên mô đun: NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN Á.....	104
Bài 1. KỸ THUẬT VÀ QUY CÁCH CẮT, TỈA RAU CỦ QUẢ.....	106
Bài 2. NGHỆ THUẬT TRANG TRÍ MÓN ĂN .....	107
Bài 3. KHÁI QUÁT NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN Á .....	107
Bài 4. THIẾT BỊ - DỤNG CỤ .....	107
Bài 5. NGUYÊN LIỆU .....	108
Bài 6. PHƯƠNG PHÁP CHẾ BIẾN THỰC PHẨM.....	108
Bài 7. THỰC HÀNH CHẾ BIẾN .....	109
Tên mô đun: NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN ÂU .....	112
Bài 1. KHÁI QUÁT NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN ÂU .....	113
Bài 2. CHUẨN BỊ SƠ CHẾ.....	114
Bài 3. CÁC LOẠI NƯỚC DÙNG VÀ SAUCE .....	114
Bài 4. THỰC HÀNH CHẾ BIẾN CÁC MÓN.....	115
Tên mô đun: NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN BÁNH .....	118
Bài 1. NGUYÊN LIỆU BÁNH Á .....	121
Bài 2. THIẾT BỊ - DỤNG CỤ .....	122
Bài 3. KỸ THUẬT CHẾ BIẾN BÁNH BẰNG PHƯƠNG PHÁP HẤP, NẤU .....	122
Bài 4. KỸ THUẬT CHẾ BIẾN BÁNH BẰNG PHƯƠNG PHÁP NƯỚNG.....	122
Bài 5. KỸ THUẬT CHẾ BIẾN BÁNH BẰNG PHƯƠNG PHÁP CHIÊN .....	123
Bài 6. KỸ THUẬT CHẾ BIẾN CÁC MÓN XÔI CHÈ.....	123
Bài 7. NGUYÊN LIỆU BÁNH ÂU .....	123
Bài 8. BÁNH NGỌT VỚI PHƯƠNG PHÁP NƯỚNG.....	124
Bài 9. BÁNH NGỌT KHÔNG DÙNG Lò NƯỚNG.....	124
Bài 10. BÁNH KEM .....	125
Tên mô đun: NGHIỆP VỤ BÀN .....	128
Bài 1. NHÂN VIÊN PHỤC VỤ BÀN .....	131
Bài 2. TRANG THIẾT BỊ DỤNG CỤ TRONG NHÀ HÀNG.....	131

Bài 3. CÁC PHƯƠNG PHÁP BÀY BÀN ĂN TRONG NHÀ HÀNG .....	131
Bài 4. QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN .....	132
Bài 5: TỔ CHỨC PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG .....	132
Tên mô đun: NGHIỆP VỤ BAR.....	136
Bài 1. TỔNG QUAN QUẦY BAR.....	138
Bài 2. ĐỒ UỐNG KHÔNG CÒN .....	139
Bài 3. ĐỒ UỐNG CÓ CÒN .....	140
Tên mô đun: QUẢN LÝ VÀ ĐIỀU HÀNH YẾN TIỆC .....	143
Bài 1. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ TIỆC.....	145
Bài 2. KẾ HOẠCH TỔ CHỨC VÀ ĐIỀU HÀNH TIỆC .....	146
Bài 3. QUẢN LÝ CHI PHÍ VÀ DOANH THU TIỆC.....	146
Bài 4. TỔ CHỨC PHỤC VỤ CÁC LOẠI TIỆC .....	147
Tên mô đun: THỰC TẬP TỐT NGHIỆP .....	150
Bài 1. THỰC TẬP KHÁI QUÁT VỀ QUY TRÌNH TỔ CHỨC QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG .....	153
Bài 2. THỰC TẬP CHUYÊN SÂU VỀ QUY TRÌNH KỸ THUẬT PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG.....	154
Bài 3. THỰC TẬP TỔNG HỢP VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ VÀ TỔ CHỨC KINH DOANH NHÀ HÀNG .....	155

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

**Tên nghề: QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

**Mã nghề: 5340423**

**Trình độ đào tạo: Trung cấp**

**Hình thức đào tạo: Chính quy**

**Đối tượng tuyển sinh:**

- Tốt nghiệp Trung học phổ thông và tương đương.
- Tốt nghiệp Trung học cơ sở và tương đương.

**Thời gian đào tạo:**

- Đối tượng học sinh tốt nghiệp THPT và tương đương hoặc học sinh tốt nghiệp THCS không đăng ký học VHPT: 02 năm.
- Đối tượng học sinh tốt nghiệp THCS và tương đương: từ 2,5 đến 03 năm (tùy theo chương trình VHPT mà học sinh đăng ký học).

### 1. Mục tiêu đào tạo

#### 1.1. Mục tiêu chung

Đào tạo nguồn nhân lực ngành quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống có kiến thức, kỹ năng chế biến, phục vụ và kinh doanh các sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống; có phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp đúng đắn; có khả năng học tập nâng cao trình độ và phát triển nghề nghiệp trong tương lai.

#### 1.2. Mục tiêu cụ thể

##### 1.2.1. Về kiến thức, kỹ năng

###### ❖ Về kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ sở về ngành học như: Tổng quan nhà hàng; văn hoá ẩm thực; các quy định, quy tắc về an toàn an ninh vệ sinh an toàn thực phẩm trong nhà hàng, các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.
- Trình bày được các kiến thức chuyên môn về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống.
- Nhận biết được các hình thức phục vụ: ăn theo thực đơn, chọn món, buffet, các loại tiệc, các loại đồ uống pha chế, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn, các hình thức phục vụ khác.
- Xác định chính xác được một số yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự trong quá trình phục vụ khách tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.

– Vận dụng được những kiến thức về nghiệp vụ như: bày và phục vụ bàn; pha chế và phục vụ thức uống; chế biến và phục vụ các món ăn, các món bánh; trong nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.

– Vận dụng được những kiến thức cơ bản trong công tác quản lý chuyên môn như quảng cáo quảng bá, tổ chức sự kiện, tổ chức kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

– Phân tích được các quy trình chuyên môn liên quan đến tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng và các cơ sở kinh doanh ăn uống.

#### ❖ Về kỹ năng

– Thực hiện được việc đón tiếp khách, tiếp nhận yêu cầu và thao tác phục vụ khách ăn uống trong môi trường một ca làm việc tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

– Thao tác đúng yêu cầu kỹ thuật trong việc đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Âu, Á; phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn.

– Quản lý được chi phí, doanh thu và lợi nhuận của nhà hàng; quản lý tài sản, công cụ, dụng cụ và xây dựng được kế hoạch bảo dưỡng định kỳ cho các loại thiết bị phục vụ hoạt động và sản xuất kinh doanh trong nhà hàng.

– Xây dựng được kế hoạch kinh doanh và tự tổ chức kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống qui mô nhỏ.

– Thực hiện được các công việc của trưởng ca (caption), của nhân viên giám sát (F&B); tham gia hướng dẫn đào tạo kỹ năng nghề cho thợ bậc thấp.

– Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách, đảm bảo hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi doanh nghiệp.

– Thực hiện được các biện pháp vệ sinh, an ninh, an toàn và phòng chống cháy nổ trong quá trình chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

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

#### ❖ Chính trị, đạo đức

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

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

– 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 cho bản thân.

– Nắm được các kiến thức, kỹ năng cơ bản về thể dục thể thao và áp dụng được để tăng cường và bảo vệ sức khỏe.

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

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

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

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống, học sinh có thể làm việc ở các vị trí sau:

– Nhân viên phục vụ bàn, nhân viên pha chế tại quầy bar, nhân viên bộ phận bếp tại các nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống; nhân viên điều hành yến ịch, nhân viên giám sát F&B (Restaurant Supervisor), Trưởng ca (Captain).

– Nhân viên kinh doanh tại nhà hàng, các cơ sở dịch vụ ăn uống.

– Tự tổ chức kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

– Ngoài ra học sinh còn có năng lực để theo học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng nghề.

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

- Số lượng môn học, mô đun: **24**

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: **62** Tín chỉ

- Khối lượng các môn học chung/đại cương: **315** giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: **1.155** giờ

- Khối lượng lý thuyết: **380 (25.8%)** giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: **1090 (74.2%)** giờ

### **3. Nội dung chương trình**

Mã MH/ MĐ	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	Thi/ Kiểm tra



Mã MH/ MĐ	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	Thi/ Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>14</b>	<b>315</b>	<b>114</b>	<b>183</b>	<b>18</b>
MH01	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH02	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh	4	90	30	56	4
MH07	Kỹ năng mềm	2	60	20	35	5
<b>II</b>	<b>Các môn học, mô đun chuyên môn</b>	<b>48</b>	<b>1155</b>	<b>266</b>	<b>846</b>	<b>43</b>
2.1	<b>Môn học, mô đun cơ sở</b>	<b>10</b>	<b>150</b>	<b>80</b>	<b>60</b>	<b>10</b>
MH08	Tổng quan nhà hàng	2	30	16	12	2
MH09	Văn hóa ẩm thực	2	30	12	16	2
MH10	An ninh - an toàn trong nhà hàng	2	30	28	0	2
MH11	Kỹ năng giao tiếp	2	30	12	16	2
MH12	Marketing Nhà Hàng & Dịch Vụ Ăn Uống	2	30	12	16	2
2.2	<b>Môn học, mô đun chuyên môn</b>	<b>38</b>	<b>1005</b>	<b>186</b>	<b>786</b>	<b>33</b>
MH13	Anh văn chuyên ngành nhà hàng	2	45	16	27	2
MH14	Quản trị chế biến món ăn	2	45	12	31	2
MH15	Quản lý tài chính & tài sản nhà hàng	3	60	16	41	3
MH16	Quản trị nhân sự	2	30	12	16	2
MĐ17	Tổ chức kinh doanh nhà hàng & dịch vụ ăn uống	2	45	12	31	2
MĐ18	Nghiệp vụ chế biến món ăn Á	5	120	28	88	4
MĐ19	Nghiệp vụ chế biến món ăn Âu	3	75	12	59	4
MĐ20	Nghiệp vụ chế biến bánh	4	120	20	96	4
MĐ21	Nghiệp vụ bàn	4	90	16	70	4
MĐ22	Nghiệp vụ bar	4	90	15	71	4
MĐ23	Quản lý & Điều hành Yên Tiệc	2	45	12	31	2
MĐ24	Thực tập tốt nghiệp	5	240	15	225	0
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>62</b>	<b>1.470</b>	<b>380</b>	<b>1029</b>	<b>61</b>

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

Chương trình đào tạo trung cấp thực hiện theo niên chế, một năm học có 2 học kỳ, mỗi học kỳ có ít nhất 15 tuần thực học cộng với thời gian thi kết thúc môn học, mô-đun. Ngoài hai học kỳ chính, Trường có thể tổ chức thêm một kỳ học phụ để người học có điều kiện được học lại, học bù. Mỗi học kỳ phụ có ít nhất 4 tuần thực học cộng với thời gian thi kết thúc môn học, mô-đun.

4.1. Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện.

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

Hoạt động thể dục, thể thao, văn hóa, văn nghệ học sinh là hoạt động ngoại khóa, tự nguyện, phù hợp với sở thích, giới tính, lứa tuổi và sức khỏe của học sinh được tổ chức cho học sinh trong các cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

Tổ chức hoạt động thể dục, thể thao, văn hóa, văn nghệ học sinh được thực hiện theo kế hoạch năm học, học kỳ. Thường xuyên tổ chức sinh hoạt chuyên đề văn hóa, văn nghệ để học sinh được trực tiếp tham gia. Việc tổ chức hoạt động thể dục, thể thao, văn hóa, văn nghệ học sinh cần gắn với những sự kiện trọng đại của đất nước, những sự kiện lịch sử, truyền thống của trường, của địa phương và các hoạt động theo quy định của ngành.

Phòng Công tác học sinh & quan hệ doanh nghiệp phối hợp Đoàn trường xây dựng kế hoạch hoạt động ngoại khóa cho học sinh hàng học kỳ và vào đầu năm học.

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

Trước khi bắt đầu một khóa học, năm học, học kỳ, trường sẽ công bố công khai kế hoạch đào tạo đối với khóa học, năm học, học kỳ đó. Kế hoạch đào tạo cho từng khóa học, năm học sẽ qui định các nội dung sau: số lượng học kỳ thời điểm bắt đầu và kết thúc của mỗi học kỳ, năm học, khóa học và thời gian nghỉ hè, tết đối với lớp học trong cùng một đợt tuyển sinh; chương trình của từng môn học, mô-đun; địa điểm thực hiện; giáo viên giảng dạy lý thuyết, thực hành từng môn học, mô-đun cho từng lớp học cụ thể. Thời gian kiểm tra hết môn học, mô-đun sẽ được thông báo ngay khi bắt đầu môn học, modul; việc kiểm tra kết thúc môn học, mô-đun có thể thực hiện vào cuối môn học, mô-đun hoặc tập trung vào tuần cuối của học kỳ đó.

4.4. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp: Nhà trường thực hiện phương thức đào tạo theo niên chế

- Người học phải học hết chương trình đào tạo theo từng ngành, nghề và có đủ điều kiện thì sẽ được dự thi tốt nghiệp.

- Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: môn Chính trị; Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp; Thực hành nghề nghiệp.

a) Thi môn Chính trị

Thi môn Chính trị được tổ chức theo hình thức thi viết với thời gian 90 phút ở trình độ trung cấp hoặc thi trắc nghiệm với thời gian từ 45 phút đến 60 phút.

b) Thi môn Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp

Thi môn Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp được tổ chức theo hình thức thi viết hoặc trắc nghiệm với thời gian thi không quá 180 phút hoặc thi vấn đáp với thời gian cho 1 thí sinh là 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời.

c) Thi môn Thực hành nghề nghiệp

Thi môn Thực hành nghề nghiệp được tổ chức theo hình thức làm bài thực hành kỹ năng tổng hợp để hoàn thiện một phần của sản phẩm hoặc một sản phẩm dịch vụ, công việc. Thời gian thi thực hành cho một đề thi từ 1 đến 3 ngày và không quá 8 giờ/ngày; thời gian thi cụ thể đối với từng ngành, nghề do hiệu trưởng quy định.

**4.6. Các chú ý khác:**

Học sinh học nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống có 1 đợt thực tập tại các nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống nhằm đảm bảo mục tiêu kiến thức, kỹ năng và áp dụng vào môi trường nghề nghiệp thực tế. Cụ thể:

– Nội dung thực hành nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống tại cơ sở bao gồm những nội dung học sinh đã được học tại trường (tùy từng đợt thực hành) đặc biệt là các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp để áp dụng vào công việc thực tế.

– Có thể phân bổ nội dung thực hành nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống tại cơ sở theo ba hình thức sau:

+ Học sinh thực hành tại các nhà hàng, khách sạn, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống... có công việc phù hợp với nghề nghiệp. Trong trường hợp này cần có giáo viên, hoặc người có trình độ chuyên môn, kinh nghiệm đang làm việc tại các cơ sở hướng dẫn học sinh;

+ Thực hành các nghiệp vụ nhà hàng (có giáo viên hướng dẫn) tại các xưởng của nhà trường hoặc các cơ sở do nhà trường liên kết, thỏa thuận;

+ Kết hợp cả hai hình thức: thực hành tại các nhà hàng, khách sạn và thực hành tại xưởng hoặc các cơ sở do nhà trường liên kết.

– Việc lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như phân bổ thời gian thực hành tùy điều kiện thực tế tại 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.

## **Tên môn học: TỔNG QUAN NHÀ HÀNG**

### **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: 2 giờ*)

#### **I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:**

- Vị trí: Môn học Tổng quan nhà hàng là môn học cơ sở, được bố trí học song song với các môn học cơ sở khác và trước các môn học chuyên môn.
- Tính chất: Môn học Tổng quan nhà hàng là môn học lý thuyết.

#### **II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:**

##### **❖ Về kiến thức:**

- Trình bày được kiến thức cơ bản về du lịch, sản phẩm du lịch, kinh doanh lưu trú và ăn uống trong du lịch và lao động trong du lịch.
- Trình bày được lịch sử dịch vụ ẩm thực và vai trò của các cơ sở kinh doanh ẩm thực trong ngành du lịch.
- Trình bày được khái niệm nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, các loại hình nhà hàng phổ biến và các chức danh, bộ phận có trong nhà hàng.

##### **❖ Về kỹ năng:**

- Phân biệt được ẩm thực thương mại và ẩm thực phi thương mại.
- Phân loại được các loại nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.
- Phân biệt được các khu vực có trong nhà hàng.
- Ứng dụng trong hoạt động kinh doanh nhà hàng & dịch vụ ăn uống

##### **❖ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

- Hình thành quan điểm nghề nghiệp đúng đắn.
- Chủ động, tích cực khám phá, tìm tòi để mở rộng bài được học trên lớp.

#### **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	<p>Chương 1: TỔNG QUAN DU LỊCH</p> <p>1. Các khái niệm cơ bản về du lịch</p> <p>1.1. Khái niệm du lịch</p> <p>1.2. Khái niệm khách du lịch</p> <p>2. Sản phẩm du lịch</p> <p>2.1. Khái niệm sản phẩm du lịch</p> <p>2.2. Sản phẩm du lịch nhà hàng</p> <p>2.3. Chất lượng sản phẩm du lịch nhà hàng</p> <p>2.4. Đặc tính của sản phẩm du lịch</p> <p>3. Kinh doanh lưu trú và ăn uống</p> <p>3.1. Kinh doanh lưu trú</p> <p>3.2. Các cơ sở ăn uống du lịch (nằm ngoài khách sạn)</p> <p>3.3. Quy trình kinh doanh lưu trú và ăn uống</p> <p>4. Lao động du lịch</p> <p>4.1. Đặc điểm chung</p> <p>4.2. Đặc điểm của cơ cấu du lịch</p> <p>5. Đào tạo nhân lực du lịch</p>	9	9	0	0
2	<p>Chương 2: NGÀNH DỊCH VỤ ẨM THỰC</p> <p>1. Lịch sử dịch vụ ẩm thực</p> <p>1.1. Nhà hàng trong khách sạn</p> <p>1.2. Các nhà hàng độc lập</p> <p>1.3. Dịch vụ ẩm thực phi thương mại</p> <p>2. Ẩm thực thương mại và phi thương mại</p> <p>3. Vai trò của các đơn vị kinh doanh ẩm thực trong ngành du lịch</p>	6	5	0	1
3	<p>Chương 3: NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG</p> <p>1. Khái niệm nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống</p> <p>2. Phân loại nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống</p> <p>3. Một số loại hình nhà hàng phổ biến</p> <p>3.1. Cafeterias</p>	15	14	0	1

3.2. Fast food restaurant				
3.3. Casual restaurant				
3.4. Fast casual restaurant				
3.5. Các nhà hàng khác				
4. Các chức danh trong nhà hàng				
4.1. Vị trí quản lý				
4.2. Vị trí nhân viên				
5. Các khu vực trong nhà hàng				
5.1. Sảnh phục vụ theo món				
5.2. Sảnh vừa phục vụ ăn tự chọn vừa phục vụ ăn theo món				
5.3. Sảnh phục vụ tiệc, hội nghị				
5.4. Quầy bar				
5.5. Phòng/ khu vực giữ thức ăn				
5.6. Khu vực phục vụ				
5.7. Kho hàng				
5.8. Phòng giữ các đồ dùng bằng vải				
5.9. Khu vực tạp vụ bếp				
5.10. Phòng dụng cụ âm thanh, hình ảnh				
6. Các bộ phận trong nhà hàng				
6.1. Bộ phận quản lý				
6.2. Bộ phận thu mua				
6.3. Bộ phận bếp				
6.4. Bộ phận kho				
6.5. Bộ phận kinh doanh				
6.6. Bộ phận phục vụ				
6.7. Bộ phận kế toán				
6.8. Bộ phận kỹ thuật				
<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### Chương I. TỔNG QUAN DU LỊCH

1. Mục tiêu:	Thời gian: 9 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các khái niệm cơ bản về hoạt động du lịch, nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch, thời vụ du lịch.</li> <li>- Trình bày được quy trình kinh doanh lưu trú và ăn uống.</li> <li>- Vận dụng được kiến thức đã học vào xác định nhu cầu du lịch, khắc phục sự bất lợi của thời vụ du lịch.</li> <li>- Nghiêm túc, chủ động và sáng tạo trong tìm hiểu hoạt động du lịch và khách sạn.</li> </ul>	
2. Nội dung:	

2.1.	Các khái niệm cơ bản về du lịch
2.1.1	Khái niệm du lịch
2.1.2	Khái niệm khách du lịch
2.2.	Sản phẩm du lịch
2.2.1	Khái niệm sản phẩm du lịch
2.2.2	Sản phẩm du lịch nhà hàng
2.2.3	Chất lượng sản phẩm du lịch nhà hàng
2.2.4	Đặc tính của sản phẩm du lịch
2.2.5	Kinh doanh lưu trú và ăn uống
2.2.6	Kinh doanh lưu trú
2.3.	Các cơ sở ăn uống du lịch (nằm ngoài khách sạn)
2.3.1	Quy trình kinh doanh lưu trú và ăn uống
2.3.2	Lao động du lịch
2.4.	Đặc điểm chung
2.4.1	Đặc điểm của cơ cấu du lịch
2.4.2	Đào tạo nhân lực du lịch

## Chương II. NGÀNH DỊCH VỤ ĂM THỰC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 6 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các khái niệm cơ bản về ngành dịch vụ ẩm thực.</li> <li>- Phân biệt được mỗi loại hình ẩm thực thương mại và phi thương mại.</li> <li>- Vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn công việc.</li> <li>- Có thái độ hợp tác, nghiêm túc và cách nhìn tổng quát, khách quan ngành dịch vụ ẩm thực.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Lịch sử dịch vụ ẩm thực
2.1.1	Nhà hàng trong khách sạn
2.1.2	Các nhà hàng độc lập
2.1.3	Dịch vụ ẩm thực phi thương mại
2.2.	Ẩm thực thương mại và phi thương mại
2.3.	Vai trò của các đơn vị kinh doanh ẩm thực trong ngành du lịch
2.4.	Kiểm tra

## Chương III. NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 15 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được khái niệm cơ bản, đặc điểm chung về hoạt động của nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.</li> </ul>	

- Phân biệt được loại hình nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.
- Vẽ được cơ cấu tổ chức trong một nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.
- Vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn công việc.
- Có thái độ hợp tác, nhiệt tình và hỗ trợ lẫn nhau khi liên hệ công tác với các bộ phận khác trong khách sạn.

2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
2.2.	Phân loại nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
2.3.	Một số loại hình nhà hàng phổ biến
2.3.1	Cafeterias
2.3.2	Fast food restaurant
2.3.3	Casual restaurant
2.3.4	Fast casual restaurant
2.3.5	Các nhà hàng khác
2.4.	Các chức danh trong nhà hàng
2.4.1	Vị trí quản lý
2.4.2	Vị trí nhân viên
2.5.	Các khu vực trong nhà hàng
2.5.1	Sảnh phục vụ theo món
2.5.2	Sảnh vừa phục vụ ăn tự chọn vừa phục vụ ăn theo món
2.5.3	Sảnh phục vụ tiệc, hội nghị
2.5.4	Quầy bar
2.5.5	Phòng/ khu vực giữ thức ăn
2.5.6	Khu vực phục vụ
2.5.7	Kho hàng
2.5.8	Phòng giữ các đồ dùng bằng vải
2.5.9	Khu vực tạp vụ bếp
2.5.10	Phòng dụng cụ âm thanh, hình ảnh
2.6.	Các bộ phận trong nhà hàng
2.6.1	Bộ phận quản lý
2.6.2	Bộ phận thu mua
2.6.3	Bộ phận bếp
2.6.4	Bộ phận kho
2.6.5	Bộ phận kinh doanh
2.6.6	Bộ phận phục vụ
2.6.7	Bộ phận kế toán
2.6.8	Bộ phận kỹ thuật



#### **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 hình, loa, micro, bảng, phấn (viết lông)
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Slide bài giảng, video, hình ảnh minh họa
4. Các điều kiện khác:
  - Đối với giáo viên:
    - + Có trình độ chuyên môn phù hợp
    - + Có giáo trình/ tài liệu học tập để cung cấp cho học sinh.
  - Đối với học sinh:
    - + Tham gia đầy đủ các tiết học
    - + Thực hiện đầy đủ các bài tập được giao

#### **V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:**

1. Nội dung:
  - Kiến thức: Nắm được kiến thức tổng quan về nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
  - Kỹ năng: Vận dụng kiến thức đã học nhận định được khả năng phát triển của nhà hàng và dịch vụ ăn uống tại địa phương.
  - Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Hình thành thái độ hợp tác, nhiệt tình và hỗ trợ lẫn nhau trong học tập và thực hành nhóm.
2. Phương pháp:
  - Kiểm tra định kỳ và hết môn: hình thức trắc nghiệm/tự luận.

#### **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
  - ❖ Đối với giáo viên:
    - Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và của Việt Nam nói riêng.
    - Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho học sinh.
    - 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 học sinh 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.

1. Những trọng tâm cần chú ý:

- Vai trò của các đơn vị kinh doanh ẩm thực trong ngành du lịch
- Khái niệm, phân loại nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
- Các khu vực và các bộ phận trong nhà hàng

2. Tài liệu tham khảo:

- Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng*, NXB tổng hợp TP.HCM.
- Trần Văn Thông (2006), *Tổng quan du lịch*, NXB đại học Quốc gia.
- Trần Thị Mai (2006), *Giáo trình Tổng quan du lịch*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: VĂN HÓA ẨM THỰC**

**Mã môn học: MH09**

**Thời gian thực hiện môn học:** 30 giờ; (*Lý thuyết: 12 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 16 giờ; Kiểm tra: 2 giờ*)

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Văn hóa ẩm thực là môn học cơ sở, được bố trí học song song với các môn học cơ sở khác và trước các mô đun, môn học chuyên môn.
- Tính chất: Môn học Văn hóa ẩm là môn học lý thuyết.

### II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

#### ❖ Về kiến thức:

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về văn hóa ẩm thực.
- Người học nhận thức được vai trò của văn hóa ẩm thực trong kinh doanh nhà hàng
- Trình bày được tập quán, thói quen, những đặc trưng, độc đáo trong văn hóa ẩm thực của người Việt Nam và của một số nước trên thế giới.

#### ❖ Về kỹ năng:

- Giới thiệu được những nét độc đáo của văn hóa ẩm thực Việt Nam và văn hóa ẩm thực ba miền Bắc, Trung, Nam.
- Nhận biết được đặc trưng văn hóa ẩm thực của một số nước trên thế giới.
- Vận dụng được kiến thức văn hóa ẩm thực vào nghiệp vụ kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

- Tiếp thu kiến thức từ môn học
- Hiểu đúng về văn hóa ẩm thực trong kinh doanh ăn uống.

### 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, TL,BT	Kiểm tra
1	Chương 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN HÓA ẨM THỰC 1. Khái niệm, vai trò của văn hóa ẩm thực 1.1. Khái niệm văn hóa ẩm thực 1.2. Vai trò của ẩm thực trong kinh doanh nhà hàng, khách sạn. 2. Các yếu tố ảnh hưởng đến ẩm thực 2.1. Địa lý 2.2. Lịch sử, văn hóa và tôn giáo	10	4	5	1
2	Chương 2: VĂN HÓA ẨM THỰC VIỆT NAM 1. Cơ sở khoa học trong ẩm thực Việt Nam 1.1. Cơ sở triết học 1.2. Cơ sở dinh dưỡng học 1.3. Cơ sở tâm lý và sinh lý học 2. Đặc trưng của văn hoá ẩm thực Việt Nam 2.1. Tập quán và khẩu vị ăn uống 2.2. Cơ cấu bữa ăn 2.3. Nguyên liệu và các loại gia vị 2.4. Dụng cụ, nguyên tắc chế biến 2.5. Cách ăn uống 3. Đặc trưng của văn hoá ẩm thực 3 miền ở Việt Nam 3.1. Miền Bắc 3.2. Miền Trung 3.3. Miền Nam	10	4	6	
3	Chương 3: VĂN HÓA ẨM THỰC CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI 1. Châu Á 1.1. Đông Á 1.2. Tây Á 2. Châu Âu 2.1. Đông Âu 2.2. Tây Âu	10	4	5	1
	<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

## Chương I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN HÓA ẨM THỰC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 10 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trình bày đúng khái niệm văn hóa ẩm thực.</li><li>- Xác định được các đặc trưng cơ bản của nền văn hóa ẩm thực phương Đông và phương Tây.</li><li>- Giải thích được sự ảnh hưởng của các yếu tố vị trí địa lý, khí hậu, kinh tế, văn hóa, lịch sử chính trị, tôn giáo, hoạt động du lịch đến văn hóa ẩm thực.</li><li>- Vận dụng những kiến thức trên vào quá trình tìm hiểu văn hóa ẩm thực của các quốc gia và xây dựng thực đơn.</li><li>- Có thái độ hợp tác, nhiệt tình và hỗ trợ lẫn nhau khi liên hệ công tác với các bộ phận khác trong khách sạn.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm, vai trò của văn hóa ẩm thực
2.1.1	Khái niệm văn hóa ẩm thực
2.1.2	Vai trò của ẩm thực trong kinh doanh nhà hàng, khách sạn.
2.2.	Các yếu tố ảnh hưởng đến ẩm thực
2.2.1	Địa lý
2.2.2	Lịch sử, văn hóa và tôn giáo
2.3.	Kiểm tra

## Chương II. VĂN HÓA ẨM THỰC VIỆT NAM

1. Mục tiêu:	Thời gian: 10 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Phân tích được đặc điểm điều kiện tự nhiên và xã hội của Việt Nam, văn hóa ẩm thực truyền thống và văn hoá ẩm thực đương đại của Việt Nam.</li><li>- Xác định được những nét đặc trưng của văn hóa ẩm thực 3 miền ở Việt Nam.</li><li>- Tự hào về truyền thống văn hóa ẩm thực của Việt Nam.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Cơ sở khoa học trong ẩm thực Việt Nam
2.1.1	Cơ sở triết học
2.1.2	Cơ sở dinh dưỡng học
2.1.3	Cơ sở tâm lý và sinh lý học
2.2.	Tập quán và khẩu vị ăn uống
2.2.1	Cơ cấu bữa ăn
2.2.2	Nguyên liệu và các loại gia vị
2.2.3	Dụng cụ, nguyên tắc chế biến
2.2.4	Cách ăn uống
2.3.	Đặc trưng của văn hoá ẩm thực 3 miền ở Việt Nam
2.3.1	Miền Bắc
2.3.2	Miền Trung

2.4.	Kiểm tra
------	----------

### Chương III. VĂN HÓA ẨM THỰC CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI

1. Mục tiêu:	Thời gian: 10 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích được đặc điểm điều kiện tự nhiên và xã hội của Việt Nam, văn hóa ẩm thực truyền thống và văn hoá ẩm thực đương đại của Việt Nam.</li> <li>- Xác định được những nét đặc trưng của văn hóa ẩm thực 3 miền ở Việt Nam.</li> <li>- Tự hào về truyền thống văn hóa ẩm thực của Việt Nam</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Châu Á
2.1.1	Đông Á
2.1.2	Tây Á
2.2.	Châu Âu
2.2.1	Đông Âu
2.2.2	Tây Âu
2.3.	Kiểm tra

#### 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 hình, loa, micro, bảng, phấn (viết lông)

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Slide bài giảng, video, hình ảnh minh họa

4. Các điều kiện khác:

##### ❖ Đối với giáo viên:

- Có trình độ chuyên môn phù hợp
- Có giáo trình/ tài liệu học tập để cung cấp cho học sinh.

##### ❖ Đối với học sinh:

- Tham gia đầy đủ các tiết học
- Thực hiện đầy đủ các bài tập được giao

#### V. PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung:

- Kiến thức:

- + Trình bày được các kiến thức cơ bản về văn hóa ẩm thực.
- + Người học nhận thức được vai trò của văn hóa ẩm thực trong kinh doanh nhà hàng

+ Trình bày được tập quán, thói quen, những đặc trưng, độc đáo trong văn hóa ẩm thực của người Việt Nam và của một số nước trên thế giới.

- Kỹ năng:

- + Giới thiệu được những nét độc đáo của văn hóa ẩm thực Việt Nam và văn hóa ẩm thực ba miền Bắc, Trung, Nam.

+ Vận dụng được kiến thức văn hóa ẩm thực vào nghiệp vụ kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Tiếp thu kiến thức từ môn học

+ Hiểu đúng về văn hóa ẩm thực trong kinh doanh ăn uống.

2. Phương pháp:

Kiểm tra định kỳ và hết môn: hình thức trắc nghiệm/tự luận.

## **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

❖ Đối với giáo viên:

- Thuyết trình, giảng giải.

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

- Tổ chức thảo luận nhóm để người học tự rút ra kết luận.

- 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.

❖ Đối với người học:

- Thảo luận nhóm, thuyết trình.

- Hoàn thành các bài tập.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Các yếu tố ảnh hưởng đến ẩm thực (vị trí địa lý, khí hậu, tôn giáo, lịch sử - văn hóa...)

- Cơ sở khoa học trong ẩm thực Việt Nam (sự linh hoạt; quan hệ biện chứng âm dương; ăn uống đảm bảo cung cấp chất dinh dưỡng; ăn uống mang tính cộng đồng, dân chủ).

- Đặc trưng của văn hoá ẩm thực Việt Nam và 3 miền Bắc, Trung, Nam (khẩu vị, tập quán trong ăn uống, các món ăn đặc sản từng vùng miền).

- Khẩu vị, tập quán trong ăn uống của một số nước trên thế giới.

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Nguyệt Cầm (2008), *Giáo trình văn hóa ẩm thực*, NXB Hà Nội.

- Đào Hùng (2012), *Câu chuyện ẩm thực dưới góc nhìn lịch sử*, NXB Phụ nữ.

- Khánh Linh (2011), *Tìm hiểu văn hoá thế giới*, NXB Hà Nội.

- Phạm Thị Hưng (2013), *Giáo trình nấu ăn Việt Nam*, NXB Đại học Quốc gia Tp.HCM

- Trần Quốc Vượng (2000), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Thời đại.

- Triệu Thị Chơi (2011), *Kỹ thuật nấu ăn toàn tập*, NXB Tổng hợp.





## **CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC**

**Tên môn học: AN NINH – AN TOÀN TRONG NHÀ HÀNG**

**Mã môn học: MH19**

**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:**

- Vị trí: Môn học An ninh – an toàn trong nhà hàng là môn học cơ sở được bố trí giảng dạy sau các môn học chung và song song với các môn học, mô đun cơ sở và trước các môn học, mô đun chuyên môn.

- Tính chất: Môn học An ninh – an toàn trong nhà hàng là môn học lý thuyết.

### **II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:**

#### **❖ Về kiến thức:**

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

- Liệt kê được các hoạt động đảm bảo an ninh - an toàn trong nhà hàng.

- Ứng dụng kiến thức vệ sinh an toàn thực phẩm trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

#### **❖ Về kỹ năng:**

- Chấp hành các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm do các cơ quan quản lý quy định.

- Tổ chức được các khâu cung ứng, bảo quản, chế biến, trong phục vụ ăn uống và những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Thực hiện được việc ngăn ngừa, phát hiện các nguy cơ tiềm ẩn về an ninh và an toàn trong kinh doanh nhà hàng để phòng tránh.

- Vận dụng được các giải pháp nhằm đảm bảo an ninh - an toàn nhà hàng và xây dựng hệ thống an ninh nhà hàng.

#### **❖ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

- Nghiêm túc trong học tập, chuyên cần tới lớp và tự giác học tập ở nhà.

- Rèn luyện tính trung thực, kỷ luật cao trong lao động và học tập.

### **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	<p>Chương 1. TỔNG QUAN VỀ AN NINH - AN TOÀN TRONG NHÀ HÀNG</p> <p>1. Khái niệm về an ninh - an toàn trong nhà hàng</p> <p>1.1. Khái niệm về an ninh</p> <p>1.2. Khái niệm về an toàn</p> <p>2. Tầm quan trọng của việc giữ gìn an toàn - an ninh trong nhà hàng</p>	5	5	0	0
2	<p>Chương 2: GIỮ GÌN AN NINH - AN TOÀN KHU VỰC NHÀ HÀNG</p> <p>1. Vấn đề an ninh trong nhà hàng</p> <p>1.1. Báo cáo các vấn đề an ninh trong quá trình chuẩn bị ca làm việc</p> <p>1.2. Báo cáo các vấn đề an ninh trong quá trình phục vụ và kết thúc.</p> <p>1.3. Các biện pháp đảm bảo an ninh trong nhà hàng.</p> <p>1.4. Các biện pháp đảm bảo an ninh về tài sản của khách</p> <p>1.5. Các biện pháp đảm bảo an ninh về tính mạng của khách</p> <p>2. Vấn đề an toàn trong nhà hàng</p> <p>2.1. Khu vực nhà hàng</p> <p>2.2. Khu vực bếp</p> <p>3. An toàn lao động</p> <p>3.1. Thao tác bếp an toàn</p> <p>3.2. Sử dụng thiết bị dụng cụ an toàn</p> <p>3.3. Các loại tai nạn thường xảy ra trong nhà hàng</p> <p>3.4. Biện pháp đề phòng tai nạn</p> <p>4. Xử lý tình huống</p> <p>4.1. Xử lý tình huống khi có hỏa hoạn trong nhà hàng</p> <p>4.2. Xử lý tình huống bỏng do cháy hoặc do nước sôi</p> <p>4.3. Xử lý tình huống bị điện giật</p>	15	14	0	1

	4.4. Xử lý tình huống bị vết đứt				
3	<p><b>Chương 3: VỆ SINH AN TOÀN THỰC PHẨM</b></p> <p>1. Khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm</p> <p>1.1. Khái niệm</p> <p>1.2. Ý nghĩa</p> <p>2. Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản</p> <p>2.1. Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng</p> <p>2.2. Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu bảo quản</p> <p>3. Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu chế biến</p> <p>3.1. Vệ sinh an toàn thực phẩm trong sơ chế</p> <p>3.2. Vệ sinh an toàn thực phẩm trong chế biến</p> <p>4. Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ ăn uống</p> <p>4.1. Các nguyên tắc cơ bản về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ</p> <p>4.2. Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ</p> <p>4.3. Xử lý các vấn đề về vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ</p> <p>5. Những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm</p>	10	9	0	1
	<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

### Chương I. TỔNG QUAN VỀ AN NINH - AN TOÀN TRONG NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 5 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân biệt được khái niệm về an ninh, an toàn trong nhà hàng.</li> <li>- Xác định được tầm quan trọng của việc giữ gìn an toàn - an ninh trong nhà hàng.</li> <li>- Rèn luyện tính trung thực, kỷ luật cao trong lao động và học tập.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm về an ninh - an toàn trong nhà hàng
2.1.1	Khái niệm về an ninh
2.1.2	Khái niệm về an toàn
2.2.	Tầm quan trọng của việc giữ gìn an toàn - an ninh trong nhà hàng

### Chương II. GIỮ GÌN AN NINH - AN TOÀN KHU VỰC NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 15 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác định được các vấn đề về an ninh, an toàn trong nhà hàng.</li> <li>- Nêu được các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn trong nhà hàng.</li> <li>- Lập được báo cáo các vấn đề về an ninh.</li> <li>- Nhận biết được các loại tai nạn thường gặp, xác định được nguyên nhân, nêu các biện pháp xử lý sơ cứu và đề phòng tai nạn.</li> <li>- Chủ động trong ngăn ngừa, phát hiện các vấn đề về an ninh, an toàn trong nhà hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vấn đề an ninh trong nhà hàng
2.1.1	Báo cáo các vấn đề an ninh trong quá trình chuẩn bị ca làm việc
2.1.2	Báo cáo các vấn đề an ninh trong quá trình phục vụ và kết thúc.
2.1.3	Các biện pháp đảm bảo an ninh trong nhà hàng.
2.1.4	Các biện pháp đảm bảo an ninh về tài sản của khách
2.1.5	Các biện pháp đảm bảo an ninh về tính mạng của khách
2.2.	Vấn đề an toàn trong nhà hàng
2.2.1	Khu vực nhà hàng
2.2.2	Khu vực bếp
2.3.	An toàn lao động
2.3.1.	Thao tác bếp an toàn
2.3.2.	Sử dụng thiết bị dụng cụ an toàn
2.3.2.1.	Sử dụng thiết bị điện an toàn
2.3.2.2.	Sử dụng thiết bị dụng cụ an toàn
2.3.2.3.	Sử dụng thiết bị dụng cụ khác an toàn
2.3.3.	Các loại tai nạn thường xảy ra trong nhà hàng
2.3.4.	Biện pháp đề phòng tai nạn
2.4.	Xử lý tình huống:
2.4.1.	Xử lý tình huống khi có hỏa hoạn trong nhà hàng
2.4.2.	Xử lý tình huống bỏng do cháy hoặc do nước sôi
2.4.3.	Xử lý tình huống bị điện giật
2.4.4.	Xử lý tình huống bị vết đứt
2.5.	Kiểm tra

### Chương III. VỆ SINH AN TOÀN THỰC PHẨM

1. Mục tiêu:	Thời gian: 10 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm.</li> <li>- Xác định được các nguyên tắc về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.</li> <li>- Chấp hành đúng quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm trong tất cả các khâu kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> </ul>	

2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm
2.1.1.	Khái niệm
2.1.2.	Ý nghĩa
2.2.	Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản
2.2.1.	Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng
2.2.2.	Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu bảo quản
2.3.	Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu chế biến
2.3.1.	Vệ sinh an toàn thực phẩm trong sơ chế
2.3.2.	Vệ sinh an toàn thực phẩm trong chế biến
2.4.	Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ ăn uống
2.4.1	Các nguyên tắc cơ bản về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trong
2.4.2	Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ
2.4.3.	Xử lý các vấn đề về vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ
2.5.	Những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
2.6.	Kiểm tra

#### **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 hình, loa, micro, bảng, phấn (viết lông)
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Slide bài giảng, video, hình ảnh minh họa
4. Các điều kiện khác:
  - ❖ Đối với giáo viên:
    - Có trình độ chuyên môn phù hợp
    - Có giáo trình/ tài liệu học tập để cung cấp cho học sinh.
  - ❖ Đối với học sinh:
    - Tham gia đầy đủ các tiết học
    - Thực hiện đầy đủ các bài tập được giao

#### **V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:**

1. Nội dung:
  - Kiến thức:
    - + Trình bày được các khái niệm và tầm quan trọng về an ninh - an toàn trong nhà hàng.
    - + Liệt kê được các hoạt động đảm bảo an ninh - an toàn trong nhà hàng.
    - + Ứng dụng kiến thức vệ sinh an toàn thực phẩm trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
  - Kỹ năng:

+ Tổ chức được các khâu cung ứng, bảo quản, chế biến, trong phục vụ ăn uống và những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

+ Thực hiện được việc ngăn ngừa, phát hiện các nguy cơ tiềm ẩn về an ninh và an toàn trong kinh doanh nhà hàng để phòng tránh.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc trong học tập, chuyên cần tới lớp và tự giác học tập ở nhà.

+ Rèn luyện tính trung thực, kỷ luật cao trong lao động và học tập.

2. Phương pháp:

Kiểm tra định kỳ và hết môn: hình thức trắc nghiệm/tự luận.

## **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

❖ Đối với giáo viên:

- Thuyết trình, giảng giải.

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

- Tổ chức thảo luận nhóm để người học tự rút ra kết luận.

- 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.

❖ Đối với người học:

- Dự lớp đầy đủ 100% thời lượng của học phần.

- Thực hiện đầy đủ các bài tập, bài kiểm tra do giáo viên giao.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Khái niệm và tầm quan trọng của an ninh - an toàn trong nhà hàng.

- Cách xử lý các tình huống an ninh - an toàn trong nhà hàng.

- Vệ sinh an toàn thực phẩm.

4. Tài liệu tham khảo:

- *Luật An toàn thực phẩm số 55/2010/QH12*, Quốc hội ban hành ngày 17/6/2010.

- Nhiều tác giả (2015), *Luật An Toàn Vệ Sinh Lao Động*, NXB Lao Động.

- Nghị định số 38/2012/NĐ-CP ngày 25/4/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật an toàn thực phẩm.

- TS Nguyễn Đức Lượng (2010), TS Phạm Minh Tâm, *Vệ sinh an toàn thực phẩm*, NXB Đại học kỹ thuật TP HCM.

- Ths Nguyễn Thanh Bình (2007), *Bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn trong nhà hàng*, NXB Hà Nội.

- VTOS (2013), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ nhà hàng*, Tổng cục du lịch Việt Nam.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

**Mã môn học: MH11**

**Thời gian thực hiện môn học:** 30 giờ; (*Lý thuyết: 12 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 16 giờ; Kiểm tra: 2 giờ*)

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống được bố trí giảng dạy sau các môn học chung và giảng dạy song song với các môn học, mô đun cơ sở khác.

- Tính chất: Môn học Marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống là môn học cơ sở.

### II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

#### ❖ Về kiến thức:

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản của marketing trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống: Khái niệm marketing, vai trò, thị trường du lịch, phân đoạn thị trường, thị trường mục tiêu, định vị sản phẩm của nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

- Phân biệt được hoạt động marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống với các hoạt động marketing những lĩnh vực khác.

- Trình bày được sự khác biệt giữa mua hàng cá nhân và mua hàng tổ chức.

- Trình bày được các chiến lược marketing chủ yếu trong hoạt động kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống: Chiến lược sản phẩm, chiến lược giá, chiến lược phân phối, chiến lược xúc tiến.

#### ❖ Về kỹ năng:

- Vận dụng được vào việc lựa chọn thị trường mục tiêu, xây dựng kế hoạch marketing trong hoạt động kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

- Sử dụng được một số công cụ cơ bản marketing vào việc quảng bá sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống như: brochure, facebook, youtube,...

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

- Nhận thức được vai trò quan trọng của marketing trong hoạt động nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

- Nhận thức tầm quan trọng của khách hàng.

- Thực hiện đúng kỹ năng không sai sót

### III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng	Lý	Thực	Kiểm



		số	thuyết	hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	tra
1	<p>Chương 1: TỔNG QUAN MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG</p> <p>1. Giới thiệu marketing</p> <p>1.1. Quá trình hình thành bộ môn khoa học marketing</p> <p>1.2. Một số khái niệm marketing</p> <p>1.3. Một số thuật ngữ marketing</p> <p>1.4. Các định hướng marketing</p> <p>2. Marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>2.1. Khái niệm marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>2.2. Nhiệm vụ của marketing trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>2.3. Tổ chức nội bộ của bộ phận marketing trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>3. Marketing hỗn hợp ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>3.1. Khái niệm</p> <p>3.2. Các mô hình marketing hỗn hợp ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p>	2	2	0	0
2	<p>Chương 2: HÀNH VI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG</p> <p>1. Phân tích hành vi mua hàng cá nhân</p> <p>1.1. Những yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng cá nhân</p> <p>1.2. Thuyết nhu cầu của Maslow</p> <p>1.3. Quy trình mua hàng cá nhân</p> <p>2. Phân tích hành vi mua hàng tổ chức</p> <p>2.1. Những yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng tổ chức</p> <p>2.2. Các thành phần của tổ chức mua sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>2.3. Quy trình mua hàng tổ chức</p> <p>3. Bài tập thực hành</p>	4	2	2	
3	<p>Chương 3: PHÂN KHÚC THỊ TRƯỜNG</p>	8	3	4	1

	<p>1. Thị trường kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>1.1. Khái niệm thị trường, thị trường kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>1.2. Các loại thị trường ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>1.3. Cung và cầu</p> <p>2. Phân khúc thị trường ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>2.1. Khái niệm và yêu cầu của phân đoạn thị trường</p> <p>2.2. Các tiêu thức để phân đoạn thị trường</p> <p>2.3. Ý nghĩa của phân đoạn thị trường</p> <p>3. Lựa chọn thị trường mục tiêu</p> <p>3.1. Khái niệm</p> <p>3.2. Các phương án lựa chọn thị trường mục tiêu</p> <p>4. Định vị thị trường của doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</p> <p>4.1. Khái niệm</p> <p>4.2. Một số căn cứ để định vị thị trường ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>4.3. Các bước định vị thị trường</p> <p>5. Bài tập thực hành giả định: viết kế hoạch định vị thị trường cho một nhà hàng và dịch vụ ăn uống,...</p>				
4	<p>Chương 4: CHIẾN LƯỢC SẢN PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG</p> <p>1. Cấu trúc sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>1.1. Khái niệm</p> <p>1.2. Mô hình cấu trúc</p> <p>2. Chu kỳ sống sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>2.1. Khái niệm</p> <p>2.2. Chu kỳ sống</p> <p>2.3. Chiến lược marketing hỗn hợp trong từng giai đoạn chu kỳ sống sản phẩm</p> <p>3. Phát triển sản phẩm mới trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>3.1. Khái niệm</p>	4	2	2	0

	3.2. Quy trình phát triển sản phẩm mới 4. Bài tập thực hành: củng cố kiến thức phân lý thuyết				
5	Chương 5: CHIẾN LƯỢC GIÁ, PHÂN PHỐI TRONG HOẠT ĐỘNG MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG 1. Chiến lược giá cả của doanh nghiệp du lịch 1.1. Khái niệm và bản chất của giá cả 1.2. Phương pháp định giá 2. Chiến lược phân phối của doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng và dịch ăn uống 2.1. Khái niệm và tầm quan trọng của chiến lược phân phối trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống 2.2. Hệ thống phân phối sản phẩm trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống 3. Bài tập thực hành: củng cố kiến thức phân lý thuyết	4	1	3	
6	Chương 6: CHIẾN LƯỢC XÚC TIẾN TRONG HOẠT ĐỘNG MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG 1. Khái quát về xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống. 1.1. Khái niệm 1.2. Vai trò và tác dụng của xúc tiến hỗn hợp 2. Các công cụ cơ bản trong xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống 2.1. Quảng cáo trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống 2.2. Xúc tiến bán hàng du lịch 2.3. Bán hàng trực tiếp 2.4. Tuyên truyền/quan hệ công chúng 2.5. Mạng internet/truyền thông tích hợp 3. Bài tập thực hành	4	1	3	0
7	Chương 7: XÚC TIẾN BÁN HÀNG TRONG NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG 1. Khái quát về hoạt động bán hàng trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống	4	1	2	1

1.1. Khái niệm và vai trò bán hàng trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống 1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống 2. Các kiến thức và kỹ năng bán hàng cơ bản trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống 2.1. Kiến thức 2.2. Kỹ năng 3. Quy trình bán hàng trong kinh doanh trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống 3.1. Bán hàng trực tiếp 3.2. Bán hàng gián tiếp 4. Bài tập thực hành: củng cố kiến thức phân lý thuyết				
<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

## Chương I. TỔNG QUAN MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 2 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được một số khái niệm cơ bản về Marketing và Marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Phân tích được nhiệm vụ của marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Nêu được khái niệm và thành phần của marketing hỗn hợp trong ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Tinh thần học tập nghiêm túc, tích cực nghiên cứu tài liệu.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Giới thiệu marketing
2.1.1	Quá trình hình thành bộ môn khoa học marketing
2.1.2	Một số khái niệm marketing
2.1.3	Một số thuật ngữ marketing
2.1.4	Các định hướng marketing
2.2.	Marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.2.1	Khái niệm marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.2.2	Nhiệm vụ của marketing trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.2.3	Tổ chức nội bộ của bộ phận marketing trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.3.	Marketing hỗn hợp ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.3.1	Khái niệm

2.3.2	Các mô hình marketing hỗn hợp ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống
-------	---

## Chương II. HÀNH VI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân biệt được hành vi người mua hàng cá nhân và tổ chức.</li> <li>- Trình bày được những yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng cá nhân và tổ chức.</li> <li>- Tinh thần học tập nghiêm túc, tích cực nghiên cứu tài liệu.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Phân tích hành vi mua hàng cá nhân
2.1.1	Những yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng cá nhân
2.1.2	Thuyết nhu cầu của Maslow
2.1.3	Quy trình mua hàng cá nhân
2.2.	Phân tích hành vi mua hàng tổ chức
2.2.1	Những yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng tổ chức
2.2.2	Các thành phần của tổ chức mua sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.2.3	Quy trình mua hàng tổ chức
2.3.	Bài tập thực hành: mục đích để người học phân biệt được hành vi người mua hàng cá nhân và tổ chức

## Chương III. PHÂN KHÚC THỊ TRƯỜNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 8 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được khái niệm về thị trường, phân đoạn thị trường.</li> <li>- Xác định được các phương án lựa chọn thị trường mục tiêu.</li> <li>- Xây dựng được kế hoạch định vị thị trường cho một nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Tinh thần học tập nghiêm túc, tích cực nghiên cứu tài liệu.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Thị trường kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.1.1	Khái niệm thị trường, thị trường kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.1.2	Các loại thị trường ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.1.3	Cung và cầu
2.2.	Phân khúc thị trường ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.2.1	Khái niệm và yêu cầu của phân đoạn thị trường
2.2.2	Các tiêu thức để phân đoạn thị trường
2.2.3	Ý nghĩa của phân đoạn thị trường
2.3.	Lựa chọn thị trường mục tiêu

2.3.1	Khái niệm
2.3.2	Các phương án lựa chọn thị trường mục tiêu
2.4.	Định vị thị trường của doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.4.1	Khái niệm
2.4.2	Một số căn cứ để định vị thị trường ngành nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.4.3	Các bước định vị thị trường
2.5.	Bài tập thực hành giả định: viết kế hoạch định vị thị trường cho một nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.6.	Kiểm tra

#### **Chương IV. CHIẾN LƯỢC SẢN PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được mô hình cấu trúc sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Xác định được chiến lược marketing hỗn hợp trong từng giai đoạn chu kỳ sống sản phẩm.</li> <li>- Tinh thần học tập nghiêm túc, tích cực nghiên cứu tài liệu.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Cấu trúc sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.1.1	Khái niệm
2.1.2	Mô hình cấu trúc
2.2.	Chu kỳ sống sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.2.1	Khái niệm
2.2.2	Chu kỳ sống
2.2.3	Chiến lược marketing hỗn hợp trong từng giai đoạn chu kỳ sống sản phẩm
2.3.	Phát triển sản phẩm mới trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.3.1	Khái niệm
2.3.2	Quy trình phát triển sản phẩm mới
2.4.	Bài tập thực hành: củng cố kiến thức phần lý thuyết

#### **Chương V. CHIẾN LƯỢC GIÁ, PHÂN PHỐI TRONG HOẠT ĐỘNG MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được mô hình cấu trúc sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Xác định được chiến lược marketing hỗn hợp trong từng giai đoạn chu kỳ sống sản phẩm.</li> <li>- Tinh thần học tập nghiêm túc, tích cực nghiên cứu tài liệu.</li> </ul>	

2. Nội dung:	
2.1.	Chiến lược giá cả của doanh nghiệp du lịch
2.1.1	Khái niệm và bản chất của giá cả
2.1.2	Khái niệm
2.1.3	Bản chất của giá cả
2.1.4	Phương pháp định giá
2.1.5	Một số yếu tố ảnh hưởng đến giá
2.1.6	Một số chính sách giá
2.2.	Chiến lược phân phối của doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng và dịch ăn uống.
2.2.1	Khái niệm và tầm quan trọng của chiến lược phân phối trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.2.2	Khái niệm
2.2.3	Tầm quan trọng
2.2.4	Hệ thống phân phối sản phẩm trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.2.5	Các kênh phân phối và cấu trúc kênh phân phối
2.2.6	Tổ chức và hoạt động của kênh phân phối
2.3.	Bài tập thực hành: củng cố kiến thức phần lý thuyết

## Chương VI. CHIẾN LƯỢC XÚC TIẾN TRONG HOẠT ĐỘNG MARKETING NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được vai trò và tác dụng của xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Vận dụng được các công cụ cơ bản trong xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Rèn luyện khả năng nhạy bén trong quảng bá hình ảnh của nhà hàng và tiếp xúc khách hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái quát về xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.1.2	Khái niệm
2.1.2.	Vai trò và tác dụng của xúc tiến hỗn hợp
2.2.	Vai trò và tác dụng của xúc tiến hỗn hợp
2.2.1	Các công cụ cơ bản trong xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.2.2	Quảng cáo trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.2.3	Xúc tiến bán hàng du lịch
2.2.4	Bán hàng trực tiếp
2.2.5	Tuyên truyền/quan hệ công chúng
2.2.6	Mạng internet/truyền thông tích hợp

2.3.	Bài tập thực hành: sử dụng công cụ brochure, facebook, youtube,...quảng bá xúc tiến cho 1 món ăn, 1 nhà hàng dịch vụ ăn uống cụ thể
------	---

## Chương VII. XÚC TIẾN BÁN HÀNG TRONG NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Vận dụng kiến thức, kỹ năng bán hàng cơ bản vào quy trình bán hàng trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Rèn luyện khả năng nhạy bén trong quảng bá hình ảnh của nhà hàng và tiếp xúc khách hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái quát về hoạt động bán hàng trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.1.1	Khái niệm và vai trò bán hàng trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.1.2.	Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.2.	Các kiến thức và kỹ năng bán hàng cơ bản trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.2.1	Kiến thức
2.2.2	Kỹ năng
2.3.	Quy trình bán hàng trong kinh doanh trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2.3.1	Bán hàng trực tiếp
2.3.2	Bán hàng gián tiếp
2.4.	Bài tập thực hành: củng cố kiến thức phân lý thuyết

### 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 hình, loa, micro, bảng, phấn (viết lông)
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Văn bản, giáo trình, slide bài giảng, máy tính, dụng cụ học tập phù hợp với bài học
4. Các điều kiện khác:
  - ❖ Đối với giáo viên:
    - Có trình độ chuyên môn phù hợp
    - Có giáo trình/ tài liệu học tập để cung cấp cho học sinh
  - ❖ Đối với học sinh:
    - Tham gia đầy đủ các tiết học



- Thực hiện đầy đủ các bài thực hành

## **V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ:**

### 1. Nội dung:

#### - Kiến thức:

+ Trình bày được một số kiến thức cơ bản của marketing trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống: Khái niệm marketing, vai trò, thị trường du lịch, phân đoạn thị trường, thị trường mục tiêu, định vị sản phẩm của nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

+ Trình bày được các chiến lược marketing chủ yếu trong hoạt động kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống: Chiến lược sản phẩm, chiến lược giá, chiến lược phân phối, chiến lược xúc tiến.

#### - Kỹ năng:

+ Vận dụng được vào việc lựa chọn thị trường mục tiêu, xây dựng kế hoạch marketing trong hoạt động kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

+ Sử dụng được một số công cụ cơ bản marketing vào việc quảng bá sản phẩm nhà hàng và dịch vụ ăn uống như: brochure, facebook, youtube,...

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

+ Nhận thức được vai trò quan trọng của marketing trong hoạt động nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

+ Nhận thức tầm quan trọng của khách hàng.

+ Thực hiện đúng kỹ năng không sai sót

### 2. Phương pháp:

- Kiểm tra định kỳ và hết môn: hình thức trắc nghiệm/tự luận và 01 câu hỏi tình huống.

## **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

#### ❖ Đối với giáo viên:

- Vận dụng phương pháp thuyết trình, kết hợp nêu vấn đề, vấn đáp, thảo luận nhằm đạt được các mục tiêu của bài học.

- Kết hợp lý thuyết với thực hành.

- Nghiên cứu và tìm tòi các kiến thức mới về môn học để đáp ứng kịp thời với nhận thức chung của xã hội.

#### ❖ Đối với người học:

- Dự lớp đầy đủ 100% thời lượng của học phần.

- Thực hiện đầy đủ các bài tập, bài kiểm tra do giáo viên giao.

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Những kiến thức cơ bản marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống: khái niệm, vị trí marketing trong hoạt động kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống, một số thuật ngữ chuyên ngành, phân khúc thị trường.

- Sự khác nhau giữa hành vi tiêu dùng cá nhân và tổ chức trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

- Các chiến lược marketing trong hoạt động kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

- Xúc tiến bán hàng trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

#### 4. Tài liệu tham khảo:

- Max Sutherland, dịch Bạc Cầm Tiến (2013), *Quảng cáo và tâm trí người tiêu dùng*, NXB Thời Đại.

- Nguyễn Văn Dung (2009), *Marketing du lịch*, NXB Giao thông vận tải.

- Nguyễn Văn Mạnh, Nguyễn Đình Hòa (2015), *Marketing du lịch*, NXB ĐH Kinh Tế Quốc Dân.

- Trần Ngọc Nam, Trần Huy Khang (2008), *Marketing du lịch*, NXB TP.HCM.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: KỸ NĂNG GIAO TIẾP**

**Mã môn học: MH 12**

**Thời gian thực hiện môn học:** 30 giờ; (*Lý thuyết: 12 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 16 giờ; Kiểm tra: 2 giờ*)

### **I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:**

- Vị trí: Môn học Kỹ Năng Giao Tiếp được bố trí giảng dạy cùng các môn học trong chương trình Nghề Quản lý nhà hàng & kinh doanh dịch vụ ăn uống
- Tính chất: Môn học Kỹ Năng Giao Tiếp là môn học chuyên môn về lý thuyết.

### **II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:**

#### ❖ Kiến thức:

- Học sinh trình bày được các khái niệm của giao tiếp.
- Mô tả được các hình thức và phương tiện của giao tiếp.
- Phân tích được chức năng, vai trò, nguyên tắc và chuẩn mực của giao tiếp.

#### ❖ Kỹ năng:

- Thực hành chuẩn xác việc giao tiếp thông thường theo các nguyên tắc và chuẩn mực của giao tiếp.
- Thực hiện được các kỹ năng thuyết trình trước đám đông; kỹ năng phỏng vấn xin việc làm, kỹ năng đàm phán trong kinh doanh;

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

- Thường xuyên có ý thức rèn luyện kỹ năng giao tiếp của bản thân trong cuộc sống hàng ngày, tạo sự cởi mở và tự tin với những người xung quanh, tạo cơ hội công việc cho bản thân.
- Rèn luyện phương pháp làm việc nhóm, tham gia thực hành thảo luận nhóm, trình bày và hùng biện trước đám đông.

### **III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:**

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP</b> <b>BÀI 1.</b> Khái niệm, phân loại, quá trình giao tiếp <b>BÀI 2.</b> Chức năng và vai trò của giao tiếp <b>BÀI 3.</b> Hình thức và phương tiện giao tiếp <b>BÀI 4.</b> Kỹ năng giao tiếp <b>BÀI 5.</b> Nguyên tắc và chuẩn mực trong giao tiếp	15	5	10	0
2	<b>CHƯƠNG 2. MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN</b> <b>BÀI 1.</b> Nghi thức trong giao tiếp <b>BÀI 2.</b> Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu <b>BÀI 3.</b> Kỹ năng lắng nghe <b>BÀI 4.</b> Kỹ năng thuyết trình <b>BÀI 5.</b> Kỹ năng phản hồi	11	5	5	1
3	<b>CHƯƠNG 3. KỸ NĂNG PHÒNG VẤN XIN VIỆC</b> <b>BÀI 1.</b> Cách giới thiệu khéo về bản thân <b>BÀI 2.</b> Những điều cấm kị khi phỏng vấn xin việc <b>BÀI 3.</b> Kỹ năng trả lời câu hỏi thường gặp trong phỏng vấn xin việc <b>BÀI 4.</b> Người nhảy việc nên thận trọng khi trả lời nguyên nhân từ bỏ công việc cũ <b>BÀI 5.</b> Cách trả lời những câu hỏi nhạy cảm cho nữ giới khi xin việc <b>BÀI 6.</b> Những điều không nên nói khi phỏng vấn xin việc <b>BÀI 7.</b> Khéo léo yêu cầu mức lương khi phỏng vấn xin việc	4	2	1	1
	<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Chương I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP

1. Mục tiêu:	Thời gian: 15 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các khái niệm của giao tiếp.</li> <li>- Giải thích được vai trò, chức năng, hình thức, nguyên tắc và chuẩn mực trong giao tiếp.</li> <li>- Thường xuyên ý thức việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống và trong công việc.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm, phân loại, quá trình giao tiếp
2.2.	Chức năng và vai trò của giao tiếp
2.3.	Hình thức và phương tiện giao tiếp
2.4.	Kỹ năng giao tiếp
2.5.	Nguyên tắc và chuẩn mực trong giao tiếp

## Chương II. MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 11 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các kỹ năng giao tiếp cơ bản.</li> <li>- Thực hành các kỹ năng lắng nghe, thuyết trình, phản hồi.</li> <li>- Thường xuyên ý thức việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống và trong công việc.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Nghi thức trong giao tiếp
2.2.	Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu
2.3.	Kỹ năng lắng nghe
2.4.	Kỹ năng thuyết trình
2.5.	Kỹ năng phản hồi

## Chương III. KỸ NĂNG PHÒNG VẤN XIN VIỆC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phương pháp trả lời phỏng vấn xin việc làm.</li> <li>- Thực hành trả lời phỏng vấn xin việc làm.</li> <li>- Thường xuyên ý thức việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống và trong công việc.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Cách giới thiệu khéo về bản thân
2.2.	Những điều cấm kỵ khi phỏng vấn xin việc
2.3.	Kỹ năng trả lời câu hỏi thường gặp trong phỏng vấn xin việc
2.4.	Người nhảy việc nên thận trọng khi trả lời nguyên nhân từ bỏ công việc cũ
2.5.	Cách trả lời những câu hỏi nhạy cảm cho nữ giới khi xin việc

2.6.	Những điều không nên nói khi phỏng vấn xin việc
2.7.	Khéo léo yêu cầu mức lương khi phỏng vấn xin việc

#### **IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng thực lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc:  
Máy chiếu, màn hình, bảng, phấn (viết lông),...
3. Các điều kiện khác: âm thanh...

#### **V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ**

##### 1. Nội dung

###### - Kiến thức:

- + Học sinh trình bày được các khái niệm của giao tiếp.
- + Mô tả được các hình thức và phương tiện của giao tiếp.
- + Phân tích được chức năng, vai trò, nguyên tắc và chuẩn mực của giao tiếp.

###### - Kỹ năng:

+ Thực hành chuẩn xác việc giao tiếp thông thường theo các nguyên tắc và chuẩn mực của giao tiếp.

+ Thực hiện được các kỹ năng thuyết trình trước đám đông; kỹ năng phỏng vấn xin việc làm, kỹ năng đàm phán trong kinh doanh;

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

+ Thường xuyên có ý thức rèn luyện kỹ năng giao tiếp của bản thân trong cuộc sống hàng ngày, tạo sự cởi mở và tự tin với những người xung quanh, tạo cơ hội công việc cho bản thân.

+ Rèn luyện phương pháp làm việc nhóm, tham gia thực hành thảo luận nhóm, trình bày và hùng biện trước đám đông.

##### 2. Phương pháp

Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm lý thuyết.

#### **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

##### ❖ Đối với giáo viên:

- Thuyết trình
- Giảng giải.
- Nêu vấn đề.
- Thảo luận, thực hành nhóm.

##### ❖ Đối với người học:

- Tham gia đầy đủ các tiết học

- Thực hiện đầy đủ các bài vận dụng thực hành
- Biết vận dụng các kiến thức đã học ở các học phần trước để học tốt học phần này

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Vận dụng giao tiếp để nhận thức về tự nhiên xã hội của bản thân
- Định hướng, tổ chức, phối hợp hoạt động và điều chỉnh hành vi của bản thân và của người khác
- Giúp học sinh hình thành và phát triển các quan hệ liên nhân cách
- Cách phỏng vấn tuyển dụng

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Dale Carnegie (Nguyễn Hiến Lê dịch), *Đắc nhân tâm bí quyết thành công*, nhà xuất bản Văn hóa thông tin, 2002.
- Hữu Đạt, *Văn hóa và ngôn ngữ giao tiếp của người Việt*, nhà xuất bản Văn hóa thông tin, 2000.
- Nguyễn Văn Hán – Phan Trác Hiệu (biên dịch), *Nghệ thuật sống xã giao hàng ngày*, Nxb Trẻ, 1998.
- Halák Lázló, *Phép lịch sự hàng ngày*, Nxb Thanh Niên, 1998.
- Chiêm Trúc, *Đắc nhân tâm thuật ứng xử và thu phục lòng người*, nhà xuất bản Thanh Niên, 2001.
- Hoàng Xuân Việt, *Thuật gây cảm tình*, nhà xuất bản Mũi Cà Mau, 2004.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: ANH VĂN CHUYÊN NGÀNH NHÀ HÀNG**

**Mã môn học: MH13**

**Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 16 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 27 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)**

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Anh văn chuyên ngành nhà hàng được bố trí giảng dạy sau môn học Tiếng Anh.

- Tính chất: Môn học Anh văn chuyên ngành nhà hàng là môn học chuyên môn.

### II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

#### ❖ Về kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức về từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu trong những tình huống giao tiếp khi phục vụ trong nhà hàng.

- Giao tiếp được những câu cơ bản trong nghiệp vụ nhà hàng.

#### ❖ Về kỹ năng:

- 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.

- Hợp tác trong học tập và tích cực tự rèn luyện kỹ năng sử dụng tiếng Anh, tự tìm kiếm, khai thác các nguồn học liệu chuyên ngành để củng cố kiến thức và kỹ năng ngoại ngữ chuyên ngành.

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

- Chủ động, tích cực học tập.

- Thực hành giao tiếp cơ bản được trong tiếng anh chuyên ngành.

### 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	Unit 1/Bài 1: Giving information/ Cung cấp thông tin	3	1	2	



2	Unit 2/Bài 2: Taking a reservation/Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn trước	3	1	2	
3	Unit 3/Bài 3: Receiving the diner/Đón khách vào nhà hàng	3	1	2	
4	Unit 4/Bài 4: Taking an order as an aperitif/ Tiếp nhận yêu cầu về đồ uống khai vị	3	1	2	
5	Unit 5/Bài 5: Taking a food order/ Tiếp nhận yêu cầu đồ ăn	3	1	2	
6	Unit 6/Bài 6: Explaining a dish/Giải thích món ăn	3	1	2	
7	Unit 7/Bài 7: Recommending a dish/ Gợi ý món ăn	3	1	2	
8	Unit 8/Bài 8: Stop and check 1/Ôn tập và kiểm tra 1	3	1	1	1
9	Unit 9/Bài 9: Taking a beverage order with the meal/ Tiếp nhận yêu cầu về đồ uống cùng với bữa ăn	3	1	2	
10	Unit 10/Bài 10: Taking orders as desserts/ Tiếp nhận yêu cầu về đồ tráng miệng	3	1	2	
11	Unit 11/Bài 11: Would you like some tea?/Mời ông dùng trà.	3	1	2	
12	Unit 12/Bài 12: Dealing with requests/Đáp ứng yêu cầu của khách	3	1	2	
13	Unit 13/Bài 13: Dealing with complaints/Giải quyết phàn nàn của khách	3	1	2	
14	Unit 14/Bài 14: Dealing with payments/Thanh toán hoá đơn	3	1	2	
15	Unit 15/Bài 15: Stop and check 2/Ôn tập và kiểm tra 2	3	1	1	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

### Unit 1/ Bài 1: Giving information/Cung cấp thông tin

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng đúng “can/could” để đưa ra lời đề nghị lịch sự và phân biệt được các trang thiết bị trong nhà hàng.</li> <li>- Sử dụng được từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu để cung cấp thông tin về một nhà hàng.</li> <li>- Rèn luyện thái độ niềm nở và nhiệt tình khi giao tiếp với khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng
2.1.1	Restaurant facilities/Trang thiết bị trong nhà hàng
2.1.2	Days and seasons/ Ngày trong tuần và mùa

2.2.	Grammar/Ngữ pháp
2.2.1	“Can/could” for polite requests/ “Can/Could” dùng để đưa ra lời đề nghị lịch sự
2.2.1.1	Form/Cấu trúc
2.2.1.2	Use/Cách sử dụng
2.2.1.3	Practice/ Thực hành
2.2.2	“There is/There are...”
2.2.2.1	Form/Cấu trúc
2.2.2.2	Use/Cách sử dụng
2.2.2.3	Practice/ Thực hành
2.3.	Skills/Kỹ năng
2.3.1	Reading skill/ Kỹ năng đọc
2.3.1.1	An advert of a restaurant/ Một bài quảng cáo về một nhà hàng
2.3.1.2	Types of service in a restaurant/ Các loại hình dịch vụ trong nhà hàng
2.3.2	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói
2.3.3	Giving information about a restaurant/ Cung cấp thông tin về một nhà hàng
2.3.4	Writing skill/ Kỹ năng viết
2.4.	Write an advert of a restaurant/ Viết một bài quảng cáo về một nhà hàng

### **Unit 2/ Bài 2: Taking a reservation/ Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn trước**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biết cách đọc thời gian và ngày tháng trong tiếng Anh và cách sử dụng giới từ đi kèm với từ chỉ thời gian và cách sử dụng động từ “would like”.</li> <li>- Sử dụng được từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu trong các tình huống liên quan đến tiếp nhận yêu cầu đặt bàn trước.</li> <li>- Có thái độ niềm nở, hoà nhã, và lịch sự khi giao tiếp với khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng
2.1.1	Time/ Thời gian
2.1.2	Dates/ Ngày tháng
2.1.3	Prepositions of time/ Giới từ đi với các từ chỉ thời gian
2.2.	Grammar/Ngữ pháp: “would like”/ muốn
2.2.1	Rules/ Quy tắc
2.2.2	Practice/ Thực hành
2.3.	Useful expressions/ Các mẫu câu cần nhớ
2.3.1	Taking reservations/ Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn trước
2.3.2	Taking down a reservation (Fully-booked)/ Từ chối yêu cầu đặt bàn trước

2.3.3	Giving an alternative/ Gọi ý một sự lựa chọn khác
2.3.4	Dealing with changes and cancellations/ Xử lý các tình huống liên quan đến việc thay đổi và huỷ bỏ đặt bàn trước
2.4.	Skills/ Kỹ năng
2.4.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói
2.4.1.1	Taking reservations/ Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn trước
2.4.1.2	Refusing reservations + Giving an alternative/ Từ chối và đưa ra một sự lựa chọn khác
2.4.2.3	Dealing with changes/ Xử lý các tình huống liên quan đến việc thay đổi đặt bàn trước
2.4.1.4	Dealing with cancellations/ Xử lý các tình huống liên quan đến việc huỷ bỏ đặt bàn trước
2.4.2	Reading skill/ Kỹ năng đọc: Setting up tables/ Sắp đặt bàn ăn

### Unit 3/ Bài 3: Receiving the diner/Đón khách vào nhà hàng

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liệt kê được các vị trí sắp xếp trong nhà hàng; nắm được cấu trúc và cách sử dụng của “would mind”.</li> <li>- Sử dụng được từ vựng, cấu trúc ngữ pháp và mẫu câu để xử lý các tình huống liên quan khi đón khách vào nhà hàng.</li> <li>- Niềm nở, nhiệt tình trong quá trình đón tiếp khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng: Parts of the dining room/ Các vị trí sắp xếp trong nhà hàng
2.2.	Grammar/Ngữ pháp: “would mind”
2.2.1	Rules/Quy tắc
2.2.1.1	Form/ Cấu trúc
2.2.1.2	Use/ Cách sử dụng
2.3.	Useful expressions/Mẫu câu cần nhớ
2.3.1	Welcoming guests with reservations/ Đón khách đã đặt bàn trước
2.3.2	Welcoming guests without reservations/ Đón khách chưa đặt bàn trước
<ul style="list-style-type: none"> <li>- There is a table available/ Có bàn trống</li> <li>- There is no table available/ Không có bàn trống</li> <li>- Ask the guest to wait until the table is ready/ Yêu cầu khách đợi cho đến khi bàn đã được sắp đặt sẵn sàng</li> <li>- Showing guests to the table/ Dẫn khách đến bàn ăn</li> <li>- Seating guests/ Mời khách ngồi</li> </ul>	
2.4.	Skills/Kỹ năng
2.4.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói

2.4.1.1	Situation 1: The diner has a reservation/Tình huống 1: Khách đặt bàn trước
2.4.1.2	Situation 2: The diner hasn't got a reservation but there is a table available/Tình huống 2: Khách không đặt bàn trước nhưng còn bàn trống
2.4.1.3	Situation 3: The diner hasn't got a reservation but there isn't a table available/ Tình huống 3: Khách không đặt bàn trước và không còn bàn trống
2.4.1.4	Situation 4: Asking the diners to wait until the table is ready/ Tình huống 4: Yêu cầu khách đợi cho đến khi bàn ăn được sắp đặt sẵn sàng.
2.4.1.5	Situation 5: Welcoming the diner's friends/ Tình huống 4: đón bạn của khách
2.4.2	Reading skill/ Kỹ năng đọc: Procedures of welcoming guests/ Quy trình đón khách

#### **Unit 4/ Bài 4: Taking orders as aperitifs/Tiếp nhận yêu cầu đồ uống khai vị**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân biệt được các loại đồ uống khai vị; nắm được cấu trúc và cách sử dụng của “would, mind”.</li> <li>- Sử dụng được từ vựng và mẫu câu để gợi ý và tiếp nhận yêu cầu đồ uống khai vị.</li> <li>- Niềm nở, nhiệt tình khi giao tiếp với khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng: Aperitifs/ Đồ uống khai vị
2.2.	Useful expressions/Mẫu câu cần nhớ
2.2.1	Asking if the guest would like an aperitif/ Hỏi xem khách có muốn dùng đồ uống khai vị hay không
2.2.2	Giving the order to the bartender/Chuyển yêu cầu của khách tới nhân viên quầy bar
2.2.3	Serving aperitifs/ Phục vụ đồ uống khai vị
2.3.	Skills/Kỹ năng
2.3.1	Listening and speaking skills/Kỹ năng nghe và nói: Taking and serving aperitifs/Tiếp nhận và phục vụ đồ uống khai vị
2.3.2	2.3.2. Reading skill/ Kỹ năng đọc: Clearing unused place settings / Thu dọn đồ không sử dụng trên bàn ăn

#### **Unit 5/Bài 5: Taking food orders/Tiếp nhận yêu cầu đồ ăn của khách**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân biệt được các loại đồ uống khai vị; nắm được cấu trúc và cách sử dụng của “would, mind”.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng được từ vựng và mẫu câu để gợi ý và tiếp nhận yêu cầu đồ uống khai vị.</li> <li>- Niềm nở, nhiệt tình khi giao tiếp với khách.</li> </ul>	
<b>2. Nội dung:</b>	
2.1.	Vocabulary/ Từ vựng: Food (1)/ Thực phẩm (1)
2.2.	Grammar/ Ngữ pháp
2.2.1	Articles (a/an)/Mạo từ (a/an)
2.2.2	Countable and uncountable nouns/ Danh từ đếm được và danh từ không đếm được
2.2.3	“Some”/ “Any”
2.3.	Useful expressions/Mẫu câu cần nhớ
2.3.1	Giving the menu/ Trình thực đơn
2.3.2	Introducing the specials (specialties)/ Giới thiệu món ăn đặc biệt của nhà hàng
2.3.3	Asking the guest if he is ready to order/Hỏi xem khách đã sẵn sàng gọi món chưa
2.3.4	Asking the guest what he would like to have/Hỏi khách yêu cầu dùng món ăn nào
2.3.5	Asking the guest how he'd like something/Hỏi khách về yêu cầu cách làm món ăn
2.3.6	Repeating the order/ Nhắc lại yêu cầu của khách
2.4.	Skills/Kỹ năng
2.4.1	Listening and speaking skills/Kỹ năng nghe và nói: Taking orders as starters and main courses/Tiếp nhận yêu cầu về món khai vị và món ăn chính
2.4.2	Reading skill/Kỹ năng đọc: Placing food order with the kitchen/Chuyển yêu cầu của khách tới bộ phận nhà bếp

### **Unit 6/ Bài 6: Explaining a dish/Giải thích món ăn**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân biệt được các động từ miêu tả cách chế biến đồ ăn; nắm được cấu trúc và cách sử dụng của câu bị động ở thì hiện tại đơn.</li> <li>- Sử dụng được từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu để giải thích món ăn.</li> <li>- Niềm nở, nhiệt tình khi giao tiếp với khách tại nhà hàng.</li> </ul>	
<b>2. Nội dung:</b>	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng
2.2.1	Food (2)/ Thực phẩm (2)
2.2.2	Verbs of cooking/ Động từ chỉ cách chế biến món ăn
2.2.3	Countries/ tên nước
2.2.	Grammar/Ngữ pháp: Present simple passive/ Câu bị động ở thì hiện

	tại đơn
2.2.1	Rules/ Quy tắc
2.2.2	Use/Cách sử dụng
2.2.3	Form/Cấu trúc
2.3.	Practice/Thực hành
2.3.1	Useful expressions/ Mẫu câu cần nhớ
2.3.2	Explaining what type of dish it is/ Giải thích đó là loại món ăn gì
2.3.3	Explaining where it is from/ Giải thích nguồn gốc của món ăn
2.3.4	Explaining what dishes are made of/ Giải thích nguyên liệu chính của món ăn
2.3.5	Explaining how a dish is cooked/ Giải thích cách chế biến món ăn
2.3.6	Explaining what the dish is served with/ Giải thích món ăn được ăn kèm với món nào
2.4.	Skills/ Kỹ năng
2.4.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói: Taking food orders and explaining a dish/ Tiếp nhận yêu cầu đồ và giải thích món ăn
2.4.2	Reading skill/ Kỹ năng đọc: Recipes/ Công thức chế biến món ăn
2.4.3	Writing/ Viết: Write a description of a Vietnamese traditional dish/ Mô tả một món ăn truyền thống của Việt Nam

### Unit 7/Bài 7: Recommending a dish/Gợi ý món ăn

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liệt kê được các tính từ dùng để miêu tả chất lượng đồ ăn; nêu được cấu trúc, cách sử dụng câu điều kiện loại 1, câu điều kiện loại 2.</li> <li>- Sử dụng được chính xác từ vựng, cấu trúc ngữ pháp và mẫu câu để xử lý các tình huống liên quan đến việc gợi ý và giúp khách lựa chọn đồ ăn.</li> <li>- Niềm nở, nhiệt tình khi giao tiếp với khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng
2.2.1	Food (3)/Thực phẩm (3)
2.2.2	Adjectives expressing quality/Tính từ chỉ chất lượng
2.2.	Grammar/Ngữ pháp: The Conditional/Câu điều kiện
2.2.1	The First Conditional/Câu điều kiện loại 1
2.2.1.1	Form/Cấu trúc câu
2.2.1.2	Use/Cách sử dụng
2.2.1.3	Practice/ Thực hành
2.2.2	The Second Conditional/Câu điều kiện loại 2
2.2.2.1	Form/Cấu trúc câu
2.2.2.2	Use/Cách sử dụng

2.2.2.3	Practice/Thực hành
2.3.	Useful expressions/ Mẫu câu cần nhớ
2.3.1	Giving an apology/ Xin lỗi khách
2.3.2	Saying that the restaurant is out of something/ Thông báo với khách rằng nhà hàng đã hết một nguyên liệu nào đó
2.3.3	Recommending a dish or an alternative/ Gợi ý món ăn hoặc gợi ý khách lựa chọn một món khác thay thế
2.3.4	Describing a dish/ Miêu tả món ăn
2.4.	Skills/ Kỹ năng
2.4.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói: Taking a food order and recommending a dish/ Tiếp nhận yêu cầu và gợi ý món ăn
2.4.1.1	Situation 1: Recommend a dish when the guests don't know what to order/ Tình huống 1: Gợi ý món ăn khi khách chưa biết gọi món ăn gì
2.4.1.2	Recommend an alternative when the restaurant runs out of something/ Tình huống 2: Gợi ý một món ăn khác thay thế khi nhà hàng hết một nguyên liệu nào đó. Reading skills/ Kỹ năng đọc: Serving the first courses/ Phục vụ món khai vị

### Unit 8/ Bài 8: Stop and check 1/Ôn tập và kiểm tra 1

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<p>- Hệ thống lại kiến thức về từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu ... đã được học từ bài 1 đến bài 8.</p> <p>- Ôn tập và thực hành cách sử dụng từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu vào các tình huống đã được học từ bài 1 đến bài 8.</p> <p>- Rèn luyện thái độ phục vụ khách lịch sự, hoà nhã và niềm nở.</p>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng (Ôn tập)
2.2.1	Days, dates, seasons and time/Ngày (ngày trong tuần), (ngày trong tháng) tháng, mùa và thời gian
2.2.2	Parts of restaurant/Các vị trí sắp xếp trong nhà hàng
2.2	Restaunt facilities/Trang thiết bị nhà hàng
2.2.1	Jobs in a restaurant/ các vị trí công việc trong nhà hàng
2.2.1.1	Adjectives describing personality/ Tính từ miêu tả nhân cách/tính cách
2.2.1.2.	Aperitifs/ Đồ uống khai vị
2.2.1.3.	Food (vegetables, herbs, meat, poultry, and seafood)/ Thực phẩm (rau, lá thơm, thịt, gia cầm, và hải sản)
2.2.2	Adjectives expressing quality/Tính từ chỉ chất lượng
2.2. 2.1	Grammar/ Ngữ pháp (Ôn tập)

2.2.2.2	Be going to/ Thì tương lai với “be going to”
2.2.2.3	HAVE TO / Phải
2.2.2.4	Can/Could for polite requests
2.2.2.5	There is/There are/
2.2.2.6	Would like/ muốn
2.2.2.7	Would mind/ phiền
2.2.2.8	“a”/“an”, “some”, “any”
2.2.2.9	The present simple passive/ Câu bị động ở thì hiện tại đơn
2.2.2.10	The first and the second conditionals/ Câu điều kiện loại 1 và loại 2
2.3.	Useful expressions/ Mẫu câu cần nhớ
2.3.1	Introducing yourself/ Giới thiệu bản thân
2.3.2	Describing responsibility/ Mô tả nhiệm vụ
2.3.3	Giving information/ Cung cấp thông tin
2.3.4	Taking reservations/ Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn trước
2.3.5	Taking down reservations/ Từ chối yêu cầu đặt bàn trước
2.3.6	Welcoming guests/ Đón khách vào nhà hàng
2.3.7	Taking orders/tiếp nhận yêu cầu của khách
2.3.8	Explaining a dish/ Giải thích món ăn
2.3.9	Recommending a dish/ Gợi ý món ăn
2.4.	Skills/ kỹ năng
2.4.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói
2.4.1.1	Situation 1: Taking reservations and giving information/ Tình huống 1: Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn trước và cung cấp thông tin
2.4.1.2	Situation 2: Welcoming guests and taking orders and/or explaining a dish/ Tình huống 2: Đón khách và tiếp nhận yêu cầu của khách
2.4.1.3	Situation 3: Taking orders and explaining or recommending a dish/ Tình huống 3: Tiếp nhận yêu cầu và giải thích hoặc gợi ý món ăn
2.4.2	Reading skill/ Kỹ năng đọc: “Not always hospitable”.
2.5.	Kiểm tra.

**Unit 9/Bài 9: Taking a beverage order with the meal/Tiếp nhận yêu cầu đồ uống trong bữa ăn**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại được các loại đồ uống trong bữa ăn; liệt kê được các tính từ dùng để miêu tả đồ uống và dụng cụ phục vụ đồ uống.</li> <li>- Sử dụng được chính xác từ vựng, cấu trúc ngữ pháp và mẫu câu để xử lý các tình huống liên quan đến tiếp nhận yêu cầu đồ uống trong bữa ăn.</li> <li>- Niềm nở, nhiệt tình khi giao tiếp với khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	



2.1.	Vocabulary/Từ vựng
2.2.1	Drinks with meals/ Đồ uống trong bữa ăn
2.2.2	Adjectives describing drinks/Tính từ miêu tả đồ uống
2.2.	Useful expressions/ Mẫu câu cần nhớ
2.2.1	Asking if the guest would like a drink with his meal/ Hỏi xem khách có muốn dùng đồ uống trong bữa ăn không
2.2.2	Identifying how he would like his drink/ Xác định xem khách muốn đồ uống của mình như thế nào
2.3.	Skills/ Kỹ năng
2.3.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói: Taking a beverage order with the meal/ Tiếp nhận yêu cầu đồ uống trong bữa ăn
2.3.2	Reading skills/ Kỹ năng đọc: Serving the main courses/ Phục vụ món ăn chính
2.3.3	Writing skill/ Kỹ năng viết: Design a drink list for a restaurant/ Thiết kế một danh mục đồ uống cho một nhà hàng

**Unit 10/Bài 10: Taking orders as desserts/Tiếp nhận yêu cầu món tráng miệng**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại được các món tráng miệng; nắm được cấu trúc và cách sử dụng của động từ “TO BE” ở thì quá khứ đơn.</li> <li>- Sử dụng được chính xác từ vựng, cấu trúc ngữ pháp và mẫu câu để tiếp nhận yêu cầu món tráng miệng.</li> <li>- Niềm nở, nhiệt tình khi giao tiếp với khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng: Food (4)/ Thực phẩm (4)
2.2.	Rules/ Quy tắc
2.2.1	Positive sentences/Câu khẳng định
2.2.2	Negative sentences/Câu phủ định
2.2.3	Questions/Câu hỏi
2.2.4	Practice/Thực hành
2.3.	Useful expressions/ Mẫu câu cần nhớ
2.3.1	Asking for guests’ opinions about the meal/ Hỏi ý kiến của khách về bữa ăn
2.3.2	Taking orders as desserts/ Tiếp nhận yêu cầu về món tráng miệng
2.3.3	Giving guests a choice/ Gợi ý cho khách một sự lựa chọn
2.4.	Skills/ Kỹ năng
2.4.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói: Taking orders as desserts/ Tiếp nhận yêu cầu món tráng miệng

2.4.2	Reading skills/ Kỹ năng đọc: Serving desserts/ Phục vụ món tráng miệng
2.4.3	Writing skill/ Kỹ năng viết: Design a dessert menu/ Thiết kế một thực đơn các món tráng miệng

### Unit 11/ Bài 11: Would you like some tea?/Mời ông dùng trà?

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liệt kê được dụng cụ pha chế và phục vụ trà/cà phê;</li> <li>- Sử dụng được chính xác từ vựng và mẫu câu để mời và phục vụ trà/cà phê.</li> <li>- Lịch sự và niềm nở khi giao tiếp và phục vụ khách tại nhà hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng: Tablewares for tea/coffee/Dụng cụ pha chế và phục vụ trà/cà phê
2.2.	Useful expressions/ Mẫu câu cần nhớ
2.2.1	Asking if the guest would like tea/coffee/ Hỏi xem khách có muốn uống trà/cà phê không
2.2.2	Asking how he would like his tea/coffee/ Hỏi xem khách muốn uống trà/cà phê như thế nào
2.3.	Skills/ Kỹ năng
2.3.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói
2.3.1.1	Listening skill: Would you like some tea, sir?/ Kỹ năng nghe: Ông có muốn uống trà không?
2.3.1.2	Speaking skills/ Kỹ năng nói
2.3.1.2.1	Serving tea/ Phục vụ trà
2.3.1.2.2	Serving coffee/ Phục vụ cà phê
2.3.2	Reading skills/ Kỹ năng đọc: Making tea/coffee/ Pha trà/cà phê

### Unit 12/Bài 12: Dealing with requests /Đáp ứng yêu cầu của khách

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu được cấu trúc và cách sử dụng thì tương lai đơn giản; phân biệt được đại từ thay thế ONE/ONES; liệt kê được các dụng cụ sắp xếp trên bàn để phục vụ bữa sáng, bữa trưa hoặc bữa tối.</li> <li>- Sử dụng được từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu để trả lời khách và đáp ứng yêu cầu của khách.</li> <li>- Rèn luyện thái độ niềm nở, và lịch sự khi phục vụ khách tại nhà hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng
2.1.1	Tableware for breakfast/Dụng cụ phục vụ bữa sáng
2.1.2	Tableware for lunch/dinner/Dụng cụ phục vụ bữa trưa/tối
2.2.	Grammar/Ngữ pháp

2.2.1	The Simple Future tense/Thì tương lai đơn giản
2.2.1.1	Form: Positive sentences, Negative sentences, Questions/Cấu trúc câu: Câu khẳng định, Câu phủ định, Câu hỏi.
2.2.1.2	Use/ Cách sử dụng
2.2.1.3	Practice
2.2.2.	ONE/ONES/Đại từ thay thế ONE/ONES
2.3.	Useful expressions/Mẫu câu cần nhớ
2.3.1	Replying to the guests/Trả lời khách
2.3.2	Promising to do something for the guest/Hứa làm điều gì đó cho khách
2.3.2	Saying how long it will take/ Nói xem sẽ mất bao lâu
2.4.	Skills/ Kỹ năng
2.4.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói: Dealing with requests/ Đáp ứng yêu cầu của khách
2.4.2	Reading skills/ Kỹ năng đọc: Customer care/ Chăm sóc khách hàng

### Unit 13/Bài 13: Dealing with complaints/Giải quyết phàn nàn của khách

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nêu được cấu trúc ngôn ngữ sử dụng khi giải quyết phàn nàn của khách.</li> <li>- Sử dụng được chính xác cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu nói khi giải quyết phàn nàn của khách.</li> <li>- Cởi mở, lịch sự trong quá trình tiếp nhận, xử lý phàn nàn của khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng
2.2.	Adjectives used to complain about food, drinks and services/ Tính từ dùng để phàn nàn về đồ ăn, đồ uống và dịch vụ
2.3.	Grammar/ Ngữ pháp
2.3.1	The simple past tense/Thì quá khứ đơn
2.3.2	Superlatives/ So sánh hơn nhất
2.4.	Useful expressions/Thành ngữ cần thiết
2.4.1	Making a complaint/Phàn nàn
2.4.2	Dealing with complaints/ Giải quyết phàn nàn
2.5.	Skills/Kỹ năng
2.5.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói
2.5.1.1	Situation 1: Complaints about the food/Tình huống 1: Phàn nàn về đồ ăn
2.5.1.2	Situation 2: Complaints about the drinks/Tình huống 2: Phàn nàn về đồ uống

2.5.1.3	Situation 3: Complaints about the service/Tình huống 3:Phàn nàn về dịch vụ
2.5.1.4	Situation 4: Complaints about the dining room/Tình huống 4: Phàn nàn về phòng ăn
2.5.1.5	Situation 5: Complaints about the staff/Tình huống 5: Phàn nàn về nhân viên
2.5.1.6	Situation 6: The guest ask to meet the manager/ Tình huống 6: Khách yêu cầu được gặp giám đốc nhà hàng
2.5.2	Reading skill/ Kỹ năng đọc: How to deal with complaints/ Cách thức giải quyết phàn nàn
2.5.3	Writing skill/ Kỹ năng viết: Reply to a letter of complaint/ Trả lời lá thư phàn nàn của khách

#### **Unit 14/Bài 14: Dealing with payments/Thanh toán hoá đơn**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân biệt các phương thức thanh toán chủ yếu tại nhà hàng.</li> <li>- Sử dụng được chính xác từ vựng, mẫu câu khi thanh toán và giải đáp các câu hỏi liên quan đến hóa đơn thanh toán, yêu cầu khách ký hóa đơn, ....</li> <li>- Rèn luyện tính cẩn thận, thái độ lịch thiệp và hoà nhã trong quá trình xử lý yêu cầu thanh toán của khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/ Từ vựng: Methods of payment/ Phương thức thanh toán
2.2.	Useful expressions/Thành ngữ cần thiết
2.2.1	Explaining the bill to the client/Giải thích hoá đơn thanh toán cho khách
2.2.2	Signing the bill/Ký nợ hoá đơn
2.3.	Skills/Kỹ năng
2.3.1	Listening skill/ Kỹ năng nghe: Dealing with payments/ Xử lý các tình huống liên quan đến việc thanh toán
2.3.2	Speaking skills/ Kỹ năng nói
2.3.2.1	Paying in foreign currency/Thanh toán bằng ngoại tệ
2.3.2.2	Paying by cheque/Thanh toán bằng séc
2.3.2.3	Dealing with payment querries/ Xử lý các tình huống liên quan đến việc thanh toán
2.3.2.4	The diner brings their wine to the restaurant/ Khách mang rượu từ bên ngoài vào nhà hàng
2.3.3	Reading skill/ Kỹ năng đọc: Handling payments by credit card/ Thanh toán hoá đơn bằng thẻ tín dụng

## Unit 15/Bài 15: Stop and check 2/Ôn tập và kiểm tra 2

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<p>- Hệ thống lại một số kiến thức về từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu, ... đã được học từ bài 10 đến bài 16.</p> <p>- Ôn tập và thực hành cách sử dụng từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu đã được học từ bài 10 đến bài 16;</p> <p>- Rèn luyện thái độ lịch sự, nhã nhặn khi giao tiếp và phục vụ khách và tinh thần phục vụ chuyên nghiệp.</p>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vocabulary/Từ vựng (Ôn tập)
2.1.1	Tableware for tea/coffee/Dụng cụ pha chế và phục vụ trà/cà phê
2.1.2	Tableware for breakfast/Dụng cụ phục vụ bữa sáng
2.1.3	Tableware for lunch/dinner/Dụng cụ phục vụ bữa trưa/tối
2.1.4	Adjectives used to complain about food, drinks and services/ Tính từ dùng để phàn nàn về đồ ăn, đồ uống và dịch vụ
2.1.5	Methods of payment/ Phương thức thanh toán
2.1.6	Trays laid for room service/ Các dụng cụ sắp đặt trên khay của bộ phận dịch vụ tại phòng
2.1.7	Drinks with meals/ Đồ uống trong bữa ăn
2.1.8	Adjectives describing drinks/Tính từ miêu tả đồ uống
2.1.9	Fruits/ Hoa quả
2.2.	Grammar/ Ngữ pháp (Ôn tập)
2.2.1	The Simple Future tense/Thì tương lai đơn giản
2.2.2.	ONE/ONES/Đại từ thay thế ONE/ONES
2.2.3	The simple past tense/Thì quá khứ đơn
2.2.4	Superlatives/ So sánh hơn nhất
2.3.	Useful expressions/ Mẫu câu cần nhớ
2.3.1	Serving tea/coffee/ Phục vụ trà/ cà phê
2.3.2	Dealing with requests/ Đáp ứng yêu cầu của khách
2.3.3	Dealing with complaints/ Giải quyết phàn nàn
2.3.4	Dealing with payments/ Thanh toán hoá đơn
2.3.5	Taking Room service order/ Tiếp nhận yêu cầu Phục vụ tại phòng
2.3.6	Taking orders as desserts and beverages/ Tiếp nhận yêu cầu về món tráng miệng và đồ uống
2.4.	Skills/ kỹ năng
2.4.1	Listening and speaking skills/ Kỹ năng nghe và nói
2.4.1.1	Situation 1: You are late for work. Make an apology and explain the reason to your boss./ Bạn đến chỗ làm muộn. Hãy xin lỗi và trình bày lý do

2.4.1.2	Situation 2: You work at Sun Flower restaurant. Now tell your supervisor what you did, using the list below (in email or verbally)./ Bạn làm việc cho nhà hàng Sun Flower. Hãy báo cáo với giám sát viên của bạn những việc bạn đã làm, sử dụng danh mục dưới đây (bằng lời hoặc bằng thư điện tử)
2.4.1.3	Situation 3: Give responses to the guests./ Trả lời các câu hỏi của khách
2.4.2	Reading skill/ Kỹ năng đọc: Guéridon service/ phục vụ trên xe đẩy
2.4.3	Writing skill/ Kỹ năng viết: Write a report about an event held in your restaurant/ Viết một bản báo cáo về một sự kiện được tổ chức tại nhà hàng của bạn

#### **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 hình, loa, micro, bảng, phấn (viết lông)
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác:
  - ❖ Đối với giáo viên:
    - Có trình độ chuyên môn phù hợp
    - Có giáo trình/ tài liệu học tập để cung cấp cho học sinh
  - ❖ Đối với học sinh:
    - Tham gia đầy đủ các tiết học
    - Thực hiện đầy đủ các bài thực hành

#### **V. PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ:**

1. Nội dung:
  - Kiến thức:
    - + Trình bày được những kiến thức về từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu trong những tình huống giao tiếp khi phục vụ trong nhà hàng
    - + Giao tiếp được nhưng câu cơ bản trong nghiệp vụ nhà hàng
    - Về kỹ năng:
      - + 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 phần nản của khách ở mức độ đơn giản
      - + Hợp tác trong học tập và tích cực tự rèn luyện kỹ năng sử dụng tiếng Anh, tự tìm kiếm, khai thác các nguồn học liệu chuyên ngành để củng cố kiến thức và kỹ năng ngoại ngữ chuyên ngành
    - Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
      - + Chủ động, tích cực học tập
      - + Thực hành giao tiếp cơ bản được trong tiếng anh chuyên
2. Phương pháp:

Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.

#### **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: chương trình áp dụng cho học sinh trung cấp nghề quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
  - ❖ Đối với giáo viên: Sử dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết sau:
    - Phương pháp dạy từ vựng (3T: test – teach - test)

- Phương pháp dạy ngữ pháp (task-based learning; PMFA- pronunciation, meaning, form, appropriation)

- Phương pháp dạy phát âm (3-2-1)

❖ Đối với người học:

- Thực hành ngôn ngữ:

- Đọc bài khoá.

- Phân tích và luyện tập theo hiện tượng ngữ pháp và mẫu câu trong bài khoá.

- Học thuộc bài khoá.

- Sử dụng Tiếng Anh vào thực hành nghiệp vụ:

- Luyện tập theo cặp hoặc theo nhóm.

- Đóng vai và thực hành trước lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Kỹ năng nghe và nói.

- Các tình huống thật xảy ra tại nhà hàng cần được đưa vào bài học cho người học luyện tập thêm.

- Cần bám sát kiến thức nghiệp vụ mà người học đã được học bằng Tiếng Việt.

4. Tài liệu tham khảo:

- Anne Baude, *Ready to Order* (student book & work book), Pearson Education Limited.

- Christopher St J Yates (2000), *May I help you?*, Prentice Hall International limited.

- Dennis Lillicrap and John Cousins (2006), *Food and beverage service (seventh edition)*, Hodder Arnold.

- Lý Lan Hương (2006), *Giáo trình Tiếng Anh chuyên ngành chế biến món ăn – English for chefs*, NXB Hà Nội.

- Rod Revell and Trish Slot (1998 & 2004), *Highly Recommended*, Oxford University Press.

- Renee Tallala (2008), *English for restaurant workers*, Compass publishing.

- Trish Stott & Rod Revell (2004), *Highly recommended English for the hotel and catering industry*, Oxford university press.



## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

### Tên môn học: QUẢN TRỊ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Mã môn học: MH14

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 12 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 30 giờ; Kiểm tra 3 giờ)

#### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn Quản Trị Chế Biến Món Ăn được bố trí giảng dạy song song với các môn học, mô đun chuyên môn ngành nấu ăn.

- Tính chất: Môn học Quản trị chế biến món ăn là môn học chuyên môn về lý thuyết.

#### II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

##### - Về kiến thức:

+ Mô tả được sơ đồ bố trí bếp ăn một chiều, liệt kê được các yêu cầu an toàn vệ sinh công nghiệp và an toàn thực phẩm.

+ Giải thích được nguyên tắc lựa chọn và bảo quản nguyên liệu, thực phẩm; nguyên tắc xây dựng thực đơn cân đối.

+ Giải thích được các nguyên tắc tính toán chi phí, giá thành sản phẩm và vận dụng để xây dựng thực đơn, xây dựng qui trình sản xuất suất ăn công nghiệp.

##### - Về kỹ năng:

+ Bố trí sắp xếp trang thiết bị, dụng cụ bếp đảm bảo tiết kiệm nguyên, nhiên liệu và an toàn lao động, vệ sinh công nghiệp; xây dựng qui trình chế biến món ăn; xây dựng Kế hoạch quản lý kho lưu trữ; xây dựng Kế hoạch bảo dưỡng trang thiết bị phục vụ bếp.

+ Xây dựng được thực đơn cho các loại tiệc, tính toán khẩu phần dinh dưỡng và định mức chi phí nguyên vật liệu, thực phẩm, gia vị, chi phí khác... cho bữa tiệc.

+ Xây dựng qui trình nhập, xuất và bảo quản nguyên liệu, thực phẩm, tồn kho.

+ Xây dựng qui trình chế biến món ăn và phục vụ buổi tiệc.

+ Xây dựng qui trình sản xuất suất ăn công nghiệp.

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

+ Hoàn thành được công việc không sai sót, đạt chuẩn quy định vệ sinh an toàn thực phẩm.

+ Hình thành được đức tính cẩn thận, trung thực, kiên trì, ý thức trách nhiệm trong công việc, ý thức và đạo đức nghề nghiệp, biết tiết kiệm, đảm bảo an toàn, phối hợp đồng nghiệp trong thực hiện công việc.

#### 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,	Kiểm tra

				<b>thảo luận, bài tập</b>	
1	<p><b>Chương 1: QUẢN LÝ QUY TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN</b></p> <p>1. Cơ sở khoa học của việc xây dựng quy trình sản xuất chế biến món ăn.</p> <p>1.1. Cơ sở kinh tế</p>				
2	<p>1.2. Cơ sở vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường.</p> <p>1.3. Cơ sở thẩm mỹ</p> <p>1.4. Cơ sở kỹ thuật và an toàn lao động</p> <p>2. Xây dựng quy trình sản xuất chế biến món ăn</p> <p>2.1. Nguyên tắc riêng rẽ</p> <p>2.2. Nguyên tắc một chiều</p> <p>2.3. Nguyên tắc hỗn hợp</p> <p>3. Thiết lập mặt bằng và khu vực sản xuất chế biến.</p> <p>3.1. Xác định vị trí</p> <p>3.2. Thiết kế dây chuyền công nghệ sản xuất chế biến.</p> <p>3.3. Bố trí mặt bằng khu vực sản xuất chế biến món ăn.</p> <p>4. Quản lý chất lượng chế biến món ăn theo hệ thống HACCP</p> <p>4.1. Kiểm soát chung đối với các cơ sở chế biến thực phẩm</p> <p>4.2. Kiểm soát nguồn nước và nguyên liệu.</p> <p>4.3. Kiểm soát các phòng chuẩn bị và sơ chế thực phẩm.</p> <p>4.4. Kiểm soát phương tiện vận chuyển và dự trữ thực phẩm</p> <p>4.5. Kiểm soát dụng cụ, máy móc, và thiết bị chế biến.</p> <p>4.6. Kiểm soát việc xử lý chất thải và vệ sinh môi trường khu vực chế biến</p> <p>4.7. Kiểm soát vệ sinh người chế biến.</p> <p>4.8. Kiểm soát bảo hộ lao động.</p> <p>4.9. Kiểm soát bao bì và vật dụng chứa</p>	12	4	8	0

<p>đựng thực phẩm.</p> <p>5. Câu hỏi và bài tập tình huống</p>				
<p><b>Chương 2: QUẢN LÝ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT</b></p> <p>1. Quản lý nhà xưởng và mặt bằng sản xuất.</p> <p>1.1. Quản lý khu tiếp nhận thực phẩm</p> <p>1.2. Quản lý khu vực dự trữ, bảo quản</p> <p>1.3. Quản lý khu vực sơ chế, cắt thái</p> <p>1.4. Quản lý khu vực chế biến.</p> <p>1.5. Quản lý khu vực chia và xuất thức ăn.</p> <p>1.6. Quản lý khu vực vệ sinh.</p> <p>2. Quản lý thiết bị sản xuất chế biến</p> <p>3. Câu hỏi và bài tập tình huống</p>	8	4	4	
<p><b>Chương 3: QUẢN LÝ NGUYÊN LIỆU VÀ NHIÊN LIỆU SẢN XUẤT CHẾ BIẾN</b></p> <p>1. Sơ lược về nguyên liệu và nhiên liệu sản xuất chế biến</p> <p>1.1. Vai trò của nguyên liệu</p> <p>1.2. Đặc điểm của nguyên liệu</p> <p>1.3. Phân loại các nguyên liệu</p> <p>1.4. Các yêu cầu cơ bản của việc cung ứng nguyên liệu</p> <p>2. Lập kế hoạch cung ứng nguyên liệu sản xuất chế biến.</p> <p>2.1. Căn cứ xây dựng kế hoạch cung ứng nguyên vật liệu</p> <p>2.2. Kế hoạch hàng ngày và ngắn hạn</p> <p>2.3. Kế hoạch dài hạn</p> <p>3. Quản lý nguồn cung ứng nguyên liệu sản xuất chế biến</p> <p>3.1. Nguồn thường xuyên</p> <p>3.2. Nguồn không thường xuyên</p> <p>4. Quản lý nguyên liệu dự trữ sản xuất chế biến</p> <p>4.1. Phân loại nguyên liệu nguyên liệu dự trữ</p>	10	4	6	

	<p>4.2. Nguyên vật liệu dự trữ ngắn hạn.</p> <p>4.3. Nguyên vật liệu dự trữ dài hạn</p> <p>4.4. Quản lý nguyên liệu</p> <p>4.5. Tiếp nhận nguyên liệu</p> <p>4.6. Tổ chức quản lý kho</p> <p>4.7. Tổ chức cấp phát nguyên liệu</p> <p>5. Quản lý nhiên liệu sản xuất chế biến</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập kế hoạch sử dụng nhiên liệu &amp; điện năng.</li> <li>- Quản lý sử dụng nhiên liệu điện năng.</li> </ul> <p>6. Câu hỏi ôn tập</p>				
	<p><b>Chương 4: QUẢN LÝ CHI PHÍ SẢN XUẤT CHẾ BIẾN</b></p> <p>1. Chi phí sản xuất và cơ cấu chi phí sản xuất</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Khái niệm</li> <li>1.2. Cơ cấu chi phí sản xuất</li> <li>1.3. Chi phí cố định</li> <li>1.4. Chi phí biến đổi</li> </ul> <p>2. Quản lý các nhân tố ảnh hưởng đến chi phí sản xuất</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Nhóm các nhân tố chủ quan</li> <li>2.2. Nhóm các nhân tố khách quan</li> <li>2.3. Nhóm các nhân tố đặc thù của sản phẩm chế biến</li> </ul> <p>3. Giảm giá thành sản phẩm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. Sự cần thiết phải giảm giá thành.</li> <li>3.2. Các biện pháp làm giảm giá thành sản phẩm</li> </ul> <p>4. Những nguyên nhân tạo ra sự chênh lệch chi phí trong kinh doanh ăn uống</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1. Sự lãng phí</li> <li>4.2. Trộm cắp vật</li> <li>4.3. Không tuân thủ các tiêu chuẩn, qui định về công thức chế biến, giá cả...</li> <li>4.4. Khâu mua hàng</li> <li>4.5. Khâu nhập hàng</li> <li>4.6. Lưu trữ hàng</li> </ul>	12	3	9	

	4.7. Cấp phát 4.8. Sản xuất & chế biến 4.9. Lập kế hoạch 5. Câu hỏi và bài tập tình huống				
	Chương 5: CÁC QUI TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN THỰC PHẨM Quy trình mẫu tham khảo	3	1		2
	Cộng	45	12	31	2

## 2. Nội dung chi tiết:

### Chương I. QUẢN LÝ QUY TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 12 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Học sinh hiểu được được cơ sở khoa học của việc xây dựng quy trình sản xuất trong chế biến món ăn.</li> <li>- Học sinh biết dựa trên các cơ sở khoa học để xây dựng lên các quy trình sản xuất.</li> <li>- Vận dụng các quy trình sản xuất để quản lý chất lượng chế biến món ăn theo hệ thống kiểm soát an toàn thực phẩm trong quá trình sản xuất.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Cơ sở khoa học của việc xây dựng quy trình sản xuất chế biến món ăn
2.1.1	Cơ sở kinh tế
2.1.2	Cơ sở vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường
2.1.3	Cơ sở thẩm mỹ
2.1.4	Cơ sở kỹ thuật và an toàn lao động
2.2.	Xây dựng quy trình sản xuất chế biến món ăn
2.2.1	Nguyên tắc riêng rẽ
2.2.2	Nguyên tắc một chiều
2.2.3	Nguyên tắc hỗn hợp
2.3.	Thiết lập mặt bằng và khu vực sản xuất chế biến
2.3.1	Xác định vị trí
2.3.2	Thiết kế dây chuyền công nghệ sản xuất chế biến
2.3.3	Bố trí mặt bằng khu vực sản xuất chế biến món ăn
2.4.	Quản lý chất lượng chế biến món ăn theo hệ thống HACCP
2.4.1	Kiểm soát chung đối với các cơ sở chế biến thực phẩm
2.4.2	Kiểm soát nguồn nước và nguyên liệu
2.4.3	Kiểm soát các phòng chuẩn bị và sơ chế thực phẩm
2.4.4	Kiểm soát phương tiện vận chuyển và dự trữ thực phẩm
2.4.5	Kiểm soát dụng cụ, máy móc, và thiết bị chế biến
2.4.6	Kiểm soát việc xử lý chất thải và vệ sinh môi trường khu vực chế

	biên
2.4.7	Kiểm soát vệ sinh người chế biến
2.4.8	Kiểm soát bảo hộ lao động
2.4.9	Kiểm soát bao bì và vật dụng chứa đựng thực phẩm
2.5.	Câu hỏi và bài tập tình huống

## Chương II. QUẢN LÝ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

1. Mục tiêu:	Thời gian: 8 giờ
<p>- Người học liệt kê được các trang thiết bị, dụng cụ sử dụng trong nhà hàng; bố trí, sắp xếp trang thiết bị khoa học nhằm thuận tiện và tiết kiệm trong quá trình sản xuất, chế biến món ăn.</p> <p>- Vận dụng kiến thức đã học để tổ chức quản lý tài sản và các qui trình sản xuất, chế biến món ăn của nhà hàng.</p>	
2. Nội dung:	
2.1.	Quản lý nhà xưởng và mặt bằng sản xuất.
2.1.1	Quản lý khu tiếp nhận thực phẩm
2.1.2	Quản lý khu vực dự trữ, bảo quản
2.1.3	Quản lý khu vực sơ chế, cắt thái
2.1.4	Quản lý khu vực chế biến.
2.1.5	Quản lý khu vực chia và xuất thức ăn
2.1.6	Quản lý khu vực vệ sinh.
2.2.	Quản lý thiết bị sản xuất chế biến
2.3.	Câu hỏi và bài tập tình huống

## Chương III. QUẢN LÝ NGUYÊN LIỆU VÀ NHIÊN LIỆU SẢN XUẤT CHẾ BIẾN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 8 giờ
<p>- Người học hiểu được vai trò và đặc điểm của nguyên liệu trong sản xuất chế biến món ăn.</p> <p>- Lập được kế hoạch tính toán cho việc sử dụng nguyên liệu trong kế hoạch sản xuất ngắn hạn và dài hạn; Quản lý được nguồn cung ứng nguyên liệu để đảm bảo sản xuất.</p>	
2. Nội dung:	
2.1.	Sơ lược về nguyên liệu và năng lượng (nhiên liệu) sản xuất chế biến
2.1.1	Vai trò của nguyên liệu
2.1.2	Đặc điểm của nguyên liệu
2.1.3	Phân loại các nguyên liệu
2.1.4	Các yêu cầu cơ bản của việc cung ứng nguyên liệu
2.2.	Lập kế hoạch cung ứng nguyên liệu sản xuất chế biến

2.2.1	Căn cứ xây dựng kế hoạch cung ứng nguyên vật liệu
2.2.2	Kế hoạch hàng ngày và ngắn hạn
2.2.3	Kế hoạch dài hạn
2.3.	Quản lý nguồn cung ứng nguyên liệu sản xuất chế biến
2.3.1	Nguồn thường xuyên
2.3.2	Nguồn không thường xuyên
2.4.	Quản lý nguyên liệu dự trữ sản xuất chế biến
2.4.1	Phân loại nguyên liệu nguyên liệu dự trữ
2.4.2	Nguyên vật liệu dự trữ ngắn hạn
2.4.3	Nguyên vật liệu dự trữ dài hạn
2.4.4	Quản lý nguyên liệu
2.4.5	Tiếp nhận nguyên liệu
2.4.6	Tổ chức quản lý kho
2.5.	Quản lý nhiên liệu (năng lượng) sản xuất chế biến
2.5.1	Lập kế hoạch sử dụng nhiên liệu (năng lượng)
2.5.2	Quản lý sử dụng nhiên liệu (năng lượng)
2.6.	Câu hỏi ôn tập

#### Chương IV. QUẢN LÝ CHI PHÍ SẢN XUẤT CHẾ BIẾN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 8 giờ
<p>- Giúp người học lựa chọn được nguyên liệu phù hợp để chế biến các món ăn; biết cách bảo quản đối với nguyên liệu tươi và nhập xuất kho đối với nguyên liệu khô, nguyên liệu dự trữ.</p> <p>- Xây dựng kế hoạch, hồ sơ quản lý nguyên liệu xuất, nhập, tồn kho.</p>	
2. Nội dung:	
2.1	Quản lý nguyên liệu dự trữ sản xuất chế biến
2.1.1	Phân loại nguyên liệu, nguyên liệu dự trữ.
2.1.2	Nguyên vật liệu dự trữ ngắn hạn.
2.1.3	Nguyên vật liệu dự trữ dài hạn
2.1.4	Quản lý nguyên liệu
2.1.5	Tiếp nhận nguyên liệu
2.1.6	Tổ chức quản lý kho
2.2	Quản lý năng lượng sản xuất chế biến
2.2.1	Căn cứ xây dựng kế hoạch cung ứng nguyên vật liệu
2.2.2	Kế hoạch hàng ngày và ngắn hạn
2.2.3	Kế hoạch dài hạn
2.3	Quản lý nguồn cung ứng nguyên liệu sản xuất chế biến
2.3.1	Nguồn thường xuyên
2.3.2	Nguồn không thường xuyên

2.4	Quản lý nguyên liệu dự trữ sản xuất chế biến
-----	--

## Chương V. CÁC QUI TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN THỰC PHẨM

1. Mục tiêu:	Thời gian: 12 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nêu một số qui trình mẫu để học sinh tham khảo và vận dụng.</li> <li>- Hướng dẫn học sinh xây dựng và vận dụng qui trình trong chế biến và sản xuất kinh doanh.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Qui trình mua hàng
2.2.	Qui trình truy tìm nguồn gốc sản phẩm
2.3.	Qui trình bảo toàn sản phẩm
2.4.	Qui trình thu hồi sản phẩm

### IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng thực lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc:
3. Máy chiếu, màn hình, bảng, phấn (viết lông),...
4. Các điều kiện khác: âm thanh...

### V. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung
  - Về kiến thức:
    - + Mô tả được sơ đồ bố trí bếp ăn một chiều, liệt kê được các yêu cầu an toàn vệ sinh công nghiệp và an toàn thực phẩm.
    - + Giải thích được nguyên tắc lựa chọn và bảo quản nguyên liệu, thực phẩm; nguyên tắc xây dựng thực đơn cân đối.
    - + Giải thích được các nguyên tắc tính toán chi phí, giá thành sản phẩm và vận dụng để xây dựng thực đơn, xây dựng qui trình sản xuất suất ăn công nghiệp.
  - Về kỹ năng:
    - + Bố trí sắp xếp trang thiết bị, dụng cụ bếp đảm bảo tiết kiệm nguyên, nhiên liệu và an toàn lao động, vệ sinh công nghiệp; xây dựng qui trình chế biến món ăn; xây dựng Kế hoạch quản lý kho lưu trữ; xây dựng Kế hoạch bảo dưỡng trang thiết bị phục vụ bếp.
    - + Xây dựng được thực đơn cho các loại tiệc, tính toán khẩu phần dinh dưỡng và định mức chi phí nguyên vật liệu, thực phẩm, gia vị, chi phí khác...cho bữa tiệc.
    - + Xây dựng qui trình nhập, xuất và bảo quản nguyên liệu, thực phẩm, tồn kho.
    - + Xây dựng qui trình chế biến món ăn và phục vụ buổi tiệc.
    - + Xây dựng qui trình sản xuất suất ăn công nghiệp.
  - Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:



+ Hoàn thành được công việc không sai sót, đạt chuẩn quy định vệ sinh an toàn thực phẩm.

+ Hình thành được đức tính cẩn thận, trung thực, kiên trì, ý thức trách nhiệm trong công việc, ý thức và đạo đức nghề nghiệp, biết tiết kiệm, đảm bảo an toàn, phối hợp đồng nghiệp trong thực hiện công việc.

2.Phương pháp:

Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm tra lý thuyết.

## VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

❖ **Đối với giáo viên:**

- Thuyết trình
- Giảng giải
- Nêu vấn đề
- Thảo luận, thực hành nhóm

❖ **Đối với người học:**

- Tham gia đầy đủ các tiết học
- Thực hiện đầy đủ các bài vận dụng thực hành
- Biết vận dụng các kiến thức đã học ở các học phần trước để học tốt học

phần này

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Hiểu được những khái niệm cơ bản nhất về những phương thức quản lý các điểm kinh doanh ẩm thực tại Việt Nam và trên thế giới hiện nay
- Tầm quan trọng của quản trị sản xuất và chế biến món ăn trong ngành kinh doanh ăn uống.
- Quản trị nguồn nguyên liệu hiệu quả
- Xây kế hoạch sản xuất chế biến phù hợp
- Quản trị được chi phí sản xuất chế biến.

4. Tài liệu tham khảo:

- Hà Nam Khánh Giao – Nguyễn Văn Bình (2015), Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng, NXB Thống Kê
- Huỳnh Thị Bướn (2005), “Kỹ thuật nấu ăn Nhà hàng - Đãi tiệc - Sinh nhật, NXB Đồng Nai.
- Phan Chí Anh (2015), Quản trị sản xuất tinh gọn, NXB đại học Quốc gia
- Tiêu chuẩn VTOS (2013), “Kỹ thuật chế biến món ăn Việt Nam”, Tổng cục du lịch.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: QUẢN LÝ TÀI CHÍNH & TÀI SẢN NHÀ HÀNG**

**Mã môn học: MH15**

**Thời gian thực hiện mô đun: 60 giờ; (Lý thuyết: 16 giờ; Thực hành, bài tập 41 giờ, Kiểm tra: 3 giờ)**

### **I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:**

- Vị trí: Môn Quản lý tài chính & tài sản nhà hàng được bố trí giảng dạy cùng các môn học, mô đun chuyên môn và song song với các môn thực hành chuyên ngành.
- Tính chất: Môn học Quản lý tài chính & tài sản nhà hàng là môn chuyên môn về lý thuyết.

### **II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:**

#### ❖ Kiến thức:

- Giải thích được khái niệm về kế hoạch tài chính, doanh số và lợi nhuận; khái niệm tài sản, công cụ, dụng cụ, thiết bị và nguyên liệu ...
- Mô tả được các yêu cầu trong Hợp đồng cung ứng hàng hóa và các yêu cầu bắt buộc đối với nhà cung cấp hàng hóa an toàn.
- Soạn thảo được Hợp đồng cung ứng hàng hóa đảm bảo theo qui định của pháp luật; thực hiện được các biểu mẫu báo cáo thu chi, thống kê báo cáo và trình cấp trên khi có yêu cầu.
- Phân tích và đánh giá hoạt động của máy móc thiết bị chuyên dùng thông dụng trong nhà hàng; xây dựng được kế hoạch bảo trì thiết bị định kỳ cho nhà hàng.
- Ứng dụng các phương thức thanh toán trong nhà hàng và thực hiện được việc thanh toán trực tiếp, thanh toán gián tiếp, thực hiện hợp đồng thanh toán và phối hợp công tác giữa các nhân viên trong nhà hàng với thu ngân, kế toán.

#### ❖ Kỹ năng:

##### **- Về quản lý tài chính:**

- + Tổ chức thực hiện kế hoạch tài chính đã được duyệt, đảm bảo các chỉ tiêu về doanh số và lợi nhuận.
- + Ký kết hợp đồng cung ứng với các nhà cung cấp cho nhà hàng theo thẩm quyền phân công.
- + Nhận báo cáo thu - chi từ các bộ phận, theo dõi và giám sát các báo cáo đó hàng ngày.
- + Định kỳ phối hợp bộ phận liên quan thực hiện việc thống kê, lập báo cáo tài chính cho nhà hàng và trình lên cấp trên.

##### **- Về quản lý tài sản.**

+ Thường xuyên theo dõi việc thu mua hàng hóa, đảm bảo định mức tồn kho tối thiểu cho nhà hàng, điều chỉnh định mức sử dụng cho phù hợp.

+ Kiểm soát công tác bảo trì, bảo dưỡng định kỳ các loại máy móc, thiết bị trong nhà hàng và tổ chức sửa chữa khi có hư hỏng phát sinh.

+ Chịu trách nhiệm về việc đổi mới, bổ sung các trang thiết bị, máy móc, nội thất, công cụ - dụng cụ... phục vụ cho hoạt động kinh doanh của nhà hàng.

❖ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc.
- Thực công việc không sai sót; đúng quy trình trong công việc.

### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p><b>Chương 1: Tổng quan về quản trị tài chính trong nhà hàng</b></p> <p>1. Khái niệm và nội dung quản trị tài chính trong nhà hàng</p> <p>1.1. Khái niệm và chức năng của tài chính nhà hàng</p> <p>1.2. Các mối quan hệ tài chính trong nhà hàng</p> <p>1.3. Khái niệm và nội dung quản trị tài chính nhà hàng</p> <p>2. Các nguồn cung ứng vốn cho nhà hàng</p> <p>2.1. Kết cấu nguồn vốn của nhà hàng</p> <p>2.2. Các nguồn cung ứng vốn cho nhà hàng</p> <p>3. Quản lý vốn trong nhà hàng</p> <p>3.1. Quản lý vốn cố định trong nhà hàng</p> <p>3.2. Quản lý vốn lưu động trong nhà hàng</p> <p>4. Lập kế hoạch tài chính nhà hàng</p> <p>4.1. Các căn cứ lập kế hoạch tài chính nhà hàng</p> <p>4.2. Nội dung kế hoạch tài chính nhà hàng</p> <p>5. Thảo luận và bài tập</p> <p>Xác định vốn trong nhà hàng</p>	15	12	2	1

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	Xác định biện pháp quản lí vốn trong nhà hàng Lập kế hoạch tài chính trong nhà hàng				
2	<p><b>Chương 2. Doanh thu, chi phí và lợi nhuận của nhà hàng</b></p> <p>1. Tiêu thụ sản phẩm và doanh thu tiêu thụ sản phẩm của nhà hàng</p> <p>1.1. Tiêu thụ sản phẩm của nhà hàng</p> <p>1.2. Doanh thu tiêu thụ sản phẩm hàng hoá dịch vụ</p> <p>2. Chi phí kinh doanh của nhà hàng</p> <p>2.1. Khái niệm chi phí kinh doanh</p> <p>2.2. Nội dung chi phí kinh doanh của nhà hàng</p> <p>3. Lợi nhuận và phân phối lợi nhuận trong nhà hàng</p> <p>3.1. Khái niệm</p> <p>3.2. Nội dung</p> <p>3.3. Các chỉ tiêu về lợi nhuận</p> <p>3.4. Kế hoạch hoá lợi nhuận</p> <p>3.5. Phân phối lợi nhuận của nhà hàng</p> <p>3.6. Biện pháp tăng lợi nhuận</p> <p>4. Thảo luận, bài tập</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các chỉ tiêu xác định lợi nhuận</li> <li>- Làm các bài tập tính doanh thu, xác định chi phí kinh doanh và tính lợi nhuận</li> <li>- Làm các bài tập lập kế hoạch doanh thu và lập kế hoạch lợi nhuận</li> </ul> <p>5. Kiểm tra</p>	15	8	6	1
3	<p><b>Chương 3. Quản lý tài sản nhà hàng</b></p> <p>1. Tài sản lưu động</p> <p>1.1. Khái niệm và phân loại tài sản lưu động của Doanh nghiệp</p> <p>1.2. Quản lý tài sản lưu động</p> <p>2. Tài sản cố định</p> <p>2.1. Khái niệm &amp; Phân loại tài sản cố định</p> <p>2.2. Quản lý tài sản cố định</p> <p>3. Khấu hao tài sản cố định và quản lý khấu hao</p> <p>3.1 Hao mòn và khấu hao TSCĐ</p> <p>3.2 Trích khấu hao TSCĐ</p>	8	4	3	1

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	4. Hiệu quả sử dụng vốn, tài sản trong doanh nghiệp				
4	<b>Chương 4: Quản trị các hoạt động thanh toán trong nhà hàng</b> 1. Khái niệm và phân loại thanh toán trong nhà hàng 1.1. Khái niệm 1.2. Phân loại thanh toán trong nhà hàng 2. Các phương tiện thanh toán trong nhà hàng 2.1. Các phương tiện thanh toán trong nước 2.2. Các phương tiện thanh toán quốc tế 3. Các phương thức thanh toán trong nhà hàng 3.1. Phương thức thanh toán dùng tiền mặt 3.2. Phương thức thanh toán không dùng tiền mặt 4. Báo cáo thu- chi 4.1. Khái niệm 4.2. Ý nghĩa lập báo cáo thu chi 4.3. Hướng dẫn cách lập báo cáo thu chi 5. Thảo luận và bài tập - Xác định phương tiện thanh toán - Xác định phương thức thanh toán - Tổng hợp các phương thức thanh toán lập báo cáo thu chi 6. Kiểm tra	15	4	9	2
	<b>Chương 5: Hợp đồng kinh tế</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của hợp đồng kinh tế 1.1. Khái niệm 1.2. Đặc điểm 1.3. Vai trò 2. Ký kết hợp đồng kinh tế 2.1. Nguyên tắc ký hợp đồng kinh tế 2.2. Nội dung của hợp đồng kinh tế 3. Thực hiện hợp đồng kinh tế 3.1. Nguyên tắc thực hiện hợp đồng kinh tế 3.2. Các biện pháp đảm bảo về tài sản cho việc thực hiện hợp đồng kinh tế 3.3. Thực hiện hợp đồng kinh tế 4. Hợp đồng kinh tế vô hiệu và xử lý hợp đồng				

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	kinh tế vô hiệu 4.1. Hợp đồng kinh tế vô hiệu toàn bộ 4.2. Hợp đồng kinh tế vô hiệu từng phần 5. Trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng kinh tế 5.1. Căn cứ phát sinh trách nhiệm tài sản 5.2. Các hình thức trách nhiệm tài sản 6. Thảo luận				
	<b>Cộng</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>5</b>

### 1. Nội dung chi tiết

#### Chương I. CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ TÀI CHÍNH TRONG NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 15 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày khái niệm, nội dung quản trị tài chính, nguồn cung ứng vốn trong nhà hàng.</li> <li>- Trình bày được khái niệm, nội dung quản lý vốn trong nhà hàng: nguyên liệu vật liệu, tài sản cố định, lao động tiền lương, giá thành và tình hình tài chính trong nhà hàng.</li> <li>- Trình bày căn cứ lập kế hoạch tài chính, nội dung kế hoạch tài chính.</li> <li>- Vận dụng được các kiến thức vào quản trị vốn cụ thể trong nhà hàng, lập kế hoạch tài chính trong nhà hàng.</li> <li>- Ý thức trong tiết kiệm chi phí và bảo vệ tài sản của nhà hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm và nội dung quản trị tài chính trong nhà hàng
2.1.1	Khái niệm và chức năng của tài chính nhà hàng
2.1.2	Các mối quan hệ tài chính trong nhà hàng
2.1.3	Khái niệm và nội dung quản trị tài chính nhà hàng
2.2.	Các nguồn cung ứng vốn cho nhà hàng
2.2.1	Kết cấu nguồn vốn của nhà hàng
2.2.2	Các nguồn cung ứng vốn cho nhà hàng
2.3.	Quản lý vốn trong nhà hàng
2.3.1	Quản lý vốn cố định trong nhà hàng
2.3.2	Quản lý vốn lưu động trong nhà hàng
2.4.	Lập kế hoạch tài chính nhà hàng

2.4.1	Các căn cứ lập kế hoạch tài chính nhà hàng
2.4.2	Nội dung kế hoạch tài chính nhà hàng
2.5.	Thảo luận và bài tập
2.5.1	Xác định vốn trong nhà hàng nhà hàng
2.5.2	Xác định biện pháp quản lí vốn trong nhà hàng
2.5.3	Lập kế hoạch tài chính trong nhà hàng nhà hàng

## Chương II. DOANH THU, CHI PHÍ VÀ LỢI NHUẬN CỦA NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 15 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mô tả được những khái niệm cơ bản liên quan đến kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của nhà hàng: tiêu thụ sản phẩm, doanh thu, chi phí, lợi nhuận.</li> <li>- Phân tích được hệ thống chỉ tiêu ảnh hưởng kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của nhà hàng và phương pháp tính.</li> <li>- Tính được doanh thu tiêu thụ sản phẩm và lợi nhuận của nhà hàng.</li> <li>- Giải thích được nhân tố ảnh hưởng đến kết quả sản xuất, kinh doanh của nhà hàng.</li> <li>- Đánh giá được các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả sản xuất kinh doanh của nhà hàng.</li> <li>- Đánh giá được kết quả sản xuất kinh doanh của nhà hàng từ đó có những đề xuất cụ thể cho nhà hàng.</li> <li>- Ý thức trong tiết kiệm chi phí và bảo vệ tài sản của nhà hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Tiêu thụ sản phẩm và doanh thu tiêu thụ sản phẩm của nhà hàng
2.1.1	Tiêu thụ sản phẩm của nhà hàng
2.1.2	Doanh thu tiêu thụ sản phẩm hàng hoá dịch vụ
2.2.	Chi phí kinh doanh của nhà hàng
2.2.1	Khái niệm chi phí kinh doanh
2.2.2	Nội dung chi phí kinh doanh của nhà hàng
2.3.	Lợi nhuận và phân phối lợi nhuận trong nhà hàng
2.3.1	Khái niệm
2.3.2	Nội dung
2.3.3	Các chỉ tiêu về lợi nhuận
2.3.4	Kế hoạch hoá lợi nhuận
2.3.5	Phân phối lợi nhuận của nhà hàng
2.3.5	Biện pháp tăng lợi nhuận
2.4.	Thảo luận, bài tập
2.4.1	Giải thích các chỉ tiêu xác định lợi nhuận
2.4.2	Làm các bài tập tính doanh thu, xác định chi phí kinh doanh và tính lợi nhuận
2.4.3	Làm các bài tập lập kế hoạch doanh thu và lập kế hoạch lợi nhuận
2.5.	Kiểm tra

## Chương III. QUẢN LÝ TÀI SẢN DOANH NGHIỆP



1. Mục tiêu:	Thời gian: 8 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân biệt được tài sản cố định, tài sản lưu động, thiết bị, công cụ, dụng cụ...</li> <li>- Xây dựng được kế hoạch bố trí, quản lý và sử dụng tài sản, thiết bị, công cụ, dụng cụ; xây dựng kế hoạch bảo dưỡng định kỳ, kịp thời sửa chữa, thay thế đối với những sự cố hư hỏng đột xuất</li> <li>- Ý thức trong tiết kiệm chi phí và bảo vệ tài sản của nhà hàng</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Tài sản lưu động
2.1.1	Khái niệm và phân loại tài sản lưu động của Doanh nghiệp
2.1.1.1	Khái niệm
2.1.1.2	Phân loại
2.1.2	Quản lý tài sản lưu động
2.1.2.1	Quản lý tài sản tồn kho
2.1.2.2	Quản lý tiền mặt
2.1.2.3	Quản lý các khoản phải thu
2.2.	Tài sản cố định
2.2.1	Khái niệm & Phân loại tài sản cố định
2.2.1.1	Khái niệm
2.2.1.2	Phân loại tài sản cố định
2.2.2	Quản lý tài sản cố định
2.2.2.1	Khấu hao tài sản cố định và quản lý khấu hao
2.2.2.2	Hao mòn và khấu hao TSCĐ
2.2.2.3	Trích khấu hao TSCĐ
2.2.2.4	Quản lý số khấu hao TSCĐ
2.2.2.5	Hiệu quả sử dụng vốn, tài sản trong doanh nghiệp.

#### **Chương IV. QUẢN TRỊ CÁC HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN TRONG NHÀ HÀNG**

1. Mục tiêu:	Thời gian: 15 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được khái niệm, phân loại thanh toán trong nhà hàng.</li> <li>- Nhận biết và sử dụng được các phương thức thanh toán trong nhà hàng</li> <li>- Lập được báo cáo thu - chi</li> <li>- Tuân thủ và thực hiện đúng các quy định hợp đồng kinh tế.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm và phân loại thanh toán trong nhà hàng
2.1.1	Khái niệm
2.1.2	Phân loại thanh toán trong nhà hàng
2.2.	Các phương tiện thanh toán trong nhà hàng
2.2.1	Các phương tiện thanh toán trong nước
2.2.2	Các phương tiện thanh toán quốc tế
2.3.	Các phương thức thanh toán trong nhà hàng
2.3.1	Phương thức thanh toán dùng tiền mặt

2.3.2	Phương thức thanh toán không dùng tiền mặt
2.4.	Báo cáo thu- chi
2.4.1	Khái niệm
2.4.2	Ý nghĩa lập báo cáo thu chi
2.4.3	Hướng dẫn cách lập báo cáo thu chi
2.5.	Thảo luận và bài tập
2.5.1	Xác định phương tiện thanh toán.
2.5.2	Xác định phương thức thanh toán.
2.5.3	Tổng hợp các phương thức thanh toán lập báo cáo thu chi
2.6.	Kiểm tra

## Chương V. HỢP ĐỒNG KINH TẾ

1. Mục tiêu:	Thời gian: 7 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được khái niệm, nội dung của hợp đồng kinh tế.</li> <li>- Lập được hợp đồng kinh tế theo nội dung đã học.</li> <li>- Phân loại được các hình thức trách nhiệm pháp lý khi vi phạm hợp đồng kinh tế.</li> <li>- Tuân thủ và thực hiện đúng các quy định hợp đồng kinh tế.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm, đặc điểm và vai trò của hợp đồng kinh tế
2.1.1	Khái niệm
2.1.2	Đặc điểm
2.1.3	Vai trò
2.2.	Ký kết hợp đồng kinh tế
2.2.1	Nguyên tắc ký hợp đồng kinh tế
2.2.2	Nội dung của hợp đồng kinh tế
2.3.	Thực hiện hợp đồng kinh tế
2.3.1	Nguyên tắc thực hiện hợp đồng kinh tế
2.3.2	Các biện pháp đảm bảo về tài sản cho việc thực hiện hợp đồng kinh tế
2.3.3	Thực hiện hợp đồng kinh tế
2.4.	Hợp đồng kinh tế vô hiệu và xử lý hợp đồng kinh tế vô hiệu
2.4.1	Hợp đồng kinh tế vô hiệu toàn bộ
2.4.2	Hợp đồng kinh tế vô hiệu từng phần
2.5.	Trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng kinh tế
2.5.1	Căn cứ phát sinh trách nhiệm tài sản
2.5.2	Các hình thức trách nhiệm tài sản
2.6.	Thảo luận
2.6.1	- Học sinh tự soạn thảo một hợp đồng kinh tế (ví dụ: Hợp đồng mua bán hàng hóa...) theo nội dung đã học.
2.6.2	- Học sinh tự đặt ra những trường hợp vi phạm hợp đồng kinh tế và đề xuất biện pháp xử lý.

#### **IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết đảm bảo theo quy định.

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

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, giáo trình, tài liệu phát tay và các tài liệu liên quan khác, câu hỏi, bài tập thực hành

4. Các điều kiện khác:

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

1. Nội dung:

❖ Kiến thức:

- Soạn thảo Hợp đồng cung ứng hàng hóa đảm bảo theo qui định của pháp luật; thực hiện được các biểu mẫu báo cáo thu chi, thống kê báo cáo và trình cấp trên khi có yêu cầu.

- Xây dựng được kế hoạch bảo trì thiết bị định kỳ cho nhà hàng.

- Kiểm tra viết.

❖ Kỹ năng:

- Về quản lý tài chính:

+ Xây dựng kế hoạch tài chính (giả định) cho doanh nghiệp.

+ Soạn thảo hợp đồng cung ứng với các nhà cung cấp cho nhà hàng theo thẩm quyền phân công.

+ Thực hiện báo cáo thu chi tuần.

- Về quản lý tài sản.

+ Lập sổ quản lý tài sản bếp

❖ Năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm

Khả năng làm việc độc lập, làm việc nhóm.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.

- Thực hành: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài tập thực hành trên máy tính.

- Đánh giá trong quá trình học:

+ Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm).

+ Thảo luận nhóm.

- Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức Viết (Tự luận và trắc nghiệm).

#### **V. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Trung cấp.

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

- Đối với giáo viên: Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học, xây dựng các bài thực hành cụ thể theo nội dung của từng chương, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Đối với người học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Những vấn đề chung về quản trị tài chính.

- Doanh thu, chi phí và lợi nhuận.

- Hợp đồng kinh tế.

- Quản trị thanh toán trong nhà hàng.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Học viện tài chính, *Giáo trình tài chính nhà hàng (Dùng trong các trường có đào tạo bậc trung cấp kinh tế, kế toán, tài chính)*, NXB Tài chính, 2015.

- Tài chính nhà hàng cơ bản (Lý thuyết, bài tập, bài giải), TS. Nguyễn Minh Kiều, NXB Lao động xã hội, 2014.

- PGS. TS. Nguyễn Trọng Cơ (2010) *Giáo trình phân tích tài chính nhà hàng*, NXB tài chính, Hà Nội.

- PGS.TS. Trần Thị Vân Hoa (2010), *Tình huống về quản trị kinh doanh*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội

- PGS.TS. Nguyễn Thị Phương Liên (2011), *Giáo trình quản trị tài chính*, NXB thống kê, Hà Nội.

- Thông tin trên các tạp chí chuyên ngành như: Tạp chí nghiên cứu tài chính, Thời báo kinh tế, Thời báo tài chính...

- Thông tin trên mạng internet: Các trang web: [www.vietnam.gov.vn](http://www.vietnam.gov.vn) : Chính Phủ Việt Nam; [www.mof.gov.vn](http://www.mof.gov.vn): Bộ Tài Chính.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: QUẢN TRỊ NHÂN SỰ**

**Mã môn học: MH 16**

**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:

- Vị trí: Môn học Quản trị nhân sự được bố trí giảng dạy cùng các môn học, mô đun chuyên môn và trước mô đun Nghiệp vụ bán.

- Tính chất: Môn học Quản trị nhân sự là môn học chuyên môn về lý thuyết

### II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

#### ❖ Kiến thức:

- Giải thích được các khái niệm quản trị, nhân sự, nguồn nhân lực...; đánh giá được tầm quan trọng của công tác nhân sự trong một doanh nghiệp.

- Mô tả được nhiệm vụ của người làm công tác quản trị nhân sự; mô tả được bộ máy tổ chức nhân sự của doanh nghiệp, các vị trí việc làm trong nhà hàng và yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ, về kỹ năng đối với từng vị trí.

- Phân tích được cơ cấu bộ máy nhân sự, vị trí việc làm cần thiết phù hợp với qui mô của doanh nghiệp từ đó thực hiện các nhiệm vụ tuyển dụng, đào tạo, qui hoạch đội ngũ nhân sự cho phù hợp.

#### ❖ Kỹ năng:

- Xác định được số vị trí việc làm tối thiểu trong doanh nghiệp và yêu cầu bắt buộc phải có đối với từng vị trí việc làm

- Tham gia trực tiếp vào quá trình phỏng vấn tuyển dụng, đàm phán lương các vị trí nhân viên trong nhà hàng

- Tổ chức, giám sát việc đào tạo nhân viên mới – bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên tiềm năng, phân công công việc, đánh giá kết quả công việc theo định kỳ

- Xây dựng chính sách nhân sự, thưởng - phạt áp dụng cho nhân sự nhà hàng

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

- Hoàn thành được công việc không sai sót, khách quan, công bằng trong đánh giá.

- Hình thành được đức tính cẩn thận, trung thực, kiên trì, ý thức trách nhiệm trong công việc, ý thức và đạo đức nghề nghiệp, phối hợp đồng nghiệp trong thực hiện công việc.

### III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

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

Số	Tên các bài trong môn học	Thời gian (giờ)
----	---------------------------	-----------------

TT		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
4	<p>Chương I. NHẬP MÔN QUẢN TRỊ NHÂN SỰ</p> <p>1. Khái niệm quản trị và quản trị nguồn nhân lực</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khái niệm quản trị</li> <li>- Khái niệm quản trị nhân sự và quản trị nguồn nhân lực</li> </ul> <p>2. Chức năng cơ bản của quản trị nguồn nhân lực</p> <p>3. Nhiệm vụ của quản trị nguồn nhân lực</p> <p>4. Yêu cầu về năng lực và phẩm chất đối với nhà quản trị nguồn nhân lực</p> <p>5. Cơ sở pháp lý của quản trị nguồn nhân lực</p>	3	3	0	0
5	<p>Chương II. HOẠCH ĐỊNH CHIẾN LƯỢC NGUỒN NHÂN LỰC</p> <p>1. Phân tích nhu cầu nhân lực</p> <p>2. Hoạch định nguồn nhân lực</p> <p>3. Lập ngân sách cho hoạt động quản lý nguồn nhân lực</p> <p>4. Phân tích nguồn nhân lực. Ma trận SWOT</p> <p>5. Lựa chọn chiến lược ngắn hạn và dài hạn</p> <p>6. Thiết lập kế hoạch phát triển nhân lực</p> <p>7. Xây dựng đội ngũ nhân sự cho công ty</p> <p>8. Chiến lược xây dựng nhân sự cao cấp</p>	4	4		
6	<p>Chương III. TUYỂN DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC</p> <p>1. Tuyển dụng các vị trí lãnh đạo cấp trung cho doanh nghiệp</p> <p>2. Phương pháp phỏng vấn.</p> <p>3. Kỹ năng nhận diện nhân viên trong phỏng vấn.</p>	3	3		

Số TT	Tên các bài trong môn học	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	<p>4. Tiến trình tuyển chọn</p> <p>5. Các kỹ thuật phỏng vấn. Các bí quyết phỏng vấn</p> <p>6. Thực hành phỏng vấn. Tuyển chọn ứng viên trả lương cho kết quả công việc. Thư đề nghị công việc.</p>				
7	<p><b>Chương IV. PHÂN TÍCH CÔNG VIỆC</b></p> <p>1. Phân tích trình độ nhận thức và niềm đam mê công việc.</p> <p>2. Phân tích khả năng từng lao động.</p> <p>3. Thiết kế và phân tích công việc cho mỗi nhân viên</p> <p>4. Thực hành thiết kế dòng công việc, phân tích công việc.</p>	4	3	0	1
8	<p><b>Chương V. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC</b></p> <p>1. Đánh giá thành tích, xác định mục tiêu đánh giá. Đánh giá thi đua của nhân viên trong công ty.</p> <p>2. Khen thưởng động viên nhân viên.</p> <p>3. Đánh giá trình độ quản trị nguồn nhân lực.</p> <p>4. Kinh nghiệm thực tế đánh giá thi đua tại công ty.</p>	4	4		
9	<p><b>Chương VI. ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN VIÊN</b></p> <p>1. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.</p> <p>2. Mô hình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hiện đại.</p> <p>3. Xây dựng, thực thi và đánh giá kế hoạch đào tạo</p> <p>4. Chiến lược xây dựng và phát triển nguồn nhân lực kế thừa.</p>	4	4		
10	<b>Chương VII. QUẢN TRỊ TIỀN</b>	4	4		

Số TT	Tên các bài trong môn học	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	<b>LƯƠNG</b> 1. Khái niệm 2. Cơ cấu thu nhập 3. Mục tiêu của hệ thống tiền lương 4. Các hình thức tiền lương 5. Tiền lương trong các thị trường lao động 6. Các yếu tố ảnh hưởng đến trả lương 7. Chính sách tiền lương trong doanh nghiệp				
11	<b>Chương VIII. CÁC KỸ NĂNG BỔ TRỢ CHO NHÀ QUẢN LÝ NHÂN SỰ</b> 1. Kỹ năng giao tiếp và đàm phán 2. Tâm lý quản lý và nghệ thuật lãnh đạo 3. Văn hóa doanh nghiệp 4. Kỹ năng thuyết trình và tổ chức điều hành cuộc họp.	4	3		1
	<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>28</b>		<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Chương I. NHẬP MÔN QUẢN TRỊ NHÂN SỰ

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày những kiến thức cơ bản về nguồn nhân lực, phương pháp quản trị nguồn nhân lực hiệu quả</li> <li>- Nguyên tắc quản lý con người trong môi trường kinh doanh.</li> <li>- Ý thức trong tuyển dụng và đào tạo đội ngũ nhân sự có tay nghề cao và phẩm chất đạo đức tốt cho nhà hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm quản trị và quản trị nguồn nhân lực
2.1.1	Khái niệm quản trị
2.1.2	Khái niệm quản trị nhân sự và quản trị nguồn nhân lực



2.2.	Chức năng cơ bản của quản trị nguồn nhân lực
2.3.	Nhiệm vụ của quản trị nguồn nhân lực
2.4.	Yêu cầu về năng lực và phẩm chất đối với nhà quản trị nguồn nhân lực
2.5.	Cơ sở pháp lý của quản trị nguồn nhân lực

## Chương II. HOẠCH ĐỊNH CHIẾN LƯỢC NGUỒN NHÂN LỰC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích về khái niệm, ý nghĩa hoạch định nguồn nhân lực</li> <li>- Cách thức quản trị nguồn nhân lực hiệu quả, chiến lược qui hoạch nguồn nhân lực cho doanh nghiệp, linh hoạt ứng phó những thay đổi trên thị trường</li> <li>- Phương pháp đào tạo nguồn nhân lực phù hợp với chiến lược, chính sách kinh doanh của doanh nghiệp</li> <li>- Ý thức trong tuyển dụng và đào tạo đội ngũ nhân sự có tay nghề cao và phẩm chất đạo đức tốt cho nhà hàng</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	<b>Phân tích nhu cầu nhân lực</b>
2.2.	Hoạch định nguồn nhân lực
2.3.	Lập ngân sách cho hoạt động quản lý nguồn nhân lực
2.4.	Phân tích nguồn nhân lực. Ma trận SWOT
2.5.	Lựa chọn chiến lược ngắn hạn và dài hạn
2.6.	Thiết lập kế hoạch phát triển nhân lực
2.7.	Xây dựng đội ngũ nhân sự cho công ty
2.8.	Chiến lược xây dựng nhân sự cao cấp

## Chương III. TUYỂN DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 3 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu được các nguyên tắc tuyển mộ và tuyển chọn nhân viên.</li> <li>- Đánh giá ưu và nhược điểm của nguồn ứng viên cho doanh nghiệp.</li> <li>- Thực hiện tiến trình tuyển chọn nhân viên.</li> <li>- Đánh giá được hiệu quả của hoạt động tuyển dụng.</li> <li>- Ý thức trong tuyển dụng và đào tạo đội ngũ nhân sự có tay nghề cao và phẩm chất đạo đức tốt cho nhà hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	<b>Tuyển dụng các vị trí lãnh đạo cấp trung cho doanh nghiệp</b>
2.2.	Phương pháp phỏng vấn
2.3.	Kỹ năng nhận diện nhân viên trong phỏng vấn
2.4.	Tiến trình tuyển chọn
2.5.	Các kỹ thuật phỏng vấn. Các bí quyết phỏng vấn

2.6.	Thực hành phỏng vấn. Tuyển chọn ứng viên trả lương cho kết quả công việc. Thư đề nghị công việc.
------	--

#### Chương IV. PHÂN TÍCH CÔNG VIỆC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được vai trò và ý nghĩa của từng vị trí việc làm trong doanh nghiệp, mô tả công việc và tiêu chuẩn công việc của mỗi vị trí việc làm trong doanh nghiệp.</li> <li>- Phân tích dòng công việc, các tiêu chí, tiêu chuẩn trong đánh giá hiệu quả công việc.</li> <li>- Thực hiện được các phương pháp để thu thập thông tin phân tích công việc (phỏng vấn – bảng câu hỏi – quan sát)</li> <li>- Ý thức trong tuyển dụng và đào tạo đội ngũ nhân sự có tay nghề cao và phẩm chất đạo đức tốt cho nhà hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Phân tích trình độ nhận thức và niềm đam mê công việc
2.2.	Phân tích khả năng từng lao động
2.3.	Thiết kế và phân tích công việc cho mỗi nhân viên
2.4.	Thực hành thiết kế dòng công việc, phân tích công việc

#### Chương V. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích các tiêu chí, tiêu chuẩn trong đánh giá hiệu quả công việc của doanh nghiệp.</li> <li>- Giải thích mục đích và phương pháp đánh giá hiệu quả công việc.</li> <li>- Các phương pháp đánh giá hiệu quả công việc và chính sách thi đua, khen thưởng đối với người lao động trong doanh nghiệp.</li> <li>- Rèn luyện tính khách quan, công bằng trong đánh giá.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Đánh giá thành tích, xác định mục tiêu đánh giá; Đánh giá thi đua của nhân viên trong công ty
2.2.	Khen thưởng động viên nhân viên
2.3.	Đánh giá trình độ quản trị nguồn nhân lực
2.4.	Kinh nghiệm thực tế đánh giá thi đua tại công ty

#### Chương VI. ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN VIÊN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tầm quan trọng của công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.</li> <li>- Một số mô hình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hiện đại.</li> <li>- Phương pháp lập kế hoạch phát triển nhân lực cho doanh nghiệp.</li> <li>- Rèn luyện tính khách quan, công bằng trong đánh giá.</li> </ul>	

2. Nội dung:	
2.5.	Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
2.6.	Mô hình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hiện đại
2.7.	Xây dựng, thực thi và đánh giá kế hoạch đào tạo
2.8.	Chiến lược xây dựng và phát triển nguồn nhân lực kế thừa

## Chương VII. QUẢN TRỊ TIỀN LƯƠNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày khái niệm tiền lương và cơ cấu thu nhập;</li> <li>- Phân biệt các hình thức tiền lương, các yếu tố ảnh hưởng đến lương và thu nhập của người lao động.</li> <li>- Phân tích các chính sách tiền lương và quy trình xây dựng bảng lương tổng quát trong các doanh nghiệp.</li> <li>- Rèn luyện tính khách quan, công bằng trong đánh giá.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm
2.2.	Cơ cấu thu nhập
2.3.	Mục tiêu của hệ thống tiền lương
2.4.	Các hình thức tiền lương
2.5.	Tiền lương trong các thị trường lao động
2.6.	Các yếu tố ảnh hưởng đến trả lương
2.7.	Chính sách tiền lương trong doanh nghiệp

## Chương VIII. CÁC KỸ NĂNG BỔ TRỢ CHO NHÀ QUẢN LÝ NHÂN SỰ

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích một số kỹ năng cần có của nhà quản trị nhân sự.</li> <li>- Thực hành một số kỹ năng cần thiết.</li> <li>- Ý thức việc rèn luyện các kỹ năng mềm của người quản lý.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Kỹ năng giao tiếp và đàm phán
2.2.	Tâm lý Quản lý và nghệ thuật lãnh đạo
2.3.	Văn hóa Doanh nghiệp
2.4.	Kỹ năng thuyết trình và tổ chức điều hành cuộc họp

### IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng thực lý thuyết
  1. Trang thiết bị máy móc:
  2. Máy chiếu, màn hình, bảng, phấn (viết lông),...
  3. Các điều kiện khác: âm thanh...

## **V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

### 1. Nội dung

#### ❖ Kiến thức:

- Giải thích được các khái niệm quản trị, nhân sự, nguồn nhân lực...; đánh giá được tầm quan trọng của công tác nhân sự trong một doanh nghiệp.

- Mô tả được nhiệm vụ của người làm công tác quản trị nhân sự; mô tả được bộ máy tổ chức nhân sự của doanh nghiệp, các vị trí việc làm trong nhà hàng và yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ, về kỹ năng đối với từng vị trí.

- Phân tích được cơ cấu bộ máy nhân sự, vị trí việc làm cần thiết phù hợp với qui mô của doanh nghiệp từ đó thực hiện các nhiệm vụ tuyển dụng, đào tạo, qui hoạch đội ngũ nhân sự cho phù hợp.

#### ❖ Kỹ năng:

- Xác định được số vị trí việc làm tối thiểu trong doanh nghiệp và yêu cầu bắt buộc phải có đối với từng vị trí việc làm.

- Tham gia trực tiếp vào quá trình phỏng vấn tuyển dụng, đàm phán lương các vị trí nhân viên trong nhà hàng.

- Tổ chức, giám sát việc đào tạo nhân viên mới – bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên tiềm năng, phân công công việc, đánh giá kết quả công việc theo định kỳ.

- Xây dựng chính sách nhân sự, thưởng - phạt áp dụng cho nhân sự nhà hàng.

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

- Hoàn thành được công việc không sai sót, khách quan, công bằng trong đánh giá.

- Hình thành được đức tính cẩn thận, trung thực, kiên trì, ý thức trách nhiệm trong công việc, ý thức và đạo đức nghề nghiệp, phối hợp đồng nghiệp trong thực hiện công việc.

### 2 Phương pháp:

Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm lý thuyết.

## **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

#### ❖ Đối với giáo viên:

- + Thuyết trình
- + Giảng giải.
- + Nêu vấn đề.
- + Thảo luận, thực hành nhóm.

#### ❖ Đối với người học:

- + Tham gia đầy đủ các tiết học

- + Thực hiện đầy đủ các bài vận dụng thực hành
- Biết vận dụng các kiến thức đã học ở các học phần trước để học tốt học phần này

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Nắm được quản trị nguồn nhân lực và quản trị nhân sự
- Vai trò, vị trí và cách tổ chức nhân sự trong doanh nghiệp
- Hiểu được pháp lý trong quản lý nhân sự
- Hoạch định chiến lược nhân sự cho doanh nghiệp
- Thiết kế công việc và mô tả công việc cho nhân viên
- Tổ chức, giám sát việc đào tạo nhân viên mới – bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên tiềm năng, phân công công việc, đánh giá kết quả công việc theo định kỳ.
- Xây dựng chính sách nhân sự, thưởng - phạt áp dụng cho nhân sự nhà hàng.
- Cách phỏng vấn tuyển dụng
- Các tính lương
- Đánh giá hiệu quả công việc

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Trần Kim Dung (2011), Quản trị nguồn nhân lực, NXB tổng hợp TP.HCM
  - Lê Anh Cường, Nguyễn Thị Lê Huyền, Nguyễn Thị Mai (2004), Phương pháp và Kỹ năng quản lý nhân sự, NXB Lao Động – Xã Hội.
  - Lê Tiến Thành biên dịch, Nghệ thuật quản lý nhân sự, NXB Thanh Hóa.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: TỔ CHỨC KINH DOANH NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

**Mã mô đun: MD 17**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ; (*Lý thuyết: 12 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 31 giờ; Kiểm tra: 2 giờ*)

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Vị trí: Mô đun Tổ chức kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống được bố trí giảng dạy song song với các môn học, mô đun chuyên môn nghề, môn học trước là Marketing nhà hàng và dịch vụ ăn uống

- Tính chất: mô đun Tổ chức kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống là mô đun chuyên môn nghề, tích hợp lý thuyết với thực hành.

### II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

#### ❖ Kiến thức:

- Trình bày kiến thức tổng quan về việc tổ chức, quản lý và kinh doanh của nhà hàng (bao gồm quản lý về cơ sở vật chất, hành chính – nhân sự, tài chính – tài sản, an ninh an toàn trong nhà hàng).

- Mô tả được qui trình tổng thể từ khi thành lập nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống và các hoạt động thiết yếu phải có để phát triển hoạt động của doanh nghiệp.

- Nhận biết các phương pháp cơ bản để tổ chức, vận hành và phát triển hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

#### ❖ Kỹ năng:

- Quản lý tài sản, trang thiết bị, công cụ dụng cụ phục vụ quá trình làm việc (Vệ sinh, bảo quản đúng nơi quy định, định kỳ bảo trì, bảo dưỡng...).

- Xác định được không gian chiếu sáng, mục đích sử dụng và bố trí ánh sáng phù hợp thông qua bản vẽ sơ đồ thiết kế cơ sở kinh doanh; áp dụng được các quy tắc trang trí để lên ý tưởng trang trí nội thất cho cơ sở kinh doanh.

- Thiết kế được bộ bảng hiệu bao gồm bảng hiệu doanh nghiệp, logo doanh nghiệp, mẫu thực đơn và slogan doanh nghiệp.

- Phân tích được thị trường, phân khúc và lựa chọn được thị trường mục tiêu cho nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống; Đặt được tên cho doanh nghiệp.

- Triển khai thực hiện các chương trình marketing, phối hợp với các bộ phận liên quan phục vụ khách hàng

- Xây dựng và định giá được thực đơn cho cơ sở kinh doanh; áp dụng các chiến lược định giá vào công tác định giá cho thực đơn của cơ sở kinh doanh; dự trù được kết quả kinh doanh.

- Giải quyết các sự cố xảy ra trong quá trình phục vụ, thanh toán theo đúng nghiệp vụ tiêu chuẩn của khách sạn – nhà hàng.

❖ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành quan điểm nghề nghiệp đúng đắn trong kinh doanh.
- Chủ động, tích cực, đúng quy trình không sai sót.

### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p><b>Bài 1: CÔNG TÁC CHUẨN BỊ THÀNH LẬP NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG</b></p> <p>1. Điều kiện thành lập doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống</p> <p>1.1. Điều kiện để được cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh ẩm thực</p> <p>1.2. Điều kiện thành lập doanh nghiệp</p> <p>2. Định hướng thị trường</p> <p>2.1. Định hướng và nắm bắt thông tin thị trường</p> <p>2.2. Phân khúc thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu</p> <p>3. Xác định loại hình doanh nghiệp và đặt tên doanh nghiệp</p> <p>3.1. Các loại hình doanh nghiệp</p> <p>3.2. Đặt tên doanh nghiệp</p> <p>3.3. Các quy định về đặt tên doanh nghiệp</p>	4	4		
2	<p><b>Bài 2: THIẾT TRÍ NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG</b></p> <p>1. Phương pháp bố trí ánh sáng</p> <p>1.1. Xác định không gian chiếu sáng và mục đích sử dụng</p> <p>1.2. Chiếu sáng cho thực khách và chiếu sáng theo thời gian bữa ăn</p> <p>2. Trang trí nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống</p>	4	1	3	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	2.1. Các bước đầu trong trang trí nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống 2.2. Phối hợp màu sắc trong trang trí nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống 2.3. Trang trí hài hoà theo kết cấu nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống 2.4. Trang trí theo tâm lý chung 3. Quản lý độ ồn, mùi vị, âm hưởng trong nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống				
3	<b>Bài 3: QUI TRÌNH MUA CÔNG CỤ DỤNG CỤ TRONG NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG</b> 1. Quy trình mua công cụ dụng cụ trong nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống 1.1. Lên kế hoạch 1.2. Lên ý tưởng 1.3. Chọn nhà sản xuất và chọn mua 2. Lợi ích của việc bảo quản tốt công cụ dụng cụ nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống	4	2	1	1
4	<b>Bài 4: GIỚI THIỆU VÀ THÚC ĐẨY TIÊU THỤ HÀNG HOÁ</b> 1. Các nhân tố cấu thành sản phẩm nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống 2. Các phương pháp giới thiệu hàng hoá 2.1. Sử dụng biển hiệu 2.2. Sử dụng đặc trưng sản phẩm 2.3. Sử dụng chương trình, sự kiện 3. Các biện pháp thúc đẩy tiêu thụ hàng hoá 3.1. Đối với sản phẩm thực tế 3.2. Đối với sản phẩm gia tăng	4	2	2	
	<b>Bài 5: THỰC ĐƠN</b> 1. Xây dựng thực đơn 2. Chi phí và định giá thực đơn 2.1. Các loại chi phí	4	2	2	



Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	2.2. Định giá thực đơn 3. Đánh giá hoạt động kinh doanh				
	Bài 6: NGHIỆP VỤ THANH TOÁN 1. Các phương thức thanh toán chủ yếu trong kinh nhà hàng và dịch vụ ăn uống 1.1. Phương thức thanh toán bằng chuyển tiền 1.2. Phương thức thanh toán nhờ thu 1.3. Phương thức thanh toán tín dụng chứng từ 2. Thực hành phối hợp giữa nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên quầy bar và bộ phận thu ngân.	4	1	3	0
	Bài 7: SẮP XẾP, PHÂN CÔNG NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG 1. Sơ đồ tổ chức, bộ máy nhân sự trong nhà hàng. 2. Nguyên tắc phân quyền. 3. Thực hành lập kế hoạch nhân sự cho nhà hàng, phân công công việc cho bộ phận và ca trực.	4	1	3	0
	Bài 8: THỰC HÀNH KINH DOANH 1. Thực hành xây dựng thực đơn và định giá 2. Thực hành bán hàng và thúc đẩy bán hàng 3. Thực hành sáng tạo trong kinh doanh 4. Thực hành đánh giá hoạt động kinh doanh	17		16	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Bài 1: CÔNG TÁC CHUẨN BỊ THÀNH LẬP NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các điều kiện thành lập doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Phân tích được phân khúc thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Xác định loại hình doanh nghiệp và đặt tên doanh nghiệp.</li> </ul>	

2. Nội dung:	
2.1.	Điều kiện thành lập doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.1.1	Điều kiện để được cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh ẩm thực
2.1.2	Điều kiện thành lập doanh nghiệp
2.2.	Định hướng thị trường
2.2.1	Định hướng và nắm bắt thông tin thị trường
2.2.2	Phân khúc thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu
2.3.	Xác định loại hình doanh nghiệp và đặt tên doanh nghiệp
2.3.1	Các loại hình doanh nghiệp
2.3.2	Đặt tên doanh nghiệp
2.3.3	Các quy định về đặt tên doanh nghiệp

## Bài 2: THIẾT TRÍ NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được phương pháp bố trí ánh sáng nhà trong hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Trang trí hài hoà theo kết cấu nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống .</li> <li>- Xác định được các yêu cầu khi quản lý độ ồn, mùi vị, âm hưởng trong nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, tác phong chuẩn xác, phát huy tính sáng tạo trong khi thực hành và làm việc.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Phương pháp bố trí ánh sáng
2.1.1	Xác định không gian chiếu sáng và mục đích sử dụng
2.1.2	Chiếu sáng cho thực khách và chiếu sáng theo thời gian bữa ăn
2.2.	Thiết trí nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
2.2.1	Các bước đầu trong trang trí nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
2.2.2	Phối hợp màu sắc trong trang trí nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
2.2.3	Thiết trí hài hoà theo kết cấu nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
2.2.4	Thiết trí theo tâm lý chung
2.3.	Quản lý độ ồn, mùi vị, âm hưởng trong nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống

## Bài 3: QUI TRÌNH MUA CÔNG CỤ DỤNG CỤ TRONG NHÀ HÀNG VÀ CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
--------------	------------------

- Trình bày được quy trình mua công cụ dụng cụ trong nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.
- Phân tích được lợi ích của việc bảo quản tốt công cụ dụng cụ nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.
- Rèn luyện ý thức, tác phong chuẩn xác, có tinh thần hợp tác tốt khi làm việc nhóm.

2. Nội dung:	
2.1.	Quy trình mua công cụ dụng cụ trong nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
2.1.1	Lên kế hoạch
2.1.2	Lên ý tưởng
2.1.3	Chọn nhà sản xuất và chọn mua
2.2.	Lợi ích của việc bảo quản tốt công cụ dụng cụ nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
2.3.	Kiểm tra

#### Bài 4: GIỚI THIỆU VÀ THỨC ĐẨY TIÊU THỤ HÀNG HOÁ

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các nhân tố cấu thành sản phẩm nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Thực hiện chính xác các biện pháp thúc đẩy tiêu thụ hàng hoá.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, tác phong chuẩn xác, phát huy tính sáng tạo trong khi thực hành và làm việc.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Các nhân tố cấu thành sản phẩm nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống
2.1.1	Các phương pháp giới thiệu hàng hoá
2.1.2	Sử dụng biển hiệu
2.1.3	Sử dụng đặc trưng sản phẩm
2.1.4	Sử dụng chương trình, sự kiện
2.2.	Các biện pháp thúc đẩy tiêu thụ hàng hoá
2.2.1	Đối với sản phẩm thực tế
2.2.2	Đối với sản phẩm gia tăng

#### Bài 5: THỰC ĐƠN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
--------------	------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được khái niệm và vai trò, cấu tạo thực đơn.</li> <li>- Nêu được các yêu cầu và các căn cứ khi xây dựng thực đơn.</li> <li>- Xây dựng được các thực đơn dựa trên các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn, đảm bảo tính thực tiễn và khoa học.</li> <li>- Hình thành tinh thần thái độ chu đáo, cẩn thận, tỉ mỉ và sáng tạo trong xây dựng thực đơn.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Xây dựng thực đơn
2.1.1	Chi phí và định giá thực đơn
2.2.	Các loại chi phí
2.2.1	Định giá thực đơn
2.2.2	Đánh giá hoạt động kinh doanh
2.3.	Kiểm tra

## Bài 6: NGHIỆP VỤ THANH TOÁN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại được phương thức thanh toán chủ yếu trong kinh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Thực hiện nghiệp vụ thanh toán đúng yêu cầu.</li> <li>- Hình thành tinh thần thái độ chu đáo, cẩn thận, tỉ mỉ.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Các phương thức thanh toán chủ yếu trong kinh nhà hàng và dịch vụ ăn uống
2.1.1	Phương thức thanh toán bằng chuyển tiền
2.1.2	Phương thức thanh toán nhờ thu
2.1.3	Phương thức thanh toán tín dụng chứng từ
2.2.	Thực hành phối hợp giữa nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên quầy bar và bộ phận thu ngân

## Bài 7: SẮP XẾP, PHÂN CÔNG NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mô tả sơ đồ tổ chức, bộ máy nhân sự trong nhà hàng.</li> <li>- Xác định số lượng nhân sự cần thiết phải tuyển dụng, yêu cầu đối với vị trí việc làm cần tuyển dụng.</li> <li>- Lập kế hoạch sắp xếp, tuyển dụng và đào tạo nhân sự cho nhà hàng.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Sơ đồ tổ chức, bộ máy nhân sự trong nhà hàng
2.2.	Nguyên tắc phân quyền

2.3.	Thực hành lập kế hoạch nhân sự cho nhà hàng, phân công công việc cho bộ phận và ca trực
------	---

## Bài 8: THỰC HÀNH KINH DOANH

3. Mục tiêu:	Thời gian: 17 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vận dụng những kiến thức đã học ở các phần trước để thực hành bài này.</li> <li>- Thực hiện xây dựng thực đơn, bán hàng và đánh giá hoạt động kinh doanh đúng yêu cầu.</li> <li>- Hình thành tinh thần thái độ chu đáo, cẩn thận, tỉ mỉ và sáng tạo trong thực hành kinh doanh.</li> </ul>	
4. Nội dung:	
2.5.	Thực hành xây dựng thực đơn và định giá
2.6.	Thực hành bán hàng và thúc đẩy bán hàng
2.7.	Thực hành sáng tạo trong kinh doanh
2.8.	Thực hành đánh giá hoạt động kinh doanh
2.9.	Kiểm tra

### IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết - thực hành.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, màn hình, bảng, phấn (viết lông), loa, micro
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Văn bản, giáo trình, slide bài giảng, dụng cụ học tập phù hợp với bài học.
4. Các điều kiện khác:

### V. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### 1. Nội dung

##### ❖ Kiến thức:

- Trình bày kiến thức tổng quan về việc tổ chức, quản lý và kinh doanh của nhà hàng (bao gồm quản lý về cơ sở vật chất, hành chính – nhân sự, tài chính – tài sản, an ninh an toàn trong nhà hàng).

- Mô tả được qui trình tổng thể từ khi thành lập nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống và các hoạt động thiết yếu phải có để phát triển hoạt động của doanh nghiệp.

- Nhận biết các phương pháp cơ bản để tổ chức, vận hành và phát triển hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

##### ❖ Kỹ năng:

- Quản lý tài sản, trang thiết bị, công cụ dụng cụ phục vụ quá trình làm việc (Vệ sinh, bảo quản đúng nơi quy định, định kỳ bảo trì, bảo dưỡng...).

- Phân tích được thị trường, phân khúc và lựa chọn được thị trường mục tiêu cho nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống; Đặt được tên cho doanh nghiệp.

- Xây dựng và định giá được thực đơn cho cơ sở kinh doanh; áp dụng các chiến lược định giá vào công tác định giá cho thực đơn của cơ sở kinh doanh; dự trù được kết quả kinh doanh.

- Giải quyết các sự cố xảy ra trong quá trình phục vụ, thanh toán theo đúng nghiệp vụ tiêu chuẩn của khách sạn – nhà hàng.

❖ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành quan điểm nghề nghiệp đúng đắn trong kinh doanh.

- Chủ động, tích cực, đúng quy trình không sai sót.

2. Phương pháp:

Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.

## **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

❖ Đối với giáo viên:

- Vận dụng phương pháp thực hành mẫu kết hợp nêu vấn đề, vấn đáp, thảo luận, thực hành nhằm đạt được các mục tiêu của bài học

- Đặt vấn đề, phát vấn, thuyết giảng

- Câu hỏi nhanh, bài tập kiểm tra nhận thức

- Thảo luận nhóm, bài tập nhóm, bài tập cá nhân, bài tập lớn

❖ Đối với người học:

- Tham gia đầy đủ các tiết học

- Thực hiện đầy đủ các bài thực hành

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Các điều kiện thành lập doanh nghiệp; các loại doanh nghiệp và các đặt tên doanh nghiệp

- Tiếp nhận các thông tin góp ý và triển khai thực hiện khi được thông qua để cải thiện chất lượng phục vụ.

- Chủ động giải quyết các sự cố xảy ra trong quá trình phục vụ, thanh toán theo đúng nghiệp vụ tiêu chuẩn của khách sạn – nhà hàng.

- Phân tích được thị trường, phân khúc và lựa chọn được thị trường mục tiêu cho nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống; Đặt được tên cho doanh nghiệp

- Triển khai thực hiện các chương trình marketing, phối hợp với các bộ phận liên quan phục vụ khách hàng

- Sáng tạo trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống

#### 4. Tài liệu tham khảo:

- Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Tổng hợp TP.HCM.
- Mỹ Nga (2011), *Kinh doanh nhà hàng*, NXB Lao Động Hà Nội.
- Quốc Hội (2014), *Luật Doanh nghiệp*.
- Quốc Hội (2010), *Luật An toàn thực phẩm*.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN Á**

**Mã mô đun: MD18**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 120 giờ; (*Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 88 giờ; Kiểm tra: 4 giờ*)

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Vị trí: Mô đun Nghiệp vụ chế biến món ăn Á được bố trí giảng dạy cùng các môn học, mô đun chuyên môn và trước mô đun Thực tập tốt nghiệp.

- Tính chất: Mô đun Nghiệp vụ chế biến món ăn Á là mô đun chuyên môn tích hợp lý thuyết và thực hành.

### II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

#### ❖ Kiến thức:

- Trình bày được cơ cấu tổ chức của bộ phận bếp Á, trình bày được các kiến thức cơ bản trong kỹ thuật cắt tía và trang trí rau củ quả, hiểu được nguyên tắc chọn lựa thực phẩm an toàn.

- Biết được các trang thiết bị sử dụng trong Bếp. Các cách bảo quản & sử dụng có hiệu quả cao.

- Cách chọn lựa các nguyên vật liệu trong chế biến món ăn Á

- Liệt kê được các phương pháp chế biến món ăn Á, trang trí được các món ăn theo mục đích và đối tượng của bữa ăn đang phục vụ kinh doanh tại các nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống

#### ❖ Kỹ năng:

- Lựa chọn được thực phẩm phù hợp với yêu cầu món ăn.

- Sử dụng được và bảo quản được các dụng cụ và thiết bị trong nhà bếp.

- Cắt tía và tạo hình các loại rau củ cho trang trí món ăn.

- Chế biến và trình bày được các món ăn cơ bản theo phong cách châu Á, sáng tạo các họa tiết, hoa văn...để tạo ra một số hình tía mới và linh hoạt ứng dụng trong việc cắt tía cũng như trang trí các món ăn.

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

Có ý thức tổ chức kỷ luật trong an toàn lao động và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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



Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p><b>Bài 1: KỸ THUẬT VÀ QUY CÁCH CẮT, TỈA RAU CỦ QUẢ</b></p> <p>1. Kiến thức cơ bản về cắt tỉa rau củ quả</p> <p>1.1. Cách chọn rau củ quả để cắt tỉa</p> <p>1.2. Sơ chế rau củ quả trước khi cắt tỉa</p> <p>1.3. Bảo quản củ quả sau khi cắt tỉa</p> <p>2. Kỹ thuật cắt tỉa rau củ quả</p> <p>2.1. Kỹ thuật cắt tỉa hoa</p> <p>2.2. Kỹ thuật cắt tỉa hình tượng phẳng</p> <p>2.3. Kỹ thuật cắt tỉa hình khối</p>	15	4	11	
2	<p><b>Bài 2: NGHỆ THUẬT TRANG TRÍ MÓN ĂN</b></p> <p>1. Yêu cầu và các nguyên tắc trong trang trí món ăn</p> <p>1.1. Các yêu cầu trong trang trí món ăn</p> <p>1.2. Các nguyên tắc trong trang trí món ăn</p> <p>2. Nghệ thuật trang trí món ăn</p> <p>2.1. Trang trí món ăn châu Á</p> <p>2.2. Trang trí món ăn châu Âu</p> <p>2.3. Trang trí món ăn theo mục đích và đối tượng bữa ăn</p>	15	4	10	1
3	<p><b>Bài 3: KHÁI QUÁT NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN Á</b></p> <p>1. Khái niệm, vai trò vị trí của bộ phận bếp</p> <p>2. Tổ chức bếp</p> <p>3. Các loại hình bếp</p>	2	2	0	0
4	<p><b>Bài 4: THIẾT BỊ - DỤNG CỤ</b></p> <p>1. Sử dụng và bảo quản thiết bị an toàn</p> <p>2. Sử dụng và bảo quản dụng cụ an toàn</p> <p>3. Quản lý thiết bị dụng cụ trong ca làm việc</p> <p>4. Báo cáo thiết bị cần bảo dưỡng</p>	4	2	2	0
5	<b>Bài 5: NGUYÊN LIỆU:</b>	5	3	1	1

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	1. Phân loại và chọn lựa thực phẩm có nguồn gốc từ động vật 2. Phân loại và chọn lựa thực phẩm có nguồn gốc từ thực vật 3. Các loại gia vị				
6	Bài 6: PHƯƠNG PHÁP CHẾ BIẾN THỰC PHẨM 1. Phương pháp làm chín nóng ướt 2. Phương pháp làm chín nóng khô 3. Phương pháp chế biến nước dùng 4. Phương pháp chế biến các loại sốt - súp 5. Phương pháp chế biến các loại nước chấm - dầu giấm	4	4	0	0
7	Bài 7: THỰC HÀNH CHẾ BIẾN MÓN Á 1. Kỹ thuật chế biến món khai vị 2. Kỹ thuật chế biến món chính 3. Kỹ thuật chế biến các món lẩu	75	9	64	2
		120	28	80	10

## 2. Nội dung chi tiết

### Bài 1. KỸ THUẬT VÀ QUY CÁCH CẮT, TỈA RAU CỦ QUẢ

1. Mục tiêu:	Thời gian: 15 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các kiến thức cơ bản về cắt tỉa rau củ quả.</li> <li>- Cắt tỉa rau củ quả đúng yêu cầu kỹ thuật.</li> <li>- Có ý thức tổ chức kỷ luật và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Kiến thức cơ bản về cắt tỉa rau củ quả
2.1.1	Cách chọn rau củ quả để cắt tỉa
2.1.2	Sơ chế rau củ quả trước khi cắt tỉa
2.1.3	Bảo quản củ quả sau khi cắt tỉa
2.2.	Kỹ thuật cắt tỉa rau củ quả
2.2.1	Kỹ thuật cắt tỉa hoa
2.2.2	Kỹ thuật cắt tỉa hình khối

## Bài 2. NGHỆ THUẬT TRANG TRÍ MÓN ĂN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 15 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Nêu được các yêu cầu và các nguyên tắc trong trang trí món ăn.</li><li>- Trang trí được món ăn thường gặp theo đúng 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, ...</li><li>- Khéo léo, tỉ mỉ, cẩn thận trong trình bày món ăn.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Yêu cầu và các nguyên tắc trong trang trí món ăn
2.1.1	Các yêu cầu trong trang trí món ăn
2.1.2	Các nguyên tắc trong trang trí món ăn
2.2.	Nghệ thuật trang trí món ăn
2.2.1	Trang trí món ăn châu Á
2.2.2	Trang trí món ăn châu Âu
2.2.3	Trang trí món ăn theo mục đích và đối tượng bữa ăn
2.3.	Kiểm tra

## Bài 3. KHÁI QUÁT NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN Á

1. Mục tiêu:	Thời gian: 2 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trình bày được vai trò vị trí của bộ phận bếp.</li><li>- Hiểu được bộ máy tổ chức lao động trong bộ phận bếp, nắm vững chức năng nhiệm vụ của nhân viên bếp.</li><li>- Có ý thức tổ chức kỷ luật và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm, vai trò vị trí của bộ phận bếp
2.2.	Tổ chức bếp
2.3.	Các loại hình bếp

## Bài 4. THIẾT BỊ - DỤNG CỤ

1. Mục tiêu:	Thời gian: 2 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Biết cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ để vận dụng vào quá trình chế biến thực phẩm nhằm đảm bảo an toàn, nâng cao năng suất lao động.</li><li>- Viết báo cáo thiết bị cần bảo dưỡng.</li><li>- Rèn luyện ý thức say mê nghề, có đức tính cẩn thận, thái độ nghiêm túc kỷ luật cao khi thực hành và làm việc.</li><li>- Có ý thức tổ chức kỷ luật và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Sử dụng và bảo quản thiết bị an toàn
2.2.	Sử dụng và bảo quản dụng cụ an toàn
2.3.	Quản lý thiết bị dụng cụ trong ca làm việc

2.4.	Báo cáo thiết bị cần bảo dưỡng
------	--------------------------------

## Bài 5. NGUYÊN LIỆU

1. Mục tiêu:	Thời gian: 5 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại được các loại nguyên liệu thường dùng trong chế biến.</li> <li>- Trình bày được các yêu cầu về chất lượng và cách bảo quản nguyên liệu.</li> <li>- Rèn luyện tác phong, thái độ cẩn thận trong sử dụng và bảo quản nguyên liệu.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Phân loại và chọn lựa thực phẩm có nguồn gốc từ động vật
2.1.1	Gia súc
2.1.2	Gia cầm
2.1.3	Hải sản
2.2.	Phân loại và chọn lựa thực phẩm có nguồn gốc từ thực vật
2.2.1	Rau ăn lá
2.2.2	Rau ăn thân
2.2.3	Rau ăn củ
2.2.4	Các loại nấm
2.3.	Các loại gia vị
2.3.1	Gia vị tươi
2.3.2	Gia vị khô
2.3.3	Gia vị dạng dung dịch
2.4	Kiểm tra

## Bài 6. PHƯƠNG PHÁP CHẾ BIẾN THỰC PHẨM

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mô tả được các phương pháp chế biến thực phẩm cơ bản.</li> <li>- Chế biến được các món ăn theo các phương pháp chế biến thực phẩm.</li> <li>- Áp dụng được kỹ thuật chế biến các loại nước dùng, các loại súp - xốt cơ bản và các loại nước chấm.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, tác phong cẩn thận, chính xác trong quá trình chế biến thực phẩm.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Phương pháp làm chín nóng ướt
2.1.1	Phương pháp luộc
2.1.2	Phương pháp hấp
2.1.3	Phương pháp chần
2.1.4	Phương pháp hầm
2.1.5	Phương pháp om - kho
2.2.	Phương pháp làm chín nóng khô

2.2.1	Phương pháp chiên cạn
2.2.2	Phương pháp chiên sâu
2.2.3	Phương pháp nướng trên vỉ
2.2.4	Phương pháp nướng bỏ lò/ quay
2.3.	Phương pháp chế biến nước dùng
2.3.1	Phương pháp chế biến nước dùng heo
2.3.2	Phương pháp chế biến nước dùng bò
2.3.3	Phương pháp chế biến nước dùng cá
2.3.4	Phương pháp chế biến các loại súp - súp
2.3.5	Súp
2.3.6	Sốt
2.4.	Phương pháp chế biến các loại nước chấm - dầu giấm
2.4.1	Nước chấm
2.4.2	Dầu giấm

## Bài 7. THỰC HÀNH CHẾ BIẾN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 75 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Áp dụng kiến thức bổ trợ chuyên môn như: văn hóa ẩm thực, vệ sinh an toàn thực phẩm, ...</li> <li>- Chế biến được một số món ăn Việt Nam, một số món ăn Á tiêu biểu.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, tác phong cẩn thận, chính xác trong quá trình chế biến thực phẩm.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Kỹ thuật chế biến món khai vị
2.2.	Kỹ thuật chế biến món chính
2.3.	Kỹ thuật chế biến các món lẩu
2.4.	Kiểm tra

## IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng thực hành.

2. Trang thiết bị máy móc:

- Hệ thống cấp thoát nước, hệ thống làm lạnh, thông gió, khử mùi
- Hệ thống tủ lạnh, tủ mát
- Bếp khô, bếp gas 4 hòng lò, lò nướng
- Máy xay để bàn, máy xay cầm tay,...
- Máy chiếu, màn hình, bảng, phấn (viết lông),...

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

- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Các loại rau củ: cà chua, cà rốt, hành tây,...
- Các loại thịt, hải sản: bò, heo, gà, vịt, cá,...

- Các loại rau củ: cà chua, cà rốt, hành tây,...
- Các loại gia vị: muối, tiêu, đường, nước mắm,...
- Các loại đồ khô: bột các loại, đậu các loại,...
- Các nguyên vật liệu khác: sữa, nước dừa, dầu ăn,...
- Các dụng cụ nấu ăn: nồi, chảo, vỉ nướng,...
- Các dụng cụ sơ chế, bảo quản thực phẩm: rổ, thau, khay, hộp nhựa,...
- Các dụng cụ chứa đựng thành phẩm: tô, chén, đĩa các loại

#### 4. Các điều kiện khác:

### V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

#### 1. Nội dung

##### ❖ Kiến thức:

- Trình bày được cơ cấu tổ chức của bộ phận bếp Á, trình bày được các kiến thức cơ bản trong kỹ thuật cắt tỉa và trang trí rau củ quả, hiểu được nguyên tắc chọn lựa thực phẩm an toàn.

- Liệt kê được các phương pháp chế biến món ăn Á, trang trí được các món ăn theo mục đích và đối tượng của bữa ăn đang phục vụ kinh doanh tại các nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống

##### ❖ Kỹ năng:

- Lựa chọn được thực phẩm phù hợp với yêu cầu món ăn.  
 - Sử dụng được và bảo quản được các dụng cụ và thiết bị trong nhà bếp.  
 - Cắt tỉa và tạo hình các loại rau củ cho trang trí món ăn.  
 - Chế biến và trình bày được các món ăn cơ bản theo phong cách châu Á, sáng tạo các hoạ tiết, hoa văn... để tạo ra một số hình tỉa mới và linh hoạt ứng dụng trong việc cắt tỉa cũng như trang trí các món ăn.

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

Có ý thức tổ chức kỷ luật trong an toàn lao động và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

#### 2. Phương pháp

- Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.

### VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

##### ❖ Đối với giáo viên:

- Thuyết trình, làm mẫu.
- Giảng giải.
- nêu vấn đề.
- Thảo luận, thực hành nhóm.

❖ Đối với người học:

- Tham gia đầy đủ các tiết học
- Thực hiện đầy đủ các bài thực hành
- Biết vận dụng các kiến thức đã học ở các học phần trước để học tốt học phần này

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Vai trò, vị trí và cách tổ chức bộ phận bếp trong nhà hàng
- Cách sử dụng và bảo quản thiết bị, dụng cụ bếp trong nhà hàng
- Các nguyên liệu trong bếp
- Các kỹ thuật cắt tía & trang trí món ăn
- Các phương pháp chế biến: làm chín nóng ướt, làm chín nóng khô, nước dùng, sốt – súp, nước chấm
- Cách làm một số món ăn phổ biến đúng phương pháp và vệ sinh an toàn thực phẩm

4. Tài liệu tham khảo:

- First News, “Nghệ thuật trang trí & cắt tía trái cây – rau củ ”, NXB Phụ Nữ.
- Nguyễn Thu Hương (2014), “ Nghệ thuật trang trí cắt tía rau củ quả”, NXB Thời Đại.
- Thiên Kim (2013), “Nghệ thuật cắt tía rau củ”, NXB Mỹ thuật.
- Trần Duy Khánh (2013), “Cắt tía rau củ quả”, NXB Phụ Nữ.
- Huỳnh Hồng Anh (2011), “Món ngon đãi khách”, NXB Tổng hợp TP. HCM.
- Huỳnh Thị Bướn (2005), “Kỹ thuật nấu ăn Nhà hàng - Đãi tiệc - Sinh nhật, NXB Đồng Nai.
- Đức Thành (2011), “500 món ngon Âu Á kỹ thuật chế biến và giá trị dinh dưỡng”, Trường Trung cấp dạy nấu ăn Hà Nội.
- Tiêu chuẩn VTOS (2013), “Kỹ thuật chế biến món ăn Việt Nam”, Tổng cục du lịch.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN ÂU**

**Mã mô đun: MD19**

**Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ; (Lý thuyết: 12 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 59 giờ; Kiểm tra: 4 giờ)**

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Vị trí: Mô đun Nghiệp vụ chế biến món ăn Âu được bố trí giảng dạy cùng các môn học, mô đun chuyên môn và trước mô đun Thực tập tốt nghiệp.

- Tính chất: Mô đun Nghiệp vụ chế biến món ăn Âu là mô đun chuyên môn tích hợp lý thuyết và thực hành.

### II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

#### ❖ Kiến thức:

- Trình bày được cơ cấu tổ chức của bộ phận bếp Âu, hiểu được nguyên tắc chọn lựa thực phẩm an toàn.

- Các nguyên liệu, gia vị đặc trưng trong chế biến món ăn Âu

- Cách trang trí món ăn Âu

- Liệt kê được các phương pháp chế biến món ăn Âu.

#### ❖ Kỹ năng:

- Lựa chọn được thực phẩm phù hợp với yêu cầu món ăn.

- Sử dụng và bảo quản được các dụng cụ và thiết bị trong nhà bếp.

- Chế biến và trình bày được các món ăn cơ bản theo phong cách châu Âu.

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

- Chấp hành đúng các quy trình thực hiện chế biến

- Có ý thức tổ chức kỷ luật và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	BÀI 1: KHÁI QUÁT VỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN ÂU 1. Tổ chức bếp Âu 2. Nguyên liệu	4	4	0	0
2	Bài 2: CHUẨN BỊ SƠ CHẾ 1. Chuẩn bị rau, củ, quả 2. Sơ chế	9	2	7	0



Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
3	BÀI 3: CÁC LOẠI NƯỚC DỪNG VÀ SAUCE 1. Các loại nước dùng Âu (Stock) 2. Các loại sốt Âu (sauce) 3. Các loại súp Âu (Soup)	15	3	11	1
4	BÀI 4: THỰC HÀNH CHẾ BIẾN CÁC MÓN 1. Các món điểm tâm 2. Các món hot & cool soup 3. Các món chính	47	3	41	3
<b>Cộng</b>		<b>75</b>	<b>12</b>	<b>59</b>	<b>4</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Bài 1. KHÁI QUÁT NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN ÂU

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được cơ cấu tổ chức của bộ phận bếp Âu.</li> <li>- Hiểu được nguyên tắc chọn lựa nguyên liệu và gia vị.</li> <li>- Vận dụng được một số kiến thức cơ bản về các phương pháp phối hợp nguyên liệu, gia vị trong chế biến món Âu.</li> <li>- Có ý thức tổ chức kỷ luật và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Tổ chức bếp Âu
2.1.1	Cơ cấu tổ chức
2.1.2	Tổ chức nhân sự
2.2.	Nguyên liệu
2.2.1	Nguyên liệu chính
2.2.2	Nguyên liệu phụ
2.2.3	Gia vị Âu

## Bài 2. CHUẨN BỊ SƠ CHẾ

1. Mục tiêu:	Thời gian: 9 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trình bày được các kiến thức cơ bản về vị trí, yêu cầu công tác sơ chế.</li><li>- Kỹ thuật sơ chế phù hợp với các loại nguyên liệu trong chế biến món Âu.</li><li>- Có ý thức tổ chức kỷ luật và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Chuẩn bị rau, củ, Quả
2.1.1	Sử dụng dao và dụng cụ cắt thái
2.1.2	Kỹ thuật cắt thái cơ bản
2.2.	Sơ chế
2.2.1	Sơ chế thịt
2.2.2	Sơ chế cá
2.2.3	Sơ chế gà

## Bài 3. CÁC LOẠI NƯỚC DÙNG VÀ SAUCE

1. Mục tiêu:	Thời gian: 15 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trình bày được kiến thức về các loại nước dùng, sốt, súp trong chế biến món Âu.</li><li>- Chế biến được các loại nước dùng, sốt, súp đạt yêu cầu trong chế biến món Âu.</li><li>- Có ý thức tổ chức kỷ luật và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Các loại nước dùng Âu (Stock)
2.1.1	Nước dùng trong vị gà, heo
2.1.2	Nước dùng nâu
2.2.	Các loại sốt Âu (sauce)
2.2.1	Hollandaise sauce
2.2.2	Mayonnaise sauce
2.2.3	Dầu dấm sauce
2.3.	Các loại súp Âu (Soup)
2.3.1	Súp đặc
2.3.2	Súp trong (Consommé)
2.4.	2.4. Kiểm tra

## Bài 4. THỰC HÀNH CHẾ BIẾN CÁC MÓN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 47 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về phương pháp làm chín món ăn trong chế biến món Âu.</li><li>- Chế biến được một số món ăn phổ biến của châu Âu.</li><li>- Rèn luyện ý thức, tác phong chính xác, khoa học và vệ sinh an toàn.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Các món điểm tâm
2.1.1	Burger bò
2.1.2	Spaghetti with bolognese sauce
2.1.3	Spaghetti with pesto sauce
2.1.4	Các món salad
2.1.5	Avocado and strawberries salad
2.1.6	Jambon salad
2.1.7	Seasar Salad
2.1.8	Salad Nga
2.2.	Các món hot & cool soup
2.2.1	Súp hành (Onion soup )
2.2.2	Súp cà chua húng quế
2.3.	Các món chính
2.3.1	Pork ribs mexican barbecue sauce
2.3.2	Beef steak
2.3.3	Thịt bò phi lê cuộn nướng với sốt tiêu xanh
2.3.4	Gà đút lò
2.4.	2.4. Kiểm tra

### IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng thực hành.
2. Trang thiết bị máy móc:
  - Hệ thống cấp thoát nước, hệ thống làm lạnh, thông gió, khử mùi
  - Hệ thống tủ lạnh, tủ mát
  - Bếp khò, bếp gas, lò nướng
  - Máy xay để bàn, máy xay cầm tay,...
  - Máy chiếu, màn hình, bảng, phấn (viết lông),...
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
  - Các loại thịt, hải sản: bò, heo, gà, vịt, cá,...
  - Các loại rau củ: cà chua, cà rốt, hành tây,...
  - Các loại gia vị: muối, tiêu, đường, nước mắm,...
  - Các loại đồ khô: bột các loại, đậu các loại,...

- Các nguyên vật liệu khác: sữa, nước dừa, dầu ăn,...
- Các dụng cụ nấu ăn: nồi, chảo, vỉ nướng,...
- Các dụng cụ sơ chế, bảo quản thực phẩm: rổ, thau, khay, hộp nhựa,...
- Các dụng cụ chứa đựng thành phẩm: tô, chén, đĩa các loại
- Các điều kiện khác:

## **V. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

### 1. Nội dung

#### ❖ Kiến thức:

- Trình bày được cơ cấu tổ chức của bộ phận bếp Âu, hiểu được nguyên tắc chọn lựa thực phẩm an toàn.

- Các nguyên liệu liệu, gia vị đặc trưng trong chế biến món ăn Âu
- Cách trang trí món ăn Âu
- Liệt kê được các phương pháp chế biến món ăn Âu

#### ❖ Kỹ năng:

- Lựa chọn được thực phẩm phù hợp với yêu cầu món ăn
- Sử dụng và bảo quản được các dụng cụ và thiết bị trong nhà bếp
- Chế biến và trình bày được các món ăn cơ bản theo phong cách châu Âu

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

- Chấp hành đúng các quy trình thực hiện chế biến
- Có ý thức tổ chức kỷ luật và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm

### 2. Phương pháp:

- Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết và thực hành

## **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

#### ❖ Đối với giáo viên:

- Thuyết trình, làm mẫu.
- Giảng giải.
- nêu vấn đề.
- Thảo luận, thực hành nhóm.

#### ❖ Đối với người học:

- Tham gia đầy đủ các giờ học
- Thực hiện đầy đủ các bài thực hành
- Biết vận dụng các kiến thức đã học ở các học phần trước để học tốt học phần này

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Khái niệm, vai trò của bếp chế biến món Âu trong nhà hàng

- Các nguyên liệu, gia vị trong bếp chế biến món Âu nhà hàng
- Trang trí các món ăn Âu cho bắt mắt.
- Các phương pháp chế biến: nước dúng, sốt, súp, dầu giấm Âu
- Cách thực hiện một số món Âu thông dụng đúng phương pháp và vệ sinh an toàn thực phẩm

#### 4. Tài liệu tham khảo:

- Đức Thành (2011), “500 món ngon Âu Á kỹ thuật chế biến và giá trị dinh dưỡng”, Trường Trung cấp dạy nấu ăn Hà Nội.
- Huỳnh Hồng Anh (2011), “Món ngon đãi khách”, NXB Tổng hợp TP. HCM.
- Huỳnh Thị Bướn (2005), “Kỹ thuật nấu ăn Nhà hàng - Đãi tiệc - Sinh nhật”, NXB Đồng Nai.
- Tiêu chuẩn VTOS (2013), “Kỹ thuật chế biến món Âu”, Tổng cục du lịch.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN BÁNH**

**Mã mô đun: MD20**

**Thời gian thực hiện mô đun: 120 giờ.**

*(Lý thuyết: 20 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài thực hành: 96 giờ; Kiểm tra: 4 giờ)*

### **I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:**

- Vị trí: Mô đun Nghiệp vụ chế biến bánh được bố trí giảng dạy cùng các môn học, mô đun chuyên môn và trước mô đun Thực tập tốt nghiệp.

- Tính chất: Mô đun Nghiệp vụ chế biến bánh là mô đun chuyên môn tích hợp lý thuyết và thực hành.

### **II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:**

#### ❖ Kiến thức:

- Phân biệt được nguyên liệu chính, phụ trong chế biến bánh Á & bánh Âu.
- Trình bày được phương pháp phối hợp giữa nguyên liệu chính và nguyên liệu phụ trong chế biến.
- Liệt kê được các phương pháp chế biến bánh Việt Nam và bánh châu Á – Bánh Âu.

#### ❖ Kỹ năng:

- Thực hiện chính xác phương pháp nướng, hấp, chiên để chế biến được một số món bánh đúng yêu cầu kỹ thuật và an toàn vệ sinh thực phẩm.
- Hoàn thành chế biến được một số món bánh Việt, bánh Á – Âu thông dụng tại các bếp bánh trong nhà hàng.

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

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc
- Thực hiện không sai sót và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

### **III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:**

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>BÀI 1: NGUYÊN LIỆU BÁNH Á</b> 1. Nguyên liệu chính: 1.1. Các loại bột 1.2. Các loại đường 1.3. Trứng 1.4. Thạch (rau câu) 2. Nguyên liệu phụ: 2.1. Mè 2.2. Khoai 2.3. Chất béo 2.4. Hương liệu 2.5. Màu thực phẩm 2.6. Lá gói 2.7. Hóa chất làm tăng giá trị cảm quan	4	4		
2	<b>BÀI 2: THIẾT BỊ - DỤNG CỤ</b> 1. Phân loại thiết bị dụng cụ trong bếp bánh 1.1. Thiết bị – dụng cụ thông dụng 1.2. Thiết bị - dụng cụ chuyên dùng 2. Sử dụng và bảo quản thiết bị dụng cụ 2.1. Cách sử dụng và bảo quản thiết bị 2.2. Cách sử dụng và bảo quản dụng cụ	4	4		
3	<b>BÀI 3: KỸ THUẬT CHẾ BIẾN BÁNH BẰNG PHƯƠNG PHÁP HẤP, NẤU</b> 1. Kỹ thuật hấp 2. Thực hành chế biến các món bánh chế biến bằng phương pháp hấp, nấu	10	1	9	
4	<b>BÀI 4: KỸ THUẬT CHẾ BIẾN BÁNH BẰNG PHƯƠNG PHÁP NƯỚNG</b> 1. Kỹ thuật nướng bánh 2. Thực hành chế biến các món bánh chế biến bằng phương pháp nướng	10	1	7	2

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
5	<b>BÀI 5: KỸ THUẬT CHẾ BIẾN BÁNH BẰNG PHƯƠNG PHÁP CHIÊN</b> 1. Kỹ Thuật Chiên Bánh 2. Thực hành chế biến các món bánh chế biến bằng phương pháp chiên	16	1	15	
6	<b>BÀI 6: KỸ THUẬT CHẾ BIẾN CÁC MÓN XÔI CHÈ</b> 1. Món xôi 1.1. Kỹ thuật chế biến các món xôi 1.2. Thực hành các chế biến món xôi 2. Món chè 2.1. Kỹ thuật chế biến món chè 2.2. Thực hành chế biến món chè	16	1	15	
7	<b>BÀI 7: TỔNG QUAN VỀ BÁNH ÂU</b> 1. Tổ chức bếp bánh Âu 1.1. Cơ cấu tổ chức 1.2. Tổ chức nhân sự 2. Chuẩn bị ca làm việc 2.1. Vệ sinh cá nhân 2.2. Vệ sinh nhà xưởng 2.3. Vệ sinh thiết bị dụng cụ 3. Nguyên liệu – tồn trữ nguyên liệu 3.1. Nguyên liệu chính 3.2. Nguyên liệu phụ 3.3. Bảo quản nguyên liệu	10	2	8	
8	<b>BÀI 8: BÁNH NGỌT VỚI PHƯƠNG PHÁP NƯỚNG</b> 1. Kỹ thuật nướng lò 1.1. Kiểm tra nhiệt độ lò 1.2. Chọn dụng cụ nướng 2. Kỹ thuật nướng khuôn chuyên dùng 3. Thực hành chế biến các món bánh bằng phương pháp nướng 4. Kỹ thuật trang trí bánh ngọt và bảo quản	16	2	14	



Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	4.1. Kỹ thuật trang trí 4.2. Bảo quản sản phẩm				
9	BÀI 9: BÁNH NGỌT KHÔNG DÙNG LÒ NƯỚNG 1. Cream – Mousse 1.1. Chọn nguyên liệu 1.2. Phương pháp chế biến 2. Thực hành chế biến các món bánh ngọt không dùng lò nướng 3. Kỹ thuật trang trí và bảo quản 3.1. Kỹ thuật trang trí 3.2. Bảo quản sản phẩm	16	2	14	
10	BÀI 10: BÁNH KEM 1. Bánh kem 1.1. Kỹ thuật đánh kem bơ 1.2. Kỹ thuật đánh kem tươi 2. Thực hành chế biến bánh kem 3. Kỹ thuật trang trí 3.1. Trang trí bánh kem với trái cây 3.2. Trang trí bánh kem với chocolate	18	2	14	2
	<b>Cộng</b>	<b>90</b>	<b>20</b>	<b>70</b>	<b>4</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Bài 1. NGUYÊN LIỆU BÁNH Á

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại được các loại nguyên liệu thường dùng trong chế biến bánh Á, bánh Âu.</li> <li>- Trình bày được các yêu cầu về chất lượng và cách bảo quản nguyên liệu dùng trong chế biến bánh Á - Âu</li> <li>- Rèn luyện tác phong, thái độ cẩn thận trong sử dụng và bảo quản nguyên liệu.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Nguyên liệu chính:
2.1.1	Các loại bột
2.1.2	Các loại đường
2.1.3	Trứng
2.1.4	Thạch (rau câu)
2.2.	Nguyên liệu phụ:

2.2.1	Mè
2.2.2	Khoai
2.2.3	Chất béo
2.2.4	Hương liệu
2.2.5	Màu thực phẩm
2.2.6	Lá gói
2.2.7	Hóa chất làm tăng giá trị cảm quan

## Bài 2. THIẾT BỊ - DỤNG CỤ

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại được các trang thiết bị, dụng cụ trong chế biến bánh Á.</li> <li>- Biết cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ dùng trong chế biến bánh Á.</li> <li>- Rèn luyện ý thức say mê nghề, có đức tính cẩn thận, thái độ nghiêm túc kỷ luật cao khi thực hành và làm việc.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Phân loại thiết bị dụng cụ trong bếp bánh
2.1.1	Thiết bị – dụng cụ thông dụng
2.1.2	Thiết bị - dụng cụ chuyên dùng
2.2.	Sử dụng và bảo quản thiết bị dụng cụ
2.2.1	Cách sử dụng và bảo quản thiết bị
2.2.2	Cách sử dụng và bảo quản dụng cụ

## Bài 3. KỸ THUẬT CHẾ BIẾN BÁNH BẰNG PHƯƠNG PHÁP HẤP, NẤU

1. Mục tiêu:	Thời gian: 10 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được yêu cầu kỹ thuật hấp bánh Á.</li> <li>- Chế biến được một số bánh Á bằng phương pháp hấp, nấu.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, thái độ, tác phong chính xác, an toàn trong khi thực hành.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Kỹ thuật hấp
2.2.	Thực hành chế biến các món bánh chế biến bằng phương pháp hấp, nấu.

## Bài 4. KỸ THUẬT CHẾ BIẾN BÁNH BẰNG PHƯƠNG PHÁP NƯỚNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 10 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được yêu cầu kỹ thuật nướng bánh Á.</li> <li>- Chế biến được một số bánh Á bằng phương pháp nướng.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, thái độ, tác phong chính xác, an toàn trong khi thực hành.</li> </ul>	
2. Nội dung:	

2.1.	Kỹ thuật nướng bánh
2.2.	Thực hành chế biến các món bánh chế biến bằng phương pháp nướng
2.3.	Kiểm tra

## Bài 5. KỸ THUẬT CHẾ BIẾN BÁNH BẰNG PHƯƠNG PHÁP CHIÊN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 16 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được yêu cầu kỹ thuật chiên bánh Á.</li> <li>- Chế biến được một số bánh Á bằng phương pháp chiên.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, thái độ, tác phong chính xác, an toàn trong khi thực hành.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Kỹ thuật chiên bánh
2.2.	Thực hành chế biến các món bánh chế biến bằng phương pháp chiên

## Bài 6. KỸ THUẬT CHẾ BIẾN CÁC MÓN XÔI CHÈ

1. Mục tiêu:	Thời gian: 16 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được yêu cầu kỹ thuật chế biến món xôi, chè.</li> <li>- Chế biến được một số món xôi, chè.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, thái độ, tác phong chính xác, an toàn trong khi thực hành.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Món xôi
2.1.1	Kỹ thuật chế biến các món xôi
2.1.2	Thực hành các chế biến món xôi
2.2.	Món chè
2.2.1	Kỹ thuật chế biến món chè
2.2.2	Thực hành chế biến món chè
2.2.3	Kiểm tra

## Bài 7. NGUYÊN LIỆU BÁNH ÂU

1. Mục tiêu:	Thời gian: 10 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại được các loại nguyên liệu thường dùng trong chế biến bánh Âu.</li> <li>- Trình bày được các yêu cầu về chất lượng và cách bảo quản nguyên liệu dùng trong chế biến bánh Âu.</li> <li>- Rèn luyện tác phong, thái độ cẩn thận trong sử dụng và bảo quản nguyên liệu.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Tổ chức bếp bánh Âu
2.1.1	Cơ cấu tổ chức
2.1.2	Tổ chức nhân sự

2.2.	Chuẩn bị ca làm việc
2.2.1	Vệ sinh cá nhân
2.2.2	Vệ sinh nhà xưởng
2.2.3	Vệ sinh thiết bị dụng cụ
2.3.	Nguyên liệu – tồn trữ nguyên liệu
2.3.1	Nguyên liệu chính
2.3.2	Nguyên liệu phụ
2.3.3	Bảo quản nguyên liệu

## Bài 8. BÁNH NGỌT VỚI PHƯƠNG PHÁP NƯỚNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 16 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được yêu cầu kỹ thuật nướng bánh Âu.</li> <li>- Chế biến được một số bánh Âu bằng phương pháp nướng.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, thái độ, tác phong chính xác, an toàn trong khi thực hành.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Kỹ thuật nướng lò
2.1.1	Kiểm tra nhiệt độ lò
2.1.2	Chọn dụng cụ nướng
2.2.	Kỹ thuật nướng khuôn chuyên dùng
2.3.	Thực hành chế biến các món bánh bằng phương pháp nướng
2.3.1	Kỹ thuật trang trí bánh ngọt và bảo quản
2.3.2	Kỹ thuật trang trí
2.3.3	Bảo quản sản phẩm
2.4.	Kiểm tra

## Bài 9. BÁNH NGỌT KHÔNG DÙNG LÒ NƯỚNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 16 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được yêu cầu kỹ thuật bánh ngọt không dùng lò nướng.</li> <li>- Chế biến được một số bánh bánh ngọt không dùng lò nướng.</li> <li>- Rèn luyện ý thức, thái độ, tác phong chính xác, an toàn trong khi thực hành.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Cream – Mousse
2.1.1	Chọn nguyên liệu
2.1.2	Phương pháp chế biến
2.2.	Thực hành chế biến các món bánh ngọt không dùng lò nướng
2.2.1	Kỹ thuật trang trí và bảo quản
2.2.2	Kỹ thuật trang trí
2.2.3	Bảo quản sản phẩm

## Bài 10. BÁNH KEM

1. Mục tiêu:	Thời gian: 18 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trình bày được yêu cầu kỹ thuật đánh các loại kem.</li><li>- Trang trí được các loại bánh kem theo chủ đề.</li><li>- Rèn luyện ý thức, thái độ, tác phong chính xác, an toàn trong khi thực hành.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Bánh kem
2.1.1	Kỹ thuật đánh kem bơ
2.1.2	Kỹ thuật đánh kem tươi
2.2.	Thực hành chế biến bánh kem
2.2.1	Kỹ thuật trang trí
2.2.2	Trang trí bánh kem với trái cây
2.2.3	Trang trí bánh kem với chocolate

#### **IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng thực hành.
2. Trang thiết bị máy móc:
  - Hệ thống cấp thoát nước, hệ thống làm lạnh, thông gió, khử mùi
  - Hệ thống tủ lạnh, tủ mát
  - Bếp khò, bếp gas, lò nướng
  - Máy xay để bàn, máy xay cầm tay, máy đánh trứng,...
  - Nồi áp suất, xúng hấp; nồi nấu, các loại khuôn và các dụng cụ chuyên dùng,...
  - Máy chiếu, màn hình, bảng, phấn (viết lông),...
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:  
Các nguyên liệu, dụng cụ được chuẩn bị đầy đủ theo từng bài tập thực hành
4. Các điều kiện khác:

#### **V. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

##### 1. Nội dung

###### ❖ Kiến thức:

- Phân biệt được nguyên liệu chính, phụ trong chế biến bánh Á & bánh Âu.
- Trình bày được phương pháp phối hợp giữa nguyên liệu chính và nguyên liệu phụ trong chế biến.
- Liệt kê được các phương pháp chế biến bánh Việt Nam và bánh châu Á – Bánh Âu.

###### ❖ Kỹ năng:

- Thực hiện chính xác phương pháp nướng, hấp, chiên để chế biến được một số món bánh đúng yêu cầu kỹ thuật và an toàn vệ sinh thực phẩm.
- Hoàn thành chế biến được một số món bánh Việt, bánh Á – Âu thông dụng tại các bếp bánh trong nhà hàng.

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

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc
- Thực hiện không sai sót và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

##### 2. Phương pháp:

- Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.

#### **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun:
  - ❖ Đối với giáo viên:
    - Thuyết trình, làm mẫu.
    - Giảng giải.

- Nêu vấn đề.
- Thảo luận, thực hành nhóm.

❖ Đối với người học:

- Tham gia đầy đủ các tiết học
- Thực hiện đầy đủ các bài thực hành

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Nguyên vật liệu làm bánh và cách bảo quản.
- Cách sử dụng và bảo quản các thiết bị dụng cụ làm bánh.
- Kỹ thuật làm bánh bằng phương pháp hấp, nấu, nướng và chiên.

4. Tài liệu tham khảo:

- Tiêu chuẩn VTOS (2013), “*Kỹ thuật chế biến món ăn Việt Nam*”, Tổng cục du lịch.
- Triệu Thị Chơi (2011), “*Các món tráng miệng*” NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh,
- Triệu Thị Chơi (2013), “*Kỹ thuật chế biến bánh, mứt, xôi, chè, thạch*” NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh,
- Trần Thị Bích Vân (2011), “*Món ăn truyền thống Việt Nam*”, Trường Đại học sư phạm kỹ thuật TP.HCM,
- Linh Trang (2015), “*Nhật ký học làm bánh*” , NXB Thế Giới.
- Tiêu chuẩn VTOS (2013), “*Kỹ thuật chế biến món bánh Âu*”, Tổng cục du lịch.
- Triệu Thị Chơi (2011), “*Các món tráng miệng*” NXB Tổng hợp, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Yun Lukas (2014), “*Cook Nobaked*”, NXB Thế giới.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: NGHIỆP VỤ BÀN**

**Mã mô đun: MD21**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 90 giờ; (*Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 56 giờ; Kiểm tra: 4 giờ*)

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Vị trí: Mô đun Nghiệp vụ Bàn được bố trí giảng dạy cùng các môn học, mô đun chuyên môn và trước mô đun Thực tập tốt nghiệp.

- Tính chất: Mô đun Nghiệp vụ Bàn là mô đun chuyên môn tích hợp lý thuyết và thực hành.

### II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

#### ❖ Kiến thức:

- Trình bày được các yêu cầu về trang phục, vệ sinh cá nhân và tác phong của nhân viên phục vụ; các công việc của một nhân viên phục vụ bàn trong nhà hàng

- Trình bày được các trang thiết bị, dụng cụ có trong nhà hàng

- Thông hiểu việc chuẩn bị bàn ăn, bàn tiệc theo phong tiêu chuẩn phục vụ của nhà hàng với đầy đủ các dụng cụ, vật trang trí theo qui định.

- Thông hiểu được quy trình chào đón khách, phục vụ đồ ăn, thức uống trong nhà hàng.

#### ❖ Kỹ năng:

- Thực hiện một cách chính xác các công việc của nhân viên phục vụ với các loại tiệc khác nhau.

- Vận dụng các phương pháp bày bàn ăn, qui trình tổ chức buổi tiệc để xây dựng kế hoạch tổ chức tiệc theo đơn đặt hàng.

- Thực hành tổ chức phục vụ một số buổi tiệc trong nhà hàng.

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

- Thực hiện đúng quy định công việc, không sai sót.

- Thực hiện chuẩn xác các thao tác, ngăn nắp, trật tự và đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm.

### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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



Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: NHÂN VIÊN PHỤC VỤ BÀN 1. Trang phục và vệ sinh cá nhân 2. Tác phong 3. Công việc của nhân viên phục vụ bàn	5	5		
2	Bài 2: TRANG THIẾT BỊ DỤNG CỤ TRONG NHÀ HÀNG 1. Tổng quan trang thiết bị dụng cụ trong nhà hàng 2. Đồ vải trong nhà hàng 2.1. Khăn ăn và các phương pháp gấp khăn ăn 2.2. Khăn bàn và các phương pháp trải khăn bàn 2.3. Các loại đồ vải khác 3. Đồ thủy tinh trong nhà hàng 4. Đồ kim loại trong nhà hàng 5. Đồ sành sứ trong nhà hàng 6. Đồ gỗ trong nhà hàng 7. Bài tập thực hành	20	10	10	
3	Bài 3: CÁC PHƯƠNG PHÁP BÀY BÀN ĂN TRONG NHÀ HÀNG 1. Quy trình bày bàn ăn chung 2. Bày bàn ăn a la carte kiểu Âu 3. Bày bàn ăn set menu kiểu Âu 4. Bày bàn ăn a la carte kiểu Á 5. Bày bàn ăn sáng 6. Bày bàn ăn buffet 7. Bài tập thực hành	25	5	20	
4	Bài 4: QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN 1. Chuẩn bị phục vụ 2. Quy trình phục vụ chung 2.1. Chào khách 2.2. Giới thiệu thực đơn, danh mục thức uống và tiếp nhận yêu cầu của khách	20	5	13	2

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	2.3. Phục vụ 2.4. Thanh toán và tiễn khách 3. Quy trình tiếp nhận yêu cầu 3.1. Nhận yêu cầu 3.2. Chuyển yêu cầu 3.3. Điều chỉnh bộ đồ ăn 3.4. Chuyển món 3.5. Nhận yêu cầu món tráng miệng và thức uống 4. Bài tập thực hành				
5	<b>Bài 5: TỔ CHỨC PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG</b> 1. Các hình thức phục vụ thức ăn 1.1. Phục vụ món khai vị và soup theo đĩa 1.2. Phục vụ soup từ bát lớn 1.3. Phục vụ món chính theo đĩa 1.4. Phục vụ món ăn dùng muỗng 1.5. Phục vụ khăn lau tay và nước rửa tay 1.6. Phục vụ kiểu gia đình 1.7. Phục vụ tại phòng 1.8. Phục vụ hội nghị và tiệc 2. Phục vụ thức uống 3. Thu dọn 3.1. Thu dọn bàn ăn 3.2. Thu dọn tiệc buffet 3.3. Thu dọn sơ bàn ăn 3.4. Thay gạt tàn 4. Bài tập thực hành	20	5	13	2
	<b>Cộng</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>56</b>	<b>4</b>

## 2. Nội dung chi tiết

## Bài 1. NHÂN VIÊN PHỤC VỤ BÀN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 5 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trình bày được những yêu cầu về tác phong của nhân viên phục vụ bàn.</li><li>- Thực hiện chính xác các công việc của nhân viên phục vụ bàn.</li><li>- Rèn luyện tính cẩn thận, chuẩn xác, cởi mở khi phục vụ bàn.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Trang phục và vệ sinh cá nhân
2.2.	Tác phong
2.3.	Công việc của nhân viên phục vụ bàn

## Bài 2. TRANG THIẾT BỊ DỤNG CỤ TRONG NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 20 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Liệt kê được tên các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống theo thực đơn thông dụng tại nhà hàng.</li><li>- Trình bày được tính chất, cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống cơ bản.</li><li>- Phân loại được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống cơ bản, theo thực đơn trong nhà hàng.</li><li>- Rèn luyện tính cẩn thận, tiết kiệm trong bảo quản và sử dụng hiệu quả các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống.</li></ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Tổng quan trang thiết bị dụng cụ trong nhà hàng
2.2.	Đồ vải trong nhà hàng
2.2.1	Khăn ăn và các phương pháp gấp khăn ăn
2.2.2	Khăn bàn và các phương pháp trải khăn bàn
2.2.3	Các loại đồ vải khác
2.3.	Đồ thủy tinh trong nhà hàng
2.4.	Đồ kim loại trong nhà hàng
2.5.	Đồ sành sứ trong nhà hàng
2.6.	Đồ gỗ trong nhà hàng
2.7.	Bài tập thực hành

## Bài 3. CÁC PHƯƠNG PHÁP BÀY BÀN ĂN TRONG NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 25 giờ
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trình bày được nguyên tắc chung trong trải gấp khăn bàn, khăn ăn; nguyên tắc đặt bàn theo các kiểu ăn khác nhau.</li><li>- Phân biệt được hình thức phục vụ ăn uống.</li></ul>	

- Thực hiện chính xác 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 rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

2. Nội dung:	
2.1.	Quy trình bày bàn ăn chung
2.2.	Bày bàn ăn a la carte kiểu Âu
2.3.	Bày bàn ăn set menu kiểu Âu
2.4.	Bày bàn ăn a la carte kiểu Á
2.5.	Bày bàn ăn sáng
2.6.	Bày bàn ăn buffet
2.7.	Bài tập thực hành

#### Bài 4. QUY TRÌNH PHỤC VỤ BÀN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 20 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích được các nguyên tắc chuẩn bị phục vụ.</li> <li>- Giải thích được quy trình phục vụ các bữa ăn sáng, trưa, tối, theo các kiểu Âu, Á, tiệc ngồi, tiệc đứng.</li> <li>- 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.</li> <li>- Rèn luyện tác phong cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Chuẩn bị phục vụ
2.2.	Quy trình phục vụ chung
2.2.1	Chào khách
2.2.2	Giới thiệu thực đơn, danh mục thức uống và tiếp nhận yêu cầu của khách
2.2.3	Phục vụ
2.2.4	Thanh toán và tiễn khách
2.3.	Quy trình tiếp nhận yêu cầu
2.3.1	Nhận yêu cầu
2.3.2	Chuyển yêu cầu
2.3.3	Điều chỉnh bộ đồ ăn
2.3.4	Chuyển món
2.3.5	Nhận yêu cầu món tráng miệng và thức uống
2.4.	Bài tập thực hành

#### Bài 5: TỔ CHỨC PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 20 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được khái niệm và phân tích được các nguyên tắc tổ chức tiệc.</li> <li>- Phân biệt được các loại tiệc.</li> <li>- Tổ chức thực hiện và phục vụ tốt các loại tiệc ngồi, tiệc đứng, tiệc rượu, tiệc trà, tiệc buffet, đảm bảo đúng tiêu chuẩn.</li> <li>- Rèn luyện thái độ, tác phong vui vẻ, cẩn thận trong phục vụ.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Các hình thức phục vụ thức ăn
2.1.1	Phục vụ món khai vị và soup theo đĩa
2.1.2	Phục vụ soup từ bát lớn
2.1.3	Phục vụ món chính theo đĩa
2.1.4	Phục vụ món ăn dùng muỗng nĩa
2.1.5	Phục vụ khăn lau tay và nước rửa tay
2.1.6	Phục vụ kiểu gia đình
2.1.7	Phục vụ tại phòng
2.1.8	Phục vụ hội nghị và tiệc
2.2.	Phục vụ thức uống
2.3.	Thu dọn
2.3.1	Thu dọn bàn ăn
2.3.2	Thu dọn tiệc buffet
2.3.3	Thu dọn sơ bàn ăn
2.3.4	Thay gạt tàn
2.4.	Bài tập thực hành

#### **IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng lý thuyết, thực hành nghiệp vụ bàn.

2. Trang thiết bị máy móc:

- Bàn ghế
- Máy chiếu, màn hình, bảng, phấn (viết lông),...

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

- Hàng vải nhà hàng: khăn trải bàn, khăn ăn, khăn lau,...
- Đồ thủy tinh nhà hàng: ly các loại, bình nước,...
- Đồ sành sứ nhà hàng: tô chén đĩa các loại, hủ gia vị,....
- Đồ kim loại nhà hàng: dao nĩa muỗng các loại, khay,...
- Khay phục vụ nhựa, bàn vuông – tròn, ghế,...
- Rau củ quả (thực hành phục vụ thức ăn)

4. Các điều kiện khác:

#### **V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

## 1. Nội dung

### ❖ Kiến thức:

- Trình bày được các yêu cầu về trang phục, vệ sinh cá nhân và tác phong của nhân viên phục vụ; các công việc của một nhân viên phục vụ bàn trong nhà hàng

- Thông hiểu việc chuẩn bị bàn ăn, bàn tiệc theo phong tiêu chuẩn phục vụ của nhà hàng với đầy đủ các dụng cụ, vật trang trí theo qui định.

- Thông hiểu được quy trình chào đón khách, phục vụ đồ ăn, thức uống trong nhà hàng.

### ❖ Kỹ năng:

- Thực hiện một cách chính xác các công việc của nhân viên phục vụ với các loại tiệc khác nhau.

- Vận dụng các phương pháp bày bàn ăn, qui trình tổ chức buổi tiệc để xây dựng kế hoạch tổ chức tiệc theo đơn đặt hàng.

- Thực hành tổ chức phục vụ một số buổi tiệc trong nhà hàng.

### ❖ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Thực hiện đúng quy định công việc, không sai sót.

- Thực hiện chuẩn xác các thao tác, ngăn nắp, trật tự và đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm.

## 2. Phương pháp:

Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.

## **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

### ❖ Đối với giáo viên:

- Đặt vấn đề, phát vấn, thuyết giảng

- Câu hỏi nhanh, bài tập kiểm tra nhận thức.

- Làm mẫu, thực hành nhóm, thực hành cá nhân

### ❖ Đối với người học:

- Tham gia đầy đủ các tiết học

- Thực hiện đầy đủ các bài thực hành

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Trang phục, vệ sinh cá nhân và tác phong của nhân viên phục vụ

- Các trang thiết bị dụng cụ có trong nhà hàng

- Cách xếp khăn ăn, trải khăn bàn trong nhà hàng

- Các hình thức bày bàn và phục vụ bàn

- Các quy trình phục vụ khách hàng

- Cách phối hợp với các đồng nghiệp
- Thái độ vui vẻ thân thiện với khách hàng
- Đảm bảo an toàn lao động và vệ sinh an toàn thực phẩm

4. Tài liệu tham khảo:

- Tiêu chuẩn VTOS (2013), *Nghệp vụ nhà hàng*, Tổng cục du lịch.
- Trịnh Xuân Dũng (2005), Vũ Thị Hoà, *Giáo trình Nghệp vụ phục vụ ăn uống*, NXB Thống kê Hà Nội.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: NGHIỆP VỤ BAR**

**Mã mô đun: MD22**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 90 giờ; (*Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 56 giờ; Kiểm tra: 4 giờ*)

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Vị trí: Mô đun Nghiệp vụ Bar được bố trí giảng dạy cùng các môn học, mô đun chuyên môn và trước mô đun Thực tập tốt nghiệp.

- Tính chất: Mô đun Nghiệp vụ Bar là mô đun chuyên môn tích hợp lý thuyết và thực hành.

### II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

#### ❖ Kiến thức:

- Trình bày được chức năng, vai trò của bộ phận bar trong nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống

- Trình bày được cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar, nhiệm vụ của các chức danh, yêu cầu đối với nhân viên phục vụ tại bộ phận bar.

- Nhận biết được công việc trong quầy bar, chuẩn bị các thiết bị, nguyên vật liệu, dụng cụ pha chế đảm bảo đủ sử dụng cho công việc.

- Trình bày được các loại đồ uống không cồn phục vụ trong quầy bar như trà, cà phê, nước ép trái cây, ....

- Trình bày được các loại đồ uống có cồn phục vụ trong quầy bar như bia, rượu mạnh, rượu vang, đồ uống pha chế, ....

#### ❖ Kỹ năng:

- Thuần thục các công việc của người pha chế và nhiệm vụ của các nhân sự trong quầy Bar.

- Pha chế và phục vụ được các loại thức uống không cồn như trà, cà phê, nước ép, ....; các loại thức uống có cồn: rượu mạnh, đồ uống pha chế, rượu vang, .... đúng định lượng và công thức của loại thức uống theo yêu cầu của khách.

- Giới thiệu cho khách hàng những thức uống ngon, theo mùa mà nhà hàng đang phục vụ; tư vấn và phục vụ theo yêu cầu của khách hàng.

- Xử lý các phàn nàn của khách về thức uống đúng cách để khách hài lòng.

- Thực hiện tổng hợp và báo cáo công việc trong ca theo yêu cầu của cấp trên.

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

- Thực hiện được các thao tác đúng nghiệp vụ

- Sử dụng nguyên vật liệu, trang thiết bị thực hành tiết kiệm, đúng mục đích và có hiệu quả.

- Bảo đảm an toàn lao động và vệ sinh an toàn thực phẩm



### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Bài 1: TỔNG QUAN QUẦY BAR</b> 1. Khái niệm và phân loại 1.1. Khái niệm và phân loại quầy bar 1.2. Sơ đồ tổ chức quầy bar 1.3. Cơ cấu tổ chức quầy bar 1.4. Trang thiết bị, dụng cụ quầy bar 1.5. Thiết kế quầy bar 1.6. Quy tắc phục vụ trong quầy bar 1.7. Tiêu chuẩn phục vụ đồ uống 2. Nhân viên pha chế 2.1. Trang phục, vệ sinh cá nhân và tính cách 2.2. Công việc của nhân viên pha chế 3. Ảnh hưởng của rượu bia lên sức khỏe con người 4. Dấu hiệu nhận biết người say	10	10		
2	<b>Bài 2: ĐỒ UỐNG KHÔNG CỒN</b> 1. Trà – cà phê 1.1 Trà 1.2 Cà phê 2. Bia rượu không cồn 3. Nước uống khác 3.1 Nước có gas, nước có hương 3.2 Nước khoáng, nước suối 3.3 Nước quả ép 3.4 Mocktail 4. Thực hành pha chế 4.1. Chuyên đề trà 4.2. Chuyên đề cà phê – cacao 4.3. Chuyên đề chanh – tắc – cam – chanh dây 4.4. Chuyên đề nước ép – sinh tố 4.5. Chuyên đề mocktail	40	10	28	2
3	<b>Bài 3: ĐỒ UỐNG CÓ CỒN</b> 1. Bia	40	10	28	2

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	1.1 Bia tươi 1.2 Bia chai, bia lon 2. Rượu mạnh và rượu mùi 2.1. Phân loại rượu mạnh và rượu mùi 2.2. Phục vụ rượu mạnh và rượu mùi 3. Đồ uống pha chế (cocktail) 3.1. Phân loại cocktail 3.2. Phương pháp pha chế 4. Rượu vang và rượu sủi tăm 4.1. Phân loại rượu vang và rượu sủi tăm 4.2. Ly uống rượu vang và rượu sủi tăm 4.3. Kỹ thuật khui rượu vang rượu sủi tăm 4.4. Quy tắc phục vụ rượu vang rượu sủi tăm 4.5. Ném vang 5. Thực hành pha chế 11.1.Chuyên đề bia 11.2.Chuyên đề Shake cocktail 11.3.Chuyên đề Stir cocktail 11.4.Chuyên đề Pour cocktail 11.5.Chuyên đề rượu vang và rượu sủi tăm				
	<b>Cộng</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>56</b>	<b>4</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Bài 1. TỔNG QUAN QUẦY BAR

1. Mục tiêu:	Thời gian: 10 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được chức năng, vai trò của bộ phận bar trong nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống</li> <li>- Trình bày được cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar, nhiệm vụ của các chức danh, yêu cầu đối với nhân viên phục vụ tại bộ phận bar.</li> <li>- Phân biệt được các loại bar.</li> <li>- Liệt kê tên và công dụng của các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ Bar.</li> </ul>	

- Hình thành ý thức thái độ tự hào về nghề phục vụ bar	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm và phân loại
2.1.1	Khái niệm và phân loại quầy bar
2.1.2	Sơ đồ tổ chức quầy bar
2.1.3	Cơ cấu tổ chức quầy bar
2.1.4	Trang thiết bị, dụng cụ quầy bar
2.1.5	Thiết kế quầy bar
2.1.6	Quy tắc phục vụ trong quầy bar
2.1.7	Tiêu chuẩn phục vụ đồ uống
2.2.	Nhân viên pha chế
2.2.1	Trang phục, vệ sinh cá nhân và tính cách
2.2.2	Công việc của nhân viên pha chế
2.2.3	Ảnh hưởng của rượu bia lên sức khỏe con người
2.2.4	Dấu hiệu nhận biết người say

## Bài 2. ĐỒ UỐNG KHÔNG CỒN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 40 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được phương pháp pha chế và phục vụ đồ uống không cồn.</li> <li>- Phân tích được đặc điểm, tính chất của các loại nguyên liệu khi đưa vào pha chế đồ uống không cồn.</li> <li>- Pha chế được các loại đồ uống không cồn đúng tiêu chuẩn: trà, cà phê, sinh tố, nước hoa quả, mocktail.</li> <li>- Phục vụ được các loại đồ uống không cồn đúng tiêu chuẩn phù hợp với các hình thức phục vụ đa dạng khác nhau.</li> <li>- Rèn luyện tác phong cẩn thận trong pha chế, thái độ niềm nở, tận tình trong phục vụ khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Trà – cà phê
2.1.1	Trà
2.1.2	Cà phê
2.2.	Bia rượu không cồn
2.3.	Nước uống khác
2.3.1	Nước có gas, nước có hương
2.3.2	Nước khoáng, nước suối
2.3.3	Nước quả ép
2.3.4	Mocktail
2.4.	Thực hành pha chế

2.4.1	Chuyên đề trà
2.4.2	Chuyên đề cà phê – cacao
2.4.3	Chuyên đề chanh – tắc – cam – chanh dây
2.4.4	Chuyên đề nước ép – sinh tố
2.4.5	Chuyên đề mocktail
2.5.	Kiểm tra

### Bài 3. ĐỒ UỐNG CÓ CÒN

1. Mục tiêu:	Thời gian: 40 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các phương pháp và nguyên tắc khi pha chế Cocktail.</li> <li>- Phân tích được đặc điểm, tính chất của các loại nguyên liệu khi đưa vào pha chế Cocktail.</li> <li>- Trình bày được chính xác các công thức Cocktail cơ bản.</li> <li>- Pha chế được 10 loại cocktail đạt tiêu chuẩn.</li> <li>- Phục vụ được các loại bia, rượu vang, sâm panh, rượu mạnh đúng yêu cầu, đạt tiêu chuẩn;</li> <li>- Rèn luyện tác phong cẩn thận trong pha chế, thái độ niềm nở, tận tình trong phục vụ khách.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Bia
2.1.1	Bia tươi
2.1.2	Bia chai, bia lon
2.2.	Rượu mạnh và rượu mùi
2.2.1	Phân loại rượu mạnh và rượu mùi
2.2.1	Phục vụ rượu mạnh và rượu mùi
2.3.	Đồ uống pha chế (cocktail)
2.3.1	Phân loại cocktail
2.3.2	Phương pháp pha chế
2.4.	Rượu vang và rượu sủi tăm
2.4.1	Phân loại rượu vang và rượu sủi tăm
2.4.2	Ly uống rượu vang và rượu sủi tăm
2.4.3	Kỹ thuật khai rượu vang rượu sủi tăm
2.4.4	Quy tắc phục vụ rượu vang rượu sủi tăm
2.4.5	Ném vang
2.5.	Thực hành pha chế
2.5.1	Chuyên đề bia
2.5.2	Chuyên đề Shake cocktail
2.5.3	Chuyên đề Stir cocktail
2.5.4	Chuyên đề Pour cocktail

2.5.5	Chuyên đề rượu vang và rượu sủi tăm
2.6.	2.6. Kiểm tra

#### **IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng thực hành.
2. Trang thiết bị máy móc:
  - Máy xay sinh tố, máy ép trái cây, máy pha cà phê, ấm đun siêu tốc, ....
  - Máy chiếu, màn hình, loa, micro, bảng, phấn (viết lông)
  - Tủ đựng rượu, quầy bar, bồn rửa,...
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
  - Các loại rượu mạnh, rượu mùi, syrup
  - Các loại trái cây (chanh, chanh dây, cam, bơ, dâu, thơm,...)
  - Các loại sữa (sữa đặc, sữa tươi, sữa chua,...), trà và cà phê
  - Các dụng cụ dùng pha chế: shaker, bar spoon, jigger, dao, thớt, khăn lau,...
  - Các loại ly, ống hút, cây khuấy trang trí, dù trang trí,...
  - Đá viên
4. Các điều kiện khác:

#### **V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

##### 1. Nội dung

###### ❖ Kiến thức:

- Nhận biết được công việc trong quầy bar, chuẩn bị các thiết bị, nguyên vật liệu, dụng cụ pha chế đảm bảo đủ sử dụng cho công việc.
- Trình bày được các loại đồ uống không cồn phục vụ trong quầy bar như trà, cà phê, nước ép trái cây, ....
- Trình bày được các loại đồ uống có cồn phục vụ trong quầy bar như bia, rượu mạnh, rượu vang, đồ uống pha chế, ....

###### ❖ Kỹ năng:

- Thuần thục các công việc của người pha chế và nhiệm vụ của các nhân sự trong quầy Bar.
- Pha chế và phục vụ được các loại thức uống không cồn như trà, cà phê, nước ép, ....; các loại thức uống có cồn: rượu mạnh, đồ uống pha chế, rượu vang, ....đúng định lượng và công thức của loại thức uống theo yêu cầu của khách.

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

- Thực hiện được các thao tác đúng nghiệp vụ
- Sử dụng nguyên vật liệu, trang thiết bị thực hành tiết kiệm, đúng mục đích và có hiệu quả.
- Bảo đảm an toàn lao động và vệ sinh an toàn thực phẩm

##### 2. Phương pháp:

Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.

## VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

❖ Đối với giáo viên:

- Đặt vấn đề, phát vấn, thuyết giảng
- Câu hỏi nhanh, bài tập kiểm tra nhận thức.
- Làm mẫu, thực hành nhóm, thực hành cá nhân

❖ Đối với người học:

- Tham gia đầy đủ các giờ học
- Thực hiện đầy đủ các bài thực hành

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Tổng quan quầy bar, dấu hiệu nhận biết người say
- Đồ uống không cồn: các chuyên đề thực hành
- Đồ uống có cồn: các chuyên đề thực hành
- Chuẩn bị nguyên vật liệu, dụng cụ pha chế
- Pha chế thức uống theo yêu cầu của khách hàng
- Tư vấn, xử lý phàn nàn của khách
- Bảo quản nguyên liệu, dụng cụ

4. Tài liệu tham khảo:

- Gary Regan, Clarkson Potter/Publishers (2013), *The joy of mixology*.
- Nhóm tác giả (2008), *Giáo trình Lý thuyết Bar*, NXB Hà Nội.
- Nhóm tác giả (2008), *Giáo trình Thực hành nghiệp vụ Bar*, NXB Hà Nội.
- Nguyễn Xuân Ra, *Quản lý và nghiệp vụ nhà hàng – bar*, NXB Phụ Nữ.

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: QUẢN LÝ VÀ ĐIỀU HÀNH YẾN TIỆC**

**Mã mô đun: MD23**

**Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 41 giờ; Kiểm tra: 4 giờ)**

### **I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:**

- Vị trí: Môn Quản Lý Và Điều Hành Yến Tiệc được bố trí giảng dạy cùng các môn học, mô đun chuyên môn và song song với môn Nghiệp Vụ Bàn & Nghiệp Vụ Bar

- Tính chất: Môn học Quản Lý Và Điều Hành Yến Tiệc là môn chuyên môn về lý thuyết & kỹ năng vận dụng trong thực hành.

### **II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:**

#### ❖ Kiến thức:

- Trình bày các kiến thức tổng quan về các loại dịch vụ tiệc trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

- Liệt kê được các công việc của người điều hành tiệc và quản lý tiệc.

- Giải thích tầm quan trọng của việc lập kế hoạch và phương pháp lập kế hoạch cho một buổi tiệc.

- Trình bày nguyên tắc nguyên tắc và tiêu chuẩn phục vụ các loại tiệc, nguyên tắc bố trí địa điểm đặt tiệc; đàm phán ký hợp đồng phục vụ tiệc với khách hàng.

- Giải thích được những công việc liên quan đến quản lý chi phí, giá cả và doanh thu.

#### ❖ Kỹ năng:

- Lập kế hoạch chuẩn bị cho một buổi tiệc theo yêu cầu của khách hàng.

- Phối hợp với Giám sát tiệc, Tổ trưởng phục vụ, nhân viên thiết kế, nhân viên trang trí... lập kế hoạch tổ chức chi tiết cho từng sự kiện - xác định số lượng nhân sự cần thiết, yêu cầu dịch vụ kèm theo và trình cấp trên phê duyệt.

- Điều hành - giám sát quá trình tổ chức hội nghị/ yến tiệc: Sắp xếp công việc trước tiệc, trong tiệc và sau tiệc. Giám sát tất cả nhân viên phục vụ tiệc, điều động việc hỗ trợ giữa các vị trí khi cần thiết; Chỉ dẫn nhân viên đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong thẩm quyền cho phép

- Giải quyết các vấn đề phát sinh với khách hàng trong quá trình tổ chức sự kiện khi cấp dưới yêu cầu hỗ trợ

- Phối hợp với các bộ phận liên quan giữ mối quan hệ tốt với khách hàng.

- Tham gia các chiến dịch truyền thông quảng cáo nhà hàng.

- Lập báo cáo cấp trên về thực hiện dịch vụ tiệc.

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

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc .

- Chấp hành đúng quy định của người điều hành tiệc, không sai sót.

### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Bài 1: Tổng quan về dịch vụ tiệc</b> 1. Khái niệm tiệc 2. Lợi ích của việc kinh doanh tiệc 3. Sơ đồ tổ chức bộ phận tiệc 4. Chức năng của các chức năng bộ phận tiệc 5. Trách nhiệm phục vụ tiệc 6. Các yếu tố quyết định của bữa tiệc 7. Các loại hình tiệc 8. Các sự kiện tổ chức Tiệc 9. Câu hỏi và bài tập	12	4	8	0
2	<b>Bài 2. Kế hoạch tổ chức và điều hành tiệc</b> 1. Mục đích lập kế hoạch tổ chức tiệc 2. Nội dung kế hoạch tổ chức tiệc 3. Nhận đặt tiệc 4. Đàm phán và ký hợp đồng tổ chức tiệc 5. Dự toán ngân sách bữa tiệc 6. Lựa chọn địa điểm tổ chức tiệc 7. Kế hoạch thiết bị, dụng cụ 8. Trang trí phòng tiệc 9. Lựa chọn loại hình phục vụ tiệc 10. Lựa chọn dạng bàn tiệc 11. Bố trí chỗ ngồi cho khách dự tiệc 12. Xây dựng thực đơn tiệc 13. Lựa chọn đồ uống cho bữa tiệc 14. Kế hoạch nhân sự cho bữa tiệc 15. Kế hoạch phục vụ tiệc 16. Quản lý và điều hành diễn biến bữa	11	3	7	1



Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	tiệc 17. Kiểm tra và đánh giá hậu tiệc 18. Câu hỏi và bài tập				
3	<b>Bài 3. Quản lý chi phí và doanh thu tiệc</b> 1. Quản lý chi phí 2. Quản lý doanh thu tiệc 3. Dự toán lợi nhuận 4. Hệ thống báo cáo thu ngân 5. Câu hỏi và bài tập	4	3	1	
4	<b>Bài 4. Tổ chức phục vụ các loại tiệc</b> 1. Tổ chức phục vụ tiệc Buffet 2. Tổ chức phục vụ tiệc ngồi 3. Tổ chức phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo, tiệc trà 4. Tổ chức phục vụ tiệc cưới 5. Tổ chức phục vụ tiệc Cocktail 6. Tổ chức phục vụ tiệc ngoài trời 7. Câu hỏi và bài tập	18	2	15	1
<b>Cộng</b>		<b>45</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>2</b>

## 1. Nội dung chi tiết

### Bài 1. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ TIỆC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 12 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp các kiến thức tổng quan về dịch vụ tiệc trong nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.</li> <li>- Phân tích các yếu tố cần thiết trong tổ chức tiệc và xác định số lượng nhân sự cần thiết phục vụ tiệc.</li> <li>- Thực hiện chuẩn xác các thao tác, ngăn nắp, trật tự và đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Khái niệm tiệc
2.2.	Lợi ích của việc kinh doanh tiệc

2.3.	Sơ đồ tổ chức bộ phận tiệc
2.3.1	Chức năng của các chức năng bộ phận tiệc
2.3.2	Trách nhiệm phục vụ tiệc
2.3.3	Các yếu tố quyết định của bữa tiệc
2.3.4	Các loại hình tiệc
2.3.5	Các sự kiện tổ chức Tiệc
2.4.	Câu hỏi và bài tập

## Bài 2. KẾ HOẠCH TỔ CHỨC VÀ ĐIỀU HÀNH TIỆC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 11 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích tầm quan trọng của việc lập kế hoạch và phương pháp lập kế hoạch cho một buổi tiệc.</li> <li>- Nguyên tắc nhận tiệc, đàm phán ký hợp đồng phục vụ tiệc với khách hàng; nguyên tắc bố trí địa điểm đặt tiệc.</li> <li>- Phân biệt được các loại hình phục vụ và lựa chọn dạng bàn thích hợp.</li> <li>- Trình bày được các nguyên tắc lựa chọn thức ăn, đồ uống cho thực đơn tiệc.</li> <li>- Hình thành được tư duy và thói quen làm việc với tinh thần trách nhiệm của người quản lý đối với hoạt động kinh doanh tiệc.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Mục đích lập kế hoạch tổ chức tiệc
2.2.	Nội dung kế hoạch tổ chức tiệc
2.3.	Nhận đặt tiệc
2.4.	Đàm phán và ký hợp đồng tổ chức tiệc
2.5.	Dự toán ngân sách bữa tiệc
2.6.	Lựa chọn địa điểm tổ chức tiệc
2.7.	Kế hoạch thiết bị, dụng cụ
2.8.	Trang trí phòng tiệc
2.9.	Lựa chọn loại hình phục vụ tiệc
2.10.	Lựa chọn dạng bàn tiệc
2.11.	Bố trí chỗ ngồi cho khách dự tiệc
2.12.	Xây dựng thực đơn tiệc
2.13.	Lựa chọn đồ uống cho bữa tiệc
2.14.	Kế hoạch nhân sự cho bữa tiệc
2.15.	Kế hoạch phục vụ tiệc
2.16.	Quản lý và điều hành diễn biến bữa tiệc
2.17.	Kiểm tra và đánh giá hậu tiệc
2.18.	Câu hỏi và bài tập

## Bài 3. QUẢN LÝ CHI PHÍ VÀ DOANH THU TIỆC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 4 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích được những công việc liên quan đến quản lý chi phí, giá cả và doanh thu</li> <li>- Nhận biết được các biện pháp quản lý chi phí</li> <li>- Lập được dự toán chi phí thức ăn, đồ uống, chi phí nhân công cho một bữa tiệc.</li> <li>- Dự toán được doanh thu và tính được lợi nhuận do hoạt động kinh doanh tiệc mang lại.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Quản lý chi phí
2.2.	Quản lý doanh thu tiệc
2.3.	Dự toán lợi nhuận
2.4.	Hệ thống báo cáo thu ngân
2.5.	Câu hỏi và bài tập

#### Bài 4. TỔ CHỨC PHỤC VỤ CÁC LOẠI TIỆC

1. Mục tiêu:	Thời gian: 18 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân biệt được sự khác nhau trong phục vụ các loại tiệc.</li> <li>- Mô tả được các nguyên tắc và tiêu chuẩn phục vụ các loại tiệc</li> <li>- Chuẩn bị, sắp đặt được phòng tiệc phù hợp với từng loại hình tiệc</li> <li>- Tổ chức và phục vụ được các loại tiệc.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Tổ chức phục vụ tiệc Buffet
2.2.	Tổ chức phục vụ tiệc ngồi
2.3.	Tổ chức phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo, tiệc trà
2.4.	Tổ chức phục vụ tiệc cưới
2.5.	Tổ chức phục vụ tiệc Cocktail
2.6.	Tổ chức phục vụ tiệc ngoài trời
2.7.	Câu hỏi và bài tập

#### IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng thực lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc:
  - Máy chiếu, màn hình, bảng, phấn (viết lông),...
3. Các điều kiện khác: âm thanh...

#### V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Nội dung
  - ❖ Kiến thức:

- Trình bày các kiến thức tổng quan về các loại dịch vụ tiệc trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

- Trình bày nguyên tắc nguyên tắc và tiêu chuẩn phục vụ các loại tiệc, nguyên tắc bố trí địa điểm đặt tiệc; đàm phán ký hợp đồng phục vụ tiệc với khách hàng.

- Giải thích được những công việc liên quan đến quản lý chi phí, giá cả và doanh thu.

❖ **Kỹ năng:**

- Lập kế hoạch chuẩn bị cho một buổi tiệc theo yêu cầu của khách hàng.

- Phối hợp với Giám sát tiệc, Tổ trưởng phục vụ, nhân viên thiết kế, nhân viên trang trí... lập kế hoạch tổ chức chi tiết cho từng sự kiện - xác định số lượng nhân sự cần thiết, yêu cầu dịch vụ kèm theo và trình cấp trên phê duyệt.

- Điều hành - giám sát quá trình tổ chức hội nghị/ yến tiệc: Sắp xếp công việc trước tiệc, trong tiệc và sau tiệc. Giám sát tất cả nhân viên phục vụ tiệc, điều động việc hỗ trợ giữa các vị trí khi cần thiết; Chỉ dẫn nhân viên đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong thẩm quyền cho phép

❖ **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc .

- Chấp hành đúng quy định của người điều hành tiệc, không sai sót.

2. Phương pháp:

Kiểm tra định kỳ và hết môn: kiểm lý thuyết & bài tập thực hành

## **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

❖ **Đối với giáo viên:**

- Thuyết trình

- Giảng giải.

- Nêu vấn đề.

- Thảo luận, thực hành nhóm.

❖ **Đối với người học:**

- Tham gia đầy đủ các tiết học

- Thực hiện đầy đủ các bài vận dụng thực hành

- Biết vận dụng các kiến thức đã học ở các học phần trước để học tốt học phần này

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Hiểu được những khái niệm cơ bản nhất về những phương thức quản lý điều hành yến tiệc, các phương thức phục vụ tiệc, cách kiểm soát chi phí và vận hành buổi tiệc.

- Tâm quan trọng công tác quản lý & điều hành tiệc
- Lựa chọn buổi tiệc phù hợp cho khách hàng cũng như tính chất của tiệc

#### 4. Tài liệu tham khảo:

- Denny G.Rutherford/ Michael J.O'falón (2009), *Hotel Management and Operations*, Nxb Lao động, Hà Nội.
- GS. Nguyễn Văn Lê (1997), *Tâm lý học du lịch*, Nhà xuất bản trẻ TP HCM
- PGS-TS Nguyễn Văn Mạnh – PGS.TS Nguyễn Văn Đính (1996), *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, NXB Thống kê Hà Nội
- Trần Ngọc Thêm (1995), *Cơ sở Văn hóa Việt Nam*, Trường Đại học Tổng hợp TP HCM
- Trần Quốc Vượng, Văn hóa Việt Nam (2000), *Tìm tòi và suy ngẫm*, NXB Văn hóa dân tộc & Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật Hà Nội
- Tổng Cục Du lịch Việt Nam (2005), *Tổng quan Du lịch và Khách sạn*.
- Tổng Cục Du lịch Việt Nam (2005), *Marketing du lịch*.
- Tổng Cục Du lịch Việt Nam - Dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam (2007), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam*, Nhà xuất bản Lao động

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

**Tên mô đun: THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Mã mô đun: MD24**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 195 giờ; (*Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 180 giờ; Kiểm tra: 0 giờ*)

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Vị trí: Mô đun Thực hành tốt nghiệp được bố trí sau khi học xong các môn học, mô đun lý thuyết nghề; thực hành nghề cơ sở chuyên môn và trước khi thi tốt nghiệp.

- Tính chất: Mô đun Thực hành tốt nghiệp là mô đun chuyên môn nghề để nâng cao tay nghề, hoàn thiện kỹ năng nghề và bổ sung năng lực quản lý tổ chức quy trình phục vụ và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

### II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

#### ❖ Kiến thức:

- Giới thiệu được quá trình hình thành và phát triển của doanh nghiệp.
- Phân tích được sơ đồ tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận phòng ban trong nhà hàng.
- Phân tích được các bước lập kế hoạch, tổ chức, quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh.
- Trình bày được yêu cầu nghiệp vụ trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
- Phân tích được mối liên hệ giữa bộ phận nghiệp vụ và các bộ phận khác.

#### ❖ Kỹ năng:

- Thực hành các kỹ năng nghiệp vụ bàn – nghiệp vụ bếp thực tế tại các doanh nghiệp
- Đánh giá được quy mô doanh nghiệp, lĩnh vực kinh doanh chính, mục tiêu hoạt động, phương hướng hoạt động, kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng hoặc đơn vị cung ứng dịch vụ ăn uống.
- Có khả năng chế biến được các món ăn phổ biến (món Việt Nam, món Á, món Âu)
- Có khả năng pha chế được các loại thức uống có cồn và không cồn phổ biến.
- Thực hành công việc phục vụ khách hàng, giao tiếp và chăm sóc khách hàng.
- Vận dụng được các kỹ năng vào tổ chức sản xuất và kinh doanh sản phẩm ăn uống đảm bảo chất lượng.
- Viết được bản báo cáo về những nội dung thực tập thực tế tại doanh nghiệp

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

- Có tinh thần hợp tác với các bộ phận trong nhà hàng.
- Có ý thức tổ chức kỷ luật trong việc thực hiện nhiệm vụ được phân công.
- Có ý thức phấn đấu để trở thành nhân viên làm việc tại doanh nghiệp.
- Nghiêm túc, chuyên cần trong quá trình thực tập.

### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p><b>Bài 1: THỰC TẬP KHÁI QUÁT VỀ QUY TRÌNH TỔ CHỨC QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG</b></p> <p>1. Vị trí, quy mô của Nhà hàng</p> <p>1.1. Vị trí của nhà hàng</p> <p>1.2. Quy mô của nhà hàng</p> <p>1.3. Tính chất của nhà hàng</p> <p>1.4. Mô hình cơ cấu tổ chức của nhà hàng</p> <p>2. Loại hình nhà hàng</p> <p>2.1. Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong nhà hàng</p> <p>2.2. Cơ cấu tổ chức chung của nhà hàng</p> <p>2.3. Cơ cấu tổ chức của nhà hàng ăn Âu</p> <p>2.4. Cơ cấu tổ chức của nhà hàng ăn Á</p> <p>2.5. Cơ cấu tổ chức của bộ phận tiệc</p> <p>2.6. Cơ cấu tổ chức của quầy đồ uống</p>	55	5	50	
2	<p><b>Bài 2: THỰC TẬP CHUYÊN SÂU VỀ QUY TRÌNH KỸ THUẬT PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG</b></p> <p>1. Chuẩn bị phục vụ</p> <p>1.1. Chuẩn bị cá nhân</p> <p>1.2. Chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ</p> <p>1.3. Chuẩn bị các sản phẩm hàng hóa</p> <p>2. Phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu)</p> <p>2.1. Chuẩn bị phục vụ</p> <p>2.2. Tổ chức phục vụ</p>	55	5	50	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	2.3. Kết thúc phục vụ 3. Phục vụ khách ăn chọn món (À la carte) 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) 4.1. Chuẩn bị phục vụ 4.2. Tổ chức phục vụ 4.3. Kết thúc phục vụ 5. Phục vụ tiệc (Banquet) 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 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 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 8.1. Chuẩn bị phục vụ 8.2. Tổ chức phục vụ 8.3. Kết thúc phục vụ				
3	<b>Bài 3: THỰC TẬP TỔNG HỢP VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ VÀ TỔ CHỨC KINH DOANH NHÀ HÀNG</b> 1. Thực tập quy trình phục vụ 1.1. Quy trình phục vụ ăn uống kiểu chọn món 1.2. Quy trình phục vụ ăn uống theo thực đơn 1.3. Tình huống và cách thức xử lý tình	85	5	80	



Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	hướng trong quá trình phục vụ 2. Quản lý và kinh doanh nhà hàng 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 3. Hoàn thành báo cáo thực tập doanh nghiệp				
	<b>Cộng</b>	<b>105</b>	<b>15</b>	<b>180</b>	<b>0</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Bài 1. THỰC TẬP KHÁI QUÁT VỀ QUY TRÌNH TỔ CHỨC QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 55 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm hiểu được các nội dung khái quát về cơ cấu tổ chức quản lý, tính chất các sản phẩm kinh doanh của nhà hàng;</li> <li>- Nhận biết được cách thức tổ chức quy trình phục vụ, phân công công việc và tổ chức các công đoạn trong quy trình phục vụ nói chung tại Nhà hàng;</li> <li>- Rèn luyện được tư duy tổ chức quy trình nghiệp vụ, ý thức đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình cung cấp dịch vụ ăn uống..</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Vị trí, quy mô của Nhà hàng
2.1.1	Vị trí của nhà hàng
2.1.2	Quy mô của nhà hàng
2.1.3	Tính chất của nhà hàng
2.1.4	Mô hình cơ cấu tổ chức của nhà hàng
2.2.	Loại hình nhà hàng
2.2.1	Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong nhà hàng
2.2.2	Cơ cấu tổ chức chung của nhà hàng
2.2.3	Cơ cấu tổ chức của nhà hàng ăn Âu
2.2.4	Cơ cấu tổ chức của nhà hàng ăn Á

2.2.5	Cơ cấu tổ chức của bộ phận tiệc
-------	---------------------------------

## Bài 2. THỰC TẬP CHUYÊN SÂU VỀ QUY TRÌNH KỸ THUẬT PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 55 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm hiểu các loại hình phục vụ ăn uống trong nhà hàng;</li> <li>- 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;</li> <li>- Nhận biết được chất lượng dịch vụ trong quá trình phục vụ;</li> <li>- 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.</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Chuẩn bị phục vụ
2.1.1	Chuẩn bị cá nhân
2.1.2	Chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ
2.1.3	Chuẩn bị các sản phẩm hàng hóa
2.2.	Phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu)
2.2.1	Chuẩn bị phục vụ
2.2.2	Tổ chức phục vụ
2.2.3	Kết thúc phục vụ
2.3.	Phục vụ khách ăn chọn món (À la carté)
2.3.1	Chuẩn bị phục vụ
2.3.2	Tổ chức phục vụ
2.3.3	Kết thúc phục vụ
2.4.	Phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet)
2.4.1	Chuẩn bị phục vụ
2.4.2	Tổ chức phục vụ
2.4.3	Kết thúc phục vụ
2.5.	Phục vụ tiệc (Banquet)
2.5.1	Chuẩn bị phục vụ
2.5.2	Tổ chức phục vụ
2.5.3	Kết thúc phục vụ
2.6.	Phục vụ hội nghị, hội thảo
2.6.1	Chuẩn bị phục vụ
2.6.2	Tổ chức phục vụ
2.6.3	Kết thúc phục vụ
2.7.	Tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác

2.8.	Pha chế và phục vụ đồ uống
2.8.1	Chuẩn bị phục vụ
2.8.2	Tổ chức phục vụ
2.8.3	Kết thúc phục vụ

### Bài 3. THỰC TẬP TỔNG HỢP VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ VÀ TỔ CHỨC KINH DOANH NHÀ HÀNG

1. Mục tiêu:	Thời gian: 85 giờ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- Thực tập quy trình nghiệp vụ kỹ thuật đối với từng loại hình ăn uống cụ thể;</li> <li>- 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;</li> <li>- Quản lý được chất lượng sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng;</li> <li>- 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</li> </ul>	
2. Nội dung:	
2.1.	Thực tập quy trình phục vụ
2.1.1	Quy trình phục vụ ăn uống kiểu chọn món
2.1.2	Quy trình phục vụ ăn uống theo thực đơn
2.1.3	Tình huống và cách thức xử lý tình huống trong quá trình phục vụ
2.2.	Quản lý và kinh doanh nhà hàng
2.2.1	Lập kế hoạch kinh doanh
2.2.2	Marketing và phát triển sản phẩm
2.2.3	Tổ chức cơ cấu và quản lý nhân sự
2.2.4	Tổ chức quản lý cơ sở vật chất
2.2.5	Tổ chức quản lý chất lượng dịch vụ
2.2.6	Chăm sóc khách hàng
2.3.	Hoàn thành báo cáo thực tập doanh nghiệp

#### IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.

2. Trang thiết bị máy móc: Thực tập trên thiết bị của nhà hàng, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Theo yêu cầu của doanh nghiệp

4. Các điều kiện khác:

## **V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**

1. Nội dung:

❖ Kiến thức:

- Quy trình phục vụ các loại hình ăn uống;
- Cách thức tổ chức kinh doanh nhà hàng
- Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ nhà hàng

❖ Kỹ năng:

- Kỹ năng tổ chức phục vụ
- Kỹ năng quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ trong quá phục vụ.
- Kỹ năng tổ chức kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

❖ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Ý thức tự giác, tính kỷ luật, tinh thần trách nhiệm trong công việc;
- Chăm thận, tỉ mỉ, chính xác;
- Hợp tác, giúp đỡ lẫn nhau.

2. Phương pháp:

Viết báo cáo thực tập tổng hợp.

## **VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Phạm vi áp dụng mô đun:

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

❖ Đối với giáo viên:

- Giáo viên căn cứ vào nội dung tổng quát của mô đun và nội dung của từng bài học, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Phân nhóm học sinh trong quá trình thực tập, đưa học sinh về các nhà hàng thực tế để có điều kiện trao đổi về kiến thức cũng như kỹ năng nghề và làm quen với thực tế phục vụ.

❖ Đối với người học:

- Tham gia đầy đủ các buổi thực tập.
- Biết vận dụng các kiến thức đã học vào điều kiện thực tập.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Vị trí, quy mô, cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp cụ thể
- Sản phẩm, quy trình nghiệp vụ chuyên môn của bộ phận trong doanh nghiệp cụ thể

- Thực tiễn thực hiện quá trình tác nghiệp kỹ thuật phục vụ tại doanh nghiệp cụ thể

#### 4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Xuân Ra (2006), *Quản lý và nghiệp vụ nhà hàng – Bar*, NXB Phụ Nữ.

- Nguyễn Thị Tuyết, Uông Thị Toan (2008), *Giáo trình thực hành chế biến món ăn*, NXB Giáo dục.

- Triệu Thị Chơ (1992), *Kỹ thuật nấu ăn toàn tập*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh.

- Lê Thị Nga (2006), *Giáo trình lý thuyết Kỹ thuật phục vụ Bar*, NXB Hà Nội.

- Tiêu chuẩn VTOS (2013), *Nghiệp vụ lễ tân*, Tổng cục du lịch.

- Tiêu chuẩn VTOS (2013), *Nghiệp vụ nhà hàng*, Tổng cục du lịch.

- Tiêu chuẩn VTOS (2013), *Nghiệp vụ chế biến món ăn Việt Nam*, Tổng cục du lịch.

- Tiêu chuẩn VTOS (2013), *Nghiệp vụ làm bánh Âu*, Tổng cục du lịch.

- Tiêu chuẩn VTOS (2013), *Nghiệp vụ chế biến món ăn Âu*, Tổng cục du lịch.

- Tiêu chuẩn VTOS (2013), *Nghiệp vụ An ninh khách sạn*, Tổng cục du lịch.