

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ SƠ CẤP

Tên nghề đào tạo : **NGHIỆP VỤ LỄ TÂN**
Trình độ đào tạo : Sơ cấp
Đối tượng tuyển sinh : Nam/Nữ tuổi từ 15 trở lên; Có đủ sức khỏe để học tập
Số lượng mô đun : 05
Chứng chỉ sau khi tốt nghiệp: Chứng chỉ Sơ cấp.

I. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

1. Kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp:

- Kiến thức:

- + Trình bày được vai trò và nhiệm vụ của bộ phận Lễ tân;
- + Xác định được các nguyên tắc cơ bản khi giao tiếp trực tiếp với khách hoặc qua điện thoại;
- + Trình bày và phân tích được các quy trình tiếp nhận, chỉnh sửa và hủy đặt phòng;
- + Trình bày được quy trình đón tiếp và đăng ký khách theo từng đối tượng khác nhau;
- + Trình bày được các quy trình nghiệp vụ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn;
- + Trình bày và so sánh được quy trình thanh toán và trả phòng cho từng đối tượng khách;
- + Trình bày được các nguyên tắc lập báo cáo lễ tân;
- + Phân biệt được việc thực hiện qui trình nghiệp vụ thủ công và trên phần mềm máy tính;
- + Giải thích được vai trò của giám sát viên tại bộ phận lễ tân;
- + Trình bày được các nguyên tắc lập báo cáo lễ tân;
- + Phân biệt được việc thực hiện qui trình nghiệp vụ thủ công và trên phần mềm máy tính.

- Kỹ năng:

- + Áp dụng được các kỹ năng giao tiếp trực tiếp tại quầy Lễ tân hoặc qua điện thoại một cách có hiệu quả;
- + Thực hiện thành thạo các quy trình tiếp nhận, chỉnh sửa và hủy đặt phòng;
- + Thực hiện thành thạo việc đón tiếp và đăng ký từng đối tượng khách: khách vắng lai, khách lẻ đã đặt phòng trước, khách đoàn đã đặt phòng trước, khách quan trọng và khách khuyết tật;
- + Thực hiện thành thạo các quy trình nghiệp vụ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn;
- + Giải quyết thành thạo phàn nàn của khách;
- + Thực hiện thành thạo việc thanh toán và trả phòng cho từng đối tượng khách: khách lẻ, khách đoàn, khách quan trọng và khách khuyết tật;
- + Lập được các báo cáo thuộc bộ phận lễ tân;

2. Cơ hội việc làm:

Sau khi tốt nghiệp học sinh có được các kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể đảm đương được các vị trí từ nhân viên lễ tân, giám sát lễ tân,...hoặc các vị trí khác trong lễ tân nhà hàng tùy theo khả năng và yêu cầu của công việc cụ thể.

II. THỜI GIAN CỦA KHÓA HỌC VÀ THỜI GIAN THỰC HỌC:

1. Thời gian của khóa học và thời gian thực học:

- Thời gian khóa học: 03 tháng

- Thời gian học tập: 12 tuần
- Thời gian thực học: 315 giờ
- Thời gian ôn kiểm tra kết thúc các mô đun và thi tốt nghiệp: 30 giờ, trong đó thi tốt nghiệp: 05 giờ.

2. Phân bổ thời gian thực học:

- Thời gian học các mô đun đào tạo nghề: 315 giờ
- Thời gian học lý thuyết : 65 giờ;
- Thời gian học thực hành : 232 giờ.
- Thời gian kiểm tra : 18 giờ

III. DANH MỤC SỐ LƯỢNG VÀ THỜI LƯỢNG CÁC MÔ ĐUN:

Mã MH, MĐ	Tên mô đun, môn học	Thời gian đào tạo (giờ)			
		Tổng số	Trong đó		
			Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MĐ01	Nghiệp vụ lễ tân	120	25	87	8
MĐ02	Kỹ năng giao tiếp trong du lịch	60	10	47	3
MĐ03	Tin học lễ tân	60	10	47	3
MĐ04	Quản trị Lễ tân	45	10	33	2
MĐ05	Nghiệp vụ thanh toán	30	10	18	2
	Tổng	315	65	232	18

IV. CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN, MÔN HỌC ĐÀO TẠO:

(Nội dung chi tiết có Phụ lục kèm theo)

V. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO, ĐIỀU KIỆN TỐT NGHIỆP:

1. Mục đích:

- Nhằm hướng dẫn chi tiết cho quá trình đào tạo sơ cấp tại trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại.

2. Tuyển sinh trình độ sơ cấp:

- Căn cứ vào giấy phép đào tạo trình độ sơ cấp đã cấp phép, xác định chỉ tiêu tuyển sinh cho từng đợt.

- Tổ chức tuyển sinh trên các phương tiện thông tin đại chúng;

- Liên kết với các đơn vị về lĩnh vực khách sạn, du lịch tuyển sinh;

- Đối tượng tuyển sinh đào tạo đúng quy định.

3. Thành lập lớp đào tạo trình độ sơ cấp:

- Căn cứ kết quả tuyển sinh, xét duyệt danh sách học sinh trúng tuyển đảm bảo đúng đối tượng;

- Thành lập các lớp đào tạo trình độ sơ cấp với số lượng đúng quy định;

4. Xây dựng kế hoạch đào tạo sơ cấp:

- Căn cứ vào quyết định thành lập lớp, triển khai xây dựng kế hoạch đào tạo và tiến độ đào tạo chi tiết cho lớp học; xây dựng kế hoạch giáo viên giảng dạy đúng theo

quy định tại thông tư số 42/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và quy định tại thông tư số 34/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 12 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

5. Phân công giáo viên giảng dạy:

- Căn cứ kế hoạch và tiến độ đào tạo, khoa hoặc phòng Đào tạo chọn lựa giáo viên có đủ điều kiện tham gia giảng dạy phù hợp với nghề Kỹ thuật chế biến bánh.

6. Kế hoạch kiểm tra kết thúc khóa học:

- Căn cứ vào kết quả kiểm tra kết thúc mô đun của lớp học, xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra kết thúc khóa học;

- Chuẩn bị trang thiết bị, vật tư phục vụ kỳ kiểm tra kết thúc khóa học trình độ sơ cấp.

7. Công nhận tốt nghiệp và cấp phát chứng chỉ sơ cấp:

- Căn cứ vào kết quả khóa học. Hiệu trưởng quyết định công nhận tốt nghiệp và cấp Chứng chỉ nghiệp vụ lễ tân cho những học sinh đủ điều kiện.

- Phòng Đào tạo thực hiện công việc sao lưu sổ sách theo mẫu quy định tại thông tư số 42/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động

- Thương binh và Xã hội.

VI. PHƯƠNG PHÁP VÀ THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ:

- Đánh giá kết quả học tập được thực hiện theo cách thức kết hợp chấm điểm kiểm tra đánh giá quá trình học và kiểm tra kết thúc từng mô-đun gồm: điểm kiểm tra đánh giá quá trình học và điểm kiểm tra kết thúc mô-đun.

- Thang điểm đánh giá kết quả học tập của học sinh theo thang điểm 10 (từ 1 đến 10), có tính đến hàng thập phân 01 con số.

VII. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH:

1. Xác định thời gian và nội dung cho các hoạt động giáo dục ngoại khóa (được bố trí ngoài thời gian đào tạo) nhằm đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện:

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

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

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

Nội dung	Thời gian
1. Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2. Văn hoá, văn nghệ - Qua các phương tiện thông tin đại chúng - Sinh hoạt tập thể	- Ngoài giờ học hàng ngày - 19 giờ đến 21 giờ vào một buổi trong tuần
3. Hoạt động thư viện Ngoài giờ học, học sinh có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Vào tất cả các ngày làm việc trong tuần

4. Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt
5. Tham quan thực tế	Mỗi học kỳ ít nhất 1 lần

2. Các chú ý khác:

Hướng dẫn phân bổ thời gian và nội dung phân thực hành nghề tại cơ sở:

- Thực hành nghề nghiệp vụ lễ tân tại cơ sở nhằm mục tiêu hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế;

- Nội dung thực hành nghề chế biến bánh tại cơ sở là bao gồm những nội dung người học 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 nghiệp vụ lễ tân tại cơ sở theo ba hướng sau:

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

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

+ Kết hợp cả hai hình thức nói trên.

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

VIII. YÊU CẦU TỐI THIỂU VỀ GIÁO VIÊN GIẢNG DẠY:

Yêu cầu tối thiểu về giáo viên để giảng dạy trình độ Cao đẳng trở lên, nghề “Quản trị lễ tân, Quản trị khách sạn – du lịch” phải đảm bảo các yêu cầu tối thiểu sau:

1. Giáo viên dạy sơ cấp phải đảm bảo tiêu chuẩn về phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống và tác phong nghề nghiệp quy định tại điều 4 thông tư số 40/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015.

2. Giáo viên dạy sơ cấp, nghề “nghiệp vụ lễ tân” phải đảm bảo tiêu chuẩn về kiến thức chuyên môn phải có bằng từ trung cấp trở lên chuyên ngành phù hợp với nghề.

3. Giáo viên dạy trung cấp, nghề “nghiệp vụ lễ tân” phải đảm bảo đạt về tiêu chuẩn ngoại ngữ tin học theo quy định hiện hành.

4. Giáo viên dạy trung cấp, nghề “nghiệp vụ lễ tân” phải có chứng chỉ kỹ năng nghề để dạy trình độ trung cấp hoặc có bậc thợ từ bậc 3/5 trở lên

5. Giáo viên dạy nghề phải có chứng chỉ nghiệp vụ sư phạm dạy nghề hoặc sư phạm bậc 1 trở lên./.

Phụ lục
CHƯƠNG TRÌNH CÁC MÔ ĐUN ĐÀO TẠO

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

Mã môn học: MĐ 01

Thời gian môn học: 120 giờ (Lý thuyết: 25 giờ; Thực hành: 87 giờ; KT: 8 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí: - Mô đun bao gồm 2 phần kiến thức lý thuyết và kỹ năng thực hành cơ bản trong nghề phục vụ khách hàng khi nhận đặt phòng, đăng ký nhận phòng, lưu trú và thanh toán chi phí của khách và tiền khách. Nghiệp vụ Lễ tân là mô đun được đánh giá kết thúc bằng hình thức thi hết môn qua 2 phần chính: bài viết lý thuyết và thẩm định kỹ năng thực hành qua các tình huống cụ thể.

- Tính chất: là mô đun chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Sơ cấp “Nghiệp vụ lễ tân”.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

+ Nắm bắt được xu hướng, tình hình phát triển và nhu cầu du lịch tại địa phương, quốc gia cũng như thế giới.

+ Hiểu tổng quát về các đơn vị cung ứng trong du lịch.

+ Có kiến thức vững chắc về kinh doanh, các quy trình phục vụ cũng như cách quản lý các bộ phận trong khách sạn nhà hàng.

+ Am hiểu tâm lý của các đối tượng du khách khác nhau.

- Kỹ năng

+ Thực hiện thành thạo các nghiệp vụ trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng.

+ Ứng dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong công việc

+ Thực hiện được công việc bán buồng, đón tiếp và làm thủ tục đăng ký nhập buồng, phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn và thanh, tiền khách

+ Xử lý được phàn nàn của khách hàng và các tình huống phát sinh khi khách lưu trú tại khách sạn

- Thái độ

+ Tinh thần trách nhiệm, trung thực, ý thức tổ chức kỷ luật cao. Tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp và luật pháp của Nhà nước.

+ Ý thức được tầm quan trọng của bộ phận lễ tân trong hoạt động chung của toàn khách sạn

+ Liên kết chặt chẽ với các bộ phận khác trong khách sạn để hoàn thành mục tiêu chung

+ Chủ động trong việc cập nhật kiến thức, thái độ tự học cao, sáng tạo và có phong cách làm việc chuyên nghiệp.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

MĐ01.Nghiệp vụ lễ tân

Nội dung chi tiết:

Bài 1: Giới thiệu về nghiệp vụ lễ tân

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức

+ Mô tả sơ đồ tổ chức bộ phận lễ tân

+ Liệt kê các chức danh khác nhau tại Bộ phận lễ tân

+ Trình bày vai trò và nhiệm vụ của tổ đón tiếp và quày lễ tân

+ Giải thích được các giai đoạn chính của chu trình phục vụ khách

- Kỹ năng
 - + Sử dụng được các thuật ngữ chuyên ngành tại bộ phận lễ tân
 - + Thực hiện được nhiệm vụ chào đón khách trực tiếp đến khách sạn hoặc qua điện thoại và giới thiệu khái quát về khách sạn
 - + Thực hiện được cách nghe và trả lời các cuộc gọi bên ngoài và bên trong khách
- Thái độ
 - + Tinh thần trách nhiệm, trung thực, ý thức tổ chức kỷ luật cao. Tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp
 - + Chủ động trong việc cập nhật kiến thức, thái độ tự học cao, sáng tạo và có phong cách làm việc chuyên nghiệp.
 - + Nỗ lực trong việc nắm bắt các nghiệp vụ và sử dụng được các từ chuyên ngành.

Nội dung:

1. Bộ phận lễ tân (FO) và tổ đón tiếp
 - 1.1. Sơ đồ bộ phận lễ tân
 - 1.2. Nhiệm vụ của các chức danh tại bộ phận lễ tân
 - 1.3. Tổ đón tiếp
 - 1.3.1. Vai trò của quầy đón tiếp
 - 1.3.2. Nhiệm vụ của nhân viên đón tiếp
2. Vai trò và nhiệm vụ của nhân viên bộ phận lễ tân
 - 2.1. Vai trò của nhân viên bộ phận lễ tân
 - 2.2. Nhiệm vụ cụ thể của bộ phận lễ tân
3. Thuật ngữ chuyên ngành bộ phận lễ tân
 - 3.1. Khái niệm
 - 3.2. Một số thuật ngữ thông dụng chuyên ngành bộ phận lễ tân
4. Chu trình phục vụ khách
 - 4.1. Giới thiệu chu trình phục vụ khách
 - 4.2. Các mối liên hệ trong chu trình phục vụ khách
5. Kỹ năng trả lời và xử lý các cuộc gọi đến KS (External call và internal call)
6. Kỹ năng chào đón khách trực tiếp đến khách sạn hoặc qua điện thoại và giới thiệu khái quát về khách sạn

Bài 2: Trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Liệt kê được các trang thiết bị được sử dụng tại bộ phận lễ tân
 - + Giải thích được các giai đoạn chính của chu trình phục vụ khách
- Kỹ năng
 - + Gọi tên được các dụng cụ và mô tả chức năng của các dụng cụ đó tại bộ phận lễ tân
 - + Phân biệt các loại tài liệu và văn phòng phẩm khác nhau được sử dụng tại bộ phận lễ tân
- Thái độ
 - + Tinh thần trách nhiệm, trung thực, ý thức tổ chức kỷ luật cao. Tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp
 - + Chủ động trong việc cập nhật kiến thức, thái độ tự học cao, sáng tạo và có phong cách làm việc chuyên nghiệp.

+ Ý thức sử dụng và bảo quản tốt các trang thiết bị của khách sạn, cũng như các loại tài liệu văn phòng phẩm

Nội dung:

1. Danh mục các trang thiết bị tại Bộ phận lễ tân
2. Danh mục các dụng cụ tại Bộ phận lễ tân
3. Danh mục các loại tài liệu và văn phòng phẩm được sử dụng tại bộ phận lễ tân

* Kiểm tra

Bài 3: Vệ sinh cá nhân và khu vực làm việc

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Giải thích được tầm quan trọng của vệ sinh diện mạo cá nhân và khu vực làm việc
 - + Liệt kê các yêu cầu vệ sinh và diện mạo cá nhân của nhân viên bộ phận lễ tân
- Kỹ năng
 - + Thực hiện được vệ sinh quày đón tiếp và khu vực sảnh đúng tiêu chuẩn
 - + Chuẩn bị chu đáo vệ sinh diện mạo cá nhân
- Thái độ
 - + Tinh thần trách nhiệm, trung thực, ý thức tổ chức kỷ luật cao. Tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp và luật pháp của Nhà nước.
 - + Chủ động trong việc cập nhật kiến thức, thái độ tự học cao, sáng tạo và có phong cách làm việc chuyên nghiệp.
 - + Nâng cao ý thức giữ gìn vệ sinh cá nhân và khu vực làm việc

Nội dung:

1. Vệ sinh và diện mạo cá nhân
 - 1.1. Tầm quan trọng của vệ sinh và diện mạo cá nhân
 - 1.2. Các vấn đề cần lưu ý về vệ sinh cá nhân
2. Vệ sinh khu vực làm việc
 - 2.1. Khu vực sảnh lớn
 - 2.2. Khu vực quày đón tiếp
3. Vệ sinh, sắp xếp quày lễ tân và các khu vực sảnh
4. Kỹ năng hoàn tất và ghi thông tin vào các mẫu phiếu tại bộ phận lễ tân

* Kiểm tra

Bài 4: Giao tiếp chuyên ngành

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Hiểu và nắm vững kỹ năng giao tiếp trực tiếp và giao tiếp qua điện thoại với khách hàng
 - + Có kiến thức tổng quát về các đơn vị cung ứng trong du lịch.
 - + Có kiến thức vững chắc về quy trình tiếp nhận xử lý thông tin và các yêu cầu của khách hàng
 - + Am hiểu tâm lý của các đối tượng du khách khác nhau.
- Kỹ năng
 - + Áp dụng được cách giao tiếp hiệu quả bằng điện thoại và gặp trực tiếp khách hàng
 - + Giao tiếp được với các đối tượng khách hàng khác nhau
 - + Thực hiện được toàn bộ quy trình tiếp nhận và xử lý tin nhắn cho khách
 - + Thực hiện được các kỹ năng điện thoại

- Thái độ
 - + Tinh thần trách nhiệm, trung thực, ý thức tổ chức kỷ luật cao. Tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp.
 - + Chủ động trong việc cập nhật kiến thức, thái độ tự học cao, sáng tạo và có phong cách làm việc chuyên nghiệp.
 - + Lịch sự và tôn trọng khách trong quá trình giao tiếp với khách

Nội dung:

1. Cách sử dụng điện thoại
 - 1.1. Sử dụng điện thoại có hiệu quả
 - 1.2. Sử dụng điện thoại nơi làm việc
 - 1.3. Thực hiện ghi lời nhắn
 - 1.4. Thực hiện các cuộc gọi đi
2. Hình thức giao tiếp trực diện
 - 2.1. Giao tiếp bằng lời nói gặp trực tiếp
 - 2.2. Các yêu cầu về kỹ năng giao tiếp
3. Các tình huống giao tiếp cụ thể tại quầy đón tiếp (Front Desk)

Thời gian: 4 giờ

- 3.1. Khách yêu cầu đặt buồng trực tiếp
 - 3.2. Khách yêu cầu thuê buồng ở ngay hoặc làm thủ tục đăng ký
 - 3.3. Khách yêu cầu cung cấp thông tin về khách sạn hoặc tại địa phương
 - 3.4. Khách yêu cầu về các dịch vụ khách sạn cung cấp
 - 3.5. Các tiêu chuẩn lời chào đón và tiễn khách theo chính sách khách sạn
 4. Kỹ năng nhận và chuyển các cuộc gọi
 5. Kỹ năng trả lời điện thoại đúng nguyên tắc và theo tiêu chuẩn của khách sạn
 6. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý tin nhắn cho khách đến gặp trực tiếp và qua điện thoại
- Kiểm tra

Bài 5: Đặt buồng

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Định nghĩa được hoạt động đặt buồng
 - + Liệt kê được các loại buồng và mức giá buồng, các nguồn và kiểu đặt buồng
 - + Mô tả được các phương pháp tiếp nhận yêu cầu đặt buồng
 - + Giải thích được các bước trong quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho mọi đối tượng khách
 - + Kể tên các trường hợp đặc biệt trong đặt buồng và nêu các đặc điểm cơ bản
- Kỹ năng
 - + Áp dụng thực hành tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho mọi đối tượng khách khác nhau bằng các phương tiện khác nhau
 - + Thực hiện được việc tiếp nhận và xử lý các yêu cầu hủy đặt buồng, thay đổi đặt buồng và đặt buồng theo danh sách chờ
- Thái độ
 - + Tinh thần trách nhiệm, trung thực, ý thức tổ chức kỷ luật cao. Tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp.
 - + Chủ động trong việc cập nhật kiến thức, thái độ tự học cao, sáng tạo và có phong cách làm việc chuyên nghiệp.
 - + Luôn chủ động tích cực trong nắm bắt các yêu cầu và tiêu chuẩn của công việc.
 - + Tinh táo và khéo léo trong quá trình tiếp nhận và xử lý đặt buồng

Nội dung:

1. Khái niệm và mục đích của đặt buồng
 - 1.1. Khái niệm đặt buồng
 - 1.2. Mục đích của đặt buồng
2. Các loại buồng
 - 2.1. Các chủng hạng và loại buồng khác nhau
 - 2.2. Các hạng buồng
 - 2.3. Các loại buồng
 - 2.4. Các loại giường
3. Các loại mức giá buồng
 - 3.1. Các suất giá lưu trú
 - 3.2. Các mức giá buồng cụ thể
 - 3.3. Thuế và phí dịch vụ
4. Các nguồn đặt buồng
 - 4.1. Các nguồn đặt buồng phân theo nhóm
 - 4.2. Các nguồn đặt buồng chi tiết
5. Các phương pháp tiếp nhận yêu cầu đặt buồng
 - 5.1. Gặp trực tiếp
 - 5.2. Qua điện thoại
 - 5.3. Bằng văn bản (thư bưu điện, fax, email)
6. Các kiểu đặt buồng
 - 6.1. Đặt buồng đảm bảo (Guaranteed reservation)
 - 6.2. Đặt buồng không đảm bảo (Non-guaranteed reservation)
 - 6.3. Đặt buồng có xác nhận (Confirmed reservation)
 - 6.4. Đặt buồng theo danh sách chờ (Waitlisted Reservation)
 - 6.5. Đặt buồng kế tiếp và đặt buồng trong tương lai (Onward & Future Reservation)
7. Các hệ thống đặt buồng
 - 7.1. Hệ thống nhận đặt buồng thủ công
 - 7.2. Hệ thống đặt buồng được vi tính hóa
8. Quy trình tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng
 - 8.1. Tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng
 - 8.2. Kiểm tra khả năng đáp ứng để xác định lượng buồng trống
 - 8.3. Thuyết phục và thỏa thuận đặt buồng với khách (Thông báo chấp nhận hoặc từ chối các yêu cầu đặt buồng)
 - 8.4. Điền các chi tiết về yêu cầu đặt buồng vào biểu mẫu
 - 8.5. Xác nhận đặt buồng với khách
 - 8.6. Duy trì các văn bản về đặt buồng (Lưu giữ hồ sơ, xử lý chỉnh sửa, thay đổi hoặc hủy bỏ và nhận xác nhận lại từ khách)
 - 8.7. Soạn các báo cáo về đặt buồng (thống kê lượng khách đến dự kiến trong tuần và trong ngày)
9. Các trường hợp đặc biệt trong nhận đặt buồng
 - 9.1. Đặt buồng vượt trội (Overbooking)
 - 9.2. Đặt buồng theo danh sách chờ (Waitlisting reservation)
 - 9.3. Hủy và chỉnh sửa các yêu cầu đặt buồng (Cancellation & Amendment)

- Closing-out
10. Kỹ năng thông báo thông tin về các loại phòng, báo giá phòng và các dịch vụ có trong khách sạn
11. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của khách đi lẻ qua điện thoại

12. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của khách công ty qua điện thoại
13. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng qua điện thoại
14. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng qua điện thoại
15. Kỹ năng nhận đặt buồng khi khách sạn không còn buồng trống hay yêu cầu của khách không được đáp ứng về loại phòng hay số lượng phòng (over booking hay waiting list)
16. Kỹ năng bán buồng và dịch vụ cho các đối tượng khách khác nhau

* Kiểm tra

Bài 6: Nhận buồng và đăng ký

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Mô tả được quá trình đón tiếp khách khi đến khách sạn
 - + Giải thích được các bước trong quy trình chào đón, tiếp nhận và làm thủ tục đăng ký khách sạn cho mọi đối tượng khách
 - + Kể được tên các hệ thống khóa khác nhau và nêu các đặc điểm cơ bản của những hệ thống này
- Kỹ năng
 - + Áp dụng và thực hiện được quy trình hướng dẫn khách về buồng
 - + Thực hiện được cà thẻ bằng máy điện tử và máy cà tay thủ công để đảm bảo thanh toán khi khách check-in
 - + Thao tác xử lý và tiếp nhận tiền mặt đặt cọc đảm bảo thanh toán khi check-in
 - + Thao tác chuẩn bị và hoàn tất thẻ chìa khóa để giao cho khách
- Thái độ
 - + Tinh thần trách nhiệm, trung thực, ý thức tổ chức kỷ luật cao. Tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp và luật pháp của Nhà nước.
 - + Chủ động trong việc cập nhật kiến thức, thái độ tự học cao, sáng tạo và có phong cách làm việc chuyên nghiệp.
 - + Ý thức được tầm quan trọng của việc xử sụng các trang thiết bị trong quá trình đảm bảo thanh toán

Nội dung:

1. Quá trình đón tiếp khách
 - 1.1. Giới thiệu quá trình đón tiếp khách:
 - 1.2. Những công việc cần chuẩn bị trước khi đón tiếp khách
2. Chào đón khách đến khách sạn
 - 2.1. Tạo ấn tượng ban đầu:
 - 2.2. Chào khách đón khách quan trọng (VIP)
3. Quy trình làm thủ tục nhận buồng và đăng ký khách sạn
 - 3.1. Giới thiệu quy trình chung cho các đối tượng khách:
 - 3.2. Phân tích các bước của quy trình:
4. Các hình thức làm thủ tục nhận buồng và đăng ký cho mọi đối tượng khách khác nhau
 - 4.1. Khách đã có đặt buồng trước:
 - 4.2. Khách vắng lai
 - 4.3. Khách VIP
 - 4.4. Khách đoàn
 - 4.5. Khách không diện kiến: (No-show guest)
 - 4.6. Khách huỷ đặt buồng
 - 4.7. Khách không tìm thấy đặt buồng:

- 4.8. Khách chuyển nhượng (book-out guest)
 5. Các hệ thống khóa khác nhau
 - 5.1. Các hệ thống khoá KS thường sử dụng
 - 5.2. Thẻ chìa khoá
 - 5.3. Vấn đề an ninh, kiểm soát khoá
 6. Hướng dẫn khách đến buồng
 - 6.1. Nhiệm vụ của nhân viên;
 - 6.2. Quy trình chỉ dẫn khách lên buồng
 7. Kỹ năng chào đón, tiếp nhận và đăng ký khách
 8. Kỹ năng thực hiện quy trình check- in khách (đã đặt buồng trước, vắng lai, khách đoàn)
 9. Kỹ năng bảo đảm thanh toán bằng tiền mặt đặt cọc (gấp 1.5 lần tiền buồng)
 10. Kỹ năng đảm bảo thanh toán bằng thẻ tín dụng (Máy cà thẻ điện tử/ máy cà thẻ bằng tay)
 11. Kỹ năng hoàn tất thẻ đựng chìa khoá và trao chìa khoá cho khách
 12. Kỹ năng hướng dẫn khách về buồng
 13. Kỹ năng bán hàng vượt mức cho khách đã đặt buồng trước
- * Kiểm tra

Bài 7: Các dịch vụ khách hàng trong thời gian lưu trú

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Xác định được các quy trình liên quan đến dịch vụ khách hàng trong quá trình lưu trú bao gồm: xử lý thư của khách, tin nhắn của khách, phàn nàn của khách, bảo quản tài sản có giá trị của khách, đổi tiền và đổi buồng cho khách, xử lý tài sản thất lạc của khách và những yêu cầu của khách
- Kỹ năng
 - + Thực hiện được các kỹ năng tiếp nhận và xử lý các dịch vụ và yêu cầu của khách liên quan đến yêu cầu báo thức của khách, xác nhận lại vé máy bay cho khách, thông báo cho khách đang có mặt trong khách sạn mà không ở trong buồng, yêu cầu đặt bàn ăn cho khách tại nhà hàng (khách sạn hay bên ngoài), yêu cầu dịch vụ tài sản quý, xử lý phàn nàn cho khách (thiết bị, ồn, báo thức trễ), xử lý tài sản thất lạc, yêu cầu thuê phòng họp nhỏ, yêu cầu đổi buồng, yêu cầu đổi tiền mặt ngoại tệ thành tiền mặt nội địa, yêu cầu đổi từ séc du lịch thành tiền mặt nội địa, yêu cầu đặt và tổ chức tour cho khách, yêu cầu đặt taxi và dịch vụ vận chuyển từ khách sạn ra sân bay ngược lại, bán hàng nâng cấp cho khách công ty hay khách được hưởng chính sách đền bù (báo thức trễ, phòng ồn...)
- Thái độ
 - + Tinh thần trách nhiệm, trung thực, ý thức tổ chức kỷ luật cao. Tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp và luật pháp của Nhà nước.
 - + Chủ động trong việc cập nhật kiến thức, thái độ tự học cao, sáng tạo và có phong cách làm việc chuyên nghiệp.
 - + Tinh thần phục vụ khách trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn luôn đặt lên hàng đầu, vì đây là giai đoạn bán các sản phẩm của khách sạn.
 - + Tinh táo và luôn chủ động trong quá trình phục vụ khách

Nội dung:

1. Thư, lời nhắn và yêu cầu
 - 1.1. Thư và qui trình xử lý thư:
 - 1.2. Xử lý tin nhắn

- 1.3. Xử lý yêu cầu của khách
2. Các dịch vụ khách hàng trong thời gian lưu trú
 - 2.1. Đa dạng hóa các loại hình dịch vụ:
 - 2.2. Các yếu tố tạo ấn tượng tốt phục vụ khách lưu trú
3. Bảo quản tài sản có giá trị của khách
 - 3.1. Các hình thức thông báo về dịch vụ
 - 3.2. Phương pháp bảo quản tài sản:
4. Xử lý tài sản thất lạc
 - 4.1. Các trường hợp liên quan đến việc tài sản của khách bị thất lạc
 - 4.2. Quy trình xử lý tài sản thất lạc
 - 4.3. Xử lý tài sản bị mất trộm
5. Xử lý phàn nàn
 - 5.1. Các nguyên nhân của sự phàn nàn
 - 5.2. Quy trình xử lý phàn nàn
6. Quy trình đổi buồng
 - 6.1. Những lý do đổi buồng
 - 6.2. Quy trình đổi buồng
7. Dịch vụ đổi tiền
 - 7.1. Cập nhật bảng tỉ giá qui đổi hàng ngày
 - 7.2. Quy trình qui đổi
8. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu báo thức của khách
9. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý xác nhận lại vé máy bay cho khách
10. Kỹ năng thông báo cho khách đang có mặt trong khách sạn mà không ở trong buồng
11. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt bàn ăn cho khách tại nhà hàng (khách sạn hay bên ngoài)
12. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu dịch vụ tài sản quý
13. Kỹ năng xử lý phàn nàn cho khách (thiết bị, ồn, báo thức trễ)
14. Kỹ năng xử lý tài sản thất lạc
15. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu thuê phòng họp nhỏ
16. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi buồng
17. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi tiền mặt ngoại tệ thành tiền mặt nội địa
18. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi từ séc du lịch thành tiền mặt nội địa
19. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt và tổ chức tour cho khách
20. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt taxi và dịch vụ vận chuyển từ khách sạn ra sân bay ngược lại
21. Kỹ năng bán hàng nâng cấp cho khách công ty hay khách được hưởng chính sách đền bù (báo thức trễ, phòng ồn ...)

* Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

1. Lớp học/ Xưởng thực hành
 - Lớp học;
 - Phòng thực hành.
2. Trang thiết bị máy móc:
 - Phòng học lý thuyết:
 - + Trang bị đa phương tiện giảng dạy: plipchart, overhead, computer, projector để giảng viên có thể trong mỗi tiết giảng phối hợp nhiều phương pháp, thiết bị giảng dạy, tránh giảng chay giúp sinh viên tiếp thu tốt nhất không bị mệt mỏi, nhàm chán.

+ Ngoài các trang bị như 1 phòng lý thuyết chung như trên; phòng lý thuyết chuyên ngành trang bị thêm hệ thống quây lễ tân, sổ sách,... để giảng viên làm mẫu minh họa bài giảng

+ Đạt tiêu chuẩn về diện tích ngôi học, ánh sáng, thông gió, quạt mát...

+ Bảng giáo viên: có bảng lật hoặc bảng kéo; bảng dễ bám phấn và không loá

- Xưởng thực hành:

+ Trong hệ thống xưởng thực hành cần tối thiểu một xưởng thực hành mẫu được trang bị thật đầy đủ về thiết bị, dụng cụ theo tiêu chuẩn quốc tế, tủ bày mẫu thực phẩm, gia vị, các tranh, ảnh minh họa chuyên môn... để giảng viên có thể làm mẫu các kỹ năng thật chuẩn, tạo ra các sản phẩm như thiết kế....

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân, tài liệu tham khảo;

- Các sổ sách, biểu mẫu thực hành.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

+ Thực hiện thành thạo các nghiệp vụ trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng.

+ Ứng dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong công việc

+ Thực hiện được công việc bán buồng, đón tiếp và làm thủ tục đăng ký nhập buồng, phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn và thanh, tiễn khách

+ Xử lý được phàn nàn của khách hàng và các tình huống phát sinh khi khách lưu trú tại khách sạn

+ Tinh thần trách nhiệm, trung thực, ý thức tổ chức kỷ luật cao. Tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp và luật pháp của Nhà nước.

+ Chủ động trong việc cập nhật kiến thức, thái độ tự học cao, sáng tạo và có phong cách làm việc chuyên nghiệp.

2. Phương pháp đánh giá: kiểm tra viết, thực hành, tích hợp.

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho hs nghề nghiệp vụ lễ tân

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

- Phương pháp giảng dạy:

+ Thuyết trình, giảng giải

+ Đưa tình huống thực tiễn, đặt câu hỏi

+ Nêu vấn đề, minh họa nội dung bằng ảnh, hình động

+ Chia nhóm thảo luận

+ Hướng dẫn học sinh rút ra kết luận khoa học để khái quát vấn đề hoặc phân tích nội dung đưa ra qui trình

+ Hướng dẫn một số kỹ năng minh họa cho kiến thức

- Đối với giáo viên:

- Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch và có kỹ năng chuyên môn cao.

- Đã có kinh nghiệm thực tế về văn hóa ẩm thực, chế biến bánh và món ăn tráng miệng.

- Có kiến thức nghiệp vụ sư phạm

- Khi dạy thực hành:

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

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

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

- Đối với học sinh:

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

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

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

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

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

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

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Cả chương trình

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Giáo trình Hotel Receptionist tái bản lần thứ tư

- Giáo trình Hotel Operations của Chris Baird và Colins Dix, tái bản lần thứ hai

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

- A' la table des grands chefs - poissons & crustaces, NXB Konemann.

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

- Cuisinez 1000 recettes de a' z của emilie bertrand.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG DU LỊCH

Mã môn học: MĐ 02

Thời gian môn học: 60 giờ (Lý thuyết: 10 giờ; Thực hành: 47 giờ; Kiểm tra: 3 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí: Giao tiếp trong kinh doanh là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành để các em sinh viên có thể tiếp thu và vận dụng nhuần nhuyễn kỹ năng giao tiếp trong hoạt động học tập và tạo thành thói quen giao tiếp phục vụ cho ngành học khi đi làm.

- Tính chất: Quản trị lễ tân là mô đun tích hợp lý thuyết và thực hành, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

+ - Kiến thức: Nhận biết được bản chất của hoạt động giao tiếp trong kinh doanh

+ Mô tả được quá trình giao tiếp và phân biệt được các loại hình giao tiếp

+ Nhận biết và khắc phục được rào cản trong giao tiếp

+ Hiểu được tập quán giao tiếp của các tôn giáo và tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ

- Kỹ năng:

+ Vận dụng được giao tiếp trực tiếp

+ Vận dụng được giao tiếp gián tiếp

+ Vận dụng được thương lượng

+ Vận dụng được giao tiếp trong nội bộ tổ chức.

+ Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản

+ Phân biệt được tập quán giao tiếp của các tôn giáo và tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ

- Thái độ:

+ Sinh viên có thái độ yêu thích môn học

+ Hình thành thái độ đúng đắn khi giao tiếp trong môi trường kinh doanh

+ Có thể tự đánh giá về điểm mạnh, điểm yếu của bản thân trong giao tiếp và tìm ra biện pháp để hoàn thiện bản thân khi giao tiếp

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

MĐ02. Kỹ năng giao tiếp trong du lịch

- Kiến thức:

+ Nhận biết được bản chất của hoạt động giao tiếp trong kinh doanh

+ Mô tả được quá trình giao tiếp

- Kỹ năng:

+ Tạo được phong cách sử dụng ngôn ngữ nói và viết

+ Tạo được phong cách sử dụng ngôn ngữ cơ thể

- Thái độ:

+ Sinh viên có thái độ yêu thích môn học

+ Hình thành thái độ đúng đắn khi giao tiếp trong môi trường kinh doanh

+ Có thể tự đánh giá về điểm mạnh, điểm yếu của bản thân trong giao tiếp và tìm ra biện pháp để hoàn thiện bản thân khi giao tiếp

Nội dung:

1. Bản chất của giao tiếp

1.1. Giao tiếp là gì

1.2. Quá trình giao tiếp

- 1.3. Các loại hình giao tiếp
2. Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp
 - 2.1. Ngôn ngữ nói
 - 2.2. Ngôn ngữ viết
 - 2.3. Ngôn ngữ biểu cảm
3. Các học thuyết về giao tiếp
 - 3.1. Học thuyết về giao tiếp ở người
 - 3.2. Hệ thống cấp độ nhu cầu của Maslow
 - 3.3. Các học thuyết của Mc Gregor
 - 3.4. Học thuyết phân tích giao dịch

Bài 2: Nghi thức giao tiếp xã giao

Mục tiêu:

- Kiến thức:

- + Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản
- + Nhận biết được rào cản trong giao tiếp

- Kỹ năng:

- + Thực hiện được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản
- + Khắc phục được rào cản trong giao tiếp

- Thái độ:

- + Hình thành thái độ đúng đắn khi giao tiếp trong môi trường kinh doanh
- + Tự tin khi giao tiếp trong công việc và cuộc sống

Nội dung:

1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen
 - 1.1. Chào hỏi
 - 1.2. Giới thiệu làm quen
 - 1.3. Bắt tay
 - 1.4. Danh thiếp
 - 1.5. Ôm hôn
 - 1.6. Tặng hoa
 - 1.7. Khoác tay
 - 1.8. Mời nháy
2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp
 - 2.1. Ra vào cửa
 - 2.2. Lên xuống cầu thang
 - 2.3. Sử dụng thang máy
 - 2.4. Ghế ngồi và cách ngồi
 - 2.5. Quà tặng
 - 2.6. Sử dụng xe hơi
 - 2.7. Tiếp xúc nơi công cộng
3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi
 - 3.1. Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc
 - 3.2. Tổ chức chiêu đãi và dự tiệc chiêu đãi
4. Trang phục
 - 4.1. Trang phục nữ giới
 - 4.2. Trang phục nam giới

Bài 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh

Mục tiêu:

- Kiến thức:
 - + Nhận biết được kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh;
 - + Hình thành được kỹ năng nghe có hiệu quả;
 - + Hiểu được kỹ năng soạn thảo văn bản trong kinh doanh.
- Kỹ năng:
 - + Vận dụng được kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh;
 - + Ứng dụng được kỹ năng soạn thảo văn bản trong kinh doanh;
 - + Vận dụng được thương lượng;
 - + Vận dụng được giao tiếp trong nội bộ tổ chức.
- Thái độ:
 - + Hình thành thái độ đúng đắn khi giao tiếp trong môi trường kinh doanh;
 - + Tự tin và giao tiếp có hiệu quả cả trong giao tiếp trực tiếp và giao tiếp bằng văn bản;
 - + Khéo léo và chủ động trong hoạt động thương lượng với khách.

Nội dung:

1. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh
 - 1.1. Kỹ năng thuyết trình
 - 1.2. Kỹ năng phỏng vấn
 - 1.3. Kỹ năng nói chuyện qua điện thoại
2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp
 - 2.1. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe
 - 2.2. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả
3. Kỹ năng soạn thảo văn bản trong kinh doanh
 - 3.1. Soạn thảo thư tín
 - 3.2. Soạn thảo công văn
 - 3.3. Soạn thảo hợp đồng kinh doanh

Bài 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới

Mục tiêu:

- Kiến thức:
 - + Mô tả được tập quán giao tiếp của các tôn giáo;
 - + Mô tả được tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ.
- Kỹ năng:
 - + Phân biệt được tập quán giao tiếp của các tôn giáo;
 - + Phân biệt được tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ.
- Thái độ:
 - + Hình thành thái độ đúng đắn khi giao tiếp trong môi trường kinh doanh;
 - + Có thể giao tiếp có hiệu quả trong môi trường đa văn hóa, đa tôn giáo;
 - + Có thể tự đánh giá về điểm mạnh, điểm yếu của bản thân trong giao tiếp và tìm ra biện pháp để hoàn thiện bản thân khi giao tiếp.

Nội dung:

1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo
 - 1.1. Phật giáo
 - 1.2. Hồi giáo
 - 1.3. Cơ đốc giáo
2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ
 - 2.1. Tập quán giao tiếp người Châu á
 - 2.2. Tập quán giao tiếp người Châu Âu

- 2.3. Tập quán giao tiếp người Nam Mỹ và người Bắc Mỹ
- 2.4. Tập quán giao tiếp người Châu úc
- 2.5. Tập quán giao tiếp người Châu Phi

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

1. Lớp học/ Xưởng thực hành

- Lớp học;
- Phòng thực hành.

2. Trang thiết bị máy móc:

- Phòng học lý thuyết:

+ Trang bị đa phương tiện giảng dạy: plipchart, overhead, computer, projector để giảng viên có thể trong mỗi tiết giảng phối hợp nhiều phương pháp, thiết bị giảng dạy, tránh giảng chay giúp sinh viên tiếp thu tốt nhất không bị mệt mỏi, nhàm chán.

+ Ngoài các trang bị như 1 phòng lý thuyết chung như trên; phòng lý thuyết chuyên ngành trang bị thêm hệ thống quây lễ tân... để giảng viên làm mẫu minh họa bài giảng

+ Đạt tiêu chuẩn về diện tích ngồi học, ánh sáng, thông gió, quạt mát...

+ Bảng giáo viên: có bảng lật hoặc bảng kéo; bảng dễ bám phấn và không loá

- Xưởng thực hành:

+ Trong hệ thống xưởng thực hành cần tối thiểu một xưởng thực hành mẫu được trang bị thật đầy đủ về thiết bị, dụng cụ theo tiêu chuẩn quốc tế, tủ bày mẫu thực phẩm, gia vị, các tranh, ảnh minh họa chuyên môn... để giảng viên có thể làm mẫu các kỹ năng thật chuẩn, tạo ra các sản phẩm như thiết kế....

+ Các xưởng khác cần đầy đủ thiết bị dụng cụ như: lò nướng, bếp ga, bếp điện, tủ lạnh, tủ lạnh đông, máy đánh trứng, phới, lò nướng bánh, máy cán bột, dao các loại, nồi inox các loại, khuôn bánh các loại, khay thực phẩm, bát, đĩa,.....

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giáo trình Nghiệp vụ chế biến, tài liệu tham khảo;
- Các nguyên liệu thực hành.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

- Kiến thức:

- + Sử dụng phương pháp kiểm tra viết và vấn đáp
- + Đánh giá quá trình học tập: chiếm 40% tổng điểm cuối kỳ
- + Kiểm tra cuối kỳ/thi chiếm 60% tổng điểm cuối kỳ

- Kỹ năng: Bài tập thực hành

- Thái độ: Không được nghỉ vượt quá 20% tổng giờ môn học

2. Phương pháp đánh giá: kiểm tra viết, thực hành, tích hợp.

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho hs nghề Nghiệp vụ lễ tân

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

- Phương pháp giảng dạy:

- + Thuyết trình, giảng giải
- + Đưa tình huống thực tiễn, đặt câu hỏi
- + Nêu vấn đề, minh họa nội dung bằng ảnh, hình động
- + Chia nhóm thảo luận

- + Hướng dẫn học sinh rút ra kết luận khoa học để khái quát vấn đề hoặc phân tích nội dung đưa ra qui trình
- + Hướng dẫn một số kỹ năng minh họa cho kiến thức
- Đối với giáo viên:
 - Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, khách sạn và có kỹ năng chuyên môn cao.
 - Đã có kinh nghiệm thực tế về nghiệp vụ lễ tân
 - Có kiến thức nghiệp vụ sư phạm
 - Sử dụng thành thạo phần mềm quản trị lưu trú để trình diễn một số kỹ năng liên quan đến mục tiêu môn học
 - Khi dạy thực hành:
 - + Giảng viên cần lưu ý hướng dẫn và rèn luyện các kỹ năng cần đạt được cho sinh viên qua từng bài
 - + Trong quá trình giảng dạy, giảng viên phải theo dõi, kiểm tra chấm điểm kỹ năng, sản phẩm cho từng hs để lấy điểm cho từng học phần
 - + Cuối buổi học, giảng viên nhận xét kỹ cách xử lý nguyên liệu, việc thực hiện quy trình, thao tác, sản phẩm cho từng nhóm.
 - Đối với sinh viên :
 - Xác định được vị trí, tính chất, mục đích, yêu cầu của mô đun để từ đó vận dụng vào thực tiễn nghề nghiệp.
 - Đọc trước giáo trình, các tài liệu tham khảo, học bài cũ, làm bài tập... trước khi đến lớp học
 - Trên lớp cần tập trung vào bài giảng của thầy để có thể hiểu bài, đặt câu hỏi với thầy, bạn để hiểu rõ ngay tại lớp
 - Tuân thủ các hướng dẫn học tập, nghiên cứu, làm bài tập...
 - Thảo luận cần suy nghĩ, liên hệ thực tiễn nghiêm túc, trao đổi sôi nổi để đóng góp nhiều ý kiến cho nhóm
 - Vận dụng sáng tạo các kiến thức, kỹ năng để xây dựng thực đơn và chế biến theo thực đơn

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Cả chương trình

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Trịnh Xuân Dũng - Đinh Văn Đáng, *Kỹ năng giao tiếp*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2000.
- Nguyễn Văn Đình, *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê, 1995.
- Đoàn Thị Hồng Vân - Kim Ngọc Đạt, *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*, NXB Thống kê, 2006.
- Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam do EU tài trợ, tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề, 2008.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN TIN HỌC LỄ TÂN

Mã môn học: MĐ 03

Thời gian môn học: 60 giờ (Lý thuyết: 10 giờ; Thực hành: 47 giờ; Kiểm tra: 3 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí: Tin học ứng dụng trong là môn học thuộc các môn học đào tạo nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Sơ cấp “Nghề nghiệp vụ lễ tân”. được bố trí học cùng mô đun “Nghề nghiệp vụ lễ tân”.

- Tính chất: Nghiệp vụ thanh toán là mô đun tích hợp lý thuyết và thực hành, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

Kiến thức

+ Trình bày được những kiến thức căn bản về hệ thống mạng và ứng dụng mạng internet vào việc xây dựng hình ảnh doanh nghiệp, khách sạn.

- **Kỹ năng:**

+ Thực hiện được việc đăng ký đặt buồng qua mạng thông qua trang tin điện tử (website).

+ Thực hiện được ứng dụng phần mềm quản lý khách sạn trong nghiệp vụ phát sinh trong khách sạn như: đặt buồng, nhận buồng, thanh toán, thống kê và báo cáo.

- **Thái độ:**

+ Nhận thức được tầm quan trọng của việc ứng dụng tin học trong kinh doanh khách sạn.

+ Ứng dụng sáng tạo, linh hoạt các kiến thức, thông tin thực tế vào công việc.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

MĐ03. Tin học lễ tân

Bài 1: Hệ thống tiền tệ thế giới

Mục tiêu:

Bài 1. Giới thiệu chung về mạng máy tính

Mục tiêu của bài:

- **Kiến thức**

+ Trình bày các khái niệm cơ bản về mạng máy tính và thông tin cơ bản trên trang tin điện tử của khách sạn.

- **Kỹ năng:**

+ Ứng dụng Internet và trang điện tử vào hoạt động kinh doanh khách sạn

- **Thái độ:**

+ Chủ động, sáng tạo, ham học hỏi về công nghệ thông tin.

Nội dung:

1. Các khái niệm cơ bản về mạng máy tính (Computer Networks)

- Giới thiệu chung về mạng máy tính

- Mạng cục bộ (LAN - Local Area Network)

- Các kiểu mạng của mạng LAN (topology)

- Các giao thức (protocol)

- Các thiết bị kết nối chính của mạng LAN

- Hệ điều hành mạng

2. Ứng dụng Internet và trang tin điện tử của khách sạn (Website)

- Các ứng dụng phổ biến trên mạng Internet

- Cấu trúc cơ bản của trang tin điện tử
- Giới thiệu sơ lược về ngôn ngữ và cơ sở dữ liệu cho trang tin điện tử
- Tổ chức thông tin cơ bản trên trang tin điện tử của khách sạn

Bài 2. Xử lý đăng ký đặt buồng qua mạng

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức:
 - + Thiết lập cơ sở dữ liệu cho việc đặt buồng qua mạng;
- Kỹ năng:
 - + Thực hiện được việc nhận đặt buồng và đặt buồng qua mạng dựa trên trang tin điện tử và mạng Internet.
 - + Vận dụng để xử lý các tình huống liên quan đến thay đổi hoặc chỉnh sửa đặt buồng
- Thái độ:
 - + Chăm thận, trách nhiệm đối với các thông tin trong kinh doanh khách sạn.

Nội dung:

1. Dữ liệu đặt buồng qua mạng Internet
 - Định dạng dữ liệu đặt buồng theo chuẩn qui định
 - Kiểm tra và xác nhận thông tin
 2. Thực hiện đặt buồng qua mạng Internet
 - Cập nhật thông tin đặt buồng vào hệ thống
 - Xác nhận và kiểm tra thông tin đặt buồng
- : 1 giờ

Bài 3. Sử dụng phần mềm quản lý khách sạn

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức:
 - + Nắm được phần mềm quản lý khách sạn để thực hiện các nghiệp vụ đặt buồng, nhận buồng, thu ngân, kiểm toán đêm, tra cứu thông tin và báo cáo.
- Kỹ năng:
 - + Ứng dụng phần mềm quản lý khách sạn để thực hiện các nghiệp vụ đặt buồng, nhận buồng, thu ngân, kiểm toán đêm, tra cứu thông tin và báo cáo.
- Thái độ:
 - + Thường xuyên cập nhật thông tin, phần mềm kinh doanh.
 - + Chăm thận, ham học hỏi và trách nhiệm trong việc quản lý thông tin.

Nội dung:

1. Giới thiệu chung về hệ thống phần mềm quản lý khách sạn
 - 1.1. Tổng quan về phần mềm quản lý khách sạn
 - 1.2. Đăng nhập phần mềm
 - 1.3. Trình đơn lệnh (menu) và nút lệnh chính
 - 1.4. Thoát khỏi phần mềm
2. Đặt buồng
 - 2.1. Thông tin và trạng thái sơ đồ buồng
 - 2.2. Đặt buồng mới
 - 2.3. Thay đổi thông tin đặt buồng
 - 2.4. Hủy đặt buồng
 - 2.5. Tìm kiếm và tra cứu thông tin đặt buồng
3. Nhận buồng
 - 3.1. Thủ tục nhận buồng khách lẻ/khách đoàn
 - 3.2. Thay đổi thông tin nhận buồng

- 3.3. Tin nhắn
- 3.4. Tra cứu thông tin buồng và hồ sơ khách
- 3.5. Báo cáo nội bộ buồng và khách
- 4. Thu ngân
 - 4.1. Nghiệp vụ thu ngân
 - 4.2. Chuyển đổi giao dịch và ghi giao dịch
 - 4.3. Thủ tục trả buồng khách lẻ/khách đoàn
 - 4.4. Chuyển đổi tiền tệ
 - 4.5. Báo cáo nội bộ thu ngân
- 5. Bộ phận buồng
 - 5.1. Trạng thái của buồng
 - 5.2. Thông tin buồng sai lệch
 - 5.3. Tin nhắn
 - 5.4. Ghi giao dịch và dịch vụ tại buồng
 - 5.5. Đồ dùng thất lạc
 - 5.6. Trạng thái hiện tại
 - 5.7. Buồng hỏng
 - 5.8. Tra cứu thông tin
 - 5.9. Báo cáo nội bộ
- 6. Kiểm toán đêm
 - 6.1. Tổng quan về kiểm toán đêm
 - 6.2. Nhập giá buồng
 - 6.3. Chuyển ngày mới
 - 6.4. Kết thúc ngày cũ
- 7. Tra cứu thông tin
 - 7.1. Tổng quan về tra cứu thông tin
 - 7.2. Thông tin về khách
 - 7.3. Hồ sơ quản lý nhóm
 - 7.4. Hồ sơ khách hàng
 - 7.5. Lướt sử buồng
- 8. Báo cáo
 - 8.1. Tổng quan về báo cáo
 - 8.2. Lập báo cáo
 - 8.3. Thông kê và quản lý khách sạn
 - 8.4. Các thông số của hệ thống phần mềm

* Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

1. Lớp học/ Xưởng thực hành

- Lớp học;
- Phòng thực hành.

2. Trang thiết bị máy móc:

- Phòng học lý thuyết:

+ Trang bị đa phương tiện giảng dạy: plipchart, overhead, computer, projector để giảng viên có thể trong mỗi tiết giảng phối hợp nhiều phương pháp, thiết bị giảng dạy, tránh giảng chay giúp sinh viên tiếp thu tốt nhất không bị mệt mỏi, nhàm chán.

1. Nguồn lực khác: Các trang thiết bị và phương tiện hỗ trợ giảng dạy

2. + Đạt tiêu chuẩn về diện tích ngồi học, ánh sáng, thông gió, quạt mát...

+ Bảng giáo viên: có bảng lật hoặc bảng kéo; bảng dễ bám phấn và không loá

- Xưởng thực hành:
 - + Trong hệ thống xưởng thực hành cần tối thiểu một xưởng thực hành mẫu được trang bị thật đầy đủ về thiết bị, dụng cụ theo tiêu chuẩn quốc tế, tủ bày mẫu thực phẩm, gia vị, các tranh, ảnh minh họa chuyên môn... để giảng viên có thể làm mẫu các kỹ năng thật chuẩn, tạo ra các sản phẩm như thiết kế....

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giáo trình Nghiệp vụ chế biến, tài liệu tham khảo;
- Các dụng cụ phục vụ cho thực hành: Phần mềm quản lý khách sạn, hệ thống mạng nội bộ...

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

1. Nội dung

- Kiến thức:

+ Những kiến thức căn bản về hệ thống mạng và ứng dụng mạng internet vào việc xây dựng hình ảnh doanh nghiệp, khách sạn.

- Kỹ năng:

+ Thực hiện được việc đăng ký đặt buồng qua mạng thông qua trang tin điện tử (web site).

+ Thực hiện được ứng dụng phần mềm quản lý khách sạn trong nghiệp vụ phát sinh trong khách sạn như: đặt buồng, nhận buồng, thanh toán, thống kê và báo cáo.

- Thái độ:

+ Chủ động, sáng tạo trong việc cập nhật, ứng dụng thông tin trong kinh doanh khách sạn.

+ Ứng dụng các kiến thức, thông tin thực tế trong vị trí công việc.

+ Chấp hành nghiêm quy định môn học, không được nghỉ quá 20% tổng số tiết môn học.

2. Phương pháp

- Kiến thức:

+ Sử dụng phương pháp vấn đáp

- Kỹ năng:

+ Bài tập thực hành.

- Thái độ:

+ Thực hiện đúng nội quy lớp học, không được nghỉ quá 20% số tiết học.

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho hs nghề Nghiệp vụ lễ tân

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

- Phương pháp giảng dạy:

+ Thuyết trình, giảng giải

+ Đưa tình huống thực tiễn, đặt câu hỏi

+ Nêu vấn đề, minh họa nội dung bằng ảnh, hình động

+ Chia nhóm thảo luận

+ Hướng dẫn học sinh rút ra kết luận khoa học để khái quát vấn đề hoặc phân tích nội dung đưa ra qui trình

+ Hướng dẫn một số kỹ năng minh họa cho kiến thức

- Đối với giáo viên:

- Tốt nghiệp đại học khối tin học ứng dụng và có kỹ năng chuyên môn cao.

- Đã có kinh nghiệm thực tế về nghiệp vụ lễ tân
- Có kiến thức nghiệp vụ sư phạm
- Sử dụng thành thạo phần mềm quản trị lưu trú để trình diễn một số kỹ năng liên quan đến mục tiêu môn học
- Khi dạy thực hành:
 - + Giảng viên cần lưu ý hướng dẫn và rèn luyện các kỹ năng cần đạt được cho sinh viên qua từng bài
 - + Trong quá trình giảng dạy, giảng viên phải theo dõi, kiểm tra chăm sóc kỹ năng, sản phẩm cho từng hs để lấy điểm cho từng học phần
 - + Cuối buổi học, giảng viên nhận xét kỹ cách xử lý nguyên liệu, việc thực hiện quy trình, thao tác, sản phẩm cho từng nhóm.
- Đối với sinh viên :
 - Xác định được vị trí, tính chất, mục đích, yêu cầu của mô đun để từ đó vận dụng vào thực tiễn nghề nghiệp.
 - Đọc trước giáo trình, các tài liệu tham khảo, học bài cũ, làm bài tập... trước khi đến lớp học
 - Trên lớp cần tập trung vào bài giảng của thầy để có thể hiểu bài, đặt câu hỏi với thầy, bạn để hiểu rõ ngay tại lớp
 - Tuân thủ các hướng dẫn học tập, nghiên cứu, làm bài tập...
 - Thảo luận cần suy nghĩ, liên hệ thực tiễn nghiêm túc, trao đổi sôi nổi để đóng góp nhiều ý kiến cho nhóm
 - Vận dụng sáng tạo các kiến thức, kỹ năng để xây dựng thực đơn và chế biến theo thực đơn

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Cả chương trình

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Tài liệu kỹ thuật Mạng máy tính, Công ty điện toán truyền số liệu (VDC), tham khảo tại trang tin điện tử <http://support.vnn.vn/tailieu/tltk.asp>
- Giáo trình mạng máy tính tập 1, 2 Nhà xuất bản Giáo dục, 1998
- Thiết kế cài đặt mạng, Ths. Ngô Bá Hùng, Đại học Cần Thơ, tham khảo tại trang tin điện tử <http://www.ebook4u.vn>
- Căn bản về thiết kế Web, Đại cương về thiết kế Web, Giáo trình thiết kế Web, tham khảo tại trang tin điện tử <http://www.ebook.edu.vn>
- Sổ tay hướng dẫn dựng phần mềm quản lý khách sạn Smile-FO (công ty Anh Minh - Hà Nội)
- Sổ tay hướng dẫn dựng phần mềm quản lý khách sạn HOMIS (công ty Khả Thi - Tp. Hồ Chí Minh)
- Sổ tay hướng dẫn dựng phần mềm quản lý khách sạn FOLIO Front Offices (công ty ADSOFT.CORP- Hà Nội)
- Tham khảo hệ thống đặt buồng qua mạng tại trang tin điện tử <http://www.roomsaver.com>,
- Tham khảo hệ thống đặt buồng qua mạng tại <http://www.asiarooms.com>, <http://www.villahue.com/Reservation.asp>

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN QUẢN TRỊ LỄ TÂN

Mã môn học: MĐ 04

Thời gian môn học: 45 giờ (Lý thuyết: 10 giờ; Thực hành: 33 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí: Quản trị lễ tân là mô đun chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Sơ cấp “Nghệ thuật lễ tân”. được bố trí học sau mô đun Nghệ thuật lễ tân”.

- Tính chất: Quản trị lễ tân là mô đun tích hợp lý thuyết và thực hành, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Kiến thức

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

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

+ Trình bày được quy trình, nội dung đánh giá nhân viên, xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nhân viên, xây dựng lịch bố trí lao động và các vấn đề liên quan đến người lao động.

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

+ Giải thích được cơ cấu giá, phòng ngừa và giá trọn gói

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

+ Trình bày được các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ tại bộ phận lễ tân.

- Kỹ năng

+ Rèn luyện kỹ năng về nghệ thuật lễ tân một cách thuần thục, thể hiện thái độ lịch sự khi và nhanh nhẹn khi tiếp nhận các yêu cầu của khách, thể hiện sự thành thạo, khéo léo trong công việc là một nhân viên lễ tân khách sạn.

+ Thực hiện được công việc lập kế hoạch bố trí lao động, đào tạo nhân viên mới theo tình huống cụ thể.

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

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

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

+ Áp dụng được các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ tại bộ phận lễ tân

Thái độ

+ Chuẩn bị nội dung trước khi đến lớp.

+ Thực hiện kỹ năng trao đổi phát vấn với giáo viên, sinh viên khác

+ Tập trung nghe giáo viên giảng giải, ghi chép

+ Tham gia tích cực trong các buổi thảo luận, thực hành tay nghề.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Mô tả được cơ cấu tổ chức của bộ phận lưu trú bằng sơ đồ và giải thích được chức năng, nhiệm vụ của các nhóm nhân viên của bộ phận;
 - + Xác định được các vị trí công việc tại bộ phận lưu trú và trình bày được nội dung cơ bản của bản mô tả công việc của các vị trí chủ yếu;
 - + Liệt kê được các vị trí công việc và bản mô tả công việc của các vị trí thuộc bộ phận lễ tân;
 - + Mô tả được mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác của khách sạn.
- Kỹ năng
 - + Vẽ được sơ đồ tổ chức của bộ phận lưu trú;
 - + Thực hiện được công việc lập kế hoạch bố trí lao động, đào tạo nhân viên mới theo tình huống cụ thể.
- Thái độ
 - + Thực hiện kỹ năng trao đổi phát vấn với giáo viên, sinh viên khác
 - + Tham gia tích cực trong các buổi thảo luận, thực hành tay nghề.
 - + Nhận biết vị trí công việc và phân đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ
 - + Kết hợp chặt chẽ với các bộ phận khác của khách sạn

Nội dung:

1. Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân
 - 1.1. Vị trí, vai trò của bộ phận lễ tân trong Khách sạn
 - 1.2. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân.
2. Các vị trí công việc và chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí công việc
 - 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận lễ tân
 - 2.2. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác của khách sạn

Bài 2: Tổ chức lao động tại bộ phận lễ tân

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Trình bày được quy trình, nội dung đánh giá nhân viên,
 - + Hiểu được công việc lập kế hoạch bố trí lao động, đào tạo nhân viên mới theo tình huống cụ thể
- Kỹ năng
 - + Xây dựng lịch bố trí lao động và các vấn đề liên quan đến người lao động.
 - + Thực hiện được công việc lập kế hoạch bố trí lao động, đào tạo nhân viên mới theo tình huống cụ thể.
 - + Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nhân viên,
- Thái độ
 - + Giữ vững sự khách quan trong việc nhìn nhận và đánh giá đúng khả năng làm việc của nhân viên
 - + Xây dựng kế hoạch bố trí công việc 1 cách khách quan

Nội dung:

1. Đánh giá nhu cầu lao động
2. Xây dựng và triển khai các khóa đào tạo

3. Xây dựng và giám sát lịch phân công lao động hàng ngày tại bộ phận

4. Giải quyết các vấn đề khác liên quan đến người lao động

Bài 3: Kế hoạch hoạt động của bộ phận lễ tân

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Mô tả và ứng dụng được chương trình lập các kế hoạch của bộ phận lễ tân và về các nguồn lực của bộ phận lễ tân và xây dựng được các quy định cụ thể để xử lý công việc tại bộ phận đó.
 - + Giải thích được quy trình và phương pháp xây dựng kế hoạch;
 - + Phân biệt được các mẫu kế hoạch.
- Kỹ năng
 - + Ứng dụng được chương trình lập các kế hoạch của bộ phận lễ tân và về các nguồn lực của bộ phận lễ tân
 - + Xây dựng được các quy định cụ thể để xử lý công việc tại bộ phận đó.
- Thái độ
 - + Ý thức được tầm quan trọng của việc lập kế hoạch hoạt động
 - + Kỹ lưỡng và chính xác trong việc lập kế hoạch

Nội dung:

1. Giới thiệu các mẫu kế hoạch

1.1. Doanh thu

1.2. Chi phí

1.3. Lãi gộp

1.4. Bộ phận

1.5. Kế hoạch tài chính

1.6. Kế hoạch mua sắm trang thiết bị

1.7. Kế hoạch lao động

2. Quy trình và phương pháp xây dựng kế hoạch

Bài 4: Định giá

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Giải thích được tầm quan trọng của định giá hợp lý;
 - + Giải thích được cơ cấu giá, phòng ngừa và giá trọn gói;
- Kỹ năng
 - + Trình bày và áp dụng được các phương pháp định giá bù đắp và giá trọn gói
 - + Xây dựng chính sách và cơ cấu giá phù hợp với khách sạn
- Thái độ
 - + Nhìn nhận khách quan trong việc định giá và đưa ra mức giá phù hợp mang lại hiệu quả kinh tế cao nhất
 - + Sáng tạo trong việc đưa ra các gói giá phù hợp với nhiều loại khách để thu hút khách

Nội dung:

1. Tầm quan trọng của định giá hợp lý

2. Các phương pháp định giá

3. Cơ cấu giá

4. Chính sách giá

Bài 5: Giám sát hoạt động lễ tân

Mục tiêu của bài:

- Kiến thức
 - + Giải thích được quy trình giám sát các hoạt động tại bộ phận lễ tân
 - + Trình bày được các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ tại bộ phận lễ tân.
- Kỹ năng
 - + Thực hiện được quy trình giám sát các hoạt động tại bộ phận lễ tân,
 - + Sử dụng thành thạo phần mềm cho công tác giám sát
 - + Áp dụng được các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ tại bộ phận lễ tân
- Thái độ
 - + Khách quan trong hoạt động giám sát
 - + Chủ động trong việc sử dụng các ứng dụng hiện đại trong khâu giám sát

Nội dung:

1. Giám sát bằng phương pháp quan sát trực tiếp
2. Giám sát thông qua các báo cáo (doanh thu, công suất, giá bình quân, số lượt khách,...)
3. Giám sát thông qua góp ý của khách hàng
4. Đo lường mức độ hài lòng của khách bằng bảng hỏi

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

1. Lớp học/ Xưởng thực hành
 - Lớp học;
 - Phòng thực hành.
2. Trang thiết bị máy móc:
 - Phòng học lý thuyết:
 - + Trang bị đa phương tiện giảng dạy: plipchart, overhead, computer, projector để giảng viên có thể trong mỗi tiết giảng phối hợp nhiều phương pháp, thiết bị giảng dạy, tránh giảng chay giúp sinh viên tiếp thu tốt nhất không bị mệt mỏi, nhàm chán.
 - + Đạt tiêu chuẩn về diện tích ngôi học, ánh sáng, thông gió, quạt mát...
 - + Bảng giáo viên: có bảng lật hoặc bảng kéo; bảng để bám phấn và không loá
 - Xưởng thực hành:
 - + Trong hệ thống xưởng thực hành cần tối thiểu một xưởng thực hành mẫu được trang bị thật đầy đủ về thiết bị, dụng cụ theo tiêu chuẩn quốc tế, tủ bày mẫu thực phẩm, gia vị, các tranh, ảnh minh hoạ chuyên môn... để giảng viên có thể làm mẫu các kỹ năng thật chuẩn, tạo ra các sản phẩm như thiết kế....
 - + Các xưởng khác cần đầy đủ thiết bị dụng cụ như: lò nướng, bếp ga, bếp điện, tủ lạnh, tủ lạnh đông, máy đánh trứng, phới, lò nướng bánh, máy cán bột, dao các loại, nồi inox các loại, khuôn bánh các loại, khay thực phẩm, bát, đĩa,.....
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu
 - Giáo trình Nghiệp vụ chế biến, tài liệu tham khảo;

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:
 - + Vai trò, phân loại, thành phần các loại nguyên liệu, các loại trang thiết bị trong kỹ thuật chế biến bánh Âu.
 - + Mô tả quy trình chế biến các loại bán thành phẩm; các loại bột; các loại kem; các loại bánh Âu.
 - + Chế biến các loại bánh Âu cơ bản và nâng cao.
2. Phương pháp đánh giá: kiểm tra viết, thực hành, tích hợp.

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho hs nghề Nghiệp vụ lễ tân

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

- Phương pháp giảng dạy:
 - + Thuyết trình, giảng giải
 - + Đưa tình huống thực tiễn, đặt câu hỏi
 - + Nêu vấn đề, minh họa nội dung bằng ảnh, hình động
 - + Chia nhóm thảo luận
 - + Hướng dẫn học sinh rút ra kết luận khoa học để khái quát vấn đề hoặc phân tích nội dung đưa ra qui trình
 - + Hướng dẫn một số kỹ năng minh họa cho kiến thức
 - Đối với giáo viên:
 - Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, khách sạn và có kỹ năng chuyên môn cao.
 - Đã có kinh nghiệm thực tế về nghiệp vụ lễ tân
 - Có kiến thức nghiệp vụ sư phạm
 - Sử dụng thành thạo phần mềm quản trị lưu trú để trình diễn một số kỹ năng liên quan đến mục tiêu môn học
 - Khi dạy thực hành:
 - + Giảng viên cần lưu ý hướng dẫn và rèn luyện các kỹ năng cần đạt được cho sinh viên qua từng bài
 - + Trong quá trình giảng dạy, giảng viên phải theo dõi, kiểm tra chấm điểm kỹ năng, sản phẩm cho từng hs để lấy điểm cho từng học phần
 - + Cuối buổi học, giảng viên nhận xét kỹ cách xử lý nguyên liệu, việc thực hiện quy trình, thao tác, sản phẩm cho từng nhóm.
 - Đối với sinh viên :
 - Xác định được vị trí, tính chất, mục đích, yêu cầu của mô đun để từ đó vận dụng vào thực tiễn nghề nghiệp.
 - Đọc trước giáo trình, các tài liệu tham khảo, học bài cũ, làm bài tập... trước khi đến lớp học
 - Trên lớp cần tập trung vào bài giảng của thầy để có thể hiểu bài, đặt câu hỏi với thầy, bạn để hiểu rõ ngay tại lớp
 - Tuân thủ các hướng dẫn học tập, nghiên cứu, làm bài tập...
 - Thảo luận cần suy nghĩ, liên hệ thực tiễn nghiêm túc, trao đổi sôi nổi để đóng góp nhiều ý kiến cho nhóm
 - Vận dụng sáng tạo các kiến thức, kỹ năng để xây dựng thực đơn và chế biến theo thực đơn
- ### 3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:
- Cả chương trình
- ### 4. Tài liệu cần tham khảo:
- Bernard Davis, Andrew Lock wood, Sally Stone - Food and beverage management, 2007, Italy
 - Rosemary Hurst, Accommodation Management .
 - Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert - Housekeeping Management
 - Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam do EU tài trợ, tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề, 2008.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ THANH TOÁN

Mã môn học: MĐ 05

Thời gian môn học: 30 giờ (Lý thuyết: 10 giờ; Thực hành: 18 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí: Nghiệp vụ thanh toán là môn học thuộc các môn học đào tạo nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Sơ cấp “Nghiệp vụ lễ tân”. được bố trí học sau mô đun Nghiệp vụ lễ tân”.

- Tính chất: Nghiệp vụ thanh toán là mô đun tích hợp lý thuyết và thực hành, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

Kiến thức:

- + Trình bày được các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới.
- + Hiểu được các phương pháp yết tỷ giá, các loại tỷ giá hối đoái và các phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái.
- + Nắm được các hình thức thanh toán trong nền kinh tế thị trường, ưu và nhược điểm của từng hình thức.
- + Trình bày được các chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán và các phương pháp lập.

- Kỹ năng:

- + Thực hiện được quy đổi ngoại tệ.
- + Lập được các chứng từ được sử dụng trong các hình thức thanh toán.
- + Thực hiện được tất các thủ tục thanh toán cho khách.

- Thái độ:

- + Chấp hành nội quy quy chế trong học tập.
- + Chủ động học tập và làm việc nhóm.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

MĐ05. Nghiệp vụ thanh toán

Bài 1: Hệ thống tiền tệ thế giới

Mục tiêu:

- Kiến thức:

+ Trình bày được những vấn đề cơ bản về hệ thống tiền tệ thế giới, bản chất của tiền tệ, quá trình phát triển của các hình thái tiền tệ, quy luật lưu thông tiền tệ, lạm phát;

+ Trình bày được các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới.

- Thái độ:

- + Chấp hành nội quy quy chế trong học tập.
- + Chủ động học tập và làm việc nhóm.

Nội dung:

1. Những vấn đề chung về tiền tệ
 - 1.1 Bản chất của tiền tệ
 - 1.2 Quá trình phát triển của các hình thái tiền tệ
 - 1.3 Quy luật lưu thông tiền tệ
 - 1.4 Lạm phát
2. Các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới
 - 2.1 Ngoại tệ và ngoại hối
 - 2.2 Một số đồng tiền phổ biến trên thế giới

Bài 2: Tỷ giá hối đoái

Mục tiêu:

- Kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm về tỷ giá hối đoái, cơ sở hình thành tỷ giá hối đoái, phương pháp yết tỷ giá;

+ Liệt kê được các phương pháp yết tỷ giá, các loại tỷ giá hối đoái, các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái và phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái.

- Kỹ năng:

+ Xác định được tỷ giá theo phương pháp tính chéo.

+ Thực hiện được điều chỉnh được tỷ giá hối đoái.

- Thái độ:

+ Chấp hành nội quy quy chế trong học tập.

+ Chủ động học tập và làm việc nhóm.

Nội dung:

1. Khái niệm về tỷ giá

1.1. Khái niệm

1.2. Cơ sở hình thành tỷ giá

2. Phương pháp yết tỷ giá

2.1. Khái niệm phương pháp yết tỷ giá

2.2. Các phương pháp yết tỷ giá

2.2.1. *Phương pháp yết tỷ giá trực tiếp*

2.2.2. *Phương pháp yết tỷ giá gián tiếp*

2.3. Phương pháp xác định tỷ giá theo phương pháp tính chéo

3. Các loại tỷ giá hối đoái

3.1. Căn cứ vào tính chất áp dụng của tỷ giá hối đoái

3.2. Căn cứ vào thời điểm mua bán

3.3. Căn cứ vào cách thức hình thành tỷ giá hối đoái

3.4. Căn cứ vào các phương thức chuyển ngoại hối

4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái

4.1. Quan hệ cung cầu về ngoại hối trên thị trường

4.1.1. *Khái niệm*

4.1.2. *Ảnh hưởng của quan hệ cung cầu đến tỷ giá*

4.2. Mức chênh lệch về lạm phát giữa các nước

5. Phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái

5.1. Chính sách chiết khấu

5.2. Sự can thiệp trực tiếp vào thị trường hối đoái

5.3. Lập quỹ bình ổn tỷ giá

5.4. Phá giá tiền tệ

5.5. Nâng giá tiền tệ

5.6. Thực hành về điều chỉnh tỷ giá hối đoái.

* Kiểm tra

Bài 3: Thanh toán trong nền kinh tế thị trường

Mục tiêu:

- Kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm, nội dung và ưu nhược điểm của thanh toán tiền mặt và thanh toán không dùng tiền mặt;

+ Hiểu được bản chất, nguyên tắc của việc thanh toán không dùng bằng tiền mặt;

+ Trình bày được các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.

- Kỹ năng: Thực hiện được các chứng từ đối với các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.

- Thái độ:

+ Chấp hành nội quy quy chế trong học tập.

+ Chủ động học tập và làm việc nhóm.

Nội dung:

1. Thanh toán tiền mặt trong nền kinh tế thị trường

1.1. Khái niệm

1.2. Nội dung của thanh toán tiền mặt

1.3. ưu và nhược điểm của thanh toán tiền mặt

2. Thanh toán không dùng tiền mặt

2.1. Khái niệm

2.2. Bản chất của thanh toán không dùng tiền mặt

2.3. Các nguyên tắc trong thanh toán không dùng tiền mặt

2.4. ý nghĩa của thanh toán không dùng tiền mặt

3. Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt

3.1. Hối phiếu

3.2. Thanh toán bằng séc

3.3. Thanh toán bằng uỷ nhiệm chi

3.4. Thanh toán bằng uỷ nhiệm thu

3.5. Thanh toán bằng thư tín dụng

3.6. Thanh toán bằng thẻ

3.7. Voucher

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

Mục tiêu:

- Kiến thức:

+ Xác định được các nội dung cơ bản của một số chứng từ thanh toán;

+ Nắm được các phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách.

- Kỹ năng:

+ Lập được phiếu thu, phiếu chi tiền, phiếu quy đổi ngoại tệ, hoá đơn bán hàng.

+ Thực hiện được các chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách hàng.

- Thái độ:

+ Chấp hành nội quy quy chế trong học tập.

+ Chủ động học tập và làm việc nhóm.

Nội dung:

1. Nội dung cơ bản một số chứng từ thanh toán

1.1. Phiếu thu tiền

1.2. Phiếu chi tiền

1.3. Phiếu quy đổi ngoại tệ

1.4. Hoá đơn bán hàng

1.5. Bảng kê tiền mặt

2. Phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách

2.1. Phương pháp lập chứng từ

2.2. Các thủ tục thanh toán cho khách

* Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

1. Lớp học/ Xưởng thực hành

- Lớp học;
- Phòng thực hành.

2. Trang thiết bị máy móc:

- Phòng học lý thuyết:

+ Trang bị đa phương tiện giảng dạy: plipchart, overhead, computer, projector để giảng viên có thể trong mỗi tiết giảng phối hợp nhiều phương pháp, thiết bị giảng dạy, tránh giảng chay giúp sinh viên tiếp thu tốt nhất không bị mệt mỏi, nhàm chán.

+ Các biểu mẫu chứng từ thanh toán: Séc, uỷ nhiệm chi, uỷ nhiệm thu, thư tín dụng, phiếu thu tiền, phiếu chi tiền, hoá đơn bán hàng...

1. Nguồn lực khác: Các trang thiết bị và phương tiện hỗ trợ giảng dạy

2. + Đạt tiêu chuẩn về diện tích ngôi học, ánh sáng, thông gió, quạt mát...

+ Bảng giáo viên: có bảng lật hoặc bảng kéo; bảng để bám phấn và không loá

- Xưởng thực hành:

+ Trong hệ thống xưởng thực hành cần tối thiểu một xưởng thực hành mẫu được trang bị thật đầy đủ về thiết bị, dụng cụ theo tiêu chuẩn quốc tế, tủ bày mẫu thực phẩm, gia vị, các tranh, ảnh minh hoạ chuyên môn... để giảng viên có thể làm mẫu các kỹ năng thật chuẩn, tạo ra các sản phẩm như thiết kế....

+ Các xưởng khác cần đầy đủ thiết bị dụng cụ như: lò nướng, bếp ga, bếp điện, tủ lạnh, tủ lạnh đông, máy đánh trứng, phới, lò nướng bánh, máy cán bột, dao các loại, nồi inox các loại, khuôn bánh các loại, khay thực phẩm, bát, đĩa,.....

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giáo trình Nghiệp vụ chế biến, tài liệu tham khảo;

- Các dụng cụ phục vụ cho thực hành: lò nướng, bếp ga, bếp điện, tủ lạnh, tủ lạnh đông, máy đánh trứng, phới, lò nướng bánh, máy cán bột, dao các loại, nồi inox các loại, khuôn bánh các loại, khay thực phẩm, bát, đĩa,.....

- Các nguyên liệu thực hành.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

. Nội dung:

- Kiến thức:

+ Khái niệm về tỷ giá hối đoái, cơ sở hình thành tỷ giá hối đoái, phương pháp yết tỷ giá;

+ Các phương pháp yết tỷ giá, các loại tỷ giá hối đoái, các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái và phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái.

+ Khái niệm, nội dung và ưu nhược điểm của thanh toán tiền mặt và thanh toán không dùng tiền mặt;

+ Bản chất, nguyên tắc của việc thanh toán không dùng bằng tiền mặt;

+ Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.

+ Các nội dung cơ bản của một số chứng từ thanh toán;

+ Các phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách.

- Kỹ năng:

+ Tính toán quy đổi ngoại tệ.

+ Phương pháp lập các chứng từ được sử dụng trong các hình thức thanh toán trong nền kinh tế thị trường.

+ Hoàn tất các thủ tục thanh toán cho khách.

- Thái độ:

+ Học tập nghiêm túc, tuân thủ các phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách, có thái độ đúng đắn trong việc nghiên cứu.

+ Chấp hành nghiêm túc quy chế môn học.

2. Phương pháp:

- Kiến thức:

+ Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút.

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

- Kỹ năng: Bài tập thực hành trong các giờ thực hành.

- Thái độ:

Đánh giá bằng số giờ tham gia học tập môn học, ý thức chấp hành nội quy không nghỉ quá 20% tổng số giờ của môn học.

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho hs nghề Nghiệp vụ lễ tân

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

- Phương pháp giảng dạy:

+ Thuyết trình, giảng giải

+ Đưa tình huống thực tiễn, đặt câu hỏi

+ Nêu vấn đề, minh họa nội dung bằng ảnh, hình động

+ Chia nhóm thảo luận

+ Hướng dẫn học sinh rút ra kết luận khoa học để khái quát vấn đề hoặc phân tích nội dung đưa ra qui trình

+ Hướng dẫn một số kỹ năng minh họa cho kiến thức

- Đối với giáo viên:

- Tốt nghiệp đại học khối kinh tế và có kỹ năng chuyên môn cao.

- Đã có kinh nghiệm thực tế về nghiệp vụ lễ tân

- Có kiến thức nghiệp vụ sư phạm

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

- Khi dạy thực hành:

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

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

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

- Đối với sinh viên :

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

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

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

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

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

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

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Cả chương trình

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, *Lý thuyết tài chính tiền tệ*, NXB Thống kê, 2002. - Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, *Lý thuyết tiền tệ tín dụng*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh, 2000.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ SƠ CẤP

Tên nghề đào tạo : **NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG**
Trình độ đào tạo : Sơ cấp
Đối tượng tuyển sinh : Nam/Nữ tuổi từ 15 trở lên; Có đủ sức khỏe để học tập
Số lượng mô đun : 06
Chứng chỉ sau khi tốt nghiệp: Chứng chỉ Sơ cấp.

I. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

1. Kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp:

- Kiến thức:

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

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

- + Trình bày được các hình thức phục vụ: theo thực đơn, chọn món, các loại tiệc, các hình thức phục vụ khác;

- + Trình bày được tiêu chuẩn kỹ thuật đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Âu, Á; cách phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn;

- + 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, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống;

- + 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;

- + Giải thích được thuật ngữ cơ bản sử dụng trong một số tài liệu kỹ thuật nghề phục vụ nhà hàng bằng tiếng Anh trong quá trình tham gia lao động sản xuất.

- + Trình bày được các kiến thức khác có liên quan đến nghề Nghiệp vụ nhà hàng như: Các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật, quốc phòng; Các kiến thức hỗ trợ nghề nghiệp như: tiếng Anh, tin học, tâm lý và kỹ năng giao tiếp, kiến thức về thực phẩm và ăn uống (văn hóa ẩm thực, thương phẩm và an toàn thực phẩm, xây dựng thực đơn, nghiệp vụ chế biến món ăn, sinh lý dinh dưỡng), tổ chức sự kiện, kỹ thuật trang trí và cắm hoa, môi trường và an ninh - an toàn trong nhà hàng.

- Kỹ năng:

- + Tổ chức được quá trình phục vụ khách tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác với các hình thức phục vụ khác nhau;

- + Đón tiếp khách thân thiện, đúng quy trình;

- + Giao tiếp hiệu quả với khách bằng tiếng Việt và tiếng Anh ở trình độ giao tiếp cơ bản;

- + Đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Âu, Á; phục vụ các loại đồ uống với món ăn đúng yêu cầu kỹ thuật;

- + Lựa chọn và tổ chức linh hoạt các phương án phục vụ khách ăn uống theo yêu cầu; phối hợp với các bộ phận liên quan phục vụ khách các loại đồ uống, đồ ăn đúng quy trình, đúng thời gian quy định và đảm bảo vệ sinh, an toàn;

- + 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;
- + Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ đảm bảo hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi của doanh nghiệp;
- + Làm việc độc lập, theo nhóm và ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc;
- + Hướng dẫn được kỹ năng nghề cho người học vào công việc;
- + Tìm và tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

2. Cơ hội việc làm:

Sau khi tốt nghiệp học sinh có được các kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể đảm đương được các vị trí từ nhân viên nhà hàng, giám sát nhà hàng,...hoặc các vị trí khác trong nhà hàng tùy theo khả năng và yêu cầu của công việc cụ thể.

II. THỜI GIAN CỦA KHÓA HỌC VÀ THỜI GIAN THỰC HỌC:

1. Thời gian của khóa học và thời gian thực học:

- Thời gian khóa học: 03 tháng
- Thời gian học tập: 12 tuần
- Thời gian thực học: 315 giờ
- Thời gian ôn kiểm tra kết thúc các mô đun và thi tốt nghiệp: 30 giờ, trong đó thi tốt nghiệp: 05 giờ.

2. Phân bổ thời gian thực học:

- Thời gian học các mô đun đào tạo nghề: 315 giờ
- Thời gian học lý thuyết : 74 giờ;
- Thời gian học thực hành : 220 giờ.
- Thời gian kiểm tra : 18 giờ

3. Thời gian học văn hóa Trung học phổ thông đối với hệ tuyển sinh Trung học cơ sở (theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo trong chương trình khung trung cấp chuyên nghiệp).

III. DANH MỤC SỐ LƯỢNG VÀ THỜI LƯỢNG CÁC MÔ ĐUN:

Mã MH, MĐ	Tên mô đun, môn học	Thời gian đào tạo (giờ)			
		Tổng số	Trong đó		
			Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MĐ01	Nghiệp vụ nhà hàng	120	24	88	8
MĐ02	Tâm lý khách du lịch	30	10	18	2
MĐ03	Thương phẩm và an toàn thực phẩm	30	10	18	2
MĐ04	Văn hóa ẩm thực	45	10	32	3
MĐ05	Kỹ năng bán hàng trong nhà hàng	45	10	32	3
MĐ06	Nghiệp vụ thanh toán	45	10	32	3
	Tổng	315	74	220	18

IV. CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN, MÔN HỌC ĐÀO TẠO:

(Nội dung chi tiết có Phụ lục kèm theo)

V. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO, ĐIỀU KIỆN TỐT NGHIỆP:

1. Mục đích:

- Nhằm hướng dẫn chi tiết cho quá trình đào tạo sơ cấp tại trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại.

2. Tuyển sinh trình độ sơ cấp:

- Căn cứ vào giấy phép đào tạo trình độ sơ cấp đã cấp phép, xác định chỉ tiêu tuyển sinh cho từng đợt.

- Tổ chức tuyển sinh trên các phương tiện thông tin đại chúng;

- Liên kết với các đơn vị về lĩnh vực khách sạn, du lịch tuyển sinh;

- Đối tượng tuyển sinh đào tạo đúng quy định.

3. Thành lập lớp đào tạo trình độ sơ cấp:

- Căn cứ kết quả tuyển sinh, xét duyệt danh sách học sinh trúng tuyển đảm bảo đúng đối tượng;

- Thành lập các lớp đào tạo trình độ sơ cấp với số lượng đúng quy định;

4. Xây dựng kế hoạch đào tạo sơ cấp:

quy định tại thông tư số 42/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và quy định tại thông tư số 34/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 12 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

5. Phân công giáo viên giảng dạy:

- Căn cứ kế hoạch và tiến độ đào tạo, khoa hoặc phòng Đào tạo chọn lựa giáo viên có đủ điều kiện tham gia giảng dạy phù hợp với nghề Nghiệp Vụ Nhà Hàng

6. Kế hoạch kiểm tra kết thúc khóa học:

- Căn cứ vào kết quả kiểm tra kết thúc mô đun của lớp học, xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra kết thúc khóa học;

- Chuẩn bị trang thiết bị, vật tư phục vụ kỳ kiểm tra kết thúc khóa học trình độ sơ cấp.

7. Công nhận tốt nghiệp và cấp phát chứng chỉ sơ cấp:

- Căn cứ vào kết quả kết thúc khóa học. Hiệu trưởng quyết định công nhận tốt nghiệp và cấp Chứng chỉ nghiệp vụ lễ tân cho những học sinh đủ điều kiện.

- Phòng Đào tạo thực hiện công việc sao lưu sổ sách theo mẫu quy định tại thông tư số 42/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động

- Thương binh và Xã hội.

VI. PHƯƠNG PHÁP VÀ THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ:

- Đánh giá kết quả học tập được thực hiện theo cách thức kết hợp chấm điểm kiểm tra đánh giá quá trình học và kiểm tra kết thúc từng mô-đun gồm: điểm kiểm tra đánh giá quá trình học và điểm kiểm tra kết thúc mô-đun.

- Thang điểm đánh giá kết quả học tập của học sinh theo thang điểm 10 (từ 1 đến 10), có tính đến hàng thập phân 01 con số.

VII. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH:

1. Xác định thời gian và nội dung cho các hoạt động giáo dục ngoại khóa (được bố trí ngoài thời gian đào tạo) nhằm đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện:

- Để học sinh có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, cơ sở dạy nghề có thể bố trí cho học sinh tham quan, học tập tại một số khách sạn 3-4-5 sao.

- Đề giáo dục truyền thống, mở rộng nhận thức và văn hóa xã hội có thể bố trí cho học sinh tham quan một số di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng, tham gia các hoạt động xã hội tại địa phương.

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

Nội dung	Thời gian
1. Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2. Văn hoá, văn nghệ - Qua các phương tiện thông tin đại chúng - Sinh hoạt tập thể	- Ngoài giờ học hàng ngày - 19 giờ đến 21 giờ vào một buổi trong tuần
3. Hoạt động thư viện Ngoài giờ học, học sinh có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Vào tất cả các ngày làm việc trong tuần
4. Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt
5. Tham quan thực tế	Mỗi học kỳ ít nhất 1 lần

2. Các chú ý khác:

Hướng dẫn phân bổ thời gian và nội dung phần thực hành nghề tại cơ sở:

- Thực hành nghề nghiệp vụ nhà hàng tại cơ sở nhằm mục tiêu hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế;

- Nội dung thực hành nghề chế biến bánh tại cơ sở là bao gồm những nội dung người học 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 nghiệp vụ nhà hàng tại cơ sở theo ba hướng sau:

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

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

+ Kết hợp cả hai hình thức nói trên.

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

VIII. YÊU CẦU TỐI THIỂU VỀ GIÁO VIÊN GIẢNG DẠY:

Yêu cầu tối thiểu về giáo viên để giảng dạy trình độ Cao đẳng trở lên, nghề “Quản trị lễ tân, Quản trị khách sạn – du lịch” phải đảm bảo các yêu cầu tối thiểu sau:

1. Giáo viên dạy sơ cấp phải đảm bảo tiêu chuẩn về phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống và tác phong nghề nghiệp quy định tại điều 4 thông tư số 40/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015.

2. Giáo viên dạy sơ cấp, nghề “nghiệp vụ nhà hàng” phải đảm bảo tiêu chuẩn về

kiến thức chuyên môn phải có bằng từ trung cấp trở lên chuyên ngành phù hợp với nghề.

3. Giáo viên dạy trung cấp, nghề “nghiệp vụ nhà hàng” phải đảm bảo đạt về tiêu chuẩn ngoại ngữ tin học theo quy định hiện hành.

4. Giáo viên dạy trung cấp, nghề “nghiệp vụ nhà hàng” phải có chứng chỉ kỹ năng nghề để dạy trình độ trung cấp hoặc có bậc thợ từ bậc 3/5 trở lên

5. Giáo viên dạy nghề phải có chứng chỉ nghiệp vụ sư phạm dạy nghề hoặc sư phạm bậc 1 trở lên./.

Phụ lục
CHƯƠNG TRÌNH CÁC MÔ ĐUN ĐÀO TẠO

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN
NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

Mã môn học: MĐ 01

Thời gian mô đun: 120 giờ (Lý thuyết: 24 giờ; Thực hành: 88 giờ, Kiểm tra 8 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí: - Mô đun bao gồm 2 phần kiến thức lý thuyết và kỹ năng thực hành cơ bản trong nghề phục vụ khách hàng.

- Tính chất:

+ Nghiệp vụ bàn là mô đun quan trọng thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Trung cấp nghề “Nghiệp vụ nhà hàng”.

+ Nghiệp vụ bàn là mô đun thi tốt nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Có phẩm chất đạo đức tốt, có trách nhiệm và say mê với nghề;

- Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có khả năng phục vụ ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1 đến 3 sao.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

Nội dung chi tiết:

Bài 1: Khái quát về nhà hàng

Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, vai trò, vị trí, chức năng và nhiệm vụ chung của nhà hàng trong kinh doanh du lịch;

- Nêu được các đặc điểm của kinh doanh nhà hàng về sản phẩm, vốn, thời gian, tổ chức lao động và hoạt động kinh doanh;

- Xác định được các tiêu chí phân loại nhà hàng;

- Phân loại được các nhà hàng;

- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng.

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

1.1. Khái niệm nhà hàng

1.2. Vai trò, vị trí của nhà hàng

2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng
 - 2.1. Đặc điểm về sản phẩm của nhà hàng
 - 2.2. Đặc điểm về lao động
 - 2.3. Những thuận lợi trong kinh doanh nhà hàng
 - 2.4. Những trở ngại trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng
3. Phân loại nhà hàng
 - 3.1. Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết
 - 3.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô
 - 3.3. Phân loại nhà hàng theo chất lượng phục vụ
 - 3.4. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ
 - 3.5. Các tiêu chí phân loại khác

Bài 2: Tổ chức lao động trong nhà hàng

Mục tiêu:

- Trình bày được nhiệm vụ của các chức danh và cách tổ chức ca làm việc của nhà hàng;
- Lý giải được những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống;
- Vẽ được sơ đồ tổ chức của nhà hàng;
- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn;
- Chủ động rèn luyện để đáp ứng tốt nhất các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống;
- Tích cực tạo lập mối quan hệ phù hợp trong bộ phận nhà hàng với các bộ phận khác trong khách sạn.

1. Cơ cấu tổ chức lao động trong nhà hàng
 - 1.1. Sơ đồ tổ chức nhà hàng
 - 1.2. Tổ chức ca làm việc
 - 1.2.1. Các ca lao động trong ngày
 - 1.2.2. Nội dung làm việc của từng ca
2. Nhiệm vụ của các chức danh
 - 2.1. Nhiệm vụ của Trưởng bộ phận ẩm thực (Maitre d' hôtel)
 - 2.2. Nhiệm vụ của trưởng bộ phận
 - 2.3. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống
 - 2.4. Nhiệm vụ của nhân viên phụ việc
3. Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống
 - 3.1. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ
 - 3.2. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp
 - 3.3. Yêu cầu về sức khoẻ và ngoại dáng
 - 3.4. Yêu cầu về tư cách đạo đức
 - 3.5. Yêu cầu về trang phục
4. Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn
 - 4.1. Với bộ phận Bếp
 - 4.2. Với bộ phận Bar
 - 4.3. Với bộ phận Buồng
 - 4.4. Với bộ phận khác

Bài 3: Vệ sinh, an toàn và an ninh trong hoạt động của nhà hàng

Mục tiêu:

- Lý giải được tầm quan trọng và yêu cầu vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng;
- Chỉ ra được các phương pháp vệ sinh hiệu quả;
- Phân tích được những nguyên nhân và cách phòng chống mất an toàn trong nhà hàng;
- Xác định được các bất trắc về an ninh tiềm ẩn trong nhà hàng;
- Trình bày được các biện pháp đảm bảo an ninh vận dụng trong thực tế kinh doanh nhà hàng;
- Có ý thức và thói quen chuyên nghiệp trong giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc, đảm bảo an ninh, an toàn khi làm việc tại nhà hàng. Vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng

1.1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng

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

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

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

1.1.4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống

1.1.5. Vệ sinh thực phẩm

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

1.2.1. Thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh

1.2.2. Hóa chất làm vệ sinh

1.2.3. Phương pháp làm vệ sinh

1.3. Tiêu diệt các loại côn trùng gây hại, chứa và loại bỏ rác thải

1.3.1. Tiêu diệt các loại côn trùng

1.3.2. Chứa và loại bỏ rác thải

1.3.3. Kế hoạch thu dọn

2. An toàn trong kinh doanh nhà hàng

2.1. Một số nguyên nhân dẫn đến mất an toàn trong nhà hàng

2.2. Đề phòng an toàn trong phục vụ ăn uống

2.3. Một số quy tắc về an toàn trong phục vụ

2.4. Các chú ý trong việc giải quyết vấn đề về an toàn

2.4.1. Các loại tai nạn thường xảy ra

2.4.2. Nguyên nhân xảy ra tai nạn

2.4.3. Biện pháp đề phòng tai nạn

2.4.4. Biện pháp xử lý sơ cứu

3. An ninh trong kinh doanh nhà hàng

3.1. Xác định và báo cáo các bất trắc về an ninh

3.2. Một số biện pháp đảm bảo an ninh trong nhà hàng

Kiểm tra

Bài 5: Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng

Mục tiêu:

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

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

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

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

1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn

1.1. Trải, gấp khăn bàn

1.1.1. Trải khăn bàn

1.1.2. Gấp khăn bàn

1.2. Trải, gấp khăn ăn

1.2.1. Trải khăn ăn

1.2.2. Gấp khăn ăn

2. Kỹ thuật sử dụng khay

2.1. Tác dụng và đặc điểm của khay

2.2. Chọn khay

2.3. Kỹ thuật sắp đặt trên khay

2.4. Kỹ thuật mang khay

2.4.1. Mang khay tầm thấp

2.4.2. Mang khay tầm cao

2.4.3. Mang khay tầm trung bình

2.5. Lấy đồ ra khỏi khay

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

3.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung

3.1.1. Chuẩn bị

3.1.2. Trải khăn bàn

3.1.3. Nguyên tắc đặt bàn

3.1.4. Xếp ghế

3.1.5. Kiểm tra

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

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

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

3.2.3. Kỹ thuật đặt bàn tiệc kiểu Âu

3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Á

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

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

3.3.3. Kỹ thuật đặt bàn tiệc kiểu theo thực đơn cố định (Set menu)

3.4. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu, Á

3.4.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món kiểu Âu

3.4.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món kiểu Á

4. Kỹ thuật phục vụ cơ bản

4.1. Phục vụ kiểu Mỹ (plate service)

4.2. Phục vụ kiểu gia đình (family service)

4.3. Phục vụ kiểu Nga (silver service)

5. Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách

5.1. Dọn bàn sau mỗi món ăn

5.2. Đặt dụng cụ ăn uống cho khách

5.3. Dọn sơ bàn ăn

5.4. Lưu ý khi thu dọn

6. Kỹ thuật phục vụ xúp
 - 6.1. Phục vụ bằng bát
 - 6.2. Phục vụ bằng âu hoặc liễn xúp
 7. Phục vụ đồ uống trong bữa ăn
 - 7.1. Phục vụ rượu
 - 7.2. Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai
 - 7.3. Phục vụ trà, cà phê
 8. Kỹ thuật thay gạt tàn
- Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng
 - Phòng học lý thuyết.
 - Phòng thực hành
2. Trang thiết bị máy móc
 - Đĩa DVD, bảng lật, máy chiếu, màn hứng, máy tính xách tay;
 - Phòng học với các trang thiết bị phương tiện dạy học tiêu chuẩn;
 - Các trang thiết bị nhà hàng;
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu
 - Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống;
 - Giáo trình Nghiệp vụ bàn;
 - Các loại biểu mẫu, tranh ảnh;
 - Các Tài liệu tham khảo...

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

- + Kỹ thuật trải, gấp khăn bàn và khăn ăn;
- + Kỹ thuật sử dụng khay;
- + Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á;
- + Kỹ thuật phục vụ cơ bản
- + Các kỹ thuật: phục vụ xúp, thay gạt tàn, thu dọn,...
- + Kỹ thuật phục vụ đồ uống;
- + Tiếp nhận yêu cầu;
- + Quy trình phục vụ ăn theo thực đơn;
- + Quy trình phục vụ ăn chọn món;
- + Phục vụ khách ăn trên buồng;
- + Đặt bàn và phục vụ các loại tiệc;
- + Giải quyết phàn nàn của khách hàng;

2. Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra định kì: 21 bài kiểm tra tích hợp, thời gian 1 giờ/1 bài.
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: tích hợp; thời gian từ 1 đến 2 giờ).
- Thang điểm: 10.

VI. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG MÔ ĐUN:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

Đối với giáo viên:

- Trên cơ sở chương trình mô đun soạn giáo án và bài giảng chi tiết để thực hiện việc giảng dạy theo đúng mục tiêu mô đun.

- Áp dụng phương pháp tích hợp giữa lý thuyết và thực hành:

- + Mô tả chi tiết các công việc và các bước phải làm trong thực tế;
- + Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;
- + Điều kiện để thực hiện công việc;
- + Kiến thức, kỹ năng và thái độ cần có trong thực hiện công việc;
- + Lỗi thường gặp cần tránh.

- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp học sinh tiếp cận với thực tế.

- Trong quá trình giảng bài lưu ý liên hệ với các môn học khác cũng như với thực tế để người học ngoài việc nắm bắt được kiến thức còn có khả năng tự liên hệ được với thực tế nghề nghiệp sau này.

Đối với học sinh :

- Tích cực, chủ động tham gia bài giảng, tham gia thảo luận nhóm
- Thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo, cập nhật thông tin và thực hành các nội dung có liên quan nhằm tiếp thu kiến thức và hình thành kỹ năng nghề nghiệp.
- Được trang bị kiến thức về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống
- Thao tác thành thạo các kỹ thuật phục vụ khách.
- Hoàn thành các bài tập.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Cả chương trình.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Trịnh Xuân Dũng, *Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng*, NXB Lao động - xã hội, 2003.
- Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang, *Tập quán khẩu vị ăn uống của một số nước - Thực đơn trong nhà hàng*, 2000.
- Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, NXB Thống kê Hà nội 2005.
- Trịnh Xuân Dũng, *Bar và đồ uống*, tài liệu dịch NXB giáo dục, 1999.
- Trương Sỹ Quý, *Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng*, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế, 1996.
- Roy Hayter, *Phục vụ ăn uống trong Du lịch*, tài liệu dịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, NXB thống kê, 201.
- Donald E. Lundberg, John R.Walker-*The Restaurant, from Concept to Operation*-John Wiley & Son, 1993.
- *Managing Food & Beverage service* -Đại học Mở Hà Nội, 1997.
- Chris Parry, *Bar & Beverage Operation* Atlantic Publishing Group. Inc Printed in Canada, 2003.
- RoyHayter, *Bar service, Hospitality Training Foundation Macmilan*, London England, 1996.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN ĐUN TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH

Tên mô đun:	Tâm lý khách du lịch
Mã số môn học/ mô đun:	MĐ 02
Thời gian thực hiện:	30 giờ; (Lý thuyết:10. giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 18 giờ; Kiểm tra 2 giờ).

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí: Tâm lý khách du lịch là một trong những mô đun được giảng dạy ở kỳ đầu tiên song song với các mô đun Tổng quan du lịch, Nghiệp vụ thanh toán, Nghiệp vụ Nhà hàng....

- Tính chất:

Tâm lý khách du lịch là mô đun thuộc nhóm mô đun kỹ thuật cơ sở trong chương trình khung đào tạo trình độ trung cấp nghề “Nghiệp vụ nhà hàng”.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản của Tâm lý học và Tâm lý du lịch.
- Phân tích được những đặc tính khác nhau trong tâm lý khách du lịch.
- Nhận biết được những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch và những đặc điểm tâm lý riêng theo dân tộc, nghề nghiệp của khách du lịch.
- Phân biệt được một số phương pháp nghiên cứu tâm lý.
- Từng bước rèn luyện để hình thành được thái độ, nhân cách văn minh lịch sự của người làm du lịch, nắm bắt được tâm lý của khách để phục vụ hiệu quả.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

Nội dung chi tiết:

Mở đầu

Chương 1: Một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học

Mục tiêu:

- Trình bày được bản chất hiện tượng tâm lý người; khái niệm và cấu trúc của nhân cách; khái niệm về tình cảm, các mức độ và các quy luật của tình cảm; một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học xã hội và tâm lý du lịch.
- Phân biệt được các hiện tượng tâm lý.
- Nêu được ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch.
- Tích cực nhận thức và hứng thú nghiên cứu học tập.

1. Bản chất hiện tượng tâm lý người

1.1. Khái niệm

1.2. Quan niệm Mác-xít về tâm lý

1.3. Chức năng của tâm lý

1.4. Phân loại các hiện tượng tâm lý

1.5. Một số phương pháp nghiên cứu tâm lý

1.5.1. Phương pháp quan sát

- 1.5.2.Phương pháp đàm thoại
- 1.5.3.Phương pháp thực nghiệm
- 1.5.4.Phương pháp dùng bảng hỏi
- 1.5.5.Phương pháp phân tích kết quả sản phẩm hoạt động
- 1.5.6.Phương pháp phân tích tiêu sử cá nhân
- 1.5.7.Phương pháp nhập tâm
- 2.Nhân cách
 - 2.1.Khái niệm nhân cách
 - 2.2.Cấu trúc của nhân cách
- 3.Tình cảm
 - 3.1.Khái niệm
 - 3.2.Các mức độ của tình cảm
 - 3.3.Các qui luật tình cảm
 - 3.3.1.Qui luật lây lan
 - 3.3.2.Qui luật di chuyển
 - 3.3.3.Qui luật thích ứng
 - 3.3.4.Qui luật pha trộn
 - 3.3.5.Qui luật tương phản
 - 3.3.6.Qui luật hình thành tình cảm
- 4.Một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học xã hội và tâm lý du lịch

- 4.1.Khái niệm Tâm lý học xã hội và Tâm lý du lịch và mối quan hệ giữa chúng
- 4.2.Ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch
 - 4.2.1.Phong tục tập quán
 - 4.2.2.Truyền thống
 - 4.2.3.Tôn giáo - tín ngưỡng
 - 4.2.4.Tính cách dân tộc
 - 4.2.5.Bầu không khí tâm lý xã hội
 - 4.2.6.Dư luận xã hội

Chương 2: Những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch

Mục tiêu:

- Nhận biết được các hành vi của người tiêu dùng du lịch, động cơ và sở thích của khách du lịch, nhu cầu du lịch, tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch.
- Phân tích được nhu cầu du lịch của khách để phục vụ hiệu quả.
- Ủng hộ những hành vi tâm lý tích cực, phê phán những hành vi tiêu cực.

- 1.Hành vi của người tiêu dùng du lịch
 - 1.1.Khái niệm
 - 1.2.Các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi tiêu dùng

2. Động cơ và sở thích của khách du lịch
 - 2.1. Động cơ đi du lịch của con người ngày nay
 - 2.2. Những sở thích của khách du lịch
3. Nhu cầu du lịch
 - 3.1. Khái niệm nhu cầu du lịch
 - 3.2. Sự phát triển nhu cầu du lịch
 - 3.3. Các loại nhu cầu du lịch
 - 3.3.1. Nhu cầu vận chuyển
 - 3.3.2. Nhu cầu lưu trú và ăn uống
 - 3.3.3. Nhu cầu tham quan và giải trí
 - 3.3.4. Những nhu cầu khác
4. Tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch
 - 4.1. Các loại tâm trạng của khách du lịch
 - 4.2. Một số loại cảm xúc thường gặp của khách du lịch
 - 4.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch

Kiểm tra

Chương 3: Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo dân tộc và nghề nghiệp

Mục tiêu:

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách du lịch theo châu lục và dân tộc .
- Phân tích được những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp.
- Hợp tác để phục vụ du khách phù hợp đặc điểm tâm lý.

1. Tâm lý khách du lịch theo châu lục
 - 1.1. Người châu Âu
 - 1.2. Người châu Á
 - 1.3. Người châu Phi
 - 1.4. Người châu Mỹ-La tinh
2. Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo dân tộc
 - 2.1. Khách du lịch là người Vương Quốc Anh
 - 2.2. Khách du lịch là người Pháp
 - 2.3. Khách du lịch là người Đức

- 2.4. Khách du lịch là người Italia
- 2.5. Khách du lịch là người Thụy Sĩ
- 2.6. Khách du lịch là người Nga
- 2.7. Khách du lịch là người Mỹ
- 2.8. Khách du lịch là người Ả Rập
- 2.9. Khách du lịch là người Ấn Độ
- 2.10. Khách du lịch là người Nhật
- 2.11. Khách du lịch là người Hàn Quốc
- 2.12. Khách du lịch là người Trung Quốc
- 3. Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp
 - 3.1. Khách du lịch là nhà quản lý - ông chủ
 - 3.2. Khách du lịch là thương gia
 - 3.3. Khách du lịch là nhà báo
 - 3.4. Khách du lịch là nhà khoa học
 - 3.5. Khách du lịch là nghệ sĩ
 - 3.6. Khách du lịch là công nhân
 - 3.7. Khách du lịch là thủy thủ
 - 3.8. Khách du lịch là nhà chính trị - ngoại giao

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng
 - Phòng học lý thuyết.
2. Trang thiết bị máy móc
 - Máy chiếu, máy tính, bảng phấn....
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu
 - Giáo trình, giáo án, đề cương bài giảng, một số băng đĩa minh họa...

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá :

- Một số vấn đề cơ bản của tâm lý học: Quan niệm Mác-xít về tâm lý; các phương pháp nghiên cứu tâm lý; các quy luật của đời sống tình cảm; ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch.
- Những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch.
- Tâm lý khách du lịch theo châu lục, theo quốc gia, dân tộc.

2. Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra định kỳ: 02 bài kiểm tra.
- Hình thức: tự luận.
- Kiểm tra hết môn: 01 bài kiểm tra viết
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

- Đối với giáo viên:

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

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

+ Tâm lý du lịch có kiến thức liên quan với nhiều mô đun khác, tránh chồng chéo, trùng lặp, người học lần đầu được học Tâm lý học. Mô đun có hai phần kiến thức: Những vấn đề cơ bản của tâm lý học mang tính lý luận, cần lựa chọn kiến thức cơ bản, trình bày dễ hiểu phù hợp với lượng thời gian hạn chế; Tâm lý du lịch là kiến thức trọng tâm, cần khai thác sâu, coi trọng việc liên hệ với thực tiễn hoạt động của du lịch nước ta.

- Đối với người học:

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

+ Có đầy đủ tài liệu học tập.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 1 mục 1.3, 1.4 và các chương 2, 3.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Hồ Lý Long - *Tâm lý khách du lịch*, NXB Lao động - Xã hội - 2006.

- Trương Quang Niệm - Hoàng Văn Thành, *Tâm lý Quản trị*, NXB Thống kê - 2005.

- Trịnh Xuân Dũng, Nguyễn Vũ Hà - *Giáo trình Tâm lý du lịch*, NXB Văn hóa thông tin - 2004.

- Nguyễn Đức Lợi, Nguyễn Sơn Lam - *Tâm lý học Quản trị kinh doanh*, NXB Tài chính - 2009.

- Trần Thị Thu Hà - *Tâm lý học Kinh doanh thương mại*, NXB Hà Nội - 2005.

- Phạm Minh Hạc - *Tuyển tập Tâm lý học*, NXB Giáo dục - 2002.

- Đinh Văn Đáng - *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, NXB Lao động - Xã hội - 2006.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN THƯƠNG PHẨM VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM

Tên mô đun:	Thương phẩm và an toàn thực phẩm
Mã số môn học/ mô đun:	MĐ 03
Thời gian thực hiện:	30 giờ; (Lý thuyết: 10 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 18 giờ; Kiểm tra 2 giờ).

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí:

Thương phẩm và an toàn thực phẩm được bố trí giảng dạy sau các mô đun chung và cùng với các mô đun kỹ thuật cơ sở trong chương trình dạy nghề trình độ trung cấp nghề “Nghề vụ nhà hàng”

- Tính chất:

Thương phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm là môn học lý thuyết thuộc nhóm các mô đun, mô đun chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề trình độ trung cấp nghề “Nghề vụ nhà hàng”

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về thương phẩm hàng thực phẩm. Các nội dung được đề cập đến trong môn học như: Thành phần học có trong các loại thực phẩm, nguồn gốc hàm lượng của các thành phần, đặc điểm, tính chất, vai trò của các thành phần.

- Chọn lọc, xác định được chất lượng hàng thực phẩm, đồng thời biết cách bảo quản các loại thực phẩm và giúp cho việc nâng cao chất lượng món ăn và đảm bảo an toàn thực phẩm.

- Phân tích được và vận dụng được những kiến thức cơ bản về vệ sinh an toàn thực phẩm trong các khâu từ việc cung ứng, bảo quản, chế biến, phục vụ và các vấn đề khác về vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Ý thức giữ vệ sinh, an toàn thực phẩm; Tỉ mỉ trong nhận biết các loại thực phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

Nội dung chi tiết:

Chương 1. Lý luận chung về mô đun

Mục tiêu:

- Hiểu được vai trò của nước, chất khoáng, glucid, lipid, protein, enzym, vitamin và các thành phần hóa học khác đối với chất lượng thực phẩm;

- Trình bày được các đặc trưng của chất lượng thực phẩm;

- Liệt kê được các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm;

- Đánh giá được chất lượng thực phẩm;

- Biết sử dụng các phương pháp để bảo quản thực phẩm đúng theo yêu cầu.

1. Thành phần hoá học của thực phẩm

1.1 Nước

- 1.2 Chất khoáng
- 1.3 Gluxít
- 1.4 Lipít
- 1.5 Protein
- 1.6 Enzim
- 1.7 Vitamin
- 1.8 Các thành phần hoá học khác
- 2. Chất lượng hàng thực phẩm
 - 2.1 Đặc trưng chất lượng hàng thực phẩm
 - 2.2 Những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguyên liệu đầu vào
 - 2.3 Xác định chất lượng hàng thực phẩm
 - 2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng thực phẩm trong thời gian bảo quản
 - 2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
 - 2.6. Chế độ bảo quản hàng thực phẩm
- Kiểm tra

Chương 2: Các mặt hàng thực phẩm

Mục tiêu :

- Đánh giá được chất lượng của rau củ quả, lương thực, đường, bánh kẹo, rượu, bia, chè, thịt gia súc gia cầm, trứng gia cầm, dầu mỡ ăn, sữa và thủy hải sản.
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của rau củ quả, lương thực, đường, bánh kẹo, rượu, bia, chè, thịt gia súc gia cầm, trứng gia cầm, dầu mỡ ăn, sữa và thủy hải sản.
- Lựa chọn được các phương pháp phù hợp bảo quản rau củ quả, lương thực, đường, bánh kẹo, rượu, bia, chè, thịt gia súc gia cầm, trứng gia cầm, dầu mỡ ăn, sữa và thủy hải sản.
- Cần thận, tỉ mỉ trong nhận biết các loại rau quả và các sản phẩm chế biến, lương thực, đường, bánh, rượu bia, chè, thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm, dầu mỡ ăn - sữa và các sản phẩm của sữa - thủy hải sản.

- 1. Rau quả và các sản phẩm chế biến
 - 1.1 Ý nghĩa của rau quả
 - 1.2 Phân loại
 - 1.3 Thành phần hoá học của rau quả
 - 1.4 Chỉ tiêu chất lượng của rau quả
 - 1.5 Các quá trình xảy ra ở rau quả trong thời gian bảo quản
 - 1.6 Các phương pháp bảo quản rau quả
 - 1.7 Các sản phẩm của rau quả
- 2. Lương thực, Đường, Bánh, Rượu bia, chè
 - 2.1 Lương thực, đường, bánh

- 2.2 Rượu, bia, chè
- 3 Thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm
- 3.1 Thịt gia súc, gia cầm
- 3.2 Trứng gia cầm
- 4. Dầu mỡ ăn - Sữa và các sản phẩm của sữa
- 4.1 Dầu mỡ ăn
- 4.2 Sữa và các sản phẩm của sữa
- 4.3 Thủy hải sản
- 4.3.1 Cá
- 4.3.2 Tôm
- 4.3.3 Cua
- 4.3.4 Mực
- 4.3.5 Các loại thủy sản khác
- Kiểm tra:

Chương 3: Vệ sinh an toàn thực phẩm

Mục tiêu :

- Hiểu được ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm đối với hoạt động kinh doanh nhà hàng
- Mô tả được các yêu cầu, nguyên tắc đối với vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình cung ứng, bảo quản, chế biến, phục vụ và các hoạt động khác trong quá trình kinh doanh ăn uống tại nhà hàng.

- 1 Khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm
- 1.1 Khái niệm của vệ sinh an toàn thực phẩm (VSATTP)
- 1.2 Ý nghĩa
- 2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản
- 2.1 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng
- 2.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu bảo quản
- 3 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu chế biến
- 3.1 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong sơ chế
- 3.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong chế biến
- 4 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ ăn uống
- 4.1 Các nguyên tắc cơ bản đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ
- 4.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ
- 5 Những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- 5.1 Vệ sinh khu vực phòng ăn
- 5.2 Xử lý thức ăn thừa
- 5.3 Xử lý rác thải
- Kiểm tra

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 3

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

- Phòng học lý thuyết.

2. Trang thiết bị máy móc

- Máy chiếu, máy tính, bảng phấn....

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình, giáo án, đề cương bài giảng.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

+ Tầm quan trọng của môi trường và an ninh - an toàn trong kinh doanh nhà hàng.

+ Nguyên tắc và giải pháp bảo vệ môi trường và công tác vệ sinh an toàn - an ninh trong kinh doanh nhà hàng.

+ Nhận biết được các loại tai nạn thường gặp, xác định được nguyên nhân, nêu được các biện pháp xử lý sơ cứu và đề phòng tai nạn.

2. Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra định kỳ: 2 bài kiểm tra viết (thời gian từ 30 đến 45 phút);

- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra viết: thời gian từ 45 đến 60 phút)

- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Kỹ thuật chế biến món ăn.

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

- Phương pháp giảng dạy:

+ Thuyết trình, giảng giải.

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

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

+ Trong quá trình giảng dạy, giao bài tập nhóm, thảo luận... giáo viên cần lưu ý riêng cho từng đối tượng người học cho các chuyên ngành.

- Đối với giáo viên:

+ Có chương trình môn học.

+ Có bài giảng chi tiết.

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

- Đối với học sinh :

+ 40 học sinh /01 lớp.

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

+ Hoàn thành các bài tập.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 2. 3.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Nguyễn Minh Nguyệt, *Rau quả các sản phẩm*, Trường Đại học Thương mại Hà Nội, 1980.

- Trần Bá Hiền, Lại Đức Cận và Trần Văn Trình, *Lương thực, đường, bánh kẹo*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Đặng Đức Dũng, *Thịt gia súc gia cầm*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Hoàng Văn Minh và Trần Thị Dung, *Sữa các sản phẩm của sữa*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Hoàng Thị Sôi và Trần Hậu, *Thủy hải sản*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Nguyễn Văn Hiệu và Trần Văn Thiện, *Rượu, bia, chè, cà phê, thuốc lá* Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Phạm Văn Gia, *Sinh lý dinh dưỡng*, Trường ĐH Thương mại.

- Nguyễn Văn Hiệu, Nguyễn Thị Đông và Lại Đức Cận, *Quản lý chất lượng sản phẩm*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1998.

- Từ Giấy, *Bảng thành phần hoá học*.

- Phan Văn Hoàn, *Bước đầu tìm hiểu về văn hóa ẩm thực Việt Nam*, NXB Khoa học - Xã hội, 2006.

- Hoàng Thị Như Huy, *Nghệ thuật ẩm thực Huế*, NXB Thuận Hóa, 2006.

- Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Kỹ thuật chế biến món ăn*, NXB Thanh Niên, 2005.

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

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

VĂN HÓA ẨM THỰC

Tên:mô đun	Văn hoá ẩm thực
Mã số môn học/ mô đun:	MĐ 04
Thời gian thực hiện:	45 giờ; (Lý thuyết: 10. giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 32 giờ; Kiểm tra 3 giờ).

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí:

Văn hóa ẩm thực được giảng dạy song song với các môn Xây dựng thực đơn, Lý thuyết Nghiệp vụ chế biến....

- Tính chất:

Văn hóa ẩm thực là môn học lý thuyết chuyên môn nghề cơ bản trong nghề du lịch nói chung và nghề Quản trị Nhà hàng.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Trình bày được những kiến thức khái quát về văn hoá, văn hoá ẩm thực Việt Nam và một số nước trên thế giới.

- Nhận biết được những yếu tố ảnh hưởng tới văn hoá ẩm thực, văn hoá ẩm thực của Việt Nam và một số nước trên thế giới.

- Ứng dụng được kiến thức về văn hóa ẩm thực vào việc xây dựng thực đơn, phục vụ món ăn cho từng loại đối tượng khách của nhà hàng và khách sạn du lịch.

- Chấp nhận những khác biệt về văn hóa ẩm thực của các vùng, miền, quốc gia khác nhau.

- Nhận thức đúng đắn về văn hóa ẩm thực Việt Nam và một số nước trên thế giới, mối liên hệ giữa ẩm thực và tôn giáo.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

1.Nội dung chi tiết

Chương 1 : Khái quát chung về các nền văn hoá,văn hoá ẩm thực lớn trên thế giới

Mục tiêu :

- Trình bày đúng khái niệm văn hoá, bản sắc văn hóa và giao thoa văn hóa.

- Xác định được các đặc trưng cơ bản của nền văn hóa phương Đông và phương Tây.

- Trình bày đúng khái niệm văn hóa ẩm thực.

- Chỉ ra được các đặc trưng cơ bản của các nền văn hóa ẩm thực lớn trên thế giới.

- Giải thích được sự ảnh hưởng của các yếu tố vị trí địa lý, khí hậu, địa hình, kinh tế, văn hóa, lịch sử chính trị, tôn giáo, hoạt động du lịch đến văn hóa ẩm thực.

- Xác định được các xu hướng hội nhập trong văn hóa ẩm thực.

- Vận dụng những kiến thức trên vào quá trình tìm hiểu văn hóa ẩm thực của các quốc gia và xây dựng thực đơn.

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

1.1. Một số khái niệm chính

1.2. Các nền văn hoá lớn trên thế giới

2. Khái quát về văn hoá ẩm thực

2.1. Các nền văn hoá ẩm thực lớn trên thế giới

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới văn hoá ẩm thực

2.2.1. Vị trí, địa lý

2.2.2. Khí hậu

2.2.3. Lịch sử

2.2.4. Kinh tế

2.2.5. Tôn giáo

2.2.6. Ảnh hưởng của sự phát triển du lịch

3. Ẩm thực trong xu hướng hội nhập

3.1. Hội nhập ẩm thực Á - Âu

3.2. Xu hướng chung; Kiểm tra

Chương 2: Văn hoá ẩm thực Việt Nam

Mục tiêu:

- 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.

- Phát hiện những nét văn hóa ẩm thực tại địa phương cần giới thiệu với khách du lịch.

- Tự hào về truyền thống văn hóa ẩm thực của Việt Nam.

1. Khái quát về Việt Nam

1.1. Điều kiện tự nhiên

1.2. Điều kiện xã hội

2. Văn hoá ẩm thực Việt Nam

2.1. Văn hoá ẩm thực truyền thống

2.1.1. Một số nét văn hoá ẩm thực truyền thống tiêu biểu

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

2.2. Văn hoá ẩm thực đương đại

2.2.1. Một số nét văn hoá ẩm thực chung

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

Kiểm tra

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

Mục tiêu:

- Xác định được đặc điểm của các nền văn hóa ẩm thực quan trọng đối với du lịch Việt Nam như văn hóa ẩm thực Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc, các nước Đông Nam Á, các nước khu vực Tây Á, Pháp, Anh, Mỹ, Nga.

- Phân tích được tầm quan trọng của việc phục vụ du khách phù hợp đặc điểm văn hóa ẩm thực mà họ chịu ảnh hưởng.

- Tôn trọng những yếu tố đặc thù tiêu biểu thuộc văn hóa ẩm thực của du khách.

1.Trung Quốc

1.1.Khái quát chung

1.2.Văn hoá ẩm thực Trung Quốc

2.Nhật Bản

2.1.Khái quát chung

2.2.Văn hoá ẩm thực Nhật Bản

3.Hàn Quốc

3.1.Khái quát chung

3.2.Văn hoá ẩm thực Hàn Quốc

4.Các nước Đông Nam Á

4.1.Khái quát chung

4.2.Văn hoá ẩm thực các nước Đông Nam Á

5.Các nước khu vực Tây Á

5.1.Khái quát chung

5.2.Văn hoá ẩm thực các nước khu vực Tây Á

6.Pháp

6.1.Khái quát chung

6.2.Văn hoá ẩm thực Pháp

7.Anh

7.1.Khái quát chung

7.2.Văn hoá ẩm thực Anh

8.Mỹ

8.1.Khái quát chung

8.2.Văn hoá ẩm thực Mỹ

9.Nga

9.1.Khái quát chung

9.2.Văn hoá ẩm thực Nga; Kiểm tra

Chương 4: Ẩm thực và tôn giáo

Mục tiêu:

- Nhận biết được các tôn giáo phổ biến trên thế giới.
- Nêu được một số quan niệm tôn giáo về ẩm thực.
- Phân biệt được một số hình thức ẩm thực tôn giáo.
- Tôn trọng mối liên hệ giữa ẩm thực và văn hóa

1.Khái quát chung

1.1.Một số tôn giáo lớn trên thế giới

1.2.Một số quan niệm tôn giáo về ẩm thực

2.Một số hình thức ẩm thực tôn giáo

- 2.1. Âm thực Phật giáo
- 2.2. Âm thực Hồi giáo
- 2.3. Âm thực Do thái giáo
- 2.4. Âm thực Hindu giáo
- 2.5. Âm thực Thiên chúa giáo

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Lớp học: Phòng lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Bảng, phấn, máy tính, máy chiếu...
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Tài liệu giảng dạy, bài giảng, giáo trình tham khảo, mẫu chứng từ thanh toán
4. Khác

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

- + Các nền văn hoá ẩm thực lớn trên thế giới
- + Các yếu tố ảnh hưởng tới văn hoá ẩm thực
- + Tập quán khẩu vị ăn uống ba miền (Bắc, Trung, Nam)
- + Một số nét văn hoá ẩm thực truyền thống tiêu biểu
- + Văn hoá ẩm thực Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc, các nước Đông Nam Á,

các nước Tây Á, Pháp, Nga, Anh, Mỹ.

2. *Phương pháp đánh giá:* kiểm tra lý thuyết, hình thức tự luận hoặc tự luận kết hợp câu hỏi trắc nghiệm.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình :

Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng 2.

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

- *Phương pháp giảng dạy:*

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

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

+ Tổng quá trình giảng dạy, giao bài tập nhóm, thảo luận... giáo viên cần lưu ý riêng cho từng đối tượng học sinh cho các chuyên ngành.

- *Đối với giáo viên:*

- + Có chương trình môn học.
- + Có bài giảng chi tiết.

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

- *Đối với học sinh :*

- + Được trang bị kiến thức về văn hoá, lịch sử, xã hội.
- + Hoàn thành các bài tập.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý :

- Chương 2, 3, 4.

4. Tài liệu cần tham khảo :

- *Bar và đồ uống*, Trường Du lịch Hà Nội, 1998.
- *Cơ sở văn hoá Việt Nam*, NXB Văn hoá dân tộc, 2000.
- Đông A Sáng, Trà - *Văn hoá đặc sắc Trung Hoa*, NXB Văn hoá thông tin, 2004.
- Đinh Gia Khánh, *Trên đường tìm hiểu văn hoá dân gian*, NXB Khoa học xã hội, 1989.
- Hoàng Tuấn, *Học thuyết âm dương và phương dược cổ truyền*. NXB Văn hoá thông tin, 2001.
- Ngô Kinh Chính, Vương Miện Quĩ, GS Lương Kì Thứ dịch từ nguyên bản tiếng Trung, *Đại cương lịch sử văn hoá Trung Quốc*, NXB Văn hoá thông tin, 2000.
- Mai Khôi, *Hương vị quê hương*, NXB Mĩ thuật, 1996. Ngô Tất Tố tác phẩm, NXB Văn học 1997, Tập 1, tập 2.
- Nguyễn Văn Ánh, Đỗ Đình Hằng, Lê Đình Thủy, *Hàn Quốc lịch sử & văn hoá*, NXB Văn hoá, 1996.
- Nguyễn Quang Khải, *Tập tục và kiêng kỵ* (sưu tầm giới thiệu), NXB văn hoá dân tộc, 2001.
- Nguyễn Thu Tâm (dịch), *Nghệ thuật nấu ăn Trung Hoa*, NXB Trẻ, 1995.
- Phan Ngọc, *Bản sắc văn hoá Việt Nam*, NXB Văn học, 2002.
- Trịnh Xuân Dũng Và Hoàng Minh Khang, *Tập quán khẩu vị ăn của một số nước và thực đơn nhà hàng*, Trường Du lịch Hà Nội.
- Trần Quốc Vượng, *Văn hoá Việt Nam tìm tòi và suy ngẫm*, NXB Văn hoá dân tộc, 2000.
- Trương Lập Văn chủ biên; Hoàng Mộng Khánh dịch từ nguyên bản tiếng Trung, *Triết học Phương Đông*, NXB Khoa học xã hội, 2000.
- Thích Thanh Từ, *Bước Đầu học Phật*, Thành hội phật giáo TP. Hồ Chí Minh, 1991.
- Tô Hoài, *Truyện cũ Hà Nội*, NXB Hà Nội, 1998.
- Toan ánh, *Tìm hiểu phong tục Việt Nam*, NXB Thanh niên, 1992.
- Từ Giấy, *Phong cách ăn Việt Nam*, NXB Y học, 1996.
- *Thường thức trong gia đình*, NXB Hà Nội, 1997.
- X.Carpusina và V. Carpusin, *Lịch sử văn hoá thế giới* - NXB Thế giới, 2004.
- Phan Văn Hoàn, *Bước đầu tìm hiểu về văn hóa ẩm thực Việt Nam*, NXB Khoa học xã hội, 2006.
- Hoàn Thị Như Huy, *Nghệ thuật ẩm thực Huế*, NXB Thuận Hóa, 2006.
- Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Kỹ thuật chế biến món ăn*, NXB Thanh niên 2005.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN KỸ NĂNG BÁN HÀNG TRONG NHÀ HÀNG

Tên mô đun: Kỹ năng bán hàng trong nhà hàng
Mã số môn học/ mô đun: MĐ 05
Thời gian thực hiện: 45 giờ; (Lý thuyết: 10. giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 32 giờ; Kiểm tra 3 giờ).

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Vị trí:

Kỹ năng bán hàng trong nhà hàng được bố trí giảng dạy cùng với các môn học, mô đun chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Trung cấp nghề “Nghiep vụ nhà hàng”.

- Tính chất:

Kỹ năng bán hàng trong nhà hàng là mô đun thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn nghề trong chương trình khung trình độ Trung cấp nghề “Nghiep vụ nhà hàng”.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Trình bày được khái niệm, vai trò của bán hàng trong kinh doanh nhà hàng;
- Giải thích được các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng trong nhà hàng;
- Phân tích được quy trình bán hàng trong kinh doanh, phục vụ nhà hàng;
- Thực hiện bán hàng trực tiếp và gián tiếp đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn;
- Giao tiếp tốt để làm hài lòng mọi khách hàng;
- Trung thực, đề cao lương tâm nghề nghiệp, trách nhiệm trong công việc, tích cực cập nhật kiến thức thường xuyên và rèn luyện các kỹ năng bán hàng trong môi trường nhà hàng.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

Bài 1: Khái quát về hoạt động bán hàng trong nhà hàng *Thời gian: 05 giờ*

Mục tiêu:

- Xác định được khái niệm, các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng;
- Phân tích được vai trò của hoạt động bán hàng trong kinh doanh nói chung và trong kinh doanh nhà hàng nói riêng;
- Xác định được tinh thần làm việc đúng mực.

1. Khái niệm, vai trò của bán hàng trong kinh doanh nhà hàng

1.1. Khái niệm

1.1.1. Các quan niệm về khái niệm bán hàng

1.1.2. Khái niệm bán hàng theo quan điểm cổ điển

1.1.3. Khái niệm bán hàng theo quan điểm hiện đại

- 1.2. Vai trò
2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng trong nhà hàng
 - 2.1. Các yếu tố bên ngoài nhà hàng
 - 2.1.1. Các yếu tố thuộc cơ sở hạ tầng
 - 2.1.2. Môi trường pháp lý
 - 2.1.3. Môi trường kinh tế
 - 2.2. Các yếu tố bên trong nhà hàng
 - 2.2.1. Lực lượng lao động
 - 2.2.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật và ứng dụng tiên bộ kỹ thuật
 - 2.2.3. Nhân tố quản trị
 - 2.2.4. Hệ thống trao đổi và xử lý thông tin
3. Tổ chức hoạt động bán hàng trong nhà hàng
 - 3.1. Một số mô hình tổ chức bộ máy tiêu biểu của nhà hàng
 - 3.1.1. Mô hình tổ chức bộ máy của nhà hàng có quy mô lớn
 - 3.1.2. Mô hình tổ chức bộ máy của nhà hàng có quy mô nhỏ và vừa
 - 3.2. Các hoạt động bán hàng chủ yếu trong nhà hàng
 - 3.2.1. Nghiên cứu thị trường
 - 3.2.2. Xây dựng thực đơn và danh mục đồ uống
 - 3.2.3. Tổ chức cung ứng hàng hoá, nguyên liệu
 - 3.2.4. Tổ chức sản xuất
 - 3.2.5. Tổ chức bán hàng (phục vụ)
 - 3.3. Mối quan hệ của các hoạt động bán hàng trong nhà hàng
 - 3.3.1. Tính hỗ trợ, bổ sung
 - 3.3.2. Tính liên hoàn và đan xen
 - 3.3.3. Tính thống nhất

Bài 2: Các yếu tố cơ bản của hoạt động tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ trong nhà hàng

Mục tiêu:

- Trình bày được các đặc điểm của thị trường trong kinh doanh nhà hàng;
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến thị trường, các sản phẩm của nhà hàng, chính sách giá, các hoạt động xúc tiến bán hàng của nhà hàng;
- Tôn trọng quy luật cung cầu trong kinh doanh nhà hàng.

- 1 Thị trường trong kinh doanh nhà hàng
 - 1.1 Đặc điểm của thị trường trong kinh doanh nhà hàng
 - 1.1.1. Đặc điểm chung
 - 1.1.2. Đặc điểm riêng
 - 1.2 Phân loại thị trường trong kinh doanh nhà hàng
 - 1.2.1. Khái niệm

- 1.2.2. Vai trò của phân loại thị trường trong kinh doanh nhà hàng
- 1.2.3. Phân loại thị trường
- 1.3. Cung và cầu trên thị trường sản phẩm ăn uống
 - 1.3.1. Cung trên thị trường sản phẩm ăn uống
 - 1.3.2. Cầu trên thị trường sản phẩm ăn uống
- 1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến thị trường sản phẩm ăn uống
 - 1.4.1. Các yếu tố thuộc về tự nhiên
 - 1.4.2. Các yếu tố thuộc về văn hoá, xã hội
 - 1.4.3. Các yếu tố thuộc về kinh tế
 - 1.4.4. Các yếu tố thuộc về chính trị
 - 1.4.5. Các yếu tố khác
- 2. Hiểu biết về hoạt động kinh doanh của nhà hàng
 - 2.1. Các sản phẩm của nhà hàng
 - 2.1.1. Yếu tố hàng hóa
 - 2.1.2. Yếu tố dịch vụ
 - 2.2. Chính sách giá
 - 2.2.1. Xác định mục tiêu của chính sách giá
 - 2.2.2. Xác định khung giá
 - 2.2.3. Các hình thức định giá sản phẩm nhà hàng
 - 2.3. Các hoạt động xúc tiến bán hàng của nhà hàng
 - 2.3.1. Bán hàng trực tiếp
 - 2.3.2. Quan hệ công chúng
 - 2.3.3. Xúc tiến bán hàng
 - 2.3.4. Quảng cáo trong kinh doanh ăn uống
- 3. Hiểu biết về hoạt động kinh doanh của các nhà hàng khác
 - 3.1. Nhà hàng trong khách sạn
 - 3.2. Nhà hàng độc lập
 - 3.3. Nhà hàng ăn Âu
 - 3.4. Nhà hàng ăn Á
 - 3.5. Nhà hàng đặc sản
 - 3.6. Nhà hàng phục vụ theo định suất
 - 3.7. Nhà hàng chọn món
 - 3.8. Nhà hàng tự phục vụ (Buffet)
 - 3.9. Nhà hàng chọn món theo định suất
 - 3.10. Nhà hàng tự nhân
 - 3.11. Nhà hàng nhà nước
 - 3.12. Nhà hàng cổ phần
 - 3.13. Nhà hàng liên doanh
 - 3.14. Nhà hàng 100% vốn nước ngoài

Bài 3: Các kiến thức và kỹ năng bán hàng cơ bản trong nhà hàng

Mục tiêu:

- Xác định được vai trò của người bán hàng trong nhà hàng và các yêu cầu để trở thành người bán hàng tốt;
- Nhận biết được các biểu hiện khác nhau trong tâm lý khách hàng;
- Giao tiếp, trò chuyện tự tin và cởi mở trong bán hàng;
- Tích cực rèn luyện kỹ năng bán hàng trong môi trường nhà hàng.

1. Người bán hàng
 - 1.1 Khái niệm, vai trò của người bán hàng
 - 1.2 Các yêu cầu cần có của người bán hàng
- 2 Tâm lý học trong bán hàng
 - 2.1 Cách phán đoán, tìm hiểu tâm lý khách hàng
 - 2.2 Vận dụng các quy luật tâm lý vào bán hàng
- 3 Nghệ thuật giao tiếp và nói chuyện trong bán hàng
 - 3.1 Nghệ thuật giao tiếp trong bán hàng
 - 3.2 Nghệ thuật trò chuyện trong bán hàng

Kiểm tra

Bài 4: Quy trình bán hàng trong kinh doanh, phục vụ nhà hàng

Mục tiêu:

- Nêu được quy trình cơ bản về hoạt động bán hàng trực tiếp và bán hàng gián tiếp trong kinh doanh, phục vụ nhà hàng;
- Thực hiện chính xác quy trình bán hàng;
- Chấp hành quy định về quy trình bán hàng trong nhà hàng;

1. Bán hàng trực tiếp
 - 1.1 Chào hỏi, đón tiếp khách
 - 1.2 Giới thiệu hàng hoá với khách
 - 1.3 Thuyết phục khách mua hàng
 - 1.4 Tiếp nhận các yêu cầu của khách về hàng hoá
 - 1.5 Phục vụ khách
 - 1.6 Thanh toán
 - 1.7 Tiễn khách
- 2 Tiếp nhận yêu cầu và bán hàng gián tiếp (qua các phương tiện thông tin, liên lạc)
 - 2.1 Chào hỏi, cung cấp thông tin
 - 2.2 Giới thiệu hàng hoá với khách
 - 2.3 Thuyết phục khách mua hàng
 - 2.4 Tiếp nhận các yêu cầu của khách về hàng hoá
 - 2.5 Kiểm tra việc bán hàng

- 2.6 Chuẩn bị phục vụ
3. Quy trình bán hàng cho khách mang đi (không tiêu dùng tại nhà hàng)
- 3.1. Khách hàng trực tiếp đến nhà hàng và mua sản phẩm
- 3.2. Khách hàng gọi điện đến nhà hàng và mua sản phẩm qua điện thoại
4. Một số điểm chú ý trong hoạt động bán hàng

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng:
 - Phòng học lý thuyết
 - Phòng học thực hành
2. Trang thiết bị máy móc
 - Máy chiếu, bảng phấn, máy tính
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu
 - Giáo trình, giáo án, đề cương bài giảng, một số băng đĩa minh họa...

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

- + Vai trò của bán hàng trong kinh doanh nhà hàng;
- + Các hoạt động bán hàng chủ yếu trong nhà hàng;
- + Thị trường trong kinh doanh nhà hàng;
- + Các yếu tố ảnh hưởng đến thị trường, các sản phẩm của nhà hàng, chính sách giá, các hoạt động xúc tiến bán hàng của nhà hàng;
- + Các yêu cầu cần có của người bán hàng;
- + Quy trình cơ bản về hoạt động bán hàng trực tiếp và bán hàng gián tiếp trong kinh doanh, phục vụ nhà hàng.

2. Phương pháp đánh giá:

- + Kiểm tra định kỳ: 01 bài kiểm tra viết, 02 bài kiểm tra tích hợp
- + Hình thức: - Bài kiểm tra viết: Từ 2 đến 3 câu hỏi tự luận
 - Bài kiểm tra tích hợp: 01 câu hỏi tự luận, 01 câu hỏi thực hành
- + Kiểm tra hết môn: 01 bài kiểm tra tích hợp
- + Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG MÔ ĐUN:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình được áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

- Đối với giáo viên:
 - + Có kiến thức thực tế về hoạt động kinh doanh nhà hàng, kiến thức về marketing và bán hàng.
 - + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho học sinh.
- Đối với học sinh
 - + Tích cực chủ động tham gia bài giảng, tham gia thảo luận nhóm.
 - + Thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo, cập nhật thông tin.

- + Thực hiện tốt các kỹ năng bán hàng trong nhà hàng.
- + Hoàn thành các bài tập.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 2, 3, 4.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Philip Cottler, *Marketing căn bản*, NXB thống kê Hà Nội, 2002.
- Trịnh Xuân Dũng, *Nghề bán hàng*, NXB Thống kê Hà Nội, 2005
- Trịnh Xuân Dũng - Đinh Văn Đáng, *Kỹ năng giao tiếp*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2000.
- Philip Cottler, *Nguyên lý tiếp thị*.
- Nguyễn Văn Lưu, *Thị trường du lịch*, NXB ĐH Quốc gia Hà Nội, 1998.
- Nguyễn Thị Doan, *Giáo trình Marketing du lịch*.
- Nguyễn Hiến Lê (dịch), *Đắc nhân tâm - Bí quyết của thành công*, NXB Tổng hợp Đồng Tháp, 1994.
- Vũ Thị Phương - Dương Quang Huy, *Giao tiếp trong kinh doanh*, NXB Thống kê, 1997.
- Đinh Văn Tiên, *Nghệ thuật đàm phán kinh doanh*, NXB Chính trị Quốc gia, 1998.
- Tổng cục Du lịch Việt Nam, *Kỹ năng giao tiếp cách tiếp cận thực tế*, 2000.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ THANH TOÁN

Tên mô đun:	Nghiệp vụ thanh toán
Mã số môn học/ mô đun:	MĐ 06
Thời gian thực hiện:	45 giờ; (Lý thuyết: 10 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 32 giờ; Kiểm tra 3 giờ).

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

- Vị trí:

Nghiệp vụ thanh toán được bố trí giảng dạy cùng các mô đun, mô đun chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Trung cấp nghề “Nghiệp vụ nhà hàng”.

- Tính chất:

Nghiệp vụ thanh toán là môn học lý thuyết quan trọng thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn nghề trong chương trình khung trình độ Trung cấp nghề “Nghiệp vụ nhà hàng”.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

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

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

- Tạo lập đức tính cẩn thận tỉ mỉ và tôn trọng quy định của nhà nước về chế độ thanh toán.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

Nội dung chi tiết:

Chương 1: Hệ thống tiền tệ thế giới

Mục tiêu :

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

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

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

1. Những vấn đề chung về tiền tệ

1.1. Bản chất của tiền tệ

1.2. Quá trình phát triển của các hình thái tiền tệ

1.3. Quy luật lưu thông tiền tệ

1.4. Lạm phát

2. Các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới

2.1. Ngoại tệ và ngoại hối

2.2. Một số đồng tiền phổ biến trên thế giới

*Kiểm tra

Chương 2: Tỷ giá hối đoái

Mục tiêu :

- Xác định được tỷ giá hối đoái, khái niệm về tỷ giá, phương pháp yết tỷ giá, các loại tỷ giá hối đoái, các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái và phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái.

- Vận dụng quy đổi tiền tệ theo tỷ giá hối đoái đúng quy định.

- Chủ động tìm hiểu tỷ giá hối đoái theo quy định tại Việt Nam.

1. Khái niệm về tỷ giá

1.1. Khái niệm tỷ giá hối đoái

1.2. Cơ sở hình thành tỷ giá hối đoái

2. Phương pháp yết tỷ giá

2.1. Khái niệm phương pháp yết tỷ giá

2.2. Các phương pháp yết tỷ giá

2.2.1. Phương pháp yết tỉ giá trực tiếp

2.2.2. Phương pháp yết tỉ giá gián tiếp

2.3. Phương pháp xác định tỷ giá theo phương pháp tính chéo

3. Các loại tỷ giá hối đoái

3.1. Căn cứ vào tính chất áp dụng tỷ giá hối đoái

3.2. Căn cứ vào thời điểm mua bán

3.3. Căn cứ vào cách thức hình thành tỷ giá hối đoái

3.4. Căn cứ vào phương thức chuyển ngoại hối

4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái

4.1. Quan hệ cung cầu về ngoại hối trên thị trường

4.1.1. Khái niệm

4.1.2. Ảnh hưởng của quan hệ cung cầu đến tỷ giá

4.2. Mức chênh lệch về lạm phát giữa các nước

5. Phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái

5.1. Chính sách chiết khấu

5.2. Sự can thiệp trực tiếp vào thị trường ngoại hối

5.3. Lập quỹ bình ổn tỷ giá

5.4. Phá giá tiền tệ

5.5. Nâng giá tiền tệ

Chương 3: Thanh toán trong nền kinh tế thị trường

Mục tiêu:

- Trình bày được đặc điểm của thanh toán tiền mặt và không dùng tiền mặt

- Phân biệt được các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.

- Tuân thủ quy định về các loại thanh toán được chấp nhận tại nhà hàng.

1. Thanh toán tiền mặt trong nền kinh tế thị trường

1.1. Khái niệm thanh toán tiền mặt

1.2. Nội dung của thanh toán tiền mặt

1.3. Ưu, nhược điểm của thanh toán tiền mặt

2. Thanh toán không dùng tiền mặt

2.1. Khái niệm thanh toán không dùng tiền mặt

2.2. Bản chất của thanh toán tiền mặt

2.3. Các nguyên tắc trong thanh toán không dùng tiền mặt

2.4. Ý nghĩa của thanh toán không dùng tiền mặt

3. Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt

3.1. Hối phiếu

3.2. Thanh toán bằng Séc

3.3. Thanh toán bằng Ủy nhiệm chi

3.4. Thanh toán bằng Ủy nhiệm thu

3.5. Thanh toán bằng thư tín dụng

3.6. Thanh toán bằng thẻ

3.7. Thanh toán bằng Voucher

*Kiểm tra

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

Mục tiêu:

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

1. Nội dung cơ bản của một số chứng từ thanh toán

1.1. Phiếu thu tiền

1.2. Phiếu chi tiền

1.3. Phiếu quy đổi ngoại tệ

1.4. Hóa đơn bán hàng

1.5. Bảng kê tiền mặt

2. Phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách

2.1. Phương pháp lập chứng từ

2.2. Các thủ tục thanh toán cho khách

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 4

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Lớp học: Phòng lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Bảng, phấn, máy tính, máy chiếu...

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Tài liệu giảng dạy, bài giảng, giáo trình tham khảo, mẫu chứng từ thanh toán

4. Khác

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá

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

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

- Xác định được tỷ giá hối đoái: khái niệm về tỷ giá, phương pháp yết tỷ giá, các loại tỷ giá hối đoái, các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái và phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái.

- Nêu được đặc điểm của thanh toán tiền mặt và không dùng tiền mặt, nêu được nội dung của thanh toán tiền mặt, phân biệt được ưu và nhược điểm của thanh toán tiền mặt.

- Mô tả được các loại chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán, nội dung cơ bản một số chứng từ thanh toán.

- Áp dụng được các phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách.

2. Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra viết
- Bài kiểm tra định kỳ: 3 bài viết 45 phút

Nội dung kiểm tra gồm: 01 câu hỏi lý thuyết (Tự luận hoặc trắc nghiệm) + 01 bài tập

- Kiểm tra kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra viết
- Thang điểm 10

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH :

1. Phạm vi áp dụng chương trình :

Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun :

- Phương pháp giảng dạy:
 - + Phần lý thuyết: Phương pháp thuyết trình, giảng giải, phân tích, hướng dẫn tự học, nêu vấn đề thảo luận
 - + Phần bài tập: Phương pháp nêu vấn đề và giải quyết vấn đề
- Đối với giáo viên:
 - + Tốt nghiệp đại học khối kinh tế
 - + Có kiến thức thực tế về kế toán, tài chính, ngân hàng, du lịch – khách sạn
 - + Có giáo cụ trực quan (chứng từ của các ngân hàng, nhà hàng...)
- Đối với học sinh :
 - + Có ý thức học tập tốt, có khả năng tính toán
 - + Có kiến thức của các học phần liên quan đến mô đun này

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý :

- Chương 1, 2, 3, 4.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Lưu Thị Hương, *Tài chính doanh nghiệp*, NXB Giáo dục, 1998.
- Đinh Xuân Trinh, *Thanh toán quốc tế trong ngoại thương*, Sinh Xuân Tr×nh, NXB Giáo dục, 2003.
- Frederic – S.Mishkin, *Tiền tệ - ngân hàng và thị trường tài chính*, NXB Khoa học và kỹ thuật, 1995.
- Lê Văn Tê và Trương Thị Hồng, *Thẻ thanh toán và việc ứng dụng thanh toán thẻ tại Việt Nam*, NXB Trẻ, 1999.
- Ngô Văn Quế, *Quản lý và phát triển tài chính - tiền tệ - tín dụng - ngân hàng*, NXB Khoa học và kỹ thuật, 2000.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên nghề: Nghiệp vụ lưu trú

Trình độ đào tạo: Sơ cấp

Đối tượng tuyển sinh:

- Độ tuổi: từ 15 tuổi trở lên
- Trình độ học vấn: Trung học cơ sở trở lên
- Sức khỏe: Tốt

Số lượng mô đun đào tạo: 04

Bằng cấp sau khi tốt nghiệp: Chứng chỉ sơ cấp

Mô tả khóa học:

Khóa học nghiệp vụ lưu trú nhằm trang bị cho học viên kiến thức chuyên môn về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách lưu trú tại khách sạn; đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự; Kỹ thuật và công việc dọn phòng, vệ sinh phòng.... giúp học viên trở thành những nhân viên làm phòng chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, người học còn được trang bị các kiến thức bổ trợ nghề nghiệp như: tổng quan du lịch, ngoại ngữ, tâm lý giao tiếp để đủ tự tin làm việc trong các hệ thống nhà hàng khách sạn trong nước và quốc tế.

I. MỤC TIÊU CỦA KHÓA HỌC

1. Kiến thức, kỹ năng, thái độ nghề nghiệp

- Kiến thức:

Học sinh sau khi hoàn thành chương trình sơ cấp chuyên ngành Nghiệp vụ lưu trú được trang bị những kiến thức cơ bản về:

+ Về quy trình nghiệp vụ lưu trú (đặt buồng, đăng ký khách sạn, tiếp khách, phục vụ khách, thanh toán, giải quyết phàn nàn...) và mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong cơ sở lưu trú du lịch.

+ Về tổng quan du lịch, tâm lý khách du lịch, kỹ năng giao tiếp, nghiệp vụ buồng, phòng...

+ Ý nghĩa, tầm quan trọng của thông tin trong tuyên truyền, quảng bá, tiếp thị, phân tích thông tin nhằm hỗ trợ hoạt động kinh doanh bán các dịch vụ trong cơ sở lưu trú.

- Kỹ năng:

+ Có khả năng đảm nhiệm được vị trí của nhân viên buồng phòng trong cơ sở lưu trú du lịch, nhân viên buồng phòng trong văn phòng.

+ Có khả năng thực hiện quy trình nghiệp vụ buồng phòng (đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách, thanh toán, giải quyết phàn nàn...) thuận thực; xác định giá bán, quảng cáo, tiếp thị sản phẩm, tổ chức điều hành một ca làm việc, xử lý tình huống nghiệp vụ cơ bản trong lưu trú, đón tiếp khách...

+ Thực hiện đúng các quy định về an toàn vệ sinh lao động và bảo vệ môi trường.

- Thái độ: cần có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, hợp tác chặt chẽ với đồng nghiệp và khách hàng, tôn trọng pháp luật và quy định tại nơi làm việc, trung thực, tỉ mỉ, chính xác, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, sẵn sàng đảm nhiệm các công việc được giao.

2. Cơ hội việc làm

Sau khi học xong (nếu đạt yêu cầu) người học có được các kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể độc lập làm việc trong các khách sạn với các vị trí nhân viên phục vụ buồng và quản lý buồng phòng tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.

- Ngoài ra người học còn có thể theo học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp.

II. THỜI GIAN CỦA KHÓA HỌC VÀ THỜI GIAN THỰC HỌC TỐI THIỂU

1. Thời gian của khóa học và thời gian thực học tối thiểu

- Thời gian đào tạo: 03 tháng.

- Thời gian học tập: 12 tuần.

- Thời gian thực học: 440 giờ.

2. Phân bố thời gian thực học tối thiểu

- Thời gian học các mô đun đào tạo nghề: 440 giờ

- Thời gian học lý thuyết: 114 giờ; Thời gian học thực hành và kiểm tra 308 giờ.

III. DANH MỤC MÔN HỌC, MÔ ĐUN ĐÀO TẠO, THỜI GIAN VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên môn học, mô đun	Thời gian đào tạo (giờ)			
		Tổng số	Trong đó		
			LT	TH	Kiểm tra
MĐ 01	Tổng quan du lịch và khách sạn	45	20	12	3
MĐ 02	Tâm lý khách du lịch	30	12	14	4
MĐ 03	Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh	30	14	14	2
MĐ 04	Nghiệp vụ lưu trú	335	70	255	10
Tổng cộng		440	114	308	18

IV. CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC MÔ ĐUN ĐÀO TẠO

(Nội dung chi tiết có Phụ lục kèm theo)

V. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ ĐIỀU KIỆN TỐT NGHIỆP

Được thực hiện theo thông tư số 42/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và thông tư số 34/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 12 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về đào tạo trình độ sơ cấp

VI. PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ THANG CHẤM ĐIỂM

1. Phương pháp giảng dạy

Khi giảng dạy, giáo viên chỉ dạy những kiến thức, hướng dẫn thực hành những kỹ năng nghề theo nội dung, yêu cầu của mô đun.

Khi giảng dạy kết thúc mô đun phải tổ chức kiểm tra và đánh giá kết quả mô đun đã học mới tổ chức giảng dạy mô đun tiếp theo trong chương trình đào tạo.

2. Thang điểm đánh giá

Đánh giá theo thang điểm 10

VII. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH DẠY NGHỀ TRÌNH ĐỘ SƠ CẤP

1. Hướng dẫn xác định danh mục các mô đun đào tạo nghề. Thời gian, phân bổ thời gian và chương trình cho mô đun đào tạo nghề

- Chương trình dạy nghề trình độ sơ cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng đã thiết kế tổng số giờ học tối thiểu là: 440 giờ (Lý thuyết: 115 giờ; Thực hành: 309 giờ; Kiểm tra: 16 giờ); Chương trình dạy nghề trình độ sơ cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng gồm 4 mô đun đào tạo; thời gian; phân bổ thời gian được xác định tại biểu mục III.

- Một giờ học thực hành là 60 phút, được tính bằng một giờ chuẩn. Một giờ học lý thuyết là 45 phút, được tính bằng một giờ chuẩn.

- Một ngày học thực hành không quá 8 giờ chuẩn. Một ngày học lý thuyết không quá 6 giờ chuẩn.

- Một tuần học thực hành không quá 40 giờ chuẩn. Một tuần học lý thuyết không quá 30 giờ chuẩn.

- Chương trình gồm 8 mô đun đào tạo nghề bắt buộc tất cả các cơ sở dạy nghề đều phải thực hiện;

- Các mô đun đào tạo nghề đã được xây dựng đến tên bài; nội dung chính của từng bài; từ đó các cơ sở dạy nghề tự xây dựng nội dung bài giảng để thuận lợi cho giáo viên khi lên lớp.

Chương trình dạy nghề trình độ sơ cấp Nghiệp vụ nhà hàng được dùng dạy nghề cho lao động ở đô thị hoặc nông thôn có nhu cầu học nghề. Khi học viên học đủ các mô đun trong chương trình này và đạt kết quả trung bình trở lên tại kỳ kiểm tra kết thúc khoá học sẽ được cấp chứng chỉ sơ cấp.

Chương trình gồm 5 mô đun như sau:

- Mô đun 01: “Tổng quan du lịch” có thời gian đào tạo là 45 giờ trong đó có 15 giờ lý thuyết, 12 giờ thực hành và 3 giờ kiểm tra với mục đích trang bị những nội dung cơ bản về hoạt động du lịch, mối quan hệ giữa du lịch với các lĩnh vực khác, các điều kiện để phát triển du lịch và vai trò của người nhân viên phục vụ tại các khách sạn, nhà hàng và các cơ sở dịch vụ du lịch khác đối với sự phát triển của ngành du lịch.

- Mô đun 02: “Tâm lý du lịch” có thời gian đào tạo là 30 giờ trong đó có 15 giờ lý thuyết, 13 giờ thực hành và 2 giờ kiểm tra với mục đích trang bị những nội dung cơ bản về tâm lý du khách và kỹ năng giao tiếp trong quá trình đón tiếp khách du lịch.

- Mô đun 03: “Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh” có thời gian đào tạo là 30 giờ trong đó có 15 giờ lý thuyết, 13 giờ thực hành và 2 giờ kiểm tra với mục đích trang bị những mẫu câu giao tiếp tiếng anh sử dụng trong nhà hàng, khách sạn khi thực hiện hướng dẫn đón khách, đặt phòng, giới thiệu các dịch vụ nhà hàng khách sạn.

- Mô đun 04: “Nghiệp vụ buồng phòng” có thời gian đào tạo là 335 giờ trong đó có 70 giờ lý thuyết, 255 giờ thực hành và 10 giờ kiểm tra với mục đích trang bị những kiến thức về hệ thống kiến thức về quy trình nghiệp vụ lưu trú như: đặt buồng, đăng ký khách sạn, tiếp khách, phục vụ khách, thanh toán, giải quyết phàn nàn của

khách, cũng như hiểu được mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong cơ sở lưu trú du lịch.

2. Hướng dẫn kiểm tra và kiểm tra kết thúc khóa học

a. Kiểm tra thường xuyên, định kỳ

- Mỗi mô đun có ít nhất một cột kiểm tra thường xuyên (thời gian kiểm tra 30 phút) và ít nhất một cột kiểm tra định kỳ (thời gian 1 giờ).

b. Kiểm tra kết thúc mô đun

- Điều kiện kiểm tra kết thúc mô đun:

+ Người học phải tham dự ít nhất 80% thời gian lên lớp lý thuyết, 80% giờ thực hành.

+ Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5 điểm trở lên.

- Hình thức và thời gian kiểm tra:

+ Thực hiện bài kiểm tra kỹ năng tổng hợp, gồm kiến thức và kỹ năng thực hành một hoặc một số khâu công việc của nghề. Thời gian từ 1 đến 3 giờ.

+ Hoặc làm bài kiểm tra viết, thời gian là: 1 giờ

c. Kiểm tra kết thúc khóa học:

- Điều kiện kiểm tra kết thúc khóa học:

+ Các điểm tổng kết mô đun phải đạt từ 5 điểm trở lên.

+ Không bị truy cứu trách nhiệm hình sự tại thời điểm tổ chức kiểm tra kết thúc khóa học.

- Hình thức và thời gian kiểm tra: Thực hiện bài tập kỹ năng tổng hợp để thực hiện công việc đơn giản của nghề hoặc hoàn thiện một sản phẩm, dịch vụ

3. Yêu cầu về giáo viên giảng dạy

Thực hiện theo qui định tại thông tư số 08/2017/TT-BLĐTBXH, ngày 10 tháng 3 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội qui định chuẩn chuyên môn nghiệp vụ nhà giáo giáo dục nghề nghiệp.

4. Các chú ý khác

Hoạt động ngoại khoá phục vụ chuyên môn nghề:

- Để người học có điều kiện tìm hiểu thực tế, cơ sở đào tạo nghề có thể bố trí cho người học tham quan tại các khách sạn từ 3 đến 5 sao trên địa bàn;

- Sử dụng từ 2 đến 3 ngày cho người học đi tham quan học tập tại các khách sạn từ 3 đến 5 sao trên địa bàn. Thời gian được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khoá;

- Mời một số trưởng bộ phận buồng về thỉnh giảng tại cơ sở dạy nghề;
- Tổ chức các buổi nói chuyện về chuyên môn nghề Nghiệp vụ lưu trú do các trưởng bộ phận Buồng là diễn giả để củng cố chuyên môn, tăng thêm hiểu biết và lòng yêu nghề cho người học;
- Tổ chức cho người học tham gia các phong trào thể dục thể thao: bóng chuyền, bóng đá, cầu lông, bóng bàn, ngoài giờ học và trong các ngày nghỉ;
- Tổ chức và duy trì ca hát tập thể trong lớp học./.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

TỔNG QUAN DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

Tên môn học:	Tổng quan du lịch và khách sạn
Mã số môn học/ mô đun:	MĐ 01
Thời gian thực hiện:	45 giờ; (Lý thuyết: 20 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 12 giờ; Kiểm tra 3 giờ).

I TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí: Mô đun Tổng quan du lịch và khách sạn là một trong những Mô đun được giảng dạy ở kỳ đầu tiên và song song với các môn học Tâm lý khách du lịch.

- Tính chất:

Tổng quan du lịch và khách sạn là Mô đun lý thuyết cơ bản trong nghề phục vụ du lịch nói chung và nghề Nghiệp vụ nhà hàng nói riêng.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Nêu được các khái niệm cơ bản về hoạt động du lịch và khách sạn như nhu cầu du lịch, sản phẩm du lịch, thời vụ du lịch, ...

- Trình bày được các loại nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch.

- Xác định được các tác động đến tính thời vụ trong du lịch.

- Phân tích được mối quan hệ giữa du lịch với các lĩnh vực khác.

- Trình bày được các điều kiện để phát triển du lịch.

- Phân biệt được các khách sạn theo loại hình và xếp hạng.

- Nhận thức đúng đắn về hoạt động du lịch và vai trò của người nhân viên phục vụ tại các khách sạn, nhà hàng và các cơ sở dịch vụ du lịch khác đối với sự phát triển của ngành du lịch.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

Nội dung chi tiết:

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

Mục tiêu:

- Trình bày được các khái niệm cơ bản về hoạt động du lịch và khách sạn, các thể loại du lịch, nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch, thời vụ du lịch.

- Phân biệt được một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu.

- Vận dụng được kiến thức đã học vào xác định nhu cầu du lịch, khắc phục sự bất lợi của thời vụ du lịch.

- Tự hào về nghề du lịch; Nghiêm túc, chủ động và sáng tạo trong tìm hiểu hoạt động du lịch và khách sạn.

1. Một số khái niệm cơ bản

1.1. Khái niệm về du lịch

1.2. Khái niệm về khách du lịch

1.3. Khái niệm về điểm đến du lịch

1.4. Khái niệm khách sạn

2. Các thể loại du lịch

2.1. Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ

2.2. Căn cứ vào mục đích chuyến đi

2.3. Căn cứ vào loại hình lưu trú

2.4. Căn cứ vào thời gian của chuyến đi

2.5. Căn cứ vào lứa tuổi của du khách

2.6. Căn cứ vào việc sử dụng các phương tiện giao thông

2.7. Căn cứ vào phương thức hợp đồng

2.8. Căn cứ vào tài nguyên du lịch

2.9. Một số cách phân loại khác

3. Nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch

3.1. Nhu cầu du lịch

3.1.1. Khái niệm

3.1.2. Sự phát triển nhu cầu du lịch

3.1.3. Các loại nhu cầu du lịch

3.1.3.1. Nhu cầu vận chuyển

3.1.3.2. Nhu cầu lưu trú - ăn uống

3.1.3.3. Nhu cầu tham quan, giải trí

3.1.3.4. Nhu cầu bổ sung

3.2. Sản phẩm du lịch

3.2.1. Khái niệm

3.2.2. Đặc trưng của sản phẩm du lịch

3.2.3. Các loại sản phẩm du lịch

4. Thời vụ du lịch

4.1. Khái niệm và đặc điểm của thời vụ du lịch

4.1.1. Khái niệm

4.1.2. Đặc điểm của thời vụ du lịch

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

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

5. Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu

5.1. Hotel

5.2. Motel

5.3. Làng du lịch

5.4. Camping

5.5. Tàu Du lịch

5.6. Caraval

5.7. Bungalow

5.8. Resort

5.9. Homestays

Kiểm tra

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

Mục tiêu:

- Phân tích được mối quan hệ giữa du lịch và kinh tế, văn hoá - xã hội, môi trường.
- Trình bày được các điều kiện chung và điều kiện đặc trưng để phát triển du lịch.
- Vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn công việc.
- Có thái độ hợp tác, nghiêm túc và cách nhìn tổng quát, khách quan về du lịch trong mối quan hệ với các lĩnh vực khác.

1. Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác

1.1. Mối quan hệ giữa du lịch và kinh tế

- 1.1.1. Tác động của du lịch đến nền kinh tế
- 1.1.2. Vai trò của nền kinh tế đối với sự phát triển du lịch
- 1.2. Mối quan hệ giữa du lịch và văn hoá - xã hội
 - 1.2.1. Tác động của du lịch đối với văn hóa - xã hội
 - 1.2.2. Tác động của văn hóa - xã hội đối với du lịch
- 1.3. Mối quan hệ giữa du lịch và môi trường
 - 1.3.1. Tác động của du lịch đối với môi trường
 - 1.3.2. Tác động của môi trường đối với du lịch
- 2. Các điều kiện để phát triển du lịch
 - 2.1. Các điều kiện chung
 - 2.1.1. Tình hình an ninh chính trị - an toàn xã hội
 - 2.1.2. Điều kiện kinh tế
 - 2.1.3. Chính sách phát triển du lịch
 - 2.1.4. Các điều kiện làm nảy sinh nhu cầu du lịch
 - 2.1.4.1. Thời gian rỗi
 - 2.1.4.2. Khả năng tài chính của du khách tiềm năng
 - 2.1.4.3. Trình độ dân trí
 - 2.2. Các điều kiện đặc trưng
 - 2.2.1. Điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch thiên nhiên
 - 2.2.2. Điều kiện kinh tế xã hội và tài nguyên du lịch nhân văn
 - 2.2.3. Sự sẵn sàng đón tiếp khách
 - 2.2.4. Các sự kiện đặc biệt

Chương 3: Khách sạn

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm cơ bản về khách sạn, đặc điểm chung về hoạt động của khách sạn.
- Nêu được các yêu cầu phân loại và xếp hạng khách sạn.
- Vẽ được cơ cấu tổ chức trong một khách sạn.
- 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.

1. Giới thiệu chung

1.1. Sản phẩm của khách sạn

1.2. Hoạt động kinh doanh khách sạn

2. Phân loại và xếp hạng khách sạn

2.1. Phân loại khách sạn

2.1.1. Phân loại khách sạn theo vị trí địa lý

2.1.2. Phân loại khách sạn theo quy mô

2.1.3. Phân loại khách sạn theo thị trường mục tiêu

2.1.4. Phân loại khách sạn theo mức độ phục vụ

2.1.5. Phân loại khách sạn theo hạng của khách sạn

2.1.6. Phân loại khách sạn theo mức độ liên kết và quyền sở hữu

2.2. Xếp hạng khách sạn

2.2.1. Sự cần thiết của việc xếp hạng khách sạn

2.2.2. Xếp hạng khách sạn trên thế giới

2.2.3. Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn ở Việt Nam

3. Cơ cấu tổ chức trong một khách sạn

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

3.1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn loại nhỏ

3.1.2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn loại trung bình

3.1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn loại lớn

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

3.2.1. Chức năng của các bộ phận trong khách sạn

3.2.2. Nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn

3.3. Mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn

3.3.1. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác

3.3.2. Nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn

3.3.3. Mối quan hệ giữa bộ phận bàn với các bộ phận khác

3.3.4. Mối quan hệ giữa bộ phận chế biến món ăn với các bộ phận khác

3.3.5. Mối quan hệ giữa các bộ phận chức năng với các bộ phận khác

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

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

- Phòng học lý thuyết.

2. Trang thiết bị máy móc

- Máy chiếu, máy tính, bảng phấn....

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giáo trình, giáo án, đề cương bài giảng, một số băng đĩa minh họa...

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

- + Một số khái niệm cơ bản
- + Nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch
- + Thời vụ du lịch
- + Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác
- + Xếp hạng khách sạn
- + Cơ cấu tổ chức tiêu biểu của một khách sạn

2. Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra định kỳ: 02 bài kiểm tra viết
- Hình thức: từ 2 đến 3 câu hỏi tự luận.
- Kiểm tra hết môn: 01 bài kiểm tra viết
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

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

- Đối với giáo viên:
 - + Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và khách sạn của Việt Nam.
 - + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho 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 học sinh :*

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

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 1 và chương 3.

4. Tài liệu cần tham khảo:

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

- Vũ Đức Minh - *Tổng quan du lịch*, NXB Giáo dục - 1999.

- Trần Đức Thanh - *Nhập môn khoa học du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội - 2000.

- Trần Thị Thúy Lan, Nguyễn Đình Quang - *Giáo trình Tổng quan du lịch*, NXB Hà Nội - 2005.

- Nguyễn Vũ Hà, Đoàn Mạnh Cường - *Giáo trình Tổng quan cơ sở lưu trú*, NXB Lao động - Xã hội Hà Nội - 2006

- Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hoà - *Giáo trình Kinh tế Du lịch*, NXB Lao động - Xã hội Hà Nội - 2004.

- Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương - *Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn*, NXB Lao động - Xã hội Hà Nội - 2004.

- Hồ Lý Long - *Giáo trình Tâm lý khách du lịch*, NXB Lao động - Xã hội Hà Nội - 2006.

- Nguyễn Thị Tú - *Nghiệp vụ Phục vụ Khách sạn*, NXB Thống kê - 2005.

- Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch - *Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú* - Luxembourg, NXB Thanh niên - 2005.

- Bùi Thị Hải Yến, Phạm Hồng Long - *Tài nguyên du lịch*, NXB Giáo dục - 2007.

- Trần Minh Đạo - *Giáo trình Marketing căn bản*, NXB Giáo dục - 2002.
- Nguyễn Trùng Khánh - *Giáo trình Marketing du lịch*, NXB Lao động - Xã hội Hà Nội - 2006.
- Nguyễn Văn Mạnh, Nguyễn Đình Hòa - *Giáo trình Marketing du lịch*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân - 2008
- Lục Bội Minh - *Quản lý khách sạn hiện đại*, NXB Thông tin - 2000.
- Luật du lịch - NXB Chính trị Quốc gia - 2005 www.vietnamtourism.gov.vn

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH

Tên môn học:	Tâm lý khách du lịch
Mã số môn học/ mô đun:	MĐ 02
Thời gian thực hiện:	30 giờ; (Lý thuyết: 12. giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập:14 giờ; Kiểm tra 4 giờ).

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí: Tâm lý khách du lịch là một trong những Mô đun được giảng dạy ở kỳ đầu tiên song song với các Mô đun Tổng quan du lịch, Nghiệp vụ thanh toán,

- Tính chất:

Tâm lý khách du lịch là Mô đun thuộc nhóm Mô đun, mô đun kỹ thuật cơ sở trong chương trình khung đào tạo trình độ trung cấp nghề “Nghiệp vụ lưu trú”.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản của Tâm lý học và Tâm lý du lịch.
- Phân tích được những đặc tính khác nhau trong tâm lý khách du lịch.
- Nhận biết được những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch và những đặc điểm tâm lý riêng theo dân tộc, nghề nghiệp của khách du lịch.
- Phân biệt được một số phương pháp nghiên cứu tâm lý.
- Từng bước rèn luyện để hình thành được thái độ, nhân cách văn minh lịch sự của người làm du lịch, nắm bắt được tâm lý của khách để phục vụ hiệu quả.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

Nội dung chi tiết:

Mở đầu

Chương 1: Một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học

Mục tiêu:

- Trình bày được bản chất hiện tượng tâm lý người; khái niệm và cấu trúc của nhân cách; khái niệm về tình cảm, các mức độ và các quy luật của tình cảm; một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học xã hội và tâm lý du lịch.

- Phân biệt được các hiện tượng tâm lý.

- Nêu được ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch.

- Tích cực nhận thức và hứng thú nghiên cứu học tập.

1. Bản chất hiện tượng tâm lý người

1.1. Khái niệm

1.2. Quan niệm Mác-xít về tâm lý

1.3. Chức năng của tâm lý

1.4. Phân loại các hiện tượng tâm lý

1.5. Một số phương pháp nghiên cứu tâm lý

1.5.1. Phương pháp quan sát

1.5.2. Phương pháp đàm thoại

1.5.3. Phương pháp thực nghiệm

1.5.4. Phương pháp dùng bảng hỏi

1.5.5. Phương pháp phân tích kết quả sản phẩm hoạt động

1.5.6. Phương pháp phân tích tiểu sử cá nhân

1.5.7. Phương pháp nhập tâm

2. Nhân cách

2.1. Khái niệm nhân cách

2.2. Cấu trúc của nhân cách

3. Tình cảm

3.1. Khái niệm

3.2. Các mức độ của tình cảm

3.3. Các qui luật tình cảm

3.3.1. Qui luật lây lan

3.3.2. Qui luật di chuyển

3.3.3. Qui luật thích ứng

3.3.4. Qui luật pha trộn

3.3.5. Qui luật tương phản

3.3.6. Qui luật hình thành tình cảm

4. Một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học xã hội và tâm lý du lịch

4.1. Khái niệm Tâm lý học xã hội và Tâm lý du lịch và mối quan hệ giữa chúng

4.2. Ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch

4.2.1. Phong tục tập quán

4.2.2. Truyền thống

4.2.3.Tôn giáo - tín ngưỡng

4.2.4.Tính cách dân tộc

4.2.5.Bầu không khí tâm lý xã hội

4.2.6.Dư luận xã hội

Chương 2: Những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch

Mục tiêu:

- Nhận biết được các hành vi của người tiêu dùng du lịch, động cơ và sở thích của khách du lịch, nhu cầu du lịch, tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch.

- Phân tích được nhu cầu du lịch của khách để phục vụ hiệu quả.

- Ủng hộ những hành vi tâm lý tích cực, phê phán những hành vi tiêu cực.

1.Hành vi của người tiêu dùng du lịch

1.1.Khái niệm

1.2.Các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi tiêu dùng

2.Động cơ và sở thích của khách du lịch

2.1.Động cơ đi du lịch của con người ngày nay

2.2.Những sở thích của khách du lịch

3.Nhu cầu du lịch

3.1.Khái niệm nhu cầu du lịch

3.2.Sự phát triển nhu cầu du lịch

3.3.Các loại nhu cầu du lịch

3.3.1.Nhu cầu vận chuyển

3.3.2.Nhu cầu lưu trú và ăn uống

3.3.3.Nhu cầu tham quan và giải trí

3.3.4.Những nhu cầu khác

4.Tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch

4.1.Các loại tâm trạng của khách du lịch

4.2.Một số loại cảm xúc thường gặp của khách du lịch

4.3.Các yếu tố ảnh hưởng tới tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch

Kiểm tra

Chương 3: Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo dân tộc và nghề nghiệp

Mục tiêu:

- Trình bày được đặc điểm tâm lý khách du lịch theo châu lục và dân tộc .
- Phân tích được những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp.
- Hợp tác để phục vụ du khách phù hợp đặc điểm tâm lý.

1.Tâm lý khách du lịch theo châu lục

1.1.Người châu Âu

1.2.Người châu Á

1.3.Người châu Phi

1.4.Người châu Mỹ-La tinh

2.Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo dân tộc

2.1.Khách du lịch là người Vương Quốc Anh

2.2.Khách du lịch là người Pháp

2.3.Khách du lịch là người Đức

2.4.Khách du lịch là người Italia

2.5.Khách du lịch là người Thụy Sĩ

2.6.Khách du lịch là người Nga

2.7.Khách du lịch là người Mỹ

2.8.Khách du lịch là người Ả Rập

2.9.Khách du lịch là người Ấn Độ

2.10.Khách du lịch là người Nhật

2.11.Khách du lịch là người Hàn Quốc

2.12. Khách du lịch là người Trung Quốc

3. Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp

3.1. Khách du lịch là nhà quản lý - ông chủ

3.2. Khách du lịch là thương gia

3.3. Khách du lịch là nhà báo

3.4. Khách du lịch là nhà khoa học

3.5. Khách du lịch là nghệ sĩ

3.6. Khách du lịch là công nhân

3.7. Khách du lịch là thủy thủ

3.8. Khách du lịch là nhà chính trị - ngoại giao

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

- Phòng học lý thuyết.

2. Trang thiết bị máy móc

- Máy chiếu, máy tính, bảng phấn....

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giáo trình, giáo án, đề cương bài giảng, một số băng đĩa minh họa...

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá :

- Một số vấn đề cơ bản của tâm lý học: Quan niệm Mác-xít về tâm lý; các phương pháp nghiên cứu tâm lý; các quy luật của đời sống tình cảm; ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch.

- Những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch.

- Tâm lý khách du lịch theo châu lục, theo quốc gia, dân tộc.

2. Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra định kỳ: 02 bài kiểm tra.

- Hình thức: tự luận.

- Kiểm tra hết môn: 01 bài kiểm tra viết

- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Nghiệp vụ lưu trú

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

- Đối với giáo viên:

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

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

+ Tâm lý du lịch có kiến thức liên quan với nhiều Môn khác, tránh chồng chéo, trùng lặp, người học lần đầu được học Tâm lý học. Môn có hai phần kiến thức: Những vấn đề cơ bản của tâm lý học mang tính lý luận, cần lựa chọn kiến thức cơ bản, trình bày dễ hiểu phù hợp với lượng thời gian hạn chế; Tâm lý du lịch là kiến thức trọng tâm, cần khai thác sâu, coi trọng việc liên hệ với thực tiễn hoạt động của du lịch nước ta.

- Đối với người học:

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

+ Có đầy đủ tài liệu học tập.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 1 mục 1.3, 1.4 và các chương 2, 3.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Hồ Lý Long - *Tâm lý khách du lịch*, NXB Lao động - Xã hội - 2006.

- Trương Quang Niệm - Hoàng Văn Thành, *Tâm lý Quản trị*, NXB Thống kê - 2005.

- Trịnh Xuân Dũng, Nguyễn Vũ Hà - *Giáo trình Tâm lý du lịch*, NXB Văn hóa thông tin - 2004.

- Nguyễn Đức Lợi, Nguyễn Sơn Lam - *Tâm lý học Quản trị kinh doanh*, NXB Tài chính - 2009.

- Trần Thị Thu Hà - *Tâm lý học Kinh doanh thương mại*, NXB Hà Nội - 2005.

- Phạm Minh Hạc - *Tuyển tập Tâm lý học*, NXB Giáo dục - 2002.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

Tên môn học:	Giao tiếp trong kinh doanh
Mã số môn học/ mô đun:	MĐ 03
Thời gian thực hiện:	30 giờ; (Lý thuyết: 14. giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 14 giờ; Kiểm tra 2 giờ).

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí :

+ Giao tiếp trong kinh doanh trong chương trình dạy nghề trình độ Trung cấp “Nghề vụ lưu trú”, mô đun này được giảng dạy song song với các môn học Tổng quan du lịch, Tâm lý khách du lịch...

- Tính chất:

Giao tiếp trong kinh doanh là mô đun kỹ thuật cơ sở.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Trình bày được khái quát về hoạt động giao tiếp, một số nghi thức giao tiếp cơ bản.

- Nêu được các đặc điểm và yêu cầu của hoạt động giao tiếp có hiệu quả.

- Thực hiện chính xác các nghi thức giao tiếp xã giao.

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

- Hiểu được các tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới.

- Từng bước rèn luyện để hình thành được phong cách giao tiếp văn minh lịch sự của người làm du lịch nói chung và trong phục vụ nhà hàng nói riêng.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

Nội dung chi tiết:

Bài 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm của giao tiếp, các loại hình giao tiếp, bản chất của giao tiếp, các phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp.

- Phân tích được các yếu tố hành vi trong giao tiếp

- Tích cực, chủ động, hợp tác trong giao tiếp

1. Bản chất của giao tiếp
 - 1.1 Giao tiếp là gì
 - 1.2 Quá trình giao tiếp
 - 1.3 Các loại hình giao tiếp
2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp
 - 2.1 Ngôn ngữ nói
 - 2.2 Ngôn ngữ viết
 - 2.3 Ngôn ngữ biểu cảm
3. Một số đặc điểm cơ bản của tâm lý con người trong giao tiếp
 - 3.1. Thích được giao tiếp với người khác
 - 3.2. Thích được người khác khen và quan tâm đến mình
 - 3.3. Con người ai cũng thích cái đẹp
 - 3.4. Thích tò mò, thích điều mới lạ, thích những cái mà mình không có, có một lại muốn có hai
 - 3.5. Con người luôn sống bằng biểu tượng và yêu thích kỷ niệm
 - 3.6. Con người luôn đặt niềm tin và hi vọng vào điều mình đang theo đuổi
 - 3.7. Con người luôn luôn tự mâu thuẫn với chính mình
 - 3.8. Con người thích tự khẳng định mình, thích được người khác đánh giá về mình, thích tranh đua.

Kiểm tra

Bài 2: Nghi thức giao tiếp xã giao

Mục tiêu:

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

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

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

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

1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen

- 1.1. Chào hỏi
- 1.2. Giới thiệu làm quen
- 1.3. Bắt tay
- 1.4. Danh thiếp
- 1.5. Ôm hôn
- 1.6. Tặng hoa
- 1.7. Khoác tay
- 1.8. Mời nháy
2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp
 - 2.1. Ra vào cửa
 - 2.2. Lên xuống cầu thang
 - 2.3. Sử dụng thang máy
 - 2.4. Áo khoác ngoài
 - 2.5. Châm thuốc xã giao
 - 2.6. Ghế ngồi và cách ngồi
 - 2.7. Quà tặng
 - 2.8. Sử dụng xe hơi
 - 2.9. Tiếp xúc nơi công cộng
3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi
 - 3.1. Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc
 - 3.2. Tổ chức chiêu đãi và dự tiệc chiêu đãi
4. Trang phục
 - 4.1. Trang phục nữ giới
 - 4.2. Trang phục nam giới

Kiểm tra

Bài 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh

Mục tiêu:

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

- Luôn tự giác, chủ động rèn luyện kỹ năng nghe, nói, viết hiệu quả.

1. Kỹ năng nói trong giao tiếp kinh doanh
 - 1.1. Kỹ năng diễn thuyết
 - 1.2. Kỹ năng phỏng vấn
 - 1.3. Kỹ năng nói chuyện qua điện thoại
2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp
 - 2.1. Lợi ích của việc biết lắng nghe người khác
 - 2.2. Những thói quen xấu trong lắng nghe
 - 2.3. Các kiểu lắng nghe
 - 2.4. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả
3. Kỹ năng viết thư tín trong giao tiếp kinh doanh
 - 3.1. Phân loại thư tín
 - 3.2. Kết cấu thư tín
 - 3.3. Nguyên tắc và cách thức viết thư
4. Quan hệ giao tiếp với khách hàng
 - 4.1. Nội dung giao tiếp với khách hàng qua các giai đoạn
 - 4.1.1. Giai đoạn 1: Đón tiếp khách
 - 4.1.2. Giai đoạn 2: Phục vụ khách
 - 4.1.3. Giai đoạn 3: Tiễn khách
 - 4.2. Xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng
 - 4.2.1. Kỹ năng bán hàng
 - 4.2.2. Xử lý các tình huống giao tiếp với khách hàng
5. Quan hệ giao tiếp trong nội bộ doanh nghiệp
 - 5.1. Tham gia vào tổ làm việc
 - 5.1.1. Thế nào là các tổ và các nhóm
 - 5.1.2. Tại sao cần làm việc theo tổ ?
 - 5.2. Cư xử của người quản lý đối với nhân viên
 - 5.2.1. Đảm bảo sức khỏe và an toàn lao động cho nhân viên
 - 5.2.2. Đảm bảo lương và các khoản được trả cho nhân viên
 - 5.2.3. Các điều kiện làm việc
 - 5.2.3. Đối xử công bằng
 - 5.2.4. Tạo cơ hội cho sự phát triển

5.3.5. Tổ chức công đoàn

5.3. Cư xử của nhân viên đối với người quản lý

5.3.1. Cư xử có trách nhiệm

5.3.2. Cư xử trung thực

5.3.3. Cư xử có tinh thần hợp tác

5.3.4. Cư xử cởi mở và mang tính học hỏi

5.4. Mối quan hệ hữu cơ giữa nhân viên và người quản lý

5.4.1. Phụ thuộc lẫn nhau

5.4.2. Tin tưởng lẫn nhau

5.4.3 Lợi ích của cả hai bên

Kiểm tra

Bài 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới

Mục tiêu:

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

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

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

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

1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo

1.1. Phật giáo

1.2. Hồi giáo

1.3. Cơ đốc giáo

2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ

2.1. Tập quán giao tiếp người Châu Á

2.1.1. Đặc điểm chung về tập quán giao tiếp người Châu Á

2.1.2. Tập quán giao tiếp một số nước tiêu biểu

2.2. Tập quán giao tiếp người Châu Âu

2.2.1. Đặc điểm chung về tập quán giao tiếp người Châu Âu

2.2.2. Tập quán giao tiếp một số nước tiêu biểu

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

2.3.1. Tập quán giao tiếp một số nước Nam Mỹ

2.3.2. Tập quán giao tiếp người Mỹ

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng

- Phòng học lý thuyết.

2. Trang thiết bị máy móc

- Máy chiếu, máy tính, bảng phấn....

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giáo trình, giáo án, đề cương bài giảng, một số băng đĩa minh họa...

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

1. Nội dung đánh giá:

+ Bản chất của giao tiếp.

+ Nghi thức gặp gỡ làm quen, nghi thức xử sự trong giao tiếp.

+ Kỹ năng nói, kỹ năng nghe, kỹ năng viết.

+ Quan hệ giao tiếp với khách hàng.

+ Quan hệ giao tiếp trong nội bộ doanh nghiệp

+ Tập quán giao tiếp chung theo vùng lãnh thổ.

2. Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra định kỳ: 02 bài kiểm tra (01 bài kiểm tra viết, 01 bài kiểm tra thực hành; Hình thức: bài kiểm tra viết từ 2 đến 3 câu hỏi tự luận, bài kiểm tra thực hành xử lý 1-2 tình huống giao tiếp, thực hành các nghi thức giao tiếp).

- Kiểm tra hết môn: 01 bài kiểm tra viết

- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG MÔ ĐUN:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

- Đối với giáo viên:

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

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

+ Trên cơ sở chương trình môn học phải nghiên cứu tài liệu để viết bài giảng. Chuẩn bị sơ tầm sơ đồ, tranh ảnh, hình hoạ để minh hoạ nội dung bài giảng. Xây dựng những bài tập tình huống để học sinh thực hành và rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống.

+ Có thể tìm kiếm hoặc xây dựng cuốn phim nhựa về một số hoạt động giao tiếp tiêu biểu để thầy trò cùng thảo luận xung quanh phần nội dung bài giảng (nếu có điều kiện).

+ Dùng máy camera quay tại chỗ khi học sinh thực hành các nghi thức, bài thuyết trình... sau đó xem lại và nhận xét, thảo luận.

- *Đối với học sinh :*

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

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Bài 1, 2, 3.

4. Tài liệu tham khảo:

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

- Đinh Văn Đáng, *Kỹ năng giao tiếp*, NXB Lao động xã hội, 2006.

- Chu Văn Đức, *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, NXB Hà Nội, 2005

- Trần Thị Thu Hà, *Giáo trình Giao tiếp trong kinh doanh*, NXB Hà Nội, 2006.

- Vũ Thị Phượng, *Giao tiếp trong kinh doanh*, NXB Tài Chính, 2004.

- Lê Đăng Lãng, *Kỹ năng quản trị bán hàng*, NXB Thống Kê, 2009.

- Dương Thị Liễu, *Bài Giảng Kỹ năng thuyết trình*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2008.

- Tùng Linh, *Nghệ thuật chăm sóc khách hàng*, NXB Từ điển Bách khoa, 2005.

- Đỗ Thị Thu Hoài, *Văn hóa doanh nghiệp*, NXB Tài chính, 2009.

- Phạm Mai Hương, *Nghệ thuật kinh doanh và ứng xử văn hóa một số nước trên thế giới*, NXB Văn hóa Thông tin, 2005.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

Tên môn học:	Nghệp vụ lưu trú
Mã số môn học/ mô đun:	MĐ 04
Thời gian thực hiện:	335 giờ; (Lý thuyết: 70. giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 255giờ; Kiểm tra 10 giờ).

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí:

Nghệp vụ lưu trú được giảng dạy song song với các môn học, mô đun chuyên môn nghề.

- Tính chất:

Nghệp vụ lưu trú là mô đun thuộc nhóm các môn học, mô đun chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Sơ cấp nghề Nghiệp vụ lưu trú.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

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

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

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

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

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

Nội dung chi tiết:

Bài 1: Khái quát về dịch vụ lưu trú trong khách sạn

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm về dịch vụ lưu trú trong khách sạn;

- Chỉ ra được vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận dịch vụ lưu trú trong khách sạn;

- Phân biệt được các loại buồng ngủ, các loại dụng cụ vệ sinh và các cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận lưu trú;

- Vẽ được cơ cấu tổ chức quản lý trong khách sạn;

- Chủ động tìm hiểu về dịch vụ lưu trú trong khách sạn để phối hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

1. Khái quát về dịch vụ lưu trú trong khách sạn
 - 1.1. Khái niệm về bộ phận phục vụ lưu trú trong khách sạn
 - 1.2. Vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ
 - 1.2.1. Vị trí
 - 1.2.2. Vai trò
 - 1.2.3. Chức năng
 - 1.2.4. Nhiệm vụ
2. Giới thiệu cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận lưu trú
 - 2.1. Khái niệm buồng ngủ trong khách sạn
 - 2.2. Phân loại buồng ngủ
 - 2.2.1. Căn cứ theo số phòng
 - 2.2.2. Căn cứ theo mức độ tiện nghi
 - 2.3. Giới thiệu các thiết bị dụng cụ vệ sinh
 - 2.3.1. Các thiết bị đẩy tay
 - 2.3.2. Các dụng cụ cầm tay
 - 2.3.3. Các loại máy chuyên dụng trong bộ phận buồng
 - 2.3.4. Cách bảo dưỡng và sử dụng
3. Cơ cấu tổ chức quản lý
 - 3.1. Mô hình tổ chức quản lý lao động
 - 3.2. Chức danh nhiệm vụ
 - 3.2.1. Giám đốc bộ phận Buồng/Quản lý Nhà buồng
 - 3.2.2. Phó giám đốc/ Trợ lý
 - 3.2.3. Trưởng nhóm/Giám sát viên khu vực công cộng
 - 3.2.4. Trưởng nhóm/Giám sát viên phục vụ buồng
 - 3.2.5. Trưởng nhóm/Giám sát viên khu vực giặt là
 - 3.2.6. Trưởng ca khu vực công cộng
 - 3.2.7. Trưởng ca phục vụ buồng
 - 3.2.8. Trưởng ca phụ trách đồ vải
 - 3.2.9. Nhóm nhân viên phục vụ khu vực công cộng
 - 3.2.10. Nhóm nhân viên phục vụ buồng

3.2.11. Nhóm nhân viên phụ trách đồ vải

Bài 2: Tổ chức phục vụ khách lưu trú

Mục tiêu:

- Trình bày được các đặc điểm cơ bản về sản phẩm và lao động của bộ phận lưu trú;

- Bố trí nhân lực trong bộ phận buồng phù hợp với các công việc được giao;

- Mô tả được mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận có liên quan phục vụ khách hàng ngày;

- Hợp tác trong phối hợp làm việc.

1. Đặc điểm lao động của bộ phận lưu trú

1.1. Đặc điểm sản phẩm

1.2. Đặc điểm lao động

2. Tổ chức phục vụ khách lưu trú

2.1. Thời gian phục vụ khách

2.2. Nhân lực của bộ phận lưu trú

2.3. Nội dung công việc trong một ngày

2.3.1. Các ca lao động trong ngày

2.3.2. Nhiệm vụ cụ thể

3. Mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận có liên quan phục vụ khách hàng ngày

3.1. Bộ phận lưu trú - lễ tân

3.2. Bộ phận lưu trú - an ninh

3.3. Bộ phận lưu trú - kỹ thuật bảo dưỡng

3.4. Bộ phận lưu trú - nhà hàng và chế biến món ăn

3.5. Bộ phận lưu trú - nhân sự

3.6. Bộ phận lưu trú - kinh doanh và bán hàng

3.7. Bộ phận lưu trú - kế toán

Kiểm tra

Bài 3: Kỹ thuật phục vụ khách lưu trú

Mục tiêu:

- Trình bày được các quy trình phục vụ buồng khách trả, buồng khách VIP, buồng khách đang lưu trú, buồng trống, chuẩn bị buồng ngủ buổi tối;

- Sử dụng được các loại hóa chất trong dọn vệ sinh buồng;

- Thực hiện đúng các quy trình phục vụ buồng khách trả, buồng khách VIP, buồng khách đang lưu trú, buồng trống, chuẩn bị buồng ngủ buổi tối, quy trình kiểm tra, bảo dưỡng buồng và quy trình sử dụng hóa chất;

- Tỉ mỉ, chính xác, cẩn cù trong quá trình dọn buồng.

1. Phục vụ buồng khách trả

1.1. Kiểm tra và nhận buồng khách trả

1.1.1. Tiếp nhận thông tin

1.1.2. Kiểm tra buồng

1.2.3. Thông báo với bộ phận lễ tân

1.2. Kỹ thuật tổng vệ sinh buồng khách trả

1.2.1. Nhận ca

1.2.2. Chuẩn bị

1.2.3. Vào buồng khách

1.2.4. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh

1.2.5. Vệ sinh phòng ngủ

1.2.6. Vệ sinh phòng tắm

1.2.7. Kiểm tra

2. Phục vụ buồng khách VIP

2.1. Chuẩn bị buồng VIP

2.2. Quy trình vệ sinh buồng VIP đang lưu trú

2.2.1. Chuẩn bị

2.2.2. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh

2.2.3. Vệ sinh phòng ngủ

2.2.4. Vệ sinh phòng tắm

2.2.5. Vệ sinh các phòng chức năng khác

2.2.6. Kiểm tra

3. Phục vụ buồng khách lưu trú

3.1. Quy trình vệ sinh buồng khách lưu trú

3.2.1. Nhận ca

- 3.2.2. Chuẩn bị
- 3.2.3. Vào buồng khách
- 3.2.4. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh
- 3.2.5. Vệ sinh phòng ngủ
- 3.2.6. Vệ sinh phòng tắm
- 3.2.7. Kiểm tra
- 3.2. Một số điểm cần lưu ý khi phục vụ buồng khách đang lưu trú
- 4. Chuẩn bị buồng ngủ buổi tối
 - 4.1. Chuẩn bị
 - 4.2. Vào buồng
 - 4.3. Dọn vệ sinh cơ bản
 - 4.4. Chính trang giường
 - 4.5. Bổ sung các đồ dùng
 - 4.6. Chính trang phòng ngủ
 - 4.7. Chính trang phòng tắm
- 5. Bảo dưỡng buồng trống
 - 5.1. Trình tự thao tác vào buồng khách
 - 5.2. Kiểm tra và bảo dưỡng buồng
- 6. Kỹ thuật sử dụng hoá chất
 - 6.1. Tầm quan trọng của việc sử dụng hoá chất
 - 6.2. Những chất tẩy rửa đòi hỏi sự thận trọng đặc biệt
 - 6.3. Một số loại hoá chất thường sử dụng

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

- Thiết bị phục vụ giảng dạy: tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector,....
- Phòng thực hành mẫu và các thiết bị dụng cụ vệ sinh và hoá chất chuyên

dụng.

V. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ:

- Nội dung đánh giá:

- + Môi quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn;
- + Chuẩn bị làm việc;
- + Sử dụng xe đẩy;

- + Quy trình vệ sinh buồng khách trả;
- + Quy trình vệ sinh buồng khách đang lưu trú;
- + Quy trình vệ sinh buồng VIP;
- + Quy trình vệ sinh buồng trống khách;
- + Sử dụng hóa chất.

- *Phương pháp đánh giá:* kiểm tra viết, kiểm tra tích hợp

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho học sinh Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy mô đun:

- *Đối với giáo viên:*

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

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

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

- *Đối với học sinh :*

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

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Cả chương trình.

4. Tài liệu cần tham khảo:

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

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

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