

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành chương trình Đào tạo thường xuyên

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG

Căn cứ Luật giáo dục nghề nghiệp số 74/2014/QH 13, của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, thông qua ngày 27 tháng 11 năm 2014;

Căn cứ Quyết định số 1929/QĐ-TTg ngày 31/12/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc Thành lập Trường Đại học Thái Bình Dương;

Căn cứ văn bản hợp nhất số: 5828/VBHN-BLĐTĐBXH, ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã Hội quy định về Đào tạo thường xuyên;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động Trường Đại học Thái Bình Dương;

Xét đề nghị của Hội đồng thẩm định chương trình đào tạo thường xuyên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành chương trình Đào tạo thường xuyên các nghiệp vụ sau:

1. Nghiệp vụ Buồng
2. Nghiệp vụ Bàn
3. Nghiệp vụ Bếp
4. Nghiệp vụ Bar
5. Nghiệp vụ Lễ tân
6. Nghiệp vụ Quản lý Khách sạn.

(Chương trình đào tạo chi tiết kèm theo)

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3: Trưởng phòng Đào tạo, Giám đốc Trung tâm Đào tạo Bồi dưỡng nghiệp vụ Du lịch, Trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- HĐT (b/c);
- Như điều 3 thực hiện;
- Các đơn vị liên quan
- Lưu: VT;



HIỆU TRƯỞNG

TS. Phạm Quốc Lộc

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo quyết định số: 172/QĐ-ĐHTBD, ngày 25../07/2024
của Hiệu trưởng Trường Đại học Thái Bình Dương)

1. Tên nghề: NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

2. Mã nghề:

3. Trình độ đào tạo: Đào tạo Thường xuyên

4. Đối tượng tuyển sinh: Người học từ 18 tuổi trở lên có đủ sức khỏe, trình độ học vấn phù hợp.

5. Thời gian đào tạo: 2,5 tháng.

6. Mô tả về chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo nghiệp vụ lễ tân nhằm trang bị cho người học kiến thức, kỹ năng căn bản của nhân viên lễ tân. Sau khi hoàn thành khoá học người học có thể tự tìm được việc làm phù hợp trong lĩnh vực khách sạn nhà hàng.

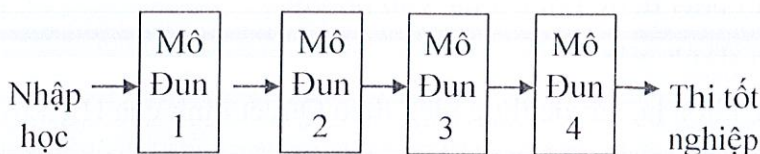
6.1. Mục tiêu đào tạo: Sau khi kết thúc khoá học, học viên có khả năng:

a) **Kiến thức:** Trang bị cho học viên những kiến thức khái quát về khách sạn và lễ tân khách sạn; vai trò, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn; Cung cấp cho học viên kiến thức kỹ năng về nghiệp vụ đặt buồng, nghiệp vụ đăng ký khách sạn, nghiệp vụ phục vụ khách lưu trú, nghiệp vụ thanh toán và trả buồng.

b) **Kỹ năng:** Giao tiếp với khách lịch sự, vui vẻ, nhanh nhẹn, tự tin; Chào bán buồng phù hợp với các đối tượng khách; Sử dụng tốt các loại sổ, mẫu biểu, trang thiết bị, dụng cụ cơ bản theo yêu cầu chuyên môn của Lễ tân; Thực hiện linh hoạt các công việc cơ bản về chào đón khách, đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú, tổng hợp thanh toán và phục vụ khách trả buồng; Tiếp nhận, xử lý một số tình huống phát sinh trong các giai đoạn phục vụ khách.

c) **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Có đạo đức nghề nghiệp, ý thức chấp hành pháp luật Nhà nước; có tác phong làm việc khoa học, có ý chí phấn đấu xây dựng cơ sở kinh doanh phát triển; có khả năng cập nhật kiến thức, sáng tạo trong công việc.

6.2. Cấu trúc chương trình:



Chương trình Đào tạo Thường xuyên Nghiệp vụ Lễ tân 300 giờ với 04 mô đun, trong đó: Lý thuyết 85 giờ, Thực hành: 207 giờ, kiểm tra: 5 giờ, thi 3 giờ.



6.3. Tên và thời lượng các mô đun:

TT	Tên mô đun	Thời lượng (giờ học)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MD1	Lý thuyết Tổng quan về Du lịch	70	40	30	
MD2	Đặt buồng và Đăng ký khách sạn	80	16	64	
MD3	Phục vụ khách lưu trú	70	14	56	
MD4	Thanh toán và trả buồng	72	15	57	
	Kiểm tra + Thi cuối khóa	8			8
	Tổng số	300	85	207	8

7. Quy trình đào tạo:

Quy trình đào tạo và xét công nhận tốt nghiệp được thực hiện theo Thông tư 5830/VBHN-BLĐTĐBXH ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về đào tạo sơ cấp;

Theo Quy chế đào tạo, kiểm tra, xét công nhận tốt nghiệp đối với đào tạo thường xuyên theo quyết định của Hiệu trưởng. Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp chứng chỉ đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Lễ tân theo quy định của trường.

8. Phương pháp và thang điểm đánh giá

8.1. Phương pháp giảng dạy:

- Giáo viên giảng dạy lý thuyết, hướng dẫn thực hành phải bám sát vào nội dung, yêu cầu của mô đun, có sự hỗ trợ của các phương tiện dạy học và mô hình sản xuất tiên tiến.

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

- Kết thúc chương trình học 2,5 tháng, Trường phải tổ chức Thi và chấm thi. Kết quả bài thi phải được lưu trữ tại Văn phòng.

8.2. Thang điểm đánh giá:

Thi kết thúc khóa học được thực hiện theo Quyết định của Hiệu trưởng.

Hình thức thi: Thi viết bằng hệ thống câu hỏi trắc nghiệm và tự luận.

Thời gian làm bài: 180 phút

Thang điểm: 10

9. Hướng dẫn sử dụng chương trình đào tạo

- Trong chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Lễ tân đã xây dựng tổng số giờ học là 300 giờ (Lý thuyết: 85 giờ; thực hành: 207 giờ; kiểm tra từng mô đun: 5 giờ, thi kết thúc: 3 giờ.)
- Chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Lễ tân gồm 04 mô đun đào tạo; thời gian; phân bổ thời gian được xác định tại biểu mục III.
- Trình tự thực hiện các mô đun được quy định tại Phụ lục I kèm theo.
- Người học tích lũy đủ 04 mô đun, có kết quả kiểm tra kết thúc mô đun đạt yêu cầu theo quy định và được Trường cấp chứng chỉ đào tạo./.



HIỆU TRƯỞNG

TS. Phạm Quốc Lộc



A. CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT CÁC MÔ ĐUN

I. MÔ ĐUN 1: LÝ THUYẾT TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH

Mã mô đun: MD 1

1. Thời lượng mô đun: 70 giờ; Lý thuyết: 40 giờ, Thực hành: 30 giờ.

2. Mục tiêu đào tạo: Học xong mô đun này người học có khả năng nắm những kiến thức cơ bản của khoa học giao tiếp thông thường; giao tiếp ứng xử trong du lịch; biết được nghệ thuật ứng xử của từng loại khách theo nhiều cách phân loại khác nhau để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của họ trong quá trình phục vụ du lịch. Học phần trang bị cho học viên những nguyên tắc khoa học, những phương thức tiến hành cuộc giao tiếp với khách hàng, nghệ thuật ứng biến để thu phục lòng người. Đồng thời, mở rộng khả năng giao tiếp với khách để mang lại hiệu quả cao nhất trong quá trình làm việc.

a) Kiến thức:

+ Học phần sẽ cung cấp những nội dung cơ bản liên quan đến kiến thức pháp luật và kỹ năng giao tiếp dành cho người làm quản lý công việc.

+ Ngoài ra, học phần còn cung cấp cho người học các kiến thức và kỹ năng để thu phục nhân viên và khách hàng.

b) Kỹ năng:

+ Sau khi học tập, nghiên cứu, người học tiếp nhận và thực hiện được kỹ năng giao tiếp dành cho người làm công việc du lịch hiện nay.

+ Người học được trang bị phương pháp để biết cách đánh giá và làm thế nào để thu phục khách hàng.

c) Thái độ:

Học tập và nghiên cứu Lý thuyết về Tổng quan Du lịch để ứng dụng vào thực tế là điều trải nghiệm hết sức khó khăn với khối lượng kiến thức lớn nên đòi hỏi thái độ làm việc nghiêm túc, chăm chỉ của học viên. Người học phải nỗ lực tham khảo tài liệu, tìm tòi tư liệu để phục vụ quá trình học tập.

3. Nguồn lực cần thiết

3.1. Điều kiện đầu vào: Có các kiến thức cơ bản về du lịch; Có các kiến thức cơ bản về tâm lý giao tiếp du lịch.

3.2. Nguồn lực cần thiết

Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ :

Giấy A4 để in biểu mẫu; Giấy rôky; bút lông; bìa ba dây; giấy bìa A4; mực in; cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành lễ tân; Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M1-1	Hệ thống chính trị và các văn bản pháp luật liên quan DL	5		
M1-2	Tiêu chuẩn Đánh giá và Xếp loại khách sạn Việt Nam	5		
M1-3	Tâm lý Khách du lịch	5	5	
M1-4	Giao tiếp trong Du lịch Nghệ thuật thu phục Nhân tâm	10	5	5
	Thực hành tại lớp	10		10
M1-5	Văn hóa Việt Nam và văn hóa vùng miền (Văn hóa Nội địa)	7	7	
M1-6	Văn hóa Quốc tế: Văn hóa các quốc gia khác nhau trên thế giới	8	8	
M1-7	Kỹ năng ứng xử trong Khách sạn	5		5
M1-8	Xử lý một số tình huống DL	5	5	
	Thực hành tại lớp	10		10
	Tổng số	70	40	30

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun:

- Hãy xử lý tình huống sau: Một vị khách gọi điện thoại đến đặt buồng tại khách sạn, là nhân viên lễ tân anh, chị sẽ xử lý như thế nào?
- Khách gọi điện thoại đến đặt buồng tại khách sạn anh/chị nhưng ngày khách đặt khách sạn đã kín buồng, anh/ chị sẽ làm gì?
- Khách gọi điện thoại đến hủy đặt buồng đã đặt, anh/chị sẽ làm gì?
- Khách gọi điện thoại đặt buồng và đề nghị khách sạn cho xe ra đón khách tại sân bay. Anh/chị sẽ hỏi khách những thông gì?

- Khách gọi điện thoại hỏi xem khách sạn của anh/chị có tốt không? Có hạn chế gì không để đặt buồng. Anh/chị sẽ nói gì với khách?

II. MÔ ĐUN 2: ĐẶT BUỒNG & ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Mã mô đun: MD2

1. Thời lượng mô đun: 80 giờ; Lý thuyết: 16 giờ; Thực hành: 64.

2. Mục tiêu đào tạo:

Kết thúc mô đun này người học có khả năng:

a) Kiến thức:

Hiểu, phân loại được các loại buồng, kiểu buồng, mức giá, loại giá của khách sạn; Trình bày được các quy trình tiếp nhận đặt buồng cho các đối tượng khách và cách xử lý một số tình huống thường xảy ra khi nhận đặt buồng; Mô tả được quy trình sửa đổi và hủy đặt buồng.

Liệt kê được các loại ngoại tệ và séc du lịch được khách sạn chấp nhận; Liệt kê được các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận

Mô tả được công việc chuẩn bị của bộ phận lễ tân trước khi khách đến đăng ký khách sạn; Trình bày được quy trình đăng ký khách cho các đối tượng khách; Trình bày được các quy định về đăng ký với cơ quan chính quyền địa phương sở tại.

b) Kỹ năng:

Nhận đặt buồng cho các đối tượng khách; Xử lý được các tình huống thường xảy ra khi tiếp nhận đặt buồng cho các đối tượng khách; Nhận và xử lý được yêu cầu sửa đổi đặt buồng và hủy đặt buồng.

Sử dụng được các chức năng của máy cà thẻ khi khách làm thủ tục đăng ký khách sạn; Chào đón các đối tượng khách khi đến làm thủ tục đăng ký tại khách sạn; Đăng ký khách sạn cho các đối tượng khách; Xử lý được một số tình huống xảy ra trong quá trình đăng ký khách sạn cho khách.

Làm thủ tục đăng ký cho khách với cơ quan công an địa phương.

c) Thái độ: Hình thành cho học viên tinh yêu và tôn trọng nghề nghiệp, rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp.

3. Điều kiện thực hiện mô đun:

3.1. Điều kiện đầu vào: Có các kiến thức cơ bản về du lịch; Có các kiến thức cơ bản về tâm lý giao tiếp du lịch; Có kiến thức về tiếp nhận đặt buồng cho các đối tượng khách; Sử dụng được các phương pháp bán buồng upselling.

3.2. Nguồn lực cần thiết

3.2.1 Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ:

- Điện thoại; Phiếu đặt buồng; Phiếu xác nhận đặt buồng; Bảng tình trạng buồng; Tủ lưu hồ sơ đặt buồng.

- Bảng tình trạng buồng; Danh sách dự kiến khách đến; Giấy bảo lãnh; Phiếu đặt cọc; Tiền mặt; Chứng minh thư của khách; Thư xác nhận đặt buồng; Phiếu đăng ký; Thẻ chìa khóa; Các phiếu dịch vụ; Thẻ tín dụng; Máy cà thẻ tín dụng; Phiếu cà thẻ tín dụng; Điện thoại

3.2.2. Vật liệu tiêu hao: Giấy A4 để in biểu mẫu; Phiếu cà thẻ tín dụng

3.3. Cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành lễ tân.

3.4. Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên

4. Nội dung đào tạo:

4.1. Nội dung Đào tạo Đặt buồng

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M2-1	Trả lời điện thoại của khách	2	2	
M2-2	Bán buồng theo phương pháp upselling	2	2	
	Thực hành tại khách sạn	5		5
M2-3	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của khách lẻ qua điện thoại	2	2	
M2-4	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của khách lẻ trực tiếp đến khách sạn	2	2	
	Thực hành tại khách sạn	5		5
M2-5	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của khách đoàn qua điện thoại	3		3
	Thực hành tại khách sạn	5		5
M2-6	Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu sửa đổi đặt buồng	2		2
M2-7	Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu huỷ đặt buồng	2		2
M2-8	Thực hiện xử lý một số tình huống khi nhận đặt buồng	5		5
	Thực hành tại khách sạn	5		5

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
	Số giờ	40	8	32

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun:

- Hãy xử lý tình huống sau: Một vị khách gọi điện thoại đến đặt buồng tại khách sạn, là nhân viên lễ tân anh, chị sẽ xử lý như thế nào?
- Khách gọi điện thoại đến đặt buồng tại khách sạn anh/chị nhưng ngày khách đặt khách sạn đã kín buồng, anh/ chị sẽ làm gì?
- Khách gọi điện thoại đến hủy đặt buồng đã đặt, anh/chị sẽ làm gì?
- Khách gọi điện thoại đặt buồng và đề nghị khách sạn cho xe ra đón khách tại sân bay. Anh/chị sẽ hỏi khách những thông gì?
- Khách gọi điện thoại hỏi xem khách sạn của anh/chị có tốt không? Có hạn chế gì không để đặt buồng. Anh/chị sẽ nói gì với khách?

4.2. Nội dung Đào tạo Đăng kí Khách sạn

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành
M2-9	Thực hiện đảm bảo thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, voucher	2	1	1
	Thực hành tại lớp	5		5
M2.10	Đăng ký khách sạn cho khách lẻ đã đặt buồng	2	1	1
	Thực hành tại khách sạn	5		5
M2.11	Đăng ký khách sạn cho khách lẻ trực tiếp đến khách sạn	5		5
M2.12	Đăng ký khách sạn cho khách đoàn	2	2	
M2-13	Làm thủ tục đăng ký khách lưu trú tại khách sạn với công an địa phương	2	2	
M2-14	Xử lý một số tình huống khi đăng ký khách sạn	5		5
M2-15	Hướng dẫn khách về buồng	2	2	
	Thực hành tại khách sạn	10		10
	Số giờ	40	8	32

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành
Tổng số cả M2		80	16	64

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun

Khách đã đặt buồng trước, khi đến làm thủ tục đăng ký khách sạn loại buồng mà khách đặt không còn, chỉ còn loại buồng có giá thấp hơn. Anh/chị sẽ giải quyết như thế nào?

Khách đã đặt buồng trước (qua một công ty lữ hành) nhưng khi đến khách sạn, khách từ chối không lưu trú tại khách sạn vì cho rằng khách sạn không có hồ bơi và xa trung tâm thành phố, anh/chị sẽ xử lý như thế nào?

Một vị khách nước ngoài đến quầy lễ tân, hỏi về giá các loại buồng của khách sạn, sau đó yêu cầu xem buồng và muốn thuê buồng tại khách sạn, là nhân viên lễ tân anh/chị sẽ giải quyết như thế nào?

Khách chưa đặt buồng đến khách sạn yêu cầu thuê buồng không may hôm đó khách sạn các anh/chị đã kín buồng chỉ còn hai buồng trống chuẩn bị đón khách đã đặt buồng trước, là nhân viên lễ tân anh/chị sẽ xử lý như thế nào?

MÔ ĐUN 3: PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ

Mã mô đun: MD3

1. Thời lượng mô đun: 70 giờ; Lý thuyết: 14 giờ; Thực hành: 56.

2. Mục tiêu đào tạo:

Kết thúc mô đun này người học có khả năng:

a) Kiến thức: Nghe và trả lời điện thoại của khách; Phân biệt được các loại chìa khoá và trình bày được các ưu nhược điểm của các loại chìa khoá; Mô tả được các trang thiết bị phụ trợ mà khách sạn có; Giải thích được các thông tin trên vé máy bay; Trả lời được các thông tin khách hàng thường quan tâm; Trình bày được nguyên nhân dẫn đến phàn nàn của khách; Phân biệt được các loại phàn nàn và giải quyết phàn nàn của khách có hiệu quả.

b) Kỹ năng: Tiếp nhận và xử lý yêu cầu báo thức, chuyển buồng của khách; Thực hiện được quy trình giao, nhận chìa khoá của khách; Cung cấp và cho thuê được các trang thiết bị phụ trợ; Tiếp nhận và cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách; Xác nhận vé máy bay cho khách; Nhận đặt tour tham quan; Đổi được ngoại tệ cho khách; Cập nhật chi phí vào tài khoản của khách; Giải quyết phàn nàn của khách.

c) Thái độ: Hình thành cho học viên tình yêu và tôn trọng nghề nghiệp, rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp.

3. Điều kiện:

3.1. Điều kiện đầu vào: Có các kiến thức cơ bản về du lịch; Có các kiến thức cơ bản về tâm lý giao tiếp du lịch; Có kiến thức về tiếp nhận đặt buồng cho các đối tượng khách; Biết sử dụng được các phương pháp bán buồng; Có kiến thức về đăng ký khách sạn cho khách.

3.2. Nguồn lực cần thiết

3.2.1. Yêu cầu về trình độ giáo viên: Có nghiệp vụ sư phạm; Có kiến thức về Nghiệp vụ lễ tân khách sạn.

3.2.2. Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ: Các trang thiết bị phù hợp theo từng hoạt động phục vụ khách.

3.2.3. Vật liệu tiêu hao: Giấy A4 để in biểu mẫu.

3.3. Cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành Lễ tân.

3.4. Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M3-1	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu báo thức của khách	2	1	1
M3-2	Cập nhật chi phí vào tài khoản của khách.	3	1	2
M3-3	Giao, nhận và bảo quản chìa khóa buồng của khách.	3	1	2
	Thực hành tại khách sạn	5		5
M3-4	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi ngoại tệ của khách	3	1	2
	Thực hành tại khách sạn	5		5
M3-5	Cung cấp và cho thuê các trang thiết bị phụ trợ	3	1	2
	Thực hành tại khách sạn	10		10
M3-6	Cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách	3	2	1
M3-7	Tiếp nhận và thực hiện việc chuyển buồng theo yêu cầu của khách	3	2	1
M3-8	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt chỗ nhà hàng ăn của khách	3	1	2
M3-9	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu xác nhận vé máy bay của khách	2	1	2
M3-10	Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt tour tham quan của khách	3	1	2
	Thực hành tại khách sạn	10		10
M3-11	Tiếp nhận và giải quyết các phàn nàn của khách	2	2	
	Thực hành tại khách sạn	10		10
	Tổng số	70	14	56

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun

- Thực hành tiếp nhận và xử lý yêu cầu báo thức của khách.
- Thực hành tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách.
- Thực hành giao, nhận chìa khoá của khách
- Thực hành cung cấp và cho thuê các trang thiết bị phụ trợ.

- Thực hành tiếp nhận và cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách.
- Thực hành xác nhận vé máy bay của khách.
- Thực hành đổi ngoại tệ cho khách.
- Cập nhật chi phí vào tài khoản của khách.
- Giải quyết phàn nàn của khách.

MÔ ĐUN 4: THANH TOÁN VÀ TRẢ BUỒNG

Mã mô đun: MD4

1. Thời lượng mô đun: 72 giờ; Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành: 57 giờ.

2. Mục tiêu đào tạo:

Kết thúc mô đun này người học có khả năng:

a) Kiến thức: Tổng hợp được chi phí của khách; Nhận biết được các loại hóa đơn sử dụng trong khách sạn; Liệt kê được các công việc cần thực hiện trước khi khách trả buồng; Trình bày được quy trình thanh toán cho các đối tượng khách và những công việc sau khi thanh toán; Xử lý một số tình huống thường xảy ra khi làm thủ tục thanh toán; Mô tả được các công việc của kiểm toán đêm.

b) Kỹ năng: Thực hiện được quy trình thanh toán cho các đối tượng khách; Chuẩn bị được hồ sơ, tổng hợp các chi phí thanh toán cho khách theo các hình thức; Lập được hóa đơn VAT với các yêu cầu khác nhau; Xử lý được một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán khách sạn cho khách trả buồng; Thực hiện được quy trình đóng ngày.

c) Thái độ: Hình thành cho học viên tác phong cẩn trọng, tinh yêu và tôn trọng nghề nghiệp, rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp.

3. Điều kiện:

3.1. Điều kiện đầu vào: Có các kiến thức cơ bản về du lịch; Có các kiến thức cơ bản về tâm lý giao tiếp du lịch; Có kiến thức về tiếp nhận đặt buồng cho các đối tượng khách; Biết sử dụng được các phương pháp bán buồng; Có kiến thức về đăng ký khách sạn cho khách; Có kiến thức về các hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

3.2. Nguồn lực cần thiết

3.2.1. Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ: Danh sách khách dự kiến khách đi; Phiếu theo dõi chi phí của khách lẻ và đoàn; Hồ sơ thanh toán của khách

Tiền đô la Mỹ, tiền Việt Nam đồng; Thẻ tín dụng; Máy cà thẻ tín dụng; Phiếu đặt cọc đã có thông tin; Điện thoại; Thẻ chia khoá, chìa khoá.

3.2.2. Vật liệu tiêu hao: Giấy A4 để in biểu mẫu; Giấy A4 bìa cứng

3.3. Cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành lễ tân.

3.4. Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên bao gồm phiếu hướng dẫn thực hiện kỹ năng thanh toán tiền VNĐ, ngoại tệ, thẻ tín dụng, thanh toán cho khách lẻ và khách đoàn trả buồng.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M4-1	Tổng hợp các chi phí của khách	2	1	1
M4-2	Chuẩn bị hồ sơ cho khách thanh toán trả buồng	2	1	1
M4-3	Lập hoá đơn VAT	3	1	1
	Thực hành tại lớp	5		5
M4-4	Thanh toán bằng đồng nội tệ	2		2
M4-5	Thanh toán bằng đồng ngoại tệ	2		2
M4-6	Thanh toán bằng thẻ tín dụng	2	1	1
	Thực hành tại khách sạn	10		10
M4-7	Làm thủ tục thanh toán và trả buồng cho khách lẻ	2	1	1
	Thực hành tại khách sạn	10		10
M4-8	Làm thủ tục thanh toán và trả buồng cho khách đoàn	2	2	2
	Thực hành tại khách sạn	10		10
M4-9	Xử lý một số tình huống phát sinh khi thanh toán cho khách	5	5	
M4-10	Kiểm toán đêm	3	3	1
	Thực hành tại khách sạn	10		10
	Tổng số	72	15	57

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun

Bài tập 1: Chuẩn bị hồ sơ cho khách thanh toán

Bài tập 2: Viết hóa đơn VAT theo các hình thức

Bài tập 3: Thanh toán tiền mặt, séc du lịch, thẻ tín dụng, voucher, chuyển khoản

Bài tập 4: Làm thủ tục thanh toán cho khách lẻ trả buồng bằng các hình thức thanh toán

Bài tập 5: Làm thủ tục thanh toán cho khách đoàn trả buồng bằng các hình thức thanh toán

Bài tập 6: Xử lý một số tình huống phát sinh trong quá trình làm thủ tục thanh toán cho các đối tượng khách

B. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho các khóa dạy nghề ngắn hạn cho những người có nhu cầu học tập; có thể tổ chức giảng dạy tại trường hoặc các khách sạn tại các địa phương.

Chương trình Nghiệp vụ lễ tân khách sạn gồm 4 mô đun độc lập.

Phương pháp giảng dạy: Để giảng dạy chương trình này, các giáo viên cần được tập huấn về phương pháp giảng dạy theo mô đun; giáo viên cần có kỹ năng thực hành nghề nghiệp tốt; kết hợp các phương pháp thuyết trình, thảo luận, làm mẫu.

Kết thúc khóa đào tạo, học viên sẽ được cấp chứng chỉ hoàn thành khóa học

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

2.1. Đối với giáo viên:

- + Có kiến thức cơ bản về ngành du lịch
- + Có kinh nghiệm thực tế tại bộ phận lễ tân khách sạn
- + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.

2.2. Đối với người học:

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

Tài liệu cần tham khảo:

1. Trường Cao đẳng nghề Du lịch Nha Trang. Giáo trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn.

2. Tổng cục Du lịch Việt Nam – Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ lễ tân

Tổng cục Du lịch – Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội. Giáo trình điện tử nghiệp vụ lễ tân khách sạn. NXB Công an nhân dân.



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo quyết định số: 172/QĐ-ĐHTBD, ngày 25./07/2024
của Hiệu trưởng Trường Đại học Thái Bình Dương)

1. Tên nghề: NGHIỆP VỤ BẾP

2. Mã nghề:

3. Trình độ đào tạo: Đào tạo Thường xuyên

4. Đối tượng tuyển sinh: Người học từ 18 tuổi trở lên có đủ sức khỏe, trình độ học vấn phù hợp.

5. Thời gian đào tạo: 2,5 tháng.

6. Mô tả về chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp được xây dựng để đào tạo nhân viên kỹ thuật chế biến món ăn; có kiến thức, kỹ năng cơ bản về chế biến món ăn; có đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, thái độ hợp tác với đồng nghiệp, tôn trọng pháp luật và các quy định tại nơi làm việc; Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu của nghề Kỹ thuật chế biến món ăn;

Nội dung chính của khóa học bao gồm các kiến thức, kỹ năng cơ bản về tổ chức, chế biến các món ăn tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở chế biến món ăn khác với các hình thức phục vụ ăn uống đa dạng, đảm bảo giá trị dinh dưỡng, giá trị cảm quan và vệ sinh an toàn thực phẩm.

6. 1. Mục tiêu đào tạo

Sau khi học xong chương trình, người học có khả năng:

a) Về kiến thức:

Mô tả được văn hóa ẩm thực Việt Nam và đặc trưng ẩm thực các miền của Việt Nam; Trình bày được phương pháp lựa chọn và bảo quản nguyên liệu; phối hợp nguyên liệu, gia vị.

Nhắc lại được kỹ thuật cắt, thái, tía hoa trang trí và trình bày món ăn.

Liệt kê được kỹ thuật sơ chế nguyên liệu; chế biến nước dùng, súp, súp; kỹ thuật chế biến bánh và các món ăn tráng miệng.

Trình bày được các tiêu chuẩn về vệ sinh, an toàn trong nấu ăn.

b) Về kỹ năng:

- Thực hiện được các thao tác kỹ thuật cơ bản và lựa chọn đúng nguyên liệu lương thực, thực phẩm trong chế biến món ăn;



6.3. Tên và thời lượng các mô đun:

TT	Tên mô đun	Thời lượng (giờ học)			Kiểm tra
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	
MD1	Lý thuyết Tổng quan về Du lịch	70	40	30	
MD2	Kỹ thuật cơ bản trong chế biến món ăn	80	16	64	
MD3	Xây dựng thực đơn và kỹ thuật trình bày món ăn	70	14	56	
MD4	Chế biến món ăn	72	15	57	
	Kiểm tra và Thi cuối khóa	8			8
	Tổng số	300	85	207	8

7. Quy trình đào tạo:

Quy trình đào tạo và xét công nhận tốt nghiệp được thực hiện theo Thông tư 5830/VBHN-BLĐTĐBXH ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về đào tạo sơ cấp;

Theo Quy chế đào tạo, kiểm tra, xét công nhận tốt nghiệp đối với chương trình đào tạo thường xuyên theo quyết định của Hiệu trưởng.

Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp chứng chỉ đào tạo Nghiệp vụ Bếp theo quy định của trường.

8. Phương pháp và thang điểm đánh giá

8.1. Phương pháp giảng dạy:

Nhà giáo giảng dạy lý thuyết, hướng dẫn thực hành phải bám sát vào nội dung, yêu cầu của mô đun, có sự hỗ trợ của các phương tiện dạy học và mô hình sản xuất tiên tiến.

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

- Xây dựng được các loại thực đơn phù hợp và khoa học.
- Tổ chức chế biến các món ăn trong nhà bếp của các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở chế biến món ăn khác đảm bảo giá trị dinh dưỡng và vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Trang trí và trình bày món ăn đảm bảo giá trị cảm quan.

c) Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

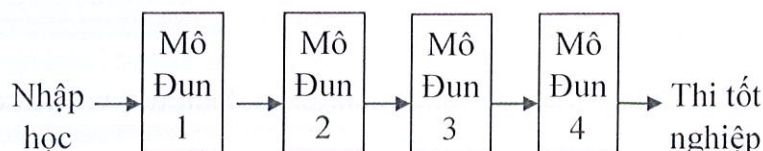
- Có khả năng tiếp nhận, ghi chép lại các thông tin, phối hợp với các thành viên trong nhóm trong quá trình làm việc.
- Có tác phong công nghiệp, đạo đức nghề nghiệp.
- Có khả năng làm việc độc lập; tham gia làm việc theo nhóm và ứng dụng kỹ thuật vào công việc chế biến;
- Có khả năng tìm việc làm; tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn sau khi kết thúc khóa học.

d) Cơ hội việc làm:

Sau khi tốt nghiệp, người học trở thành nhân viên kỹ thuật chế biến món ăn tại các nhà hàng, các cơ sở kinh doanh ăn uống khác hoặc các trường mầm non, tiểu học có bán trú, nhân viên tại các bếp ăn tập thể công ty, nhà trường, doanh nghiệp... hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn.

6.2. Cấu trúc chương trình

- Số mô đun: 4



Chương trình Đào tạo Thường xuyên Nghiệp vụ Bếp 300 giờ với 04 mô đun, trong đó: Lý thuyết 85 giờ, Thực hành: 207 giờ, kiểm tra: 5 giờ, thi 3 giờ.

Kết thúc chương trình học 2,5 tháng, Trường phải tổ chức Thi và chấm thi. Kết quả bài thi phải được lưu trữ tại Văn phòng.

8. 2. Thang điểm đánh giá:

Thi kết thúc mô đun được thực hiện theo Quyết định của Hiệu trưởng hoặc Giám đốc Trung tâm.

Hình thức thi: Thi viết bằng hệ thống câu hỏi trắc nghiệm và tự luận.

Thời gian làm bài: 180 phút

Thang điểm: 10

9. Hướng dẫn sử dụng chương trình đào tạo

- Trong chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Bếp đã xây dựng tổng số giờ học là 300 giờ (Lý thuyết: 85 giờ; thực hành: 207 giờ; kiểm tra từng mô đun: 5 giờ, thi kết thúc: 3 giờ.)
- Chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Bếp gồm 04 mô đun đào tạo; thời gian; phân bổ thời gian được xác định tại biểu mục III.
- Trình tự thực hiện các mô đun được quy định tại Phụ lục I kèm theo.
- Người học tích lũy đủ 04 mô đun, có kết quả kiểm tra kết thúc mô đun đạt yêu cầu theo quy định và được Trường cấp chứng chỉ đào tạo./.



HIỆU TRƯỞNG

TS. Phạm Quốc Lộc

A. CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT CÁC MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BẾP

I. MÔ ĐUN 1: LÝ THUYẾT TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH

Mã mô đun: MD 1

1. Thời lượng mô đun: 70 giờ; Lý thuyết: 40 giờ, Thực hành: 30 giờ.

2. Mục tiêu đào tạo: Học xong mô đun này người học có khả năng nắm những kiến thức cơ bản của khoa học giao tiếp thông thường; giao tiếp ứng xử trong du lịch; biết được nghệ thuật ứng xử của từng loại khách theo nhiều cách phân loại khác nhau để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của họ trong quá trình phục vụ du lịch. Học phần trang bị cho học viên những nguyên tắc khoa học, những phương thức tiến hành cuộc giao tiếp với khách hàng, nghệ thuật ứng biến để thu phục lòng người. Đồng thời, mở rộng khả năng giao tiếp với khách để mang lại hiệu quả cao nhất trong quá trình làm việc.

a) Kiến thức:

+ Học phần sẽ cung cấp những nội dung cơ bản liên quan đến kiến thức pháp luật và kỹ năng giao tiếp dành cho người làm quản lý công việc.

+ Ngoài ra, học phần còn cung cấp cho người học các kiến thức và kỹ năng để thu phục nhân viên và khách hàng.

b) Kỹ năng:

+ Sau khi học tập, nghiên cứu, người học tiếp nhận và thực hiện được kỹ năng giao tiếp dành cho người làm công việc du lịch hiện nay.

+ Người học được trang bị phương pháp để biết cách đánh giá và làm thế nào để thu phục khách hàng.

c) Thái độ:

Học tập và nghiên cứu Lý thuyết về Tổng quan Du lịch để ứng dụng vào thực tế là điều trải nghiệm hết sức khó khăn với khối lượng kiến thức lớn nên đòi hỏi thái độ làm việc nghiêm túc, chăm chỉ của học viên. Người học phải nỗ lực tham khảo tài liệu, tìm tòi tư liệu để phục vụ quá trình học tập.

3. Nguồn lực cần thiết

3.1. Điều kiện đầu vào: Có các kiến thức cơ bản về du lịch; Có các kiến thức cơ bản về tâm lý giao tiếp du lịch.

3.2. Nguồn lực cần thiết

Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ :

Giấy A4 để in biểu mẫu; Giấy rôky; bút lông; bìa ba dây; giấy bìa A4; mực in; cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành lễ tân; Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M1-1	Hệ thống chính trị và các văn bản pháp luật liên quan DL	5		
M1-2	Tiêu chuẩn Đánh giá và Xếp loại khách sạn Việt Nam	5		
M1-3	Tâm lý Khách du lịch	5	5	
M1-4	Giao tiếp trong Du lịch Nghệ thuật thu phục Nhân tâm	10	5	5
	Thực hành tại lớp	10		10
M1-5	Văn hóa Việt Nam và văn hóa vùng miền (Văn hóa Nội địa)	7	7	
M1-6	Văn hóa Quốc tế: Văn hóa các quốc gia khác nhau trên thế giới	8	8	
M1-7	Kỹ năng ứng xử trong Khách sạn	5		5
M1-8	Xử lý một số tình huống DL	5	5	
	Thực hành tại lớp	10		10
	Tổng số	70	40	30

II. MÔ ĐƠN 2: KỸ THUẬT CƠ BẢN TRONG CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Mã mô đun: MD2

1. Thời lượng mô đun: 80 giờ; Lý thuyết: 16 giờ; Thực hành: 64.

II. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Kỹ thuật cơ bản trong chế biến món ăn là mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp. Mô đun này trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về chế biến, lựa chọn và bảo quản thực phẩm cũng như các thao tác kỹ thuật cơ bản trong chế biến món ăn.

- Tính chất: Đây là mô đun đầu tiên được áp dụng giảng dạy trong chương trình đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp. Nội dung của mô đun được bố trí tích hợp giữa dạy lý thuyết và thực hành trong chương trình đào tạo.

III. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

- + Giải thích được thế nào là chế biến, chế biến nguyên liệu;
- + Mô tả được văn hóa ẩm thực Việt Nam và đặc trưng ẩm thực các miền của Việt Nam;
- + Phân tích một số lưu ý nhằm bảo đảm vệ sinh, an toàn trong nấu ăn;
- + Ứng dụng lý thuyết để lựa chọn nguyên liệu lương thực, thực phẩm trong chế biến món ăn;
- + Phân loại cách bảo quản cho từng loại nguyên liệu trong chế biến món ăn;
- + Ứng dụng các thao tác kỹ thuật cơ bản để thực hành chế biến món ăn.

- Về kỹ năng:

- + Thực hiện được quá trình sơ chế nguyên liệu để chế biến;
- + Phân biệt được đặc trưng ẩm thực các miền của Việt Nam;
- + Thực hiện được cách lựa chọn nguyên liệu lương thực, thực phẩm trong chế biến món ăn;
- + Thực hiện được các thao tác cơ bản trong chế biến món ăn;
- + Sử dụng các tư thế để thực hiện thao tác chế biến món ăn;
- + Hoàn thành được công việc bảo quản nguyên liệu trong chế biến món ăn;
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
- + Cam kết thực hiện những lưu ý nhằm bảo đảm vệ sinh, an toàn trong nấu ăn;

+ Chấp hành những nguyên tắc và căn cứ khi lựa chọn và bảo quản nguyên liệu lương thực, thực phẩm;

+ Có ý thức trách nhiệm trong việc thực hiện lựa chọn nguyên liệu lương thực, thực phẩm.

IV. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
1	Bài 1: Khái quát về chế biến món ăn 1.1. Khái niệm về chế biến 1.2. Vài nét về ẩm thực Việt Nam 1.3. Đặc trưng ẩm thực các miền của Việt Nam 1.4. Một số lưu ý nhằm đảm bảo vệ sinh, an toàn trong nấu ăn	5 ²	5	20	
2	Bài 2: Lựa chọn và bảo quản nguyên liệu 2.1. Khái niệm về nguyên liệu và chất lượng nguyên liệu 2.2. Các chỉ tiêu về chất lượng nguyên liệu 2.3. Lựa chọn nguyên liệu lương thực, thực phẩm 2.4. Bảo quản nguyên liệu	5 ²	5	20	
3	Bài 3: Các thao tác kỹ thuật cơ bản trong chế biến món ăn 3.1. Những tư thế để thực hiện thao tác 3.2. Một số thao tác cơ bản 3.3. Kỹ thuật cắt thái tạo hình các nguyên liệu	3 ⁰	6	24	
Cộng		8 ⁰	16	64	1

2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Khái quát về chế biến món ăn

Thời gian: 25 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Giải thích được thế nào là chế biến, chế biến nguyên liệu;

- Mô tả được văn hóa ẩm thực và đặc trưng ẩm thực các miền của Việt Nam;
- Phân tích một số lưu ý nhằm bảo đảm vệ sinh, an toàn trong nấu ăn;
- Thực hiện được quá trình sơ chế nguyên liệu để chế biến;
- Phân biệt được đặc trưng ẩm thực các miền của Việt Nam;
- Cam kết thực hiện những lưu ý nhằm bảo đảm vệ sinh, an toàn trong nấu ăn.

2. Nội dung bài:

1.1. Khái niệm về chế biến

1.1.1. Khái niệm về chế biến (1)

1.1.2. Khái niệm về chế biến nguyên liệu (2)

1.1.3. Quá trình sơ chế (2)

1.2. Vài nét về ẩm thực Việt Nam (3)

1.2.1. Văn hóa ẩm thực Việt Nam

1.2.2. Tính chất của ẩm thực

1.3. Đặc trưng ẩm thực các miền của Việt Nam (3)

1.3.1. Ẩm thực miền Bắc

1.3.2. Ẩm thực miền Nam

1.3.3. Ẩm thực miền Trung

1.3.4. Ẩm thực Tây Nguyên

1.4. Một số vấn đề về các món ăn Âu

1.4.1. Khái niệm chung về các món ăn Âu

1.4.2. Thễ thức ăn uống và cách thức sắp đặt bữa ăn

1.5. Một số lưu ý nhằm đảm bảo vệ sinh, an toàn trong nấu ăn (1)

Bài 2: Lựa chọn và bảo quản nguyên liệu

Thời gian: 25 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Ứng dụng lý thuyết để lựa chọn nguyên liệu lương thực, thực phẩm trong chế biến món ăn;
- Phân loại cách bảo quản cho từng loại nguyên liệu trong chế biến món ăn;
- Làm theo được cách lựa chọn nguyên liệu lương thực, thực phẩm trong chế biến món ăn;
- Chấp hành những nguyên tắc và căn cứ khi lựa chọn và bảo quản nguyên liệu lương thực, thực phẩm.

2. Nội dung bài:

2.1. Khái niệm về nguyên liệu và chất lượng nguyên liệu

2.2. Các chỉ tiêu về chất lượng nguyên liệu (2)

2.3. Lựa chọn nguyên liệu lương thực, thực phẩm (2)

2.3.1. Căn cứ lựa chọn

2.3.2. Đối với thịt gia súc

2.3.3. Đối với thịt gia cầm

2.3.4. Đối với trứng gia cầm

2.3.5. Đối với thủy sản

2.3.6. Đối với dầu, mỡ

2.3.7. Đối với rau, củ, quả

2.3.8. Đối với lương thực

2.3.9. Đối với đồ hộp

2.3.10. Đối với thực phẩm khô

2.4. Bảo quản nguyên liệu

2.4.1. Bảo quản nguyên liệu trong điều kiện bình thường

2.4.2. Bảo quản nguyên liệu trong điều kiện nhiệt độ thấp

2.4.3. Bảo quản nguyên liệu bằng phương pháp khác.

Bài 3: Các thao tác kỹ thuật cơ bản trong chế biến món ăn

Thời gian: 30 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Diễn đạt những tư thế để thao tác, một số thao tác cơ bản trong chế biến món ăn;
- Hoàn thành theo quy định kỹ thuật cắt thái tạo hình cho món ăn;
- Sử dụng các tư thế để thực hiện thao tác chế biến món ăn;
- Thực hiện được các thao tác cơ bản trong chế biến món ăn;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc thực hiện kỹ thuật cắt thái tạo hình cho món ăn.

2. Nội dung bài:

2.1. Những tư thế để thực hiện thao tác (4)

2.2. Một số thao tác cơ bản (4)

2.3. Kỹ thuật cắt thái tạo hình các nguyên liệu (4)

V. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng thực hành chế biến món ăn.

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

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình mô đun Tổng quan về chế biến món ăn, giấy A0, A4, bút dạ, những nguyên liệu cần thiết để thực hành chế biến một số món ăn đặc trưng.

4. Các điều kiện khác

VI. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Kiến thức: Giải thích những thuật ngữ liên quan đến chế biến món ăn; Liệt kê kỹ thuật chế biến một số món ăn đặc trưng của miền Bắc, Nam, Trung và Tây Nguyên.

- Kỹ năng: Hoàn thành được những công việc trong lựa chọn và bảo quản những nguyên liệu, thực phẩm để chế biến món ăn.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Luôn chủ động, có ý thức trách nhiệm trong học tập, rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, sáng tạo trong quá trình tham gia chế biến món ăn;

2. Phương pháp đánh giá

Nội dung kiến thức và kỹ năng được đánh giá thông qua quan sát người học giải quyết các tình huống được giao trong các giờ học, thảo luận. Ngoài ra còn thông qua các bài kiểm tra thường xuyên và kiểm tra định kỳ.

Kiểm tra đánh giá thường xuyên được thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học của học viên theo từng mô đun, tín chỉ cụ thể thông qua việc chấm điểm kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập và các hình thức kiểm tra đánh giá khác.

Kiểm tra đánh giá định kỳ được thực hiện tại thời điểm được quy định trong đề cương chi tiết của mô đun, bài kiểm tra viết có thời gian làm bài từ 30 đến 45 phút; làm bài thực hành, thực tập và các hình thức kiểm tra đánh giá khác.

Kiểm tra kết thúc mô đun: Hình thức kiểm tra kết thúc mô đun là 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 kiểm tra 2 giờ.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình chi tiết mô đun Kỹ thuật cơ bản trong chế biến món ăn được sử dụng để đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp.

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

- Đối với nhà giáo: Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa, các nguyên vật liệu cần thiết cho giảng dạy thực hành và áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động, sáng tạo của người học.

- Đối với người học: Xây dựng các phẩm chất và khả năng thích nghi với phương pháp dạy học mới như: Xác định được mục tiêu của việc học, tự giác học tập, có trách nhiệm với việc học của mình và việc học chung của cả lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Lựa chọn và bảo quản nguyên liệu, thực phẩm;
- Các thao tác kỹ thuật cơ bản trong chế biến món ăn.

4. Tài liệu tham khảo:

1. Đinh Công Điệp. Thực trạng của hoạt động chế biến món ăn Âu tại Nhà hàng ZIN2. Hà Nội: Trường Đại học thương mại Hà Nội; 2013.

2. Nguyễn Hữu Thủy. Giáo trình lý thuyết kỹ thuật chế biến sản phẩm ăn uống. Hà Nội: Nhà xuất bản Hà Nội; 2007.

3. Wikipedia. Ẩm thực Việt Nam [Available from: https://vi.wikipedia.org/wiki/%E1%BA%A8m_th%E1%BB%B1c_Vi%E1%BB%87t_Nam].

4. Nguyễn Thị Tuyết, Uông Thị Toan. Giáo trình thực hành chế biến món ăn: Nhà xuất bản giáo dục; 2008.



CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN III

Tên mô đun: Xây dựng thực đơn và kỹ thuật trình bày món ăn

Mã mô đun:

Thời gian thực hiện mô đun: 70 giờ (Lý thuyết: 13 giờ; Thực hành: 56 giờ; Kiểm tra: 1 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Xây dựng thực đơn và kỹ thuật trình bày món ăn là mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp. Mô đun này trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cơ bản về nghiệp vụ xây dựng thực đơn trong ăn uống và vận dụng được một số kiến thức cơ bản về kỹ thuật trình bày món ăn và trình bày bữa ăn, bổ trợ kiến thức cho người học trong nghiệp vụ chế biến món ăn.

- Tính chất: Đây là mô đun thứ hai được áp dụng giảng dạy trong chương trình đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp. Nội dung của mô đun được bố trí tích hợp giữa dạy lý thuyết và thực hành trong chương trình đào tạo.

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được những kiến thức cơ bản về cấu tạo, các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn.

+ Trình bày được phương pháp, qui trình xây dựng thực đơn.

- Về kỹ năng:

+ Xây dựng được các loại thực đơn phù hợp và khoa học.

+ Thực hiện được kỹ thuật trình bày món ăn .

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có ý thức tự giác, tinh thần trách nhiệm trong học tập;

+ Chấp hành những nguyên tắc và căn cứ khi lựa chọn và xây dựng thực đơn.

+ Có ý thức trách nhiệm trong việc thực hiện kỹ thuật trình bày món ăn.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Phương pháp xây dựng thực đơn 1.1. Khái niệm và vai trò của thực đơn 1.2. Nguyên tắc xây dựng thực đơn 1.3. Các loại thực đơn 1.4. Cấu tạo thực đơn 1.5. Các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn 1.6. Kỹ năng xây dựng thực đơn 1.7. Lựa chọn thực phẩm cho thực đơn	5 ³	7	28	
2	Bài 2: Kỹ thuật trình bày món ăn 2.1. Khái niệm, mục đích vai trò của trình bày món ăn 2.2. Yêu cầu của trình bày món ăn 2.3. Phương pháp trình bày món ăn	5 ³	6	28	
Cộng		7 ⁰	13	56	1

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Phương pháp xây dựng thực đơn

Thời gian: 35 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về vai trò, cấu tạo, các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn
- Trình bày được nguyên tắc, qui trình, kỹ năng xây dựng thực đơn.
- Thực hiện được việc xây dựng thực đơn tự chọn và thực đơn các loại bữa ăn.
- Tuân thủ các yêu cầu xây dựng thực đơn đảm bảo giá trị dinh dưỡng trong bữa ăn.

2. Nội dung của bài:

1.1. Khái niệm và vai trò của thực đơn

1.1.1. Khái niệm về thực đơn

1.1.2. Vai trò của thực đơn

1.2. Nguyên tắc xây dựng thực đơn

1.2.1. Thực đơn có số lượng và chất lượng món ăn phù hợp với tính chất bữa ăn

1.2.2. Thực đơn phải đủ các loại món ăn chính theo cơ cấu của bữa ăn

1.2.3. Thực đơn phải đảm bảo yêu cầu về mặt dinh dưỡng của bữa ăn và hiệu quả kinh tế.

1.2.4. Trong một bữa ăn không có hai hoặc nhiều món ăn làm bằng các nguyên liệu trùng nhau

1.3. Các loại thực đơn

1.3.1. Phân loại thực đơn

1.3.2. Các loại thực đơn cơ bản

1.3.2.1. Thực đơn chọn món

1.3.2.2. Thực đơn bữa ăn tự chọn

1.3.2.3. Thực đơn đặt trước

1.3.2.4. Các loại thực đơn khác

1.4. Cấu tạo thực đơn

1.4.1. Cấu tạo thực đơn chọn món

1.4.1.1. Các kiểu thực đơn

1.4.1.2. Ngôn ngữ thực đơn

1.4.1.3. Nội dung và độ dài của thực đơn

1.4.1.4. Hình thức

1.4.2. Cấu tạo thực đơn bữa ăn – Menu

1.4.2.1. Chất liệu

1.4.2.2. Nội dung và cách trình bày

1.4.2.3. Trình bày

1.5. Các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn

1.5.1. Các yêu cầu khi xây dựng thực đơn

1.5.1.1. Yêu cầu xây dựng thực đơn chọn món

1.5.1.2. Yêu cầu xây dựng thực đơn bữa ăn - menu

1.5.2. Các căn cứ để xây dựng thực đơn

1.5.2.1. Các căn cứ xây dựng thực đơn chọn món

1.5.2.2. Các căn cứ xây dựng thực đơn bữa ăn

1.6. Kỹ năng xây dựng thực đơn

1.6.1. Kỹ năng xây dựng thực đơn khách tự chọn

1.6.1.1. Xây dựng thực đơn chọn món

1.6.1.2. Xây dựng thực đơn theo chế độ ăn đặc biệt

1.6.1.3. Xây dựng thực đơn dài ngày

1.6.2. Quy trình các bước xây dựng thực đơn

1.7. Lựa chọn thực phẩm cho thực đơn

1.7.1. Đối với thực đơn dùng cho các bữa ăn thường ngày.

1.7.2. Đối với thực đơn dùng cho các bữa liên hoan, chiêu đãi

Bài 2: Kỹ thuật trình bày món ăn

Thời gian: 35 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về kỹ thuật trình bày món ăn;
- Thực hiện được các phương pháp trình bày món ăn để thu hút sự chú ý và gây ấn tượng với thực khách;
- Tuân thủ các yêu cầu trong trình bày món ăn.

2. Nội dung của bài:

2.1. Khái niệm, mục đích vai trò của trình bày món ăn

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Mục đích, vai trò

2.2. Yêu cầu của trình bày món ăn

2.2.1. Trình bày món ăn phải đảm bảo tính mỹ thuật, tạo hấp dẫn cho người ăn

2.2.2. Trình bày món ăn phải phù hợp với tính chất của món ăn

2.2.3. Trình bày món ăn phải phù hợp với đặc điểm của dụng cụ.

2.2.4. Trình bày món ăn phải phù hợp với tính chất của bữa ăn, món ăn

2.2.5. Trình bày món ăn phải bảo đảm gọn gàng, vệ sinh, an toàn...

2.3. Phương pháp trình bày món ăn

2.3.1. Các món ăn khai vị

2.3.1.1. Các món ăn nguội và khô.

2.3.1.2. Các món ăn nóng và ướp

2.3.2. Các món ăn chính.

2.3.2.1. Các món ăn nguội và khô

2.3.2.2. Các món ăn nóng và ướp

2.3.3. Đối với món tráng miệng.

2.3.3.1. Các món bánh.

2.3.3.2. Món ăn tráng miệng.

2.3.3.3. Các món kem.

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng thực hành chế biến món ăn.

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

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình mô đun Phương pháp xây dựng thực đơn và kỹ thuật trình bày món ăn, giấy A0, A4, bút dạ, những nguyên liệu cần thiết để thực hành chế biến một số món ăn đặc trưng.

4. Các điều kiện khác:

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- *Kiến thức*: Trình bày được những kiến thức cơ bản về cấu tạo, các yêu cầu, căn cứ khi xây dựng thực đơn và kỹ thuật trình bày món ăn.

- *Kỹ năng*:

+ Thực hiện được phương pháp, qui trình, kỹ năng xây dựng thực đơn;

+ Làm theo được kỹ thuật trình bày món ăn.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm*: Luôn chủ động, có ý thức trách nhiệm trong học tập, rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, sáng tạo trong quá trình tham gia chế biến món ăn;

2. Phương pháp đánh giá:

Kiểm tra đánh giá thường xuyên được thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học của học viên theo từng mô đun, tín chỉ cụ thể thông qua việc chấm điểm kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập và các hình thức kiểm tra đánh giá khác.

Kiểm tra đánh giá định kỳ được thực hiện tại thời điểm được quy định trong đề cương chi tiết của mô đun, bài kiểm tra viết có thời gian làm bài từ 30 đến 45 phút; làm bài thực hành, thực tập và các hình thức kiểm tra đánh giá khác.

Kiểm tra kết thúc mô đun: Hình thức kiểm tra kết thúc mô đun là 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 kiểm tra 2 giờ.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình chi tiết mô đun xây dựng thực đơn và kỹ thuật trình bày món ăn được sử dụng để đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp.

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

- Đối với nhà giáo: Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động, sáng tạo của người học.

- Đối với người học: Xây dựng các phẩm chất và khả năng thích nghi với phương pháp dạy học mới như: Xác định được mục tiêu của việc học, tự giác học tập, có trách nhiệm với việc học của mình và việc học chung của cả lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

4. Tài liệu tham khảo:

1. Nguyễn Quang Khải, Tập tục và kiêng kỵ: Nhà xuất bản Văn hoá dân tộc; 2001.

2. Cơ sở văn hoá Việt Nam. Nhà Xuất Bản Văn hoá dân tộc; 2000.

3. Phan Ngọc. Bản sắc văn hoá Việt Nam: Nhà xuất bản văn học; 2002.

4. Dinh dưỡng và an toàn thực phẩm: Nhà xuất bản Y học Hà Nội; 1996.

5. Hoàn Thị Như Huy. Nghệ thuật ẩm thực Huế: Nhà xuất bản Thuận Hóa; 2006.

6. Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang. Tập quán khẩu vị ăn của một số nước và thực đơn nhà hàng: Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội 2000.

7. Phan Văn Hoàn. Bước đầu tìm hiểu về văn hóa ẩm thực Việt Nam: NXB Khoa học xã hội.; 2006.

8. Hồng Vân, Công Mỹ, Minh Ninh. Đường vào nghề Kinh doanh nhà hàng: Nhà xuất bản trẻ; 2007.

9. Nguyễn Quang Khải. Tập tục và kiêng kỵ: Nhà xuất bản văn hoá dân tộc; 2001.

10. Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội. Giáo trình Lý thuyết kỹ thuật chế biến sản phẩm ăn uống: Nhà xuất bản Hà Nội; 2010.

11. Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội. Giáo trình điện tử Kỹ thuật chế biến món ăn: Nhà xuất bản công an nhân dân 2005.

12. Vũ Thị Khiêm, Nguyễn Văn Hiền, Đinh Thị Hạnh, Dương Văn Vi, Nguyễn Văn Huân. 500 món ăn Á Âu: NXB Khoa học kỹ thuật Hà Nội; 1995.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN IV

Tên mô đun: Chế biến món ăn.

Mã mô đun:

Thời gian thực hiện mô đun: 72 giờ (Lý thuyết: 14 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 57 giờ; Kiểm tra: 1 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Chế biến món ăn là mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp. Mô đun này được dạy sau cùng hoặc dạy song song cùng với mô đun 2. Mô đun này trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng về thực hành: kỹ thuật chế biến món ăn, món chè, bánh của các vùng miền, món ăn đặc trưng của Tây Nguyên và các nước Châu Âu, Châu Á.

- Tính chất: Đây là mô đun giảng dạy Kỹ thuật chế biến món ăn trong chương trình đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp. Nội dung của mô đun được bố trí tích hợp giữa dạy lý thuyết và thực hành trong chương trình đào tạo.

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được những kiến thức về sơ chế thực phẩm, quy trình thực hiện và kỹ thuật chế biến các món ăn về chế biến một số món ăn truyền thống của các vùng miền ở Việt Nam, món ăn đặc trưng của người dân tộc Tây nguyên và một số món ăn đặc trưng của Châu Á và châu Âu.

+ Nhận biết được các loại bột, các loại nếp, các nguyên liệu phụ và kiến thức về quy trình chế biến một số món chè đặc trưng.

- Về kỹ năng:

+ Thực hiện đảm bảo đúng sơ chế thực phẩm, quy trình chế biến, kỹ thuật chế biến các món ăn cơ bản, món ăn đặc trưng của vùng miền, các món ăn Á, Âu, các món chè, bánh.... Đảm bảo thời gian và đạt yêu cầu thành phẩm.

+ Sử dụng được đôi tượng, công cụ lao động, bảo hộ lao động phù hợp; ứng dụng được kỹ thuật, công nghệ, an toàn thực phẩm vào công việc chế biến.

- + Phân biệt đặc trưng ẩm thực các vùng miền của Việt Nam.
- + Lựa chọn được nguyên liệu, thực phẩm chế biến món ăn, món chè và món bánh.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Có khả năng xây dựng quy trình chế biến một số món ăn cơ bản của Việt Nam. Thực hiện được qui trình chế biến các món ăn cơ bản, món ăn vùng miền..., xử lý một số tình huống nghiệp vụ kỹ thuật cơ bản trong quá trình chế biến món ăn;
 - + Rèn luyện được tính kỷ luật, cẩn thận, nghiêm túc, chủ động và tích cực sáng tạo trong học tập.
 - + Có ý thức trách nhiệm trong việc thực hiện thực hành chế biến.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
Bài 1: Chế biến một số món ăn (1)					
1	1.1. Kỹ thuật chế biến món ăn	10	3	7	
2	1.2. Kỹ thuật chế biến một số món ăn Việt Nam cơ bản .	10	3	7	
3	1.3. Một số món ăn Việt Nam 1.3.1. Món ăn đặc trưng của Miền Bắc 1.3.2. Món ăn đặc trưng của Miền Trung 1.3.3. Món ăn đặc trưng của Miền Nam 1.3.4. Món ăn đặc trưng của người dân tộc Tây nguyên	10	3	7	
4	1.4. Thực hành chế biến một số món ăn Á, Âu	12		12	
Bài 2: Chế biến một số món chè, bánh					
1	2.1. Kỹ thuật chế biến món bánh, chè	10	2	8	
2	2.2. Thực hành chế biến một số món chè	10	3	7	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
3	2.3. Thực hành chế biến một số món bánh	10		10	
Cộng		72	14	57	1

2. Nội dung chi tiết

Bài 1: Chế biến một số món ăn

Thời gian: 42 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được quy trình thực hiện về chế biến một số món ăn truyền thống của các vùng miền ở Việt Nam; một số món ăn đặc trưng của Châu Á và châu Âu.

- Trình bày những kiến thức về các kỹ năng sơ chế, sử dụng các loại nguyên liệu, kỹ thuật chế biến món ăn và quy trình trong chế biến thực phẩm.

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình, kỹ thuật chế biến các món ăn cơ bản, các món ăn vùng miền, các món ăn Á, Âu đảm bảo thời gian và đạt yêu cầu thành phẩm.

- Rèn luyện được tính kỷ luật, cẩn thận, nghiêm túc, chủ động và tích cực sáng tạo trong học tập; Trong công việc có thể tiến hành độc lập, hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của từng công việc.

2. Nội dung bài: (1, 2)

1.1. Kỹ thuật chế biến món ăn.

1.1.1. Sơ chế thực phẩm

1.1.2. Quy trình chế biến món ăn

1.1.3. Kỹ thuật chế biến món ăn

1.2. Kỹ thuật chế biến một số món Việt Nam cơ bản .

1.2.1. Ra gu bò

1.2.2. Súp cua gà

1.2.3. Gà nấu nấm rơm

1.2.4. Cá lóc hấp bầu

1.2.5. Éch xào xả ớt

1.2.6. Món lẩu gà lá ngải

1.3. Một số món ăn Việt Nam (3-5)

1.3.1. Món ăn đặc trưng của Miền Bắc

1.3.1.1. Nem rán

1.3.1.2. Ốc hấp lá gừng

1.3.1.3. Vịt Nướng lá dâu

1.3.1.4. Bún rêu cua

1.3.1.5. Phở bò

1.3.2. Món ăn đặc trưng của người Miền Trung

1.3.2.1. Bò bóp thầu

1.3.2.2. Mọc thịt nấu đông

1.3.2.3. Bánh canh cá

1.3.2.4. Ốc nấu đậu phụ chuối xanh

1.3.2.5. Xôi ngũ sắc

1.3.3. Một số món ăn đặc trưng của người Miền Nam (6-8)

1.3.3.1. Thịt bò thưng

1.3.3.2. Nem lụi

1.3.3.3. Chim tần thuốc bắc

1.3.3.4. Chân giò nấu giả cầy

1.3.3.5. Sườn xào chua ngọt

1.3.4. Món ăn đặc trưng của người dân tộc Tây nguyên

1.3.4.1. Cà đắng nấu thịt bò

1.3.4.2. Gỏi lá

1.3.4.3. Lẩu lá rừng

1.4. Thực hành chế biến một số món ăn Á, Âu. (9, 10)

1.4.1. Kim chi cải thảo

1.4.2. Lẩu Hàn quốc

1.4.3. Chả giò quảng đông

1.4.4. Sushi

ƯỠ
- I H
SINH [

1.4.5. Salad mơ và dưa chuột

1.4.6. Bò cuốn jam bong

Bài 2: Chế biến một số món chè, bánh

Thời gian: 30 giờ

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được một số quy trình cơ bản trong chế biến một số món chè, bánh truyền thống Việt Nam.

- Nhận biết được các loại bột, các loại nếp, nguyên liệu phụ trong chế biến một số món chè, bánh .

- Thực hiện được một số loại nhân bánh trong chế biến món bánh .

- Sử dụng được các trang thiết bị, dụng cụ đảm bảo an toàn trong chế biến một số món chè, bánh.

2. Nội dung của bài:

2.1. Kỹ thuật chế biến món bánh, chè

2.1.1. Xuất xứ và ý nghĩa một số quà bánh Việt Nam

2.1.2. Quy trình chế biến các món chè và bánh

2.1.3. Các loại bột cơ bản

2.1.3.1. Bột nếp

2.1.3.2. Bột năng

2.1.3.3. Bột gạo

2.1.4. Một số nguyên liệu phụ

2.1.5. Kỹ thuật nhồi bột

2.2. Thực hành chế biến một số món chè

2.2.1. Chè mít sữa dừa

2.2.2. Chè đậu đỏ

2.2.3. Chè khoai thập cẩm

2.2.4. Thạch trứng gà

2.3. Thực hành chế biến một số món bánh

2.3.1. Bánh bông lan

2.3.2. Kem Plan

2.3.3. Bánh tare thơm

2.3.4. Bánh chuối nướng

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng thực hành chế biến món ăn.

2. Trang thiết bị máy móc: Bếp ga, dụng cụ, bếp điện, tủ lạnh, lò nướng, máy đánh trứng, lò nướng bánh,.....

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

3.1. Học liệu: Giáo trình mô đun chế biến món ăn.

3.2. Dụng cụ: Các loại dao, thớt, chén, đĩa,.....

3.3. Nguyên vật liệu: Những nguyên liệu cần thiết để thực hành theo yêu cầu của từng bài trong mô đun.

4. Các điều kiện khác:

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Kiến thức: Phương pháp sơ chế thực phẩm, quy trình chế biến và kỹ thuật chế biến món ăn. Nhận biết một số nguyên liệu, các dạng bột thường dùng trong chế biến món bánh, yêu cầu kỹ thuật và phương pháp chế biến các loại chè bánh đặc trưng.

- Kỹ năng: Hoàn thành được những yêu cầu thực hành về chế biến món ăn trong mô đun về chế biến món ăn và làm các loại chè, bánh.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Chủ động, có ý thức trách nhiệm trong học tập, rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, sáng tạo trong quá trình tham gia chế biến.

2. Phương pháp:

Kiểm tra đánh giá thường xuyên được thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học của học viên theo từng mô đun, tín chỉ cụ thể thông qua việc chấm điểm kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập và các hình thức kiểm tra đánh giá khác.

Kiểm tra đánh giá định kỳ được thực hiện tại thời điểm được quy định trong đề cương chi tiết của mô đun, bài kiểm tra viết có thời gian làm bài từ 30 đến 45 phút; làm bài thực hành, thực tập và các hình thức kiểm tra đánh giá khác.

Kiểm tra kết thúc mô đun: Hình thức kiểm tra kết thúc mô đun là 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 kiểm tra 4 giờ.



VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình chi tiết mô đun Chế biến món ăn được sử dụng để đào tạo nghề Kỹ thuật chế biến món ăn, trình độ sơ cấp.

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

- Đối với nhà giáo: Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động, sáng tạo của người học.

- Đối với người học: Xây dựng các phẩm chất và khả năng thích nghi với phương pháp dạy học mới như: Xác định được mục tiêu của việc học, tự giác học tập, có trách nhiệm với việc học của mình và việc học chung của cả lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

4. Tài liệu tham khảo:

1. Nguyễn Hữu Thủy. Giáo trình lý thuyết Kỹ thuật chế biến sản phẩm ăn uống. Hà Nội: NXBHN; 2007.

2. Nguyễn Thị Tuyết, Ưông Thị Toan. Giáo trình thực hành Chế biến món ăn. Hà Nội: NXB Giáo dục; 2008.

3. Nguyễn Đắc Cường, Nguyễn Tuyết Loan. 555 món ăn Việt Nam-Kỹ thuật chế biến và giá trị dinh dưỡng 2005.

4. Đỗ Kim Trung. Hướng dẫn cách nấu các món ăn miền bắc. 2017.

5. Mai Khôi. Văn hóa ẩm thực Việt Nam: Các món ăn miền Trung: Nhà xuất bản Thanh niên; 2001.

6. Lâm Hoa Phụng. Các món ăn đặc sản miền nam: Mũi Cà Mau; 1998.

7. Đỗ Kim Trung. Nấu ăn gia đình miền Nam. 2009.

8. Nguyễn Dzoãn Cẩm Vân. Món ăn miền Trung: Món ăn ba miền. 2012.

9. Nguyễn Duy Quang. 500 món ăn Âu-Á: Văn hóa thông tin; 2008.

10. Mai Nhật Hương, editor các bữa ăn của người pháp 2011: ulis.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo quyết định số: 172/QĐ-ĐHTBD, ngày 25/07/2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Thái Bình Dương)

1. Tên nghề: NGHIỆP VỤ BAR
2. Mã nghề:
3. Trình độ đào tạo: Đào tạo Thường xuyên
4. Đối tượng tuyển sinh: Người học từ 18 tuổi trở lên có đủ sức khỏe, trình độ học vấn phù hợp.
5. Thời gian đào tạo: 2.5 tháng.
6. Mô tả về chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo cung cấp cho người học kiến thức, kỹ năng về nghề kỹ thuật pha chế đồ uống có cồn và đồ uống không có cồn; người học có thể làm việc tại các nhà hàng, các quán cà phê, các điểm phục vụ đồ uống.

6.1. Mục tiêu đào tạo

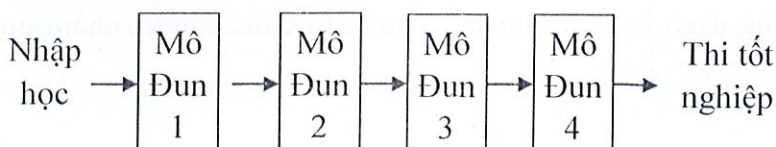
a) **Kiến thức:** Chương trình đào tạo Sơ cấp nghề “Kỹ thuật pha chế đồ uống” nhằm trang bị cho người học có kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành về kỹ thuật pha chế đồ uống; Nhận biết được các dụng cụ trong quầy pha chế; Trình bày được các khái niệm về các loại đồ uống; Phân biệt được các loại đồ uống trong quầy bar; Xác định được định lượng phục vụ chuẩn cho các loại đồ uống; Liệt kê được các kỹ thuật pha chế và trang trí cocktail; Phân tích được nhiệt độ phục vụ của các loại đồ uống; Xác định được thời điểm phục vụ các loại đồ uống

b) **Kỹ năng:** Người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại các quầy pha chế; Có thể đảm nhận các vị trí nhân viên pha chế đồ uống; phục vụ các loại đồ uống. Khi có đủ kinh nghiệm và cơ hội thăng tiến, người học có thể đảm nhận vị trí trưởng ca, nhóm phục vụ và pha chế đồ uống; Chuẩn bị được quầy bar trước khi pha chế; Thực hiện được quy trình vệ sinh dụng cụ, ly tách và quầy bar sau khi pha chế; Sử dụng được các dụng cụ pha chế trong quầy bar; Vận hành được các loại máy sử dụng trong quầy bar; Thực hiện được các phương pháp pha cocktail, mocktail và các loại đồ uống khác; Trang trí được các loại đồ uống sau khi pha chế; Phục vụ được các loại đồ uống trong quầy bar.

c) **Năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm:** Bên cạnh kiến thức, kỹ năng chung và chuyên sâu, chương trình đào tạo còn trang bị cho người học ý thức kỷ luật, tự chủ trong công việc, tự chịu trách nhiệm trong công việc, biết được kết quả công việc, chuyên nghiệp. Hình thành ý thức, phong cách phục vụ, tính chuyên nghiệp và lòng yêu nghề nghiệp. Rèn luyện tính tự tin, sự tỉ mỉ, chu đáo, chủ động trong yêu cầu công việc.

6.2. Cấu trúc chương trình:

- Số lượng mô đun: 04



Chương trình Đào tạo Thường xuyên Nghiệp vụ Bar 300 giờ với 04 mô đun, trong đó: Lý thuyết 85 giờ, Thực hành: 207 giờ, kiểm tra: 5 giờ, thi 3 giờ.

6.3. Tên và thời lượng các mô đun:

TT	Tên mô đun	Thời lượng (giờ học)			
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành	Kiểm tra
MĐ1	Lý thuyết Tổng quan về Du lịch	70	40	30	
MĐ2	Pha chế và phục vụ đồ uống không cồn	80	16	64	
MĐ3	Pha chế và phục vụ đồ uống có cồn	70	14	56	
MĐ4	Kỹ thuật pha chế cocktail và mocktail	72	15	57	
	Kiểm tra + Thi cuối khóa	8			8
	Tổng số	300	85	207	8

7. Quy trình đào tạo:

Quy trình đào tạo và xét công nhận tốt nghiệp được thực hiện theo Thông tư 5830/VBHN-BLĐTBXH ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về đào tạo sơ cấp;

Theo Quy chế đào tạo, kiểm tra, xét công nhận tốt nghiệp đối với đào tạo thường xuyên theo quy định của Trường.

Cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp chứng chỉ trình độ sơ cấp, Bậc 1 nghề/ Nghiệp vụ Bar theo quy định của trường.

8. Phương pháp và thang điểm đánh giá

8. 1. Phương pháp giảng dạy:

- Nhà giáo giảng dạy lý thuyết, hướng dẫn thực hành phải bám sát vào nội dung, yêu cầu của mô đun, có sự hỗ trợ của các phương tiện dạy học và mô hình sản xuất tiên tiến.

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

- Kết thúc chương trình học 2,5 tháng, Trường tổ chức Thi và chấm thi. Kết quả bài thi phải được lưu trữ tại Văn phòng.

8. 2. Thang điểm đánh giá:

Thi kết thúc mô đun được thực hiện theo Quyết định của Hiệu trưởng .

Hình thức thi: Thi viết bằng hệ thống câu hỏi trắc nghiệm và tự luận.

Thời gian làm bài: 180 phút

Thang điểm: 10

9. Hướng dẫn sử dụng chương trình đào tạo

- Trong chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Bar đã xây dựng tổng số giờ học là 300 giờ (Lý thuyết: 85 giờ; thực hành: 207 giờ; kiểm tra từng mô đun: 5 giờ, thi kết thúc: 3 giờ.)

- Chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Bar gồm 04 mô đun đào tạo; thời gian; phân bổ thời gian được xác định tại biểu mục III.

- Trình tự thực hiện các mô đun được quy định tại Phụ lục I kèm theo.

- Người học tích lũy đủ 04 mô đun, có kết quả kiểm tra kết thúc mô đun đạt yêu cầu theo quy định và được Trường cấp chứng chỉ đào tạo./.

HIỆU TRƯỞNG



TS. Phạm Quốc Lộc

A. CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT CÁC MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BAR

I. MÔ ĐUN 1: LÝ THUYẾT TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH

Mã mô đun: MD 1

1. Thời lượng mô đun: 70 giờ; Lý thuyết: 40 giờ, Thực hành: 30 giờ.

2. Mục tiêu đào tạo: Học xong mô đun này người học có khả năng nắm những kiến thức cơ bản của khoa học giao tiếp thông thường; giao tiếp ứng xử trong du lịch; biết được nghệ thuật ứng xử của từng loại khách theo nhiều cách phân loại khác nhau để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của họ trong quá trình phục vụ du lịch. Học phần trang bị cho học viên những nguyên tắc khoa học, những phương thức tiến hành cuộc giao tiếp với khách hàng, nghệ thuật ứng biến để thu phục lòng người. Đồng thời, mở rộng khả năng giao tiếp với khách để mang lại hiệu quả cao nhất trong quá trình làm việc.

a) Kiến thức:

+ Học phần sẽ cung cấp những nội dung cơ bản liên quan đến kiến thức pháp luật và kỹ năng giao tiếp dành cho người làm quản lý công việc.

+ Ngoài ra, học phần còn cung cấp cho người học các kiến thức và kỹ năng để thu phục nhân viên và khách hàng.

b) Kỹ năng:

+ Sau khi học tập, nghiên cứu, người học tiếp nhận và thực hiện được kỹ năng giao tiếp dành cho người làm công việc du lịch hiện nay.

+ Người học được trang bị phương pháp để biết cách đánh giá và làm thế nào để thu phục khách hàng.

c) Thái độ:

Học tập và nghiên cứu Lý thuyết về Tổng quan Du lịch để ứng dụng vào thực tế là điều trải nghiệm hết sức khó khăn với khối lượng kiến thức lớn nên đòi hỏi thái độ làm việc nghiêm túc, chăm chỉ của học viên. Người học phải nỗ lực tham khảo tài liệu, tìm tòi tư liệu để phục vụ quá trình học tập.

3. Nguồn lực cần thiết

3.1. Điều kiện đầu vào: Có các kiến thức cơ bản về du lịch; Có các kiến thức cơ bản về tâm lý giao tiếp du lịch.

3.2. Nguồn lực cần thiết

Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ :

Giấy A4 để in biểu mẫu; Giấy rôky; bút lông; bìa ba dây; giấy bìa A4; mực in; cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành lễ tân; Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M1-1	Hệ thống chính trị và các văn bản pháp luật liên quan DL đến du lịch	5		
M1-2	Tiêu chuẩn Đánh giá và Xếp loại khách sạn Việt Nam	5		
M1-3	Tâm lý Khách du lịch	5	5	
M1-4	Giao tiếp trong Du lịch Nghệ thuật thu phục Nhân tâm	10	5	5
	Thực hành tại lớp	10		10
M1-5	Văn hóa Việt Nam và văn hóa vùng miền (Văn hóa Nội địa)	7	7	
M1-6	Văn hóa Quốc tế: Văn hóa các quốc gia khác nhau trên thế giới	8	8	
M1-7	Kỹ năng ứng xử trong Khách sạn	5		5
M1-8	Xử lý một số tình huống DL	5	5	
	Thực hành tại lớp	10		10
	Tổng số	70	40	30

II. MÔ ĐUN 2: PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG KHÔNG CÒN

Mã số mô đun: MĐ02

1. Thời lượng mô đun: 80 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành: 64 giờ; Kiểm tra: 1 giờ)

2. Mục tiêu mô đun

a) **Kiến thức:** Học xong mô đun này người học có khả năng hiểu biết được các kiến thức về đồ uống không cồn.

b) **Kỹ năng:** Pha chế và phục vụ được các loại đồ uống không cồn tại các quầy pha chế, trực tiếp làm việc tại các vị trí khác nhau tại bộ phận pha chế.

c) **Thái độ:** Người học còn thể hiện các kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng trước, trong phục vụ đồ uống. Mô đun cũng giúp người học xác định những yêu cầu và điều kiện liên quan đến thái độ và hành vi khi phục vụ khách hàng trong phạm vi doanh nghiệp nói chung và Bộ phận pha chế nói riêng.

4. Nội dung mô đun

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra * (LT hoặc TH)
1	Bài 1. Chuẩn bị và sắp đặt quầy Bar	15	3	12	
2	Bài 2: Phục vụ nước giải khát	20	4	16	
3	Bài 3: Pha chế và phục vụ trà và cà phê	20	4	16	
4	Bài 4: Pha chế và phục vụ các loại nước ép trái cây và sinh tố	25	4	21	
	Kiểm tra				
	Cộng	80	15	64	1

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. CHUẨN BỊ VÀ SẮP ĐẶT QUẦY BAR

Thời gian: 15 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- Kiến thức:
 - Nêu được khái niệm về quầy bar
 - Liệt kê được các loại quầy bar
 - Phân biệt được các chức danh trong quầy bar
 - Nắm rõ các loại dụng cụ trong quầy bar
- Kỹ năng:
 - Sử dụng được các loại dụng cụ trong quầy bar
 - Sắp đặt các loại dụng cụ quầy bar một cách hợp lý
 - Vận hành được các loại máy trong quầy bar
 - Thực hiện được quy trình vệ sinh các loại dụng cụ trong quầy bar
- Thái độ:
 - Tạo được tính tử mỉ, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn

1. Giới thiệu về bar

1.1 Khái niệm về bar

1.2 Các loại quầy bar

2. Nhân sự quầy bar

2.1 Sơ đồ tổ chức nhân sự

2.2 Nhân viên pha chế

2.3 Nhân viên phục vụ

2.4 Giám sát

2.5 Trưởng bar

3. Trang thiết bị trong quầy bar

3.1 Quầy trước

3.1.1 Hộc đá

3.1.2 Giá rượu

3.1.3 Tủ lạnh

3.1.4 Máy rửa ly

3.1.5 Máy pha cà phê

3.1.6 Vòi rót bia tươi

3.1.7 Giá treo ly

3.2 Quầy bar sau

3.1 Giá rượu

3.2 Tủ dưới

4. Dụng cụ khác

4.1 Máy xay sinh tố

4.2 Bình lắc

4.3 Thìa bar)

4.4 Cây dẫn

4.5 Xúc đá và gắp đá

4.6 Mở rượu vang

4.7 Mở chai bia hay các loại nước đóng chai

4.8 Thớt và dao

4.8 Đóng rượu

4. 9 Đầu rót

4.10 Bình nước trái cây

4.11 Dụng cụ viên miệng ly

4.12 Khay đựng đồ trang trí

4.13 Các vật dụng khác

5. Ly

5.1 Ly shot

5.2 Ly sherry/Porto

5.3 Ly Martini/Cocktail

5.4 Ly Brandy

5.5 Ly Old fashion/Rock

5.6 Ly Irish coffee

5.7 Ly Champagne flute/Champagne Saucer

5.8 Ly vang (Wine glass)

5.9 Ly Highball/Tumbler/Collins

5.10 Ly Bia (Beer glass/pilner/mug)

5.11 Ly Pocco

5.12 Ly Hurricane

5.13 Ly Margarita

Bài 2. PHỤC VỤ NƯỚC GIẢI KHÁT

Thời gian: 20 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- *Kiến thức:*
 - *Nêu được khái niệm các loại nước giải khát*
 - *Phân biệt được các loại nước giải khát trong quầy bar*
 - *Nêu được các thành phần của các loại nước giải khát*
 - *Xác định được tác dụng của các loại nước giải khát*
- *Kỹ năng:*
 - *Phục vụ được các loại nước giải khát theo đúng tiêu chuẩn*
 - *Bảo quản các loại nước giải khát đúng cách*
- *Thái độ:*
 - *Tạo được tính tỉ mỉ, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.*

1. Nước khoáng

1.1 Khái niệm

1.2 Phân loại

1.3 Tác dụng

1.4 Phục vụ

1.5 Bảo quản

2. Nước ngọt

2.1 Khái niệm

2.2 Phân loại

2.3 Tác dụng

2.4 Phục vụ

2.5 Bảo quản

3. Nước bổ dưỡng

3.1 Khái niệm

3.2 Phân loại

3.3 Tác dụng

3.4 Phục vụ

3.5 Bảo quản

4. Sữa

4.1 Khái niệm

4.2 Phân loại

4.3. Tác dụng

4.4 Phục vụ

4.5 Bảo quản

BÀI 3. PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ TRÀ VÀ CÀ PHÊ

Thời gian: 20 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- *Kiến thức:*

- *Nêu được khái niệm về trà và cà phê*
- *Liệt kê được các thành phần của trà và cà phê*
- *Phân biệt được các loại trà và cà phê*

- *Kỹ năng:*

- *Pha chế các loại trà và cà phê thông dụng*
- *Xác định thời điểm phục vụ của trà và cà phê*
- *Phục vụ trà và cà phê theo đúng tiêu chuẩn*
- *Bảo quản được trà và cà phê đúng cách*

- *Thái độ:*

• *Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin trong pha chế, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.*

•

Nội dung

1. Trà

1.1 Khái niệm

1.2 Phân loại

1.3 Tác dụng

1.4 Phục vụ

1.5 Bảo quản

2. Cà phê

2.1 Khái niệm

2.2 Phân loại

2.3 Tác dụng

2.4 Phục vụ

2.5 Bảo quản

BÀI 4. PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ CÁC LOẠI NƯỚC ÉP TRÁI CÂY VÀ SINH TỐ

Thời gian: 25 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- *Kiến thức:*

- *Liệt kê được các thành phần của các loại nước ép trái cây và sinh tố phổ biến*
- *Phân biệt được nước ép trái cây và sinh tố*

- *Kỹ năng:*

- *Pha chế các loại nước ép trái cây và sinh tố*
- *Xác định thời điểm phục vụ các loại nước ép trái cây và sinh tố*
- *Phục vụ các loại nước ép trái cây và sinh tố theo đúng tiêu chuẩn*
- *Bảo quản đúng cách*

- *Thái độ:*

- *Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin trong pha chế, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.*

Nội dung



1. Các loại nước ép trái cây

1.1 Khái niệm

1.2 Phân loại

1.3 Tác dụng

1.4 Phục vụ

1.5 Bảo quản

2. Các loại sinh tố hỗn hợp

2.1 Khái niệm

2.2 Phân loại

2.3 Tác dụng

2.4 Phục vụ

2.5 Bảo quản

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN:

- Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện dạy học
- Phòng học thực hành giả định như thật với đầy đủ các trang thiết bị cơ bản và tối thiểu tại quầy pha chế để luyện tập các kỹ năng đã được liệt kê trên danh mục.

MÔ ĐƠN 3: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG CÓ CỒN

Mã số mô đun: MD03

1. Thời gian mô đun: 70 giờ (Lý thuyết: 13 giờ; Thực hành: 56 giờ, kiểm tra 1)

2. Mục tiêu mô đun

a) **Kiến thức:** Người học có khả năng hiểu biết được các kiến thức về các loại đồ uống có cồn;

b) **Kỹ năng:** Phục vụ và pha chế được các loại đồ uống có cồn tại các quầy pha chế, trực tiếp làm việc tại các vị trí khác nhau tại bộ phận pha chế.

c) **Thái độ:** Ngoài ra người học còn thể hiện các kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng trước, trong phục vụ đồ uống. Mô đun cũng giúp người học xác định những yêu cầu và điều kiện liên quan đến thái độ và hành vi khi phục vụ khách hàng trong phạm vi doanh nghiệp nói chung và Bộ phận pha chế nói riêng.

4. Nội dung mô đun

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra*
1.	Bài 1: Cồn và rượu	4	2	2	
2.	Bìa 2: Bìa	6	2	4	
3.	Bài 3: Rượu vang: vang đỏ, vang trắng, vang hồng	15	2	13	
4.	Bài 4: Rượu Champagne/Sparkling wine	8	2	6	
5.	Bài 5: Rượu vang mạnh: Porto, Douro, Sherry, Madeira, Vermouth, Marsala, Cider, Perry	10	2	8	
6.	Bài 6: Rượu mạnh: Vodka, Brandy, Tequila, Gin, Whisky, Rum, các loại rượu mạnh khác	20	2	15	
7.	Bài 7: Rượu mùi: Bailey's, Kahlua, Grand marnier, Cointreau, Cherry brandy, Amaretto, Creme de Cacao, Abricot Brandy, Galiano, Malibu...	7	1	5	
	Cộng	70	13	56	1

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, thời gian kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

Bài 1. CỒN VÀ RƯỢU

Thời gian: 04 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- Kiến thức:
 - Nêu được khái niệm cồn, men và rượu
 - Liệt kê được các loại cồn
 - Xác định được nồng độ cồn trong các loại rượu
 - Liệt kê được các tác hại của rượu
- Kỹ năng:
 - Chế biến được một số loại rượu lên men từ nho, táo, chuối, nếp
- Thái độ:
 - Nâng cao nhận thức khi uống bia và rượu. Tôn trọng pháp luật khi uống bia và rượu

Nội dung

1. Cồn

1.1 Cồn Êtylic

1.2 Cồn Mêtylic

2. Rượu

2.1 Khái niệm

2.2 Rượu lên men

2.3 Rượu chưng cất

2.4 Suất rượu chuẩn

3. Nồng độ cồn trong máu (BAC)

4. Tác động của cồn

Bài 2. BIA

Thời gian: 06 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- Kiến thức:

- *Nêu được khái niệm về bia*
- *Liệt kê các thành phần của bia*
- *Nắm được quy trình sản xuất bia*
- *Phân biệt được các loại bia*
- *Xác định được nhiệt độ và thời điểm phục vụ bia*

- Kỹ năng:

- *Phục vụ bia theo đúng tiêu chuẩn*
- *Bảo quản được bia đúng cách*
- *Pha chế các loại cocktail từ bia*

- Thái độ:

- *Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin trong pha chế, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.*

Nội dung

1. Khái niệm bia

2. Phân loại bia

2.1 Mẫu mã

2.2 Màu sắc

3. Quy trình sản xuất bia

4. Phục vụ bia

4.1 Ly uống bia

4.2 Nhiệt độ

4.3 Quy trình phục vụ bia

5. Bảo quản bia

6. Các loại cocktail từ bia

Bài 3. RƯỢU VANG

Thời gian: 15 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- Kiến thức:
 - Nêu được khái niệm về rượu vang
 - Phân biệt được các loại rượu vang khác nhau
 - Nêu được các yếu tố ảnh hưởng đến rượu vang
 - Xác định đúng nhiệt độ, thời điểm và ly phục vụ các loại rượu vang
- Kỹ năng:
 - Giới thiệu được chai rượu vang
 - Mở được chai rượu vang
 - Phục vụ các loại rượu vang theo đúng quy trình
 - Bảo quản được rượu vang
- Thái độ:
 - Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin trong pha chế, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.

Nội dung

1. Khái niệm
2. Phân loại rượu vang
3. Tính chất rượu vang
4. Các yếu tố ảnh hưởng đến rượu vang
5. Sản xuất rượu vang
6. Rượu vang và thức ăn
7. Nhiệt độ phục vụ rượu vang
8. Ly uống rượu vang
9. Quy trình phục vụ rượu vang
 - 9.1 Giới thiệu chai rượu vang
 - 9.2 Mở rượu vang
 - 9.3 Thử rượu vang
 - 9.4 Phục vụ rượu vang
10. Bảo quản rượu vang

Bài 4. RƯỢU VANG SỦI BỌT (CHAMPAGNE/SPARKLING WINE)

Thời gian: 08 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- *Kiến thức:*
 - *Nêu được khái niệm về rượu vang sủi bọt*
 - *Phân biệt được các loại rượu vang sủi bọt khác nhau*
 - *Nêu được các yếu tố ảnh hưởng đến rượu vang sủi bọt*
 - *Xác định đúng nhiệt độ, thời điểm và ly phục vụ rượu vang sủi bọt*
- *Kỹ năng:*
 - *Giới thiệu được chai rượu vang sủi bọt*
 - *Mở được chai rượu vang sủi bọt*
 - *Phục vụ rượu vang sủi bọt theo đúng quy trình*
- *Thái độ:*
 - *Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.*

Nội dung

1. Khái niệm
2. Phân loại rượu vang sủi bọt
3. Tính chất rượu vang sủi bọt
4. Sản xuất rượu vang sủi bọt
5. Ly uống rượu vang sủi bọt
6. Nhiệt độ phục vụ vang sủi bọt
7. Phục vụ vang sủi bọt
 - 7.1 Trình rượu vang sủi bọt
 - 7.2 Mở rượu vang sủi bọt
 - 7.3 Phục vụ rượu vang sủi bọt
8. Bảo quản rượu vang sủi bọt

2. Nội dung chi giờ:

BÀI 5. RƯỢU VANG MẠNH

Thời gian: 10 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- Kiến thức:

- Nêu được khái niệm về rượu vang mạnh
- Phân biệt được các loại rượu vang mạnh khác nhau

- Kỹ năng:

- Sử dụng đúng loại ly
- Phục vụ rượu vang mạnh theo đúng quy trình
- Bảo quản rượu vang mạnh đúng cách

- Thái độ:

- Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin trong pha chế, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.

Nội dung

1. Khái niệm

2. Các loại rượu vang mạnh

2.1 Port wine

2.2 Douro

2.3 Sherry wine

2.4 Madeira wine

2.5 Vermouth

2.6 Marsala

2.7 Cider

2.8 Perry

3. Phân loại

4. Phục vụ

5. Bảo quản

Bài 6. RƯỢU MẠNH

Thời gian: 20 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- *Kiến thức:*

- *Nêu được khái niệm các loại rượu mạnh*
- *Phân biệt được các loại rượu mạnh khác nhau*
- *Xác định được đặc tính các loại rượu mạnh*

- *Kỹ năng:*

- *Phục vụ được các loại rượu mạnh theo đúng quy trình*
- *Pha chế các loại rượu mạnh với các loại nước ngọt*
- *Bảo quản rượu mạnh đúng cách*

- *Thái độ:*

- *Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin trong pha chế, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.*

Nội dung

1. Brandy

1.1 Brandy Cognac

1.1.1 Khái niệm

1.1.2 Sản xuất

1.1.3 Phân loại Brandy Cognac

1.1.4 Nhãn hiệu thông dụng

1.1.5 Phục vụ

1.2 Brandy Armagnac

1.2.1 Khái niệm

1.2.2 Sản xuất

1.2.3 Phân loại Brandy Armagnac

1.2.4 Nhãn hiệu thông dụng

1.2.5 Phục vụ

1.3 Các loại Brandy khác (Grape Brandy, Fruit Brandy – Eaux de vie)

1.3.1 Khái niệm

1.3.2 Phân loại

1.3.3 Phục vụ



2. Whisky

2.1 Scotch whisky

2.1.1 Khái niệm

2.1.2 Sản xuất

2.1.3 Phân loại Scotch whisky

2.1.4 Nhãn hiệu thông dụng

2.2 American whiskey

2.2.1 Khái niệm

2.2.2 Sản xuất

2.2.3 Phân loại

2.2.4 Nhãn hiệu thông dụng

2.3 Irish whisky

2.4 Canadian whisky

2.5 Phục vụ

2.6 Bảo quản

3. Tequila

3.1 Khái niệm

3.2 Sản xuất

3.3 Phân loại

3.4 Nhãn hiệu thông dụng

3.5 Phục vụ

4. Rum (Rhum, Ron)

4.1 Khái niệm

4.2 Sản xuất

4.3 Phân loại

4.4 Nhãn hiệu thông dụng

4.5 Phục vụ

5. Vodka (Little water)

5.1 Khái niệm

5.2 Sản xuất

5.3 Phân loại

5.4 Nhãn hiệu thông dụng

5.5 Phục vụ

6. Gin

6.1 Khái niệm

6.2 Sản xuất

6.3 Phân loại

6.4 Nhãn hiệu thông dụng

6.5 Phục vụ

7. Các loại rượu mạnh khác

7.1 Khái niệm

7.2 Sản xuất

7.3 Phân loại

7.4 Nhãn hiệu

7.5 Phục vụ

8. Bảo quản rượu mạnh

Bài 7. RƯỢU MÙI

Thời gian: 07 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- *Kiến thức:*

- *Nêu được khái niệm rượu mùi*
- *Phân biệt được các loại rượu mùi*
- *Liệt kê được các phương pháp sản xuất rượu mùi*

- *Kỹ năng:*

- *Phục vụ được các loại rượu mùi theo đúng quy trình*
- *Bảo quản rượu mùi đúng cách*

- Thái độ:

• Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin trong pha chế, vui vẻ nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.

Nội dung

1. Khái niệm

2. Phương pháp sản xuất

3. Phân loại

3.1 Nhóm hương cam chanh

3.2 Nhóm thảo mộc

3.3 Nhóm nhân, hạt

3.4 Nhóm trái cây

3.5 Nhóm khác

4. Phục vụ

4.1 Thời điểm phục vụ

4.2 Quy trình phục vụ

MÔ ĐUN 4: KỸ THUẬT PHA CHẾ COCKTAIL VÀ MOCKTAIL VÀ THỰC HÀNH TẠI DOANH NGHIỆP

Mã số mô đun: MD04

1. **Thời lượng mô đun:** 72 giờ (Lý thuyết: 14 giờ, Thực hành: 57 giờ, Kiểm tra: 1)

2. **Mục tiêu mô đun:**

a) **Kiến thức:** Nắm bắt được kỹ thuật pha chế cocktail và mocktail

b) **Kỹ năng:** Pha chế và phục vụ các loại đồ uống lên men tại các quầy pha chế; Thực hiện được công việc tại các vị trí khác nhau tại bộ phận pha chế.

c) **Thái độ:** Người học thực hành được các kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng trước, trong phục vụ đồ uống; Người học xác định được những yêu cầu và điều kiện liên quan đến thái độ và hành vi khi phục vụ khách hàng trong phạm vi doanh nghiệp nói chung và Bộ phận pha chế nói riêng.

4. Nội dung mô đun

Số TT	Tên bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra *
1.	Bài 1 Chuẩn bị trước khi pha chế	16	6	10	
2.	Bài 2 Pha chế Cocktail và Mocktail và thực hành tại doanh nghiệp	56	8	47	
	Cộng	72	14	57	1

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

Bài 1. CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI PHA CHẾ

Thời gian: 16 giờ

Mục tiêu:

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- Kiến thức:
- Mô tả được các loại hình trang trí cocktail
- Nắm được các nguyên tắc cơ bản của xirô

- *Liệt kê được các thành phần phụ trong pha chế*
- *Kỹ năng:*
- *Làm được các loại xirô đơn giản*
- *Thực hiện trang trí cho cocktail*
- *Chuẩn bị được các nguyên liệu phụ để pha chế cocktail*
- *Thái độ:*
- *Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin, cẩn thận, an toàn trong pha chế,*
- *Vui vẻ, nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.*

Nội dung

1. Chuẩn bị trước pha chế

1. Các loại xi rô (Syrup)

1.1 Simple Syrup

1.2 Sugar Syrup: (Gomme)

1.3 Sour Mix (Sweet and Sour)

1.4 Strawberry/Mango Purrée

2. Các thành phần khác

2.1 Đường

2.2 Các loại quả

2.3 Các phụ gia khác

3. Trang trí

3.1 Hình lát (slice of lemon, lime, orange)

3.2 Hình múi (lemon, lime, orange)

3.3 Vòng xoắn (lemon, lime, orange)

3.4 Hình tròn (lemon, lime, orange)

3.5 Phũ tuyết (salt/sugar/coconut)

3.6 Quả sherry

3.7 Strawberry kiss

3.8 Lát dưa

3.9 Quả Olive; 3.10 UFO

BÀI 2. PHA CHẾ COCKTAIL VÀ MOCKTAIL

Mục tiêu:

Thời gian: 56 giờ

Sau khi kết thúc bài học này, người học có thể:

- **Kiến thức:**

- Nêu được các phương pháp pha chế cocktail và mocktail
- Phân biệt được các loại cocktail và mocktail

- **Kỹ năng:**

- Thực hiện được các phương pháp pha chế cocktail và mocktail
- Phục vụ được các loại cocktail và mocktail theo tiêu chuẩn

- **Thái độ:**

- Tạo được tính tỉ mỉ, tự tin, cẩn thận, an toàn trong pha chế,
- Vui vẻ, nhiệt tình, nhanh nhẹn trong phục vụ.

1. Khái niệm cocktail và mocktail

1.1 Khái niệm cocktail

1.2 Khái niệm mocktail

2. Nguyên tắc pha chế

3. Phương pháp pha chế

3.1 Phương pháp lắc (Shake)

3.2 Phương pháp rót trực tiếp (Build)

3.3 Phương pháp xay (Blend)

3.4 Phương pháp trộn (Stir)

3.5 Phương pháp rót tầng (Layer)

4. Phân loại cocktail

4.1 Theo định lượng

4.2 Theo thời gian uống

4.3 Một số đặc tính của cocktail

4.3.1 Short drink (Pre-dinner cocktail)

4.3.2 Creamy cocktails (Uống sau buổi ăn)

4.3.3 Long drinks (Long cocktails)



4.3.4 Sour cocktails

4.3.5 Shot cocktails.

THỰC TẬP TẠI DOANH NGHIỆP

a) Kiến thức: Thu thập được những kinh nghiệm trong công việc thực tế nhằm khuyến khích và phát triển tính tự tin trong từng cá nhân người học.

b) Kỹ năng : Thực hiện được các công việc đơn giản, phổ thông và chuẩn bị cho người học đáp ứng các thách thức ở nơi làm việc một cách có hiệu quả. Quan sát và thực hành kỹ năng nghề nghiệp cơ bản đã được học để áp dụng vào công việc thực tế tại cơ sở. Hòa nhập và làm quen với môi trường làm việc trong tương lai. Thu thập được hệ thống tổ chức và nhân sự; Làm rõ được các mối quan hệ giữa các cấp quản lý và giữa các thành viên tại bộ phận/tổ nhóm làm việc; Thực hiện được mối quan hệ giữa khách hàng và nhân viên phục vụ;

c) **Thái độ:** 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.

4. Nội dung mô đun : Nội dung thực hành nghề tại doanh nghiệp 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. Tùy theo hình thức thực hành, giáo viên (hay cán bộ hướng dẫn tại cơ sở) cũng như lượng kiến thức người học đã được học tại trường trước khi đi thực hành để lựa chọn nội dung cụ thể cho từng đợt thực hành.

Tài liệu tham khảo

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo quyết định số: 172/QĐ-ĐHTBD, ngày 25/07/2024 của
Hiệu trưởng Trường Đại học Thái Bình Dương)

1. Tên nghề: NGHIỆP VỤ BUỒNG

2. Mã nghề:

3. Trình độ đào tạo: Đào tạo Thường xuyên

4. Đối tượng tuyển sinh: Người học từ 18 tuổi trở lên có đủ sức khỏe, trình độ học vấn phù hợp.

5. Thời gian đào tạo: 2,5 tháng.

6. Mô tả về chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo nghiệp vụ Buồng sẽ trang bị các kiến thức, kỹ năng căn bản nghiệp vụ buồng cho người học. Người học được đào tạo qua 03 mô đun học đúng theo các tiêu chuẩn nghề để có thể tự tạo việc làm hoặc xin việc làm tại các khách sạn từ 1 đến 5 sao.

6.1. Mục tiêu đào tạo:

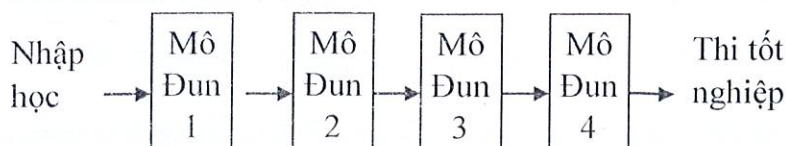
Sau khi hoàn thành khóa học, học viên có khả năng:

a) **Kiến thức:** Nhận biết tổng quan về bộ phận Buồng trong khách sạn và sử dụng được một số thuật ngữ tiếng anh trong bộ phận Buồng; Nhận biết được tổ chức lao động trong bộ phận Buồng và mối quan hệ giữa buồng và các bộ phận khác; Liệt kê được các nguyên tắc làm vệ sinh, phương pháp làm vệ sinh, cách sử dụng các loại hóa chất; Liệt kê được quy trình xử lý giặt ủi và cách quản lý đồ vải trong khách sạn.

b) **Kỹ năng:** Thực hiện phân công lao động trong bộ phận buồng khoa học, hợp lý, có khả năng thực hiện, tiếp cận với công việc mà một nhân viên Buồng trong khách sạn cần làm; Thực hiện được các công việc chuẩn bị trước khi bắt đầu ca làm việc; Sắp xếp được xe đẩy phục vụ vệ sinh buồng khách; Trải được giường kiểu Á, kiểu Âu, Duvet; Vệ sinh được buồng khách trả, buồng khách ở, buồng trống, chỉnh trang buồng khách vào buổi tối; Xử lý được yêu cầu giặt ủi của khách.

c) **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Có đạo đức nghề nghiệp, ý thức chấp hành pháp luật Nhà nước; có tác phong làm việc khoa học, có ý chí phấn đấu xây dựng cơ sở kinh doanh phát triển; có khả năng cập nhật kiến thức, sáng tạo trong công việc.

6.2. Cấu trúc chương trình



Chương trình Đào tạo Thường xuyên Nghiệp vụ Buồng 300 giờ với 04 mô đun, trong đó: Lý thuyết 85 giờ, Thực hành: 207 giờ, kiểm tra: 5 giờ, thi 3 giờ.

6.3. Tên và thời lượng các mô đun:

SỐ TT	Tên mô đun	Thời lượng (giờ học)			
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành	Kiểm tra
MD1	Lý thuyết Tổng quan về Du lịch	70	40	30	
MD2	Làm buồng trong khách sạn theo quy trình và thực hiện các công việc trước khi bắt đầu ca làm việc	80	16	64	
MD3	Các cách trải giường trong dọn Buồng	70	14	56	
MD4	Vệ sinh Buồng	72	15	57	
	Kiểm tra + Thi cuối khóa	8			8
	Tổng số	300	85	207	8

7. Quy trình đào tạo:

Quy trình đào tạo và xét công nhận tốt nghiệp được thực hiện theo Thông tư 5830/VBHN-BLĐTBXH ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về đào tạo sơ cấp;

Theo Quy chế đào tạo, kiểm tra, xét công nhận tốt nghiệp đối với đào tạo trình độ sơ cấp và đào tạo thường xuyên theo quyết định của Giám đốc Trung tâm.

Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Buồng theo quy định của trường.

8. Phương pháp và thang điểm đánh giá

8.1. Phương pháp giảng dạy:

- Nhà giáo giảng dạy lý thuyết, hướng dẫn thực hành phải bám sát vào nội dung, yêu cầu của mô đun, có sự hỗ trợ của các phương tiện dạy học và mô hình sản xuất tiên tiến.

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

- Kết thúc chương trình học 3 tháng, Trường tổ chức Thi và chấm thi. Kết quả bài thi phải được lưu trữ tại Văn phòng.

8. 2. Thang điểm đánh giá:

Thi kết thúc mô đun được thực hiện theo Quyết định của Hiệu trưởng hoặc Giám đốc Trung tâm.

Hình thức thi: Thi viết bằng hệ thống câu hỏi trắc nghiệm và tự luận.

Thời gian làm bài: 180 phút

Thang điểm: 10

9. Hướng dẫn sử dụng chương trình đào tạo

- Trong chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Buồng đã xây dựng tổng số giờ học là 300 giờ (Lý thuyết: 85 giờ; thực hành: 207 giờ; kiểm tra từng mô đun: 5 giờ, thi kết thúc: 3 giờ.)

- Chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Buồng gồm 04 mô đun đào tạo; thời gian; phân bổ thời gian được xác định tại biểu mục III.

- Trình tự thực hiện các mô đun được quy định tại Phụ lục I kèm theo.

- Người học tích lũy đủ 04 mô đun, có kết quả kiểm tra kết thúc mô đun đạt yêu cầu theo quy định và được Trường cấp chứng chỉ đào tạo./.



TS. Phạm Quốc Lộc

A. CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT CÁC MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BUỒNG

I. MÔ ĐUN 1: LÝ THUYẾT TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH

Mã mô đun: MĐ 1

1. Thời lượng mô đun: 70 giờ; Lý thuyết: 40 giờ, Thực hành: 30 giờ.

2. Mục tiêu đào tạo: Học xong mô đun này người học có khả năng nắm những kiến thức cơ bản của khoa học giao tiếp thông thường; giao tiếp ứng xử trong du lịch; biết được nghệ thuật ứng xử của từng loại khách theo nhiều cách phân loại khác nhau để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của họ trong quá trình phục vụ du lịch. Học phần trang bị cho học viên những nguyên tắc khoa học, những phương thức tiến hành cuộc giao tiếp với khách hàng, nghệ thuật ứng biến để thu phục lòng người. Đồng thời, mở rộng khả năng giao tiếp với khách để mang lại hiệu quả cao nhất trong quá trình làm việc.

a) Kiến thức:

+ Học phần sẽ cung cấp những nội dung cơ bản liên quan đến kiến thức pháp luật và kỹ năng giao tiếp dành cho người làm quản lý công việc.

+ Ngoài ra, học phần còn cung cấp cho người học các kiến thức và kỹ năng để thu phục nhân viên và khách hàng.

b) Kỹ năng:

+ Sau khi học tập, nghiên cứu, người học tiếp nhận và thực hiện được kỹ năng giao tiếp dành cho người làm công việc du lịch hiện nay.

+ Người học được trang bị phương pháp để biết cách đánh giá và làm thế nào để thu phục khách hàng.

c) Thái độ:

Học tập và nghiên cứu Lý thuyết về Tổng quan Du lịch để ứng dụng vào thực tế là điều trải nghiệm hết sức khó khăn với khối lượng kiến thức lớn nên đòi hỏi thái độ làm việc nghiêm túc, chăm chỉ của học viên. Người học phải nỗ lực tham khảo tài liệu, tìm tòi tư liệu để phục vụ quá trình học tập.

3. Nguồn lực cần thiết

3.1. Điều kiện đầu vào: Có các kiến thức cơ bản về du lịch; Có các kiến thức cơ bản về tâm lý giao tiếp du lịch.

3.2. Nguồn lực cần thiết

Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ :

Giấy A4 để in biểu mẫu; Giấy rôky; bút lông; bìa ba dây; giấy bìa A4; mực in; cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành lễ tân; Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M1-1	Hệ thống chính trị và các văn bản pháp luật liên quan DL	5		
M1-2	Tiêu chuẩn Đánh giá và Xếp loại khách sạn Việt Nam	5		
M1-3	Tâm lý Khách du lịch	5	5	
M1-4	Giao tiếp trong Du lịch Nghệ thuật thu phục Nhân tâm	10	5	5
	Thực hành tại lớp	10		10
M1-5	Văn hóa Việt Nam và văn hóa vùng miền (Văn hóa Nội địa)	7	7	
M1-6	Văn hóa Quốc tế: Văn hóa các quốc gia khác nhau trên thế giới	8	8	
M1-7	Kỹ năng ứng xử trong Khách sạn	5		5
M1-8	Xử lý một số tình huống DL	5	5	
	Thực hành tại lớp	10		10
	Tổng số	70	40	30

II. MÔ ĐUN 2 : LÀM BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN THEO QUY TRÌNH VÀ THỰC HIỆN CÁC CÔNG VIỆC TRƯỚC KHI BẮT ĐẦU CA LÀM VIỆC

Mã mô đun: MĐ1

1. Thời lượng mô đun: Tổng số:80 giờ: Lý thuyết: 15 giờ, Thực hành: 64 giờ; kiểm tra, đánh giá: 1 giờ

2. Mục tiêu đào tạo: Kết thúc modul này người học có khả năng:

a) Kiến thức: Phân tích được vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận Buồng trong khách sạn; Vẽ được mô hình cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng; Liệt kê được các loại buồng ngủ; Nhận biết được yêu cầu lao động của bộ phận Buồng, nội dung của tổ chức lao động trong bộ phận và xu hướng để hoàn thiện tổ chức lao động tại bộ phận buồng.

b) Kỹ năng: Thực hiện được quy trình chuẩn bị làm vệ sinh buồng khách; Sử dụng được bảng báo cáo tình trạng buồng; Sắp xếp được xe đẩy phục vụ buồng khách theo đúng tiêu chuẩn; Thực hiện được quy trình vào buồng khách.

c) Thái độ: Hình thành cho học viên tác phong cẩn trọng, tinh yêu và tôn trọng nghề nghiệp, khách hàng, đồng nghiệp; rèn luyện phẩm chất đạo đức, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp.

3. Điều kiện thực hiện mô đun:

3.1. Điều kiện đầu vào: yêu cầu học viên có khả năng đọc, viết thông thạo

3.2. Nguồn lực cần thiết: Yêu cầu về trình độ giáo viên tốt nghiệp cao đẳng, đại học phù hợp với chuyên ngành.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MĐ1-01	Cung cấp thông tin về bộ phận buồng (phòng) trong khách sạn	5	2	3	
MĐ1-02	Phân công lao động trong bộ phận buồng (phòng)	5	2	3	
MĐ1-03	Thực hiện công việc chuẩn bị trước khi bắt đầu ca làm việc Sử dụng các thuật ngữ tiếng Anh chuyên dụng	25	5	20	
MĐ1-04	Sử dụng báo cáo tình trạng buồng (phòng)	5	2	3	

TT	Công việc	Thời lượng			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MĐ1-05	Sắp xếp xe đẩy	10	2	7	
MĐ1-06	Vào buồng (phòng) khách	5	2	3	
	Thực hành nghiệp vụ tại khách sạn Thực hiện công việc chuẩn bị trước khi làm buồng khách Sắp xếp xe đẩy Vào buồng khách	20		20	
	Kiểm tra, đánh giá				
	Tổng cộng	80	15	64	1

11
 1
 0
 4
 7H
 1
 *
 11

II. MÔ ĐUN 3 :

CÁC CÁCH TRẢI GIƯỜNG TRONG DỌN BUỒNG (PHÒNG) KHÁCH

Mã module: MD3

1. Thời lượng mô đun: Tổng số: 70 giờ, Tích hợp: 13, Thực hành: 56, Kiểm tra: 1

2. Mục tiêu đào tạo: Kết thúc mô đun này người học có khả năng:

a) **Kiến thức:** Liệt kê được các nguyên tắc làm vệ sinh buồng khách.

b) **Kỹ năng:** Trải được ga phủ đệm; Trải được giường kiểu Á; Trải được giường kiểu Âu; Trải được giường Duvet.

c) **Thái độ:** Hình thành ý thức làm việc theo đúng trình tự, không bỏ sót công việc của học viên, rèn luyện tính tỉ mỉ và kiên nhẫn cho học viên.

3. Điều kiện thực hiện mô đun:

3.1. Điều kiện đầu vào: yêu cầu học viên có khả năng đọc, viết thông thạo, có sức khỏe tốt, không dị tật, không bị các bệnh ngoài da hay bệnh truyền nhiễm.

3.2. Nguồn lực cần thiết: Yêu cầu về trình độ giáo viên tốt nghiệp cao đẳng, đại học phù hợp với chuyên ngành, có kỹ năng thực hành và kinh nghiệm làm việc thực tế trong lĩnh vực giảng dạy.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MD2-01	Dọn buồng (phòng) theo các nguyên tắc vệ sinh cơ bản	10	2	8	
MD2-02	Trải ga phủ đệm (nệm)	10	2	8	
MD2-03	Trải giường kiểu Á	10	2	8	
MD2-04	Trải giường kiểu Âu	10	2	8	
MD2-05	Trải giường Duvet	10	2	8	
	Thực hành nghiệp vụ tại khách sạn Trải giường kiểu Á Trải giường kiểu Âu Trải giường Duvet	20		20	
	Kiểm tra, đánh giá				1
	Tổng cộng	70	13	56	1

IV. Mô đun 4: VỆ SINH BUỒNG (PHÒNG) KHÁCH

Mã mô đun: MĐ4

1. Thời lượng mô đun: Tổng số: 72 giờ, Tích hợp: 14 giờ, Thực hành: 57 giờ, Kiểm tra: 1 giờ

2. Mục tiêu đào tạo: Kết thúc mô đun này người học có khả năng:

a) Kiến thức: Nêu được quy trình vệ sinh buồng khách trả, buồng khách ở, buồng trống; Nêu được quy trình vệ sinh phòng tắm; Liệt kê được các bước chỉnh trang buồng khách vào buổi tối.

b) Kỹ năng: Thực hiện được quy trình lau bụi buồng khách; Thực hiện được quy trình vệ sinh phòng tắm; Thực hiện được quy trình vệ sinh buồng khách trả, buồng khách ở, buồng trống; Thực hiện được quy trình chỉnh trang buồng khách vào buổi tối; Xử lý được yêu cầu chuyển đổi buồng khách và xử lý được khách than phiền; Quản lý được đồ vải phục vụ buồng khách.

c) Thái độ: Hình thành ý thức làm việc theo đúng trình tự, không bỏ sót công việc của học viên, rèn luyện tính tỉ mỉ và kiên nhẫn cho học viên.

3. Điều kiện thực hiện mô đun:

3.1. Điều kiện đầu vào: yêu cầu học viên có khả năng đọc, viết thông thạo, có sức khỏe tốt, không dị tật, không bị các bệnh ngoài da hay bệnh truyền nhiễm.

3.2. Nguồn lực cần thiết: Yêu cầu về trình độ giáo viên tốt nghiệp cao đẳng, đại học phù hợp với chuyên ngành, có kỹ năng thực hành và kinh nghiệm làm việc thực tế trong lĩnh vực giảng dạy.

4. Nội dung đào tạo:

Số TT	Công việc	Thời lượng			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MĐ4-01	Những vấn đề vệ sinh buồng (phòng) khách ở, buồng (phòng) VIP và buồng (phòng) trống, chỉnh trang buồng khách vào buổi tối. Tổng vệ sinh định kỳ và vệ sinh khu vực công cộng	7	2	5	
MĐ4-02	Lau bụi phòng khách	5	2	3	
MĐ4-03	Vệ sinh phòng tắm	10	2	8	

Số TT	Công việc	Thời lượng			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MĐ4-04	Vệ sinh buồng(phòng) khách trả, phòng khách ở	10	2	8	
MĐ4-5	Vệ sinh buồng trống và chỉnh trang buồng khách	5	2	3	
MĐ4-6	Xử lý yêu cầu chuyển đổi buồng khách, xử lý khách than phiền	5	2	3	
MĐ4-7	Giặt ủi và quản lý chất lượng đồ vải	5	2	3	
MĐ4-8	Tham quan thực tế khách sạn	5		5	
	Thực hành nghiệp vụ tại khách sạn	5		5	
	Vệ sinh buồng khách trả	5		5	
	Vệ sinh buồng khách ở	5		5	
	Vệ sinh buồng trống	5		5	
	Xử lý giặt ủi				
	Kiểm tra, đánh giá				1
	Tổng số	72	14	57	1

B. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho các khóa dạy nghề ngắn hạn cho những người có nhu cầu học tập; có thể tổ chức giảng dạy tại trường hoặc các khách sạn tại các địa phương.

Chương trình Nghiệp vụ Buồng gồm 4 mô đun, các modun đều là những kiến thức kỹ năng chuyên môn bắt buộc người học phải hoàn thành theo thứ tự mới được tiếp tục modun tiếp theo

2. Phương pháp giảng dạy: Để giảng dạy mô đun này, các giáo viên cần được tập huấn về phương pháp giảng dạy theo mô đun; giáo viên cần có kỹ năng thực hành nghề nghiệp tốt; kết hợp các phương pháp thuyết trình, thảo luận, làm mẫu.

Kết thúc khóa đào tạo, học viên sẽ được cấp chứng chỉ hoàn thành khóa học

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

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo quyết định số: 172 /QĐ-ĐHTBD, ngày 25/07/2024 của
Hiệu trưởng Trường Đại học Thái Bình Dương)

1. Tên nghề: NGHIỆP VỤ BÀN

2. Mã nghề:

3. Trình độ đào tạo: Đào tạo Thường xuyên

4. Đối tượng tuyển sinh: Người học từ 18 tuổi trở lên có đủ sức khỏe, trình độ học vấn phù hợp.

5. Thời gian đào tạo: 2,5 tháng.

6. Mô tả về chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo nghiệp vụ nhà hàng sẽ cung cấp cho người học tổng quan về hoạt động của nhà hàng, các vị trí, bộ phận và cách thức làm việc trong nhà hàng. Người học được học lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng, các thức phụ vụ trong nhà hàng các món Á, Âu; Cách thức pha chế một số thức uống đơn giản.

6.1. Mục tiêu đào tạo

a) Kiến thức:

Học viên được trang bị hiểu biết tổng quan về ngành Du lịch và dịch vụ; các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ phục vụ nhà hàng từ nhỏ đến lớn, từ trung đến cao cấp.

b) Kỹ năng:

- Phục vụ đúng quy trình quy cách, đúng tiêu chuẩn các loại thức ăn và đồ uống một cách chuyên nghiệp.

- Giao tiếp và sử dụng tiếng Anh cơ bản trong nhà hàng một cách có hiệu quả

- Có kỹ năng làm việc độc lập và làm việc nhóm trong các Nhà hàng từ bình dân đến trung cao cấp

c) Năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm

- Người học sau khi hoàn thành khoá học có thể tự tạo việc làm đúng nghiệp vụ đã học tập

- Khi thực hiện công việc có thể độc lập hoặc phối hợp với nhân viên ở các bộ phận khác; biết xây dựng kế hoạch làm việc; đề xuất các trung thiết bị, dụng cụ cần thiết cho vị trí việc làm. Tự chịu trách nhiệm về chuyên môn của mình trước trưởng bộ phận.

6.2. Cấu trúc chương trình:



2.1. Đối với giáo viên:

- + Có kiến thức cơ bản về ngành du lịch
- + Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và quản lý khách sạn nói riêng. Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.

2.2 . Đối với người học:

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

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong khóa học

Bài tập 1: Vào buồng khách.

Bài tập 2: Sử dụng bảng báo cáo tình trạng buồng.

Bài tập 3: Sắp xếp xe đẩy.

Bài tập 4: Trải ga phủ đệm.

Bài tập 5: Trải giường kiểu Á.

Bài tập 6: Trải giường kiểu Âu.

Bài tập 7: Trải Duvet

Bài tập 8: Trải giường có tấm phủ.

Bài tập 9: Lau bụi trong buồng khách.

Bài tập 10: Vệ sinh bồn cầu.

Bài tập 11: Vệ sinh phòng tắm.

Bài tập 12: Vệ sinh buồng khách trả.

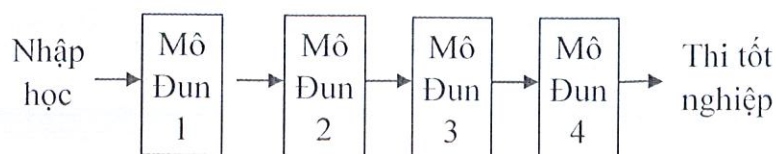
Bài tập 13: Vệ sinh buồng khách ở

Bài tập 14: Vệ sinh buồng trống và chỉnh trang buồng khách buổi tối.

Tài liệu cần tham khảo:

1. Tổng cục Du lịch Việt Nam – Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam, Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ Buồng;
2. Vũ Thị Vui – Trường Cao đẳng Du Hà Nội – Giáo trình Nghiệp Vụ Buồng.

- Số lượng mô đun: 07



Chương trình Đào tạo Thường xuyên Nghiệp vụ Bàn 300 giờ với 04 mô đun, trong đó: Lý thuyết 85 giờ, Thực hành: 207 giờ, kiểm tra: 5 giờ, thi 3 giờ.

6.3. Tên và thời lượng các mô đun:

Số TT	Tên mô đun	Thời lượng (giờ học)			
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành	Kiểm tra
MĐ1	Lý thuyết Tổng quan về Du lịch	70	40	30	
MĐ2	Tổng quan về dịch vụ ăn uống; tổ chức kỹ thuật nhà hàng; các thao tác phục vụ cơ bản	80	16	64	
MĐ3	Đặt bàn; phục vụ ăn uống theo kiểu Á và kiểu Âu	70	14	56	
MĐ4	Phục vụ tiệc; pha chế và phục vụ thức uống Xử lý một số tình huống trong phục vụ bàn	72	15	57	
	Kiểm tra + Thi cuối khóa	8			8
	Tổng số	300	85	207	8

7. Quy trình đào tạo:

Quy trình đào tạo và xét công nhận tốt nghiệp được thực hiện theo Thông tư 5830/VBHN-BLĐTBXH ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về đào tạo sơ cấp;

Theo Quy chế đào tạo, kiểm tra, xét công nhận tốt nghiệp đối với đào tạo trình độ sơ cấp và đào tạo thường xuyên theo quyết định của Giám đốc Trung tâm.

Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Bàn theo quy định của trường.

8. Phương pháp và thang điểm đánh giá

8. 1. Phương pháp giảng dạy:

- Nhà giáo giảng dạy lý thuyết, hướng dẫn thực hành phải bám sát vào nội dung, yêu cầu của mô đun, có sự hỗ trợ của các phương tiện dạy học và mô hình sản xuất tiên tiến.

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

- Kết thúc chương trình học 3 tháng, Trường tổ chức Thi và chấm thi. Kết quả bài thi phải được lưu trữ tại Văn phòng.

8. 2. Thang điểm đánh giá:

Thi kết thúc mô đun được thực hiện theo Quyết định của Hiệu trưởng hoặc Giám đốc Trung tâm.

Hình thức thi: Thi viết bằng hệ thống câu hỏi trắc nghiệm và tự luận.

Thời gian làm bài: 180 phút

Thang điểm: 10

9. Hướng dẫn sử dụng chương trình đào tạo

- Trong chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Bàn đã xây dựng tổng số giờ học là 300 giờ (Lý thuyết: 85 giờ; thực hành: 207 giờ; kiểm tra từng mô đun: 5 giờ, thi kết thúc: 3 giờ.)

- Chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Bàn gồm 04 mô đun đào tạo; thời gian; phân bổ thời gian được xác định tại biểu mục III.

- Trình tự thực hiện các mô đun được quy định tại Phụ lục I kèm theo.

- Người học tích lũy đủ 04 mô đun, có kết quả kiểm tra kết thúc mô đun đạt yêu cầu theo quy định và được Trường cấp chứng chỉ đào tạo./.



TS. Phạm Quốc Lộc

Giấy A4 để in biểu mẫu; Giấy rôky; bút lông; bìa ba dây; giấy bìa A4; mực in; cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành lễ tân; Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M1-1	Hệ thống chính trị và các văn bản pháp luật liên quan DL	5		
M1-2	Tiêu chuẩn Đánh giá và Xếp loại khách sạn Việt Nam	5		
M1-3	Tâm lý Khách du lịch	5	5	
M1-4	Giao tiếp trong Du lịch Nghệ thuật thu phục Nhân tâm	10	5	5
	Thực hành tại lớp	10		1
M1-5	Văn hóa Việt Nam và văn hóa vùng miền (Văn hóa Nội địa)	7	7	
M1-6	Văn hóa Quốc tế: Văn hóa các quốc gia khác nhau trên thế giới	8	8	
M1-7	Kỹ năng ứng xử trong Khách sạn	5		5
M1-8	Xử lý một số tình huống DL	5	5	
	Thực hành tại lớp	10		1
	Tổng số	70	40	30

A. CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT CÁC MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BÀN

I. MÔ ĐUN 1: LÝ THUYẾT TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH

Mã mô đun: MĐ 1

1. Thời lượng mô đun: 70 giờ; Lý thuyết: 40 giờ, Thực hành: 30 giờ.

2. Mục tiêu đào tạo: Học xong mô đun này người học có khả năng nắm những kiến thức cơ bản của khoa học giao tiếp thông thường; giao tiếp ứng xử trong du lịch; biết được nghệ thuật ứng xử của từng loại khách theo nhiều cách phân loại khác nhau để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của họ trong quá trình phục vụ du lịch. Học phần trang bị cho học viên những nguyên tắc khoa học, những phương thức tiến hành cuộc giao tiếp với khách hàng, nghệ thuật ứng biến để thu phục lòng người. Đồng thời, mở rộng khả năng giao tiếp với khách để mang lại hiệu quả cao nhất trong quá trình làm việc.

a) Kiến thức:

+ Học phần sẽ cung cấp những nội dung cơ bản liên quan đến kiến thức pháp luật và kỹ năng giao tiếp dành cho người làm quản lý công việc.

+ Ngoài ra, học phần còn cung cấp cho người học các kiến thức và kỹ năng để thu phục nhân viên và khách hàng.

b) Kỹ năng:

+ Sau khi học tập, nghiên cứu, người học tiếp nhận và thực hiện được kỹ năng giao tiếp dành cho người làm công việc du lịch hiện nay.

+ Người học được trang bị phương pháp để biết cách đánh giá và làm thế nào để thu phục khách hàng.

c) Thái độ:

Học tập và nghiên cứu Lý thuyết về Tổng quan Du lịch để ứng dụng vào thực tế là điều trải nghiệm hết sức khó khăn với khối lượng kiến thức lớn nên đòi hỏi thái độ làm việc nghiêm túc, chăm chỉ của học viên. Người học phải nỗ lực tham khảo tài liệu, tìm tòi tư liệu để phục vụ quá trình học tập.

3. Nguồn lực cần thiết

3.1. Điều kiện đầu vào: Có các kiến thức cơ bản về du lịch; Có các kiến thức cơ bản về tâm lý giao tiếp du lịch.

3.2. Nguồn lực cần thiết

Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ :

II. MÔ ĐUN 2:

TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG; TỔ CHỨC KỸ THUẬT NHÀ HÀNG; CÁC THAO TÁC PHỤC VỤ CƠ BẢN

Mô đun 2.1: TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG; TỔ CHỨC KỸ THUẬT NHÀ HÀNG

Mã mô đun: MĐ2.1

1. Thời lượng: 40 giờ

2. Mục tiêu đào tạo:

Sau khi học xong mô đun này học viên có khả năng

a) **Kiến thức:** Trình bày được hiểu biết tổng quan về dịch vụ ăn uống, kiến thức tổ chức kỹ thuật của nhà hàng

b) **Kỹ năng:** Thực hiện đúng các yêu cầu và tác phong của một nhân viên trong nhà hàng theo tiêu chuẩn; Hình thành kỹ năng xây dựng các loại thực đơn đơn giản trong nhà hàng.

c) **Thái độ:** Hình thành cho học viên tình yêu và tôn trọng nghề nghiệp, rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, lịch sự, chuyên nghiệp

d) Điều kiện:

- Điều kiện đầu vào: Không
- Nguồn lực cần thiết: Phòng học lý thuyết có trang bị máy chiếu, bảng
- Phòng học thực hành có trang bị các dụng cụ, trang thiết bị tối thiểu

3. Trang thiết bị và dụng cụ, nguyên vật liệu

Trang thiết bị, dụng cụ	Nguyên vật liệu tiêu hao
- Quầy bar - Tủ đựng rượu - Máy xay sinh tố - Máy ép nước trái cây - Máy pha cà phê - Tủ lạnh - Tủ mát - Thùng đá - Các dụng cụ pha chế - Các loại ly - Các loại dao, nĩa, thìa - Khay phục vụ - Khăn phục vụ - Khăn lau - Khăn bàn - Đồ sành sứ	

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành
M2.1 - 01	Khái quát về dịch vụ ăn uống 1.1 Khái quát về dịch vụ phục vụ ăn uống 1.2 Tổ chức lao động nhà hàng 1.3 Tác phong chuyên nghiệp trong nhà hàng 1.4 Tập quán ăn uống khách Âu, Á 1.5 Phương pháp xây dựng thực đơn 1.6 Các bữa ăn + Phương thức + Mô hình	25	5	20
M12.1- 02	Tổ chức kỹ thuật nhà hàng 2.1 Khái quát về Trang thiết bị và dụng cụ phục vụ ăn uống 2.2 Vệ sinh an toàn và an ninh trong Kinh doanh nhà hàng	15	3	12
	TỔNG	40	8	32

Bài tập:

- 1) *Phân loại nhà hàng trong thành phố*
- 2) *Xác định cơ cấu tổ chức bộ phận ẩm thực tại cơ sở và các yêu cầu đối với nhân viên tại cơ sở đó*
- 3) *Tìm hiểu tập quán ăn uống một số nước có khách du lịch đến Việt Nam*
- 4) *Tìm hiểu và trình bày một số nét đặc trưng trong văn hóa ẩm thực Việt*
- 5) *Xây dựng thực đơn chọn món cơ bản cho Nhà hàng*

MÔ ĐUN 2.2: THAO TÁC KỸ THUẬT PHỤC VỤ CƠ BẢN

Mã MÔ ĐUN: MĐ2.2

1. Thời lượng: 40 giờ

2. Mục tiêu đào tạo: Sau khi học xong môn đùn này, người học có khả năng

a) **Kiến thức:** Nhận biết và giải thích được yêu cầu về các loại hình và kiểu cách phục vụ khác nhau trong nhà hàng hiện đại; Trình bày được kiến thức về các thao tác phục vụ cơ bản trong phục vụ.

b) **Kỹ năng:** Thao tác kỹ thuật trải khăn bàn, theo đúng quy trình và đạt tiêu chuẩn; Gấp được ít nhất 15 kiểu khăn ăn (cả Âu và Á); Bưng bê được đĩa bao gồm cả đĩa thức ăn nóng và đĩa thức ăn lạnh ; Bưng bê và dọn sạch các đĩa, bát, ly, tách, dao, nĩa theo đúng tiêu chuẩn; Sử dụng bộ gấp đúng cách; Thay và đặt gạt tàn theo quy trình thích hợp; Sử dụng khay một cách hợp lý và đúng cách; Thao tác được các bước trải khăn ăn cho khách; Phục vụ các loại đồ uống đúng quy trình, quy cách

d) **Thái độ:** Thái độ học tập nghiêm túc; Rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch

3. Điều kiện:

- Điều kiện đầu vào: Không

- Nguồn lực cần thiết: Phòng học lý thuyết có trang bị máy chiếu, bảng; Phòng học thực hành có trang bị các dụng cụ, trang thiết bị tối thiểu

4. Nội dung chi tiết mô đun

TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành
M2.2 – 01	1. Thao tác kỹ thuật trải, gấp khăn bàn, khăn ăn 1.1. Trải khăn bàn khi không có khách 1.2. Trải khăn bàn khi có khách 1.3. Gấp khăn ăn cơ bản 1.4. Boxing bàn buffet	17	4	13
M2.2 - 02	2. Thao tác kỹ thuật phục vụ ăn uống 2.1 Thao tác kỹ thuật phục vụ ăn kiểu Nga và kiểu Mỹ 2.2 Kỹ thuật phục vụ ăn kiểu Nga (cách dùng bộ gấp) 2.3 Kỹ thuật phục vụ ăn kiểu Mỹ (kỹ	23	4	19

	thuật bung đĩa) 2.4 Thao tác kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn cho khách 2.5 Thao tác kỹ thuật phục vụ súp: 2.5.1 Phục vụ bằng bát súp 2.5.2 Phục vụ bằng liễn súp 2.6 Thao tác kỹ thuật phục vụ đồ uống trong bữa ăn 2.6.1 Phục vụ rượu vang 2.6.2 Phục vụ bia 2.6.3 Phục vụ các đồ uống khác 2.7 Thao tác kỹ thuật thay gạt tàn 2.8 Thao tác kỹ thuật trải khăn ăn cho khách 2.9 Thao tác kỹ thuật sử dụng khay			
	Kiểm tra			
	TỔNG	40	8	32

Trang thiết bị, dụng cụ	Nguyên vật liệu tiêu hao
Bàn, ghế chuẩn Bàn chờ Khăn bàn chuẩn Khăn ăn chuẩn Khăn phục vụ Đồ sứ (bát, đĩa, gạt tàn. Đồ thủy tinh (ly, cốc ...) Đồ kim loại (các loại dao, nĩa..) Dụng cụ khai rượu, bia	

Nội dung công việc:

Bài tập:

- 1) Trải, gấp khăn bàn khi có khách và khi không có khách, boxing bàn buffet
- 2) Gấp và trang trí bàn bằng các kiểu khăn ăn phổ biến
- 3) Thao tác các kỹ thuật phục vụ ăn uống
- 4) Phục vụ rượu vang và các loại đồ uống khác trong bữa ăn

III. MÔ ĐUN 3:

ĐẶT BÀN VÀ PHỤC VỤ ĂN UỐNG THEO KIỂU Á VÀ KIỂU ÂU

Mô đun 3.1: ĐẶT BÀN VÀ PHỤC VỤ ĂN UỐNG THEO KIỂU Á

Mã MÔ ĐUN: MĐ3.1

1. Thời lượng: 35 giờ

2. Mục tiêu đào tạo:

a) **Kiến thức:** Học viên nắm có được những quy trình kỹ thuật đặt bàn ăn Á chọn món và theo thực đơn; Trang bị cho người học những kiến thức về các thao tác phục vụ cơ bản trong phục vụ.

b) **Kỹ năng:** Thao tác quy trình đặt bàn ăn Á chọn món và theo thực đơn theo đúng các tiêu chuẩn đã được học; Phục vụ bữa ăn Á theo thực đơn và chọn món đúng tiêu chuẩn; Giao tiếp với khách.

c) **Thái độ:** Giáo dục cho học viên thái độ học tập nghiêm túc; Rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch

d) Điều kiện:

Điều kiện đầu vào: Đã hoàn tất MÔ ĐUN MĐ1, MĐ2

Nguồn lực cần thiết: Phòng học lý thuyết có trang bị máy chiếu, bảng; Phòng học thực hành có trang bị các dụng cụ, trang thiết bị tối thiểu

Trang thiết bị, dụng cụ	Nguyên vật liệu tiêu hao
Bàn, ghế chuẩn	
Bàn chờ	
Khăn bàn chuẩn	
Khăn ăn chuẩn	
Khăn phục vụ	
Đồ sứ (bát, đĩa, gạt tàn.	
Đồ thủy tinh (ly, cốc ...)	
Đồ kim loại (các loại dao, nĩa..)	
Dụng cụ khai rượu, bĩa	

4. Nội dung đào tạo:

Số TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M3.1- 01	Đặt bàn ăn Á 1. Giới thiệu trình tự tiêu chuẩn và nguyên tắc chung 2. Bàn ăn sáng Á 3. Đặt bàn ăn trưa- tối Á	15	2	13
M3.1- 02	Phục vụ ăn kiểu Á 1. Phục ăn Á theo thực đơn 1.1 Thao tác Quy trình phục vụ ăn sáng Á theo thực đơn. 1.2. Thao tác Quy trình phục vụ trưa, tối Á theo thực đơn 2. Phục vụ ăn Á chọn món 2.1 Thao tác Quy trình phục vụ ăn sáng Á chọn món. 2.2 Thao tác Quy trình phục vụ trưa, tối Á chọn món	20	5	15
	Ôn tập + kiểm tra			
	TỔNG	35	7	28

Bài tập:

- 1) Thao tác quy trình đặt bàn ăn sáng Á chọn món
- 2) Thao tác quy trình đặt bàn ăn Á theo thực đơn
- 3) Thao tác quy trình phục vụ ăn sáng Á chọn món
- 4) Thao tác quy trình phục vụ ăn trưa tối Á chọn món
- 5) Thao tác quy trình phục vụ ăn Á theo thực đơn

Mô đun 3.2: ĐẶT BÀN VÀ PHỤC VỤ ĂN UỐNG THEO KIỂU ÂU

Mã MÔ ĐUN: MĐ3.2

1. Thời lượng: 35 giờ

2. Mục tiêu đào tạo: Sau khi học xong mô đun này học viên có khả năng

a) **Kiến thức:** Nắm bắt các hiểu biết về một số kỹ thuật đặt bàn và phục vụ ăn uống theo kiểu Âu

b) **Kỹ năng:** Thao tác đặt bàn ăn và phục vụ ăn kiểu Âu cho khách đúng theo tiêu chuẩn

c) **Thái độ:** Tác phong làm việc và thái độ phục vụ khách văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp

d) **Điều kiện:**

IV. MÔ ĐUN 4:

PHỤC VỤ TIỆC; PHA CHẾ & PHỤC VỤ THỨC UỐNG; XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG TRONG PHỤC VỤ BÀN

Mô đun 4.1: PHỤC VỤ TIỆC

Mã MÔ ĐUN: MĐ4.1

1. Thời lượng: 30 giờ

2. Mục tiêu đào tạo: Sau khi học xong mô đun này, người học có khả năng:

a) Kiến thức: Nhận biết và phân loại được các loại tiệc (tiệc ngồi Âu, tiệc ngồi Á và tiệc Buffet); Chỉ rõ được các nguyên tắc cơ bản của một bữa tiệc; Biết cách lập kế hoạch, bố trí và chuẩn bị phục vụ tiệc trong nhà và ngoài trời.

b) Kỹ năng: Thao tác kỹ thuật chuẩn bị và bố trí một bữa tiệc ngồi Âu, tiệc ngồi Á và tiệc Buffet theo đúng tiêu chuẩn yêu cầu; Lập và dựng được các quầy chức năng; Phục vụ được các loại tiệc theo đúng trình tự và đạt tiêu chuẩn; Rèn luyện các kỹ thuật phục vụ cơ bản.

c) Thái độ: Thái độ học tập nghiêm túc; Rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

Điều kiện:

Điều kiện đầu vào: Đã hoàn tất các mô đun từ 1-5

Nguồn lực cần thiết: Phòng học lý thuyết có trang bị máy chiếu, bảng; Phòng học thực hành có trang bị các dụng cụ, trang thiết bị tối thiểu

Trang thiết bị, dụng cụ	Nguyên vật liệu tiêu hao
Bàn, ghế chuẩn Khăn bàn chuẩn Khăn ăn chuẩn Khăn phục vụ Đồ sứ (bát, đĩa, gạc tàn, lọ hoa, hũ gia vị...) Đồ thủy tinh (ly, cốc ...) Đồ kim loại (các loại dao, nĩa...) Dụng cụ khai rượu, bìa Vải trang trí Các vật dụng trong phục vụ buffet: Xe đẩy, đế kê, bàn chờ...)	

Điều kiện đầu vào: Đã hoàn tất MÔ ĐUN MĐ1, MĐ2, MĐ3

Nguồn lực cần thiết: Phòng học lý thuyết có trang bị máy chiếu, bảng; Phòng học thực hành có trang bị các dụng cụ, trang thiết bị tối thiểu.

Trang thiết bị, dụng cụ	Nguyên vật liệu tiêu hao
Bàn, ghế chuẩn Bàn chờ Khăn bàn chuẩn Khăn ăn chuẩn Khăn phục vụ Đồ sứ (bát, đĩa, gạc tàn. Đồ thủy tinh (ly rượu, bia, ly nước...) Đồ kim loại (các loại dao, nĩa, thìa...) Dụng cụ khai rượu, bia	

4. Nội dung đào tạo:

Số TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M3.2 -01	Đặt bàn ăn kiểu Âu 1.1 Đặt bàn ăn sáng Âu 1.2 Đặt bàn ăn trưa, tối Âu Kiểm tra	15	2	13
M3.2-02	Phục vụ bữa ăn kiểu Âu - Phục vụ bữa ăn Âu theo thực đơn - Phục vụ bữa ăn chọn món Kiểm tra	20	5	15
	TỔNG	35	7	28

Bài tập:

1. Liệt kê các trang thiết bị phục vụ ăn uống có trong nhà hàng học viên đang làm việc.
2. Thiết kế 1 thực đơn tiệc cưới và trình bày cách thức phục vụ thực đơn đó
3. Đặt 1 bàn ăn theo kiểu Âu, kiểu Á dành cho 4 khách theo thực đơn cho trước
4. Phục vụ bữa ăn cho 2 khách ăn theo kiểu Âu, kiểu Á chọn món và thực đơn đặt trước

5. Nội dung đào tạo:

Số TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M4.1 - 01	Tìm hiểu chung về tiệc 1.1 Khái niệm và phân loại tiệc - Khái niệm - Phân loại tiệc 1.2 Nguyên tắc tổ chức tiệc 1.3 Tổ chức phục vụ tiệc	5	3	2
M4.1- 02	Chuẩn bị và phục vụ tiệc ngồi Âu 2.1 Chuẩn bị đặt bàn tiệc ngồi Âu 2.2 Quy trình phục vụ tiệc ngồi Âu	10	2	8
M4.1- 03	Chuẩn bị và phục vụ tiệc ngồi Á 3.1 Chuẩn bị đặt bàn tiệc ngồi kiểu Á 3.2 Quy trình phục vụ tiệc ngồi kiểu Á	7	2	5
M4.1 - 04	Chuẩn bị và phục vụ tiệc Buffet 4.1 Chuẩn bị đặt bàn tiệc buffet 4.2 Thao tác quy trình phục vụ tiệc buffet	8	3	5
	Ôn tập - Kiểm tra			
	TỔNG	30	7	27

Bài tập:

1. Tìm hiểu và giới thiệu thực đơn một số loại tiệc
2. Sắp xếp và trang trí các bàn tiệc Âu, Á
3. Đặt bàn và phục vụ tiệc ngồi Á, Âu theo thực đơn
4. Bài trí và phục vụ tiệc buffet

Mô đun 4.2: PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ THỨC UỐNG

Mã MÔ ĐUN: MĐ4.2

1. Thời lượng: 30 giờ

2. Mục tiêu đào tạo: Sau khi học xong mô đun này, người học có khả năng:

a) **Kiến thức:** Nhận biết và phân loại được các loại thức uống (thức uống có cồn, không cồn...); Trình bày được cách thức chuẩn bị và phục vụ một số loại đồ uống phổ biến trong các Nhà hàng, Khách sạn.

b) **Kỹ năng:** Pha chế và phục vụ một số loại đồ uống theo đúng tiêu chuẩn yêu cầu.

c) **Thái độ:** Rèn luyện tinh thần, thái độ học tập nghiêm túc; Rèn luyện hình thành phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

d) Điều kiện:

Điều kiện đầu vào: Đã hoàn tất mô đun từ 1-6

Nguồn lực cần thiết: Phòng học lý thuyết có trang bị máy chiếu, bảng; Phòng học thực hành có trang bị các dụng cụ, trang thiết bị tối thiểu

Trang thiết bị, dụng cụ	Nguyên vật liệu tiêu hao
Bàn, ghế chuẩn Khăn bàn chuẩn Khăn ăn chuẩn Khăn phục vụ Đồ sứ (bát, đĩa, gạt tàn. Đồ thủy tinh (ly, cốc ...) Đồ kim loại (các loại dao, nĩa..) Bình lắc inox Bình thủy điện Máy pha cà phê Máy ép trái cây Máy xay sinh tố Dụng cụ khai rượu, bia	Bia các loại Các loại rượu vang Các loại rượu mùi Các loại rượu mạnh Trà đen, trà xanh Kem Bánh ngọt Trái cây các loại Que khuấy, ống hút Dụng cụ trang trí đồ uống

5. Nội dung đào tạo:

Số TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M4.2 - 01	Pha chế và phục vụ thức uống không cồn - Trà - Cà phê - Sinh tố, sữa, nước ép, nước ngọt, nước giải khát - Mocktails	10	2	8
M4.2- 02	Pha chế, phục vụ thức uống có cồn - Phục vụ rượu vang, bia, rượu mạnh, rượu mùi, rượu khai vị - Pha chế và phục vụ cocktails	20	5	15
	Kiểm tra			
	TỔNG	30	7	23

Bài tập:

1. *Tìm hiểu về các loại rượu vang trên thế giới.*
2. *Trình bày các phương pháp pha chế cocktail*
3. *Tìm hiểu và trình bày về các loại rượu mạnh dòng rượu vang phổ biến*
4. *Thực hiện các thao tác pha chế và phục vụ một số món uống có cồn và không cồn*

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong khoá học

Bài tập 1: Gấp và trải khăn bàn, khăn ăn, boxing bàn buffet

Bài tập 2: Kỹ thuật phục vụ cơ bản (bưng khay, phục vụ súp, thay gạt tàn, thay trải khăn ăn...)

Bài tập 3 Kỹ thuật phục vụ plate service, silver service, family service

Bài tập 4: Kỹ thuật đặt bàn ăn Á

Bài tập 5: Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu

Bài tập 6: Thực hiện quy trình phục vụ ăn sáng Á, Âu

Bài tập 7: Thực hiện quy trình phục vụ ăn trưa tối Á, đặt trước, chọn món

Bài tập 8: Thực hiện quy trình phục vụ ăn trưa tối Âu đặt trước, chọn món

Bài tập 9: Lên kế hoạch, trình bày chuẩn bị và phục vụ tiệc ngồi, buffet

Bài tập 10: Pha chế thức uống không cồn

Bài tập 11: Phục vụ rượu vang, bia, rượu mạnh

Bài tập 12: Pha chế và phục vụ cocktails

Mô đun 4.3: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG VÀ GIAO TIẾP TRONG NHÀ HÀNG

Mã MÔ ĐUN: MĐ4.3

1. Thời lượng: 12 giờ

2. Mục tiêu đào tạo: Sau khi học xong mô đun này, người học có khả năng:

a) Kiến thức: Học viên có được hiểu biết về các tình huống có thể xảy đến trong quá trình phục vụ cũng như cách thức để giao tiếp có hiệu quả bằng tiếng Anh và Tiếng Việt khi làm việc tại Nhà hàng.

b) Kỹ năng: Giao tiếp và xử lý các tình huống phát sinh tại nhà hàng hiệu quả, chuyên nghiệp.

c) Thái độ: Thái độ học tập nghiêm túc; Rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

Điều kiện:

- Điều kiện đầu vào: Đã hoàn tất mô đun 1, 2, 3, 4
- Có kiến thức nền Ngoại ngữ
- Nguồn lực cần thiết: Phòng học lý thuyết có trang bị máy chiếu, bảng; Phòng học thực hành có trang bị các dụng cụ, trang thiết bị tối thiểu

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M4.3 - 01	Xử lý tình huống trong phục vụ ăn uống 1.1 Cung cấp thông tin giúp đỡ khách hàng 1.2 Tiếp nhận và xử lý những ý kiến đánh giá của khách 1.3 Giải quyết phàn nàn của khách 1.4 Giải quyết các vụ việc liên quan đến khách hàng	6	44	22
M4.3 - 02	Giao tiếp căn bản trong Nhà hàng - 2.1 Nguyên tắc khi giao tiếp - 2.2 Giao tiếp Tiếng Anh trong nhà hàng	6	4	2
	TỔNG	12	8	4

5. Thời gian khoá học bao gồm:

Thời lượng chương trình (giờ học): 300 giờ, Tích hợp: 142 giờ, Thực hành: 150 giờ, kiểm tra, đánh giá: 42 giờ.

6. Quy trình đào tạo, điều kiện tốt nghiệp

- Tổ chức đào tạo theo quy định hiện hành của Bộ LĐTBXH; quy chế đào tạo của Trung tâm.
- Đánh giá kiến thức lý thuyết thông qua các bài kiểm tra viết, trắc nghiệm hoặc vấn đáp.

- Đánh giá kết quả thực hành thông qua các bài tập thực hành trong từng mô đun và bài báo cáo thực tế tại doanh nghiệp.
- Kiểm tra và công nhận tốt nghiệp theo các quy định.

Tài liệu tham khảo:

Giáo trình nghiệp vụ Nhà hàng – cách tiếp cận thực tế, NXB Thanh niên, 2010

TS Trịnh Xuân Dũng, Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng, NXB Lao động - xã hội Hà Nội 2003

TS. Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang, Tập quán khẩu vị ăn uống của một số nước - Thực đơn trong nhà hàng, Hà nội 2000.

TS. Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống, NXB Thống kê Hà nội 2005.

TS. Trịnh Xuân Dũng, Bar và đồ uống, tài liệu dịch NXB Giáo dục, 1999.

Trương Sỹ Quý, Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế 1996.

Roy Hayter, Phục vụ ăn uống trong Du lịch, tài liệu dịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, NXB thống kê 2001.

Donald E. Lundberg, John R.Walker-The Restaurant, from Concept to Operation-John Wiley & Son, 1993.

Managing Food & Berverage service-Đại học Mỏ Hà Nội, 1997.

Roy Hayter, Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmilan, London England, 1996.



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo quyết định số: 172/QĐ-ĐHTBD, ngày 25/07/2024 của
Hiệu trưởng Trường Đại học Thái Bình Dương)

1. Tên nghề: NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

2. Mã nghề:

3. Trình độ đào tạo: Đào tạo Thường xuyên

4. Đối tượng tuyển sinh: Người học từ 18 tuổi trở lên có đủ sức khỏe, trình độ học vấn phù hợp.

5. Thời gian đào tạo: 2,5 tháng.

6. Mô tả về chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo nghiệp vụ Quản lý nhà hàng khách sạn giúp cho người học có được kiến thức tổng quan về nhà hàng khách sạn; có kỹ năng quản lý, giám sát các bộ phận trong nhà hàng khách sạn. Sau khi hoàn thành chương trình người học có thể xin việc hoặc làm quản lý giám sát tại các nhà hàng khách sạn hoặc từng bộ phận nghiệp vụ trong các nhà hàng khách sạn.

6.1. Mục tiêu đào tạo: Sau khi kết thúc khoá học, học viên có khả năng:

a) Kiến thức:

Phân biệt và xác định được các đặc điểm của từng loại, hạng cơ sở lưu trú du lịch; Nhận biết được với từng loại hiện tượng tâm lý của các đối tượng khách du lịch; Trình bày được các nội dung cơ bản của nghề quản lý khách sạn vừa; Phân tích được nội dung chính của công việc quản lý nguồn nhân lực trong khách sạn, marketing, tổ chức quản lý các bộ phận lễ tân, phục vụ lưu trú và ẩm thực.

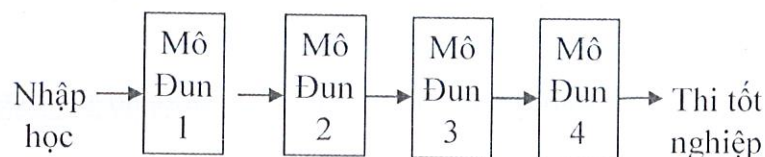
b) Kỹ năng:

Xây dựng được mục tiêu chung của khách sạn theo từng điều kiện cụ thể; Xây dựng và bộ máy nhân sự một cách hợp lý và tiết kiệm; Đưa ra được chính sách giá, chính sách marketing cụ thể của khách sạn; Quản lý, điều hành được hoạt động chung của khách sạn hoặc các bộ phận cụ thể gồm có: bộ phận lễ tân hoặc bộ phận lưu trú hoặc bộ phận ẩm thực hoặc bộ phận marketing của khách sạn; Có kỹ năng làm việc độc lập, tự tin trong việc điều hành ở các khách sạn vừa và nhỏ.

c) Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Hình thành cho người học thái độ tự tin, tình yêu và tôn trọng nghề nghiệp, rèn luyện phẩm chất đạo đức cần có của một người quản lý khách sạn chuyên nghiệp.



6.2. Cấu trúc Chương trình:



Chương trình đào tạo nghề sơ cấp Nghiệp vụ Quản lý Khách sạn 300 giờ với 04 mô đun, trong đó: Lý thuyết: 85 giờ; thực hành: 207 giờ; kiểm tra từng mô đun: 5 giờ, thi kết thúc: 3 giờ.

6.3. Tên và thời lượng các mô đun:

TT	Tên mô đun	Thời lượng (giờ học)			
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành	Kiểm tra
MĐ1	Lý thuyết Tổng quan về Du lịch	70	40	30	
MĐ2	Tổ chức kinh doanh khách sạn và quản lý nguồn Nhân lực	80	16	64	
MĐ3	Quản lý hoạt động Marketing khách sạn	70	14	56	
MĐ4	Quản lý các bộ phận: Lễ tân, Buồng, Ẩm thực Nhà hàng	72	15	57	
	Kiểm tra + Thi cuối khóa	8			8
	Tổng số	300	85	207	8

7. Quy trình đào tạo:

Quy trình đào tạo và xét công nhận tốt nghiệp được thực hiện theo Thông tư 5830/VBHN-BLDTBXH ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về đào tạo sơ cấp;

Theo Quy chế đào tạo, kiểm tra, xét công nhận tốt nghiệp đối với đào tạo thường xuyên theo quy định của Trường.

Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp chứng chỉ trình độ sơ cấp, Bậc 1 nghề/ Nghiệp vụ Quản lý Khách sạn theo quy định của trường.

8. Phương pháp và thang điểm đánh giá

8. 1. Phương pháp giảng dạy:

- Nhà giáo giảng dạy lý thuyết, hướng dẫn thực hành phải bám sát vào nội dung, yêu cầu của mô đun, có sự hỗ trợ của các phương tiện dạy học và mô hình sản xuất tiên tiến.

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

- Kết thúc chương trình học 3 tháng, Trường tổ chức Thi và chấm thi. Kết quả bài thi phải được lưu trữ tại Văn phòng.

8. 2. Thang điểm đánh giá:

Thi kết thúc mô đun được thực hiện theo Quyết định của Hiệu trưởng hoặc Giám đốc Trung tâm.

Hình thức thi: Thi viết bằng hệ thống câu hỏi trắc nghiệm và tự luận.

Thời gian làm bài: 180 phút

Thang điểm: 10

9. Hướng dẫn sử dụng chương trình đào tạo

- Trong chương trình đào tạo sơ cấp, nghề/ Nghiệp vụ Buồng đã xây dựng tổng số giờ học là 300 giờ (Lý thuyết: 85 giờ; thực hành: 207 giờ; kiểm tra từng mô đun: 5 giờ, thi kết thúc: 3 giờ.)

Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra đánh giá định kỳ, kiểm tra kết thúc mô đun được thực hiện theo quy định.

9. Hướng dẫn sử dụng chương trình đào tạo

- Trong chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Quản lý Khách sạn đã xây dựng tổng số giờ học là 300 giờ (Lý thuyết: 85 giờ; thực hành: 207 giờ; kiểm tra từng mô đun: 5 giờ, thi kết thúc: 3 giờ.)

- Chương trình đào tạo thường xuyên Nghiệp vụ Quản lý Khách sạn gồm 04 mô đun đào tạo; thời gian; phân bổ thời gian được xác định tại biểu mục III.

- Trình tự thực hiện các mô đun được quy định tại Phụ lục I kèm theo.

- Người học tích lũy đủ 04 mô đun, có kết quả kiểm tra kết thúc mô đun đạt yêu cầu theo quy định và được Trường cấp chứng chỉ đào tạo./.



TS. Phạm Quốc Lộc

A. CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT CÁC MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

I. MÔ ĐUN 1: LÝ THUYẾT TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH

Mã mô đun: MD 1

1. Thời lượng mô đun: 70 giờ; Lý thuyết: 40 giờ, Thực hành: 30 giờ.

2. Mục tiêu đào tạo: Học xong mô đun này người học có khả năng nắm những kiến thức cơ bản của khoa học giao tiếp thông thường; giao tiếp ứng xử trong du lịch; biết được nghệ thuật ứng xử của từng loại khách theo nhiều cách phân loại khác nhau để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của họ trong quá trình phục vụ du lịch. Học phần trang bị cho học viên những nguyên tắc khoa học, những phương thức tiến hành cuộc giao tiếp với khách hàng, nghệ thuật ứng biến để thu phục lòng người. Đồng thời, mở rộng khả năng giao tiếp với khách để mang lại hiệu quả cao nhất trong quá trình làm việc.

a) Kiến thức:

+ Học phần sẽ cung cấp những nội dung cơ bản liên quan đến kiến thức pháp luật và kỹ năng giao tiếp dành cho người làm quản lý công việc.

+ Ngoài ra, học phần còn cung cấp cho người học các kiến thức và kỹ năng để thu phục nhân viên và khách hàng.

b) Kỹ năng:

+ Sau khi học tập, nghiên cứu, người học tiếp nhận và thực hiện được kỹ năng giao tiếp dành cho người làm công việc du lịch hiện nay.

+ Người học được trang bị phương pháp để biết cách đánh giá và làm thế nào để thu phục khách hàng.

c) Thái độ:

Học tập và nghiên cứu Lý thuyết về Tổng quan Du lịch để ứng dụng vào thực tế là điều trải nghiệm hết sức khó khăn với khối lượng kiến thức lớn nên đòi hỏi thái độ làm việc nghiêm túc, chăm chỉ của học viên. Người học phải nỗ lực tham khảo tài liệu, tìm tòi tư liệu để phục vụ quá trình học tập.

3. Nguồn lực cần thiết

3.1. Điều kiện đầu vào: Có các kiến thức cơ bản về du lịch; Có các kiến thức cơ bản về tâm lý giao tiếp du lịch.

3.2. Nguồn lực cần thiết

Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ :

Giấy A4 để in biểu mẫu; Giấy rôky; bút lông; bìa ba dây; giấy bìa A4; mực in; cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành lễ tân; Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M1-1	Hệ thống chính trị và các văn bản pháp luật liên quan DL	5		
M1-2	Tiêu chuẩn Đánh giá và Xếp loại khách sạn Việt Nam	5		
M1-3	Tâm lý Khách du lịch	5	5	
M1-4	Giao tiếp trong Du lịch Nghệ thuật thu phục Nhân tâm	10	5	5
	Thực hành tại lớp	10		10
M1-5	Văn hóa Việt Nam và văn hóa vùng miền (Văn hóa Nội địa)	7	7	
M1-6	Văn hóa Quốc tế: Văn hóa các quốc gia khác nhau trên thế giới	8	8	
M1-7	Kỹ năng ứng xử trong Khách sạn	5		5
M1-8	Xử lý một số tình huống DL	5	5	
	Thực hành tại lớp	10		10
	Tổng số	70	40	30

II. MÔ ĐUN 2:

TỔ CHỨC KINH DOANH KHÁCH SẠN VÀ QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC

Mô đun 2.1: TỔ CHỨC KINH DOANH KHÁCH SẠN

Mã mô đun: MĐ2.1

1. Thời lượng mô đun: : Tổng số: 40 giờ: Lý thuyết: 8 giờ, Thực hành: 32 giờ

2. Mục tiêu đào tạo:

Kết thúc mô đun này, người học có khả năng:

a) Kiến thức: Nắm được các mô hình cơ cấu tổ chức của khách sạn; Liệt kê được các cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn vừa và nhỏ; Xác định được vai trò, các nhiệm vụ chính và công việc hàng ngày của người quản lý.

b) Kỹ năng: Lập được kế hoạch hoạt động kinh doanh của khách sạn trong từng thời kỳ; Lập được giá của từng loại buồng trong khách sạn; Xây dựng được các biện pháp quản lý tận thu trong khách sạn; Xây dựng được kế hoạch tổ chức kinh doanh các dịch vụ bổ sung của 1 khách sạn.

c) Thái độ: Hình thành tình yêu và tôn trọng nghề nghiệp, rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp.

3. Điều kiện:

3.1. Nguồn lực cần thiết

Phòng học: đầy đủ các trang thiết bị của phòng học lý thuyết; Phòng thực hành máy có trang bị phần mềm quản lý khách sạn.

3.2.1. Yêu cầu về trình độ giáo viên

Có nghiệp vụ sư phạm; Có kiến thức về Quản lý khách sạn.

3.2.2. Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ: Các trang thiết bị phù hợp theo từng hoạt động phục vụ khách.

3.2.3. Vật liệu tiêu hao

3.3. Cơ sở thực hành, thực tập: Tại phòng thực hành lễ tân.

3.4. Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M2.1-01	Kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch vừa và nhỏ	3	1	2
M2.1-02	Quản lý các hoạt động thường ngày	5	1	4
M2.1-03	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc	5	1	4
M2.1-04	Quản lý tận thu	5	1	4
M2.1-05	Kiểm soát nội bộ	2	1	1
M2.1-06	Tính và phân tích điểm hòa vốn	5	1	4
M2.1-07	Đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh khách sạn thông qua các chỉ số	5	1	4
M2.1-08	Lập giá buồng	5	1	4
M2.1-09	Tổ chức kinh doanh hàng hóa và dịch vụ bổ sung	5	1	4
	Tổng số	40	8	32

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun

- Xác định loại hình, cơ cấu tổ chức của 2 khách sạn tại Đà Lạt (theo nhóm)
- Xây dựng bảng mô tả công việc của người quản lý tại 1 khách sạn cụ thể
- Lập kế hoạch ngân sách cho năm tiếp theo
- Xây dựng kế hoạch quản lý tận thu và kiểm soát nội bộ của 1 khách sạn
- Xây dựng kế hoạch giá buồng của 1 khách sạn
- Xây dựng kế hoạch tổ chức kinh doanh các dịch vụ bổ sung của 1 khách sạn

Mô đun 2.2: QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC

Mã mô đun: MĐ2.2

1. Thời lượng mô đun: Tổng số: 40 giờ; Lý thuyết: 8 giờ, Thực hành: 32 giờ

2. Mục tiêu đào tạo:

Kết thúc mô đun này, người học có khả năng:

a) Kiến thức: Nhận biết tầm quan trọng của quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn; Liệt kê được những trách nhiệm của người quản lý trong khách sạn; Nhận biết được ý nghĩa, vai trò và các giai đoạn lập kế hoạch nguồn nhân lực; Nêu được quy trình tuyển dụng và các nguyên tắc tuyển dụng nhân lực trong khách sạn; Trình bày được ý nghĩa, mục tiêu và tác dụng của việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; Nhận biết được mục tiêu, tầm quan trọng của công tác đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên; Liệt kê được các bước trong quá trình chuyển nhân lực và các chế độ khi thôi việc.

b) Kỹ năng: Xây dựng được bản mô tả trách nhiệm của người quản lý trong khách sạn; Lập được kế hoạch tuyển dụng lao động khi khách sạn mới hoạt động và khi khách sạn đã hoạt động ổn định; Lập được kế hoạch đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong từng thời kỳ; Xây dựng được bản mô tả công việc cho từng nhân viên trong khách sạn; Xây dựng được bảng đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên.

c) Thái độ: Hình thành cho học viên tác phong cẩn trọng, tình yêu và tôn trọng nghề nghiệp, rèn luyện phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp.

3. Điều kiện:

3.1. Điều kiện đầu vào: Đã hoàn thành mô đun 2; Có kiến thức về luật lao động.

3.2. Nguồn lực cần thiết:

3.2.1. *Yêu cầu về trang thiết bị dụng cụ:* Máy chiếu, laptop; Hồ sơ nhân viên.

3.2.2. *Vật liệu tiêu hao:* Giấy A4 để in các biểu mẫu; Giấy A0 và các bút phốt để thảo luận nhóm.

3.3. *Cơ sở thực hành, thực tập:* thực tập tại các doanh nghiệp

3.4. Tài liệu học tập: Tài liệu phát cho học viên bao gồm phiếu hướng dẫn thực hiện các giai đoạn lập kế hoạch nguồn nhân lực, bảng mẫu về mô tả công việc của nhân viên, phiếu đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên, tài liệu tham khảo. Phòng học: đầy đủ các trang thiết bị của phòng học lý thuyết.

4. Nội dung đào tạo

TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M2.2-01	Nhập môn quản trị nguồn nhân lực	5	1	4
M2.2.-02	Lập kế hoạch nguồn nhân lực	5	1	4
M2.2-03	Tuyển dụng lao động	5	1	4
M2.2-04	Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	5	1	4
M2.2-05	Phân tích và mô tả công việc	10	2	8
M2.2-06	Đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên	5	1	4
M2.2-07	Thuyên chuyển nhân lực và chế độ khi thôi việc	5	1	4
	Tổng số	40	8	32

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun:

- Bài tập 1: Xây dựng bản mô tả trách nhiệm của người quản lý trong khách sạn.
- Bài tập 2: Lập kế hoạch tuyển dụng lao động khi khách sạn mới hoạt động và khi khách sạn đã hoạt động ổn định.
- Bài tập 3: Lập kế hoạch đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong từng thời kỳ.
- Bài tập 4: Xây dựng bảng mô tả công việc cho từng nhân viên trong khách sạn.
- Bài tập 5: Xây dựng bảng đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên.

III. MÔ ĐUN 3: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG MARKETING KHÁCH SẠN

Mã mô đun: MĐ3

1. Thời lượng mô đun: Tổng số: 70 giờ, Lý thuyết: 14 giờ, Thực tế tại cơ sở: 56 giờ,

2. Mục tiêu đào tạo:

Kết thúc mô đun này, người học có khả năng: Nghiên cứu được thị trường; Lập được kế hoạch marketing; Lựa chọn được kênh phân phối phù hợp với từng đối tượng khách sạn; Định giá được sản phẩm trong khách sạn; Xây dựng được chương trình phát triển thương hiệu; Điều phối được hoạt động bán hàng với các bộ phận khác.

3. Điều kiện:

3.1. Điều kiện đầu vào: Đã hoàn thành mô đun 1,2,3,4

3.2. Nguồn lực cần thiết: Phòng học: đầy đủ các trang thiết bị của phòng học lý thuyết.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M3-01	Nghiên cứu thị trường	10	2	8
M3-02	Lập kế hoạch Marketing	10	2	8
M3-03	Xây dựng và thực hiện chính sách sản phẩm	10	2	8
M3-04	Định giá sản phẩm	5	1	4
M3-05	Thiết lập kênh phân phối sản phẩm	10	2	8
M3-06	Xây dựng và tổ chức thực hiện hình thức xúc tiến quảng bá	10	2	8
M3-07	Xây dựng và phát triển thương hiệu	10	2	8
M3-08	Điều phối hoạt động bán hàng với các bộ phận khác	5	1	4
Tổng số		70	14	56

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun

Bài tập 1: Lập kế hoạch Marketing cho một khách sạn.

Bài tập 2: Thu thập các mẫu trưng cầu ý kiến đánh giá chất lượng dịch vụ tại các khách sạn trên địa bàn thành phố Đà Lạt?

Bài tập 3: Xây dựng quy trình phát triển một sản phẩm mới cho Khách sạn?

Bài tập 4: Tính toán giá bán phòng đơn, giá bán phòng đôi

Bài tập 4: Xác định giá trong nhà hàng

Bài tập 6: Thiết lập kênh phân phối để đưa sản phẩm từ Khách sạn đến với du khách?

MÔ ĐUN 4: QUẢN LÝ CÁC BỘ PHẬN: LỄ TÂN; BUỒNG, ẨM THỰC NHÀ HÀNG

Mã mô đun: MĐ4

Mô đun 4.1: QUẢN LÝ BỘ PHẬN LỄ TÂN

Mã mô đun: MĐ4.1

1. Thời lượng mô đun: 25 giờ: Lý thuyết: 5 giờ; Thực hành: 20 giờ

2. Mục tiêu đào tạo:

Kết thúc mô đun này, người học có khả năng:

Đào tạo nhân viên lễ tân khách sạn; Giám sát được việc tiếp nhận đặt buồng của khách của nhân viên lễ tân; Giám sát được việc đăng ký khách sạn cho khách của nhân viên lễ tân; Giám sát được quá trình phục vụ khách lưu trú của nhân viên lễ tân; Giám sát được quá trình thanh toán cho khách của nhân viên lễ tân.

3. Điều kiện:

3.1. Điều kiện đầu vào: đã hoàn thành mô đun 3

3.2. Nguồn lực cần thiết: Phòng học: đầy đủ các trang thiết bị của phòng học lý thuyết; Phòng thực hành: đầy đủ các trang thiết bị thực hành lễ tân.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành
M4.1-01	Đào tạo nhân viên lễ tân khách sạn	5	1	4
M4.1-02	Giám sát đặt buồng	5	1	4
M4.1-03	Giám sát đăng ký khách sạn	5	1	4
M4.1-04	Giám sát phục vụ khách lưu trú	5	1	4
M4.1-05	Giám sát thanh toán cho khách trả buồng	5	1	4
	Tổng số	25	5	20

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun

Xử lý các tình huống sau:

Tình huống 1:

Anh/chị hãy giải quyết tình huống sau

- Nhân viên lễ tân thông báo với anh/ chị “Khách sạn ngày hôm đó đã kín buồng thì có 1 hãng lữ hành gọi xin 1 buồng miễn phí cho giám đốc của một hãng lữ hành quốc tế và hứa hẹn một thị trường đầy tiềm năng và đây là dịp tốt để giới thiệu khách sạn của anh/chị.

Tình huống 2:

Anh/chị hãy giải quyết tình huống sau:

-Nhân viên lễ tân thông báo với anh/chị

Khách đã đặt buồng đôi một giường cỡ lớn nhất cho 1 khách nam và một khách nữ nhưng khi đến đăng ký khách sạn, khách lại dẫn thêm một người bạn nam và yêu cầu ở chung buồng, khách sạn còn buồng trống nhưng khách dứt khoát không chấp nhận thuê thêm buồng vì cho rằng một buồng đôi cho 3 người ngủ một đêm là đủ (thậm chí không cần thêm giường phụ) và dứt khoát không trả thêm tiền buồng cho người thứ 3.

Tình huống 3:

Anh/chị hãy giải quyết tình huống sau:

-Nhân viên lễ tân báo với anh/chị, vợ giám đốc một công ty lữ hành thường xuyên ký hợp đồng nhận đặt buồng tại khách sạn các anh/chị. Hôm nay đến thuê một buồng tại khách sạn a/chị và dặn với nhân viên lễ tân đừng thông báo với ông xã bà ấy hiên bà ấy đang thuê buồng tại khách sạn, khoảng 30 phút sau vị giám đốc đó đã đặt một buồng trước đến nhận buồng tại khách sạn anh, chị dẫn thêm một cô bạn gái nhưng ko có yêu cầu thuê thêm buồng ,cô gái lại không mang theo giấy tờ tùy thân, nhân viên lễ tân bí mật thông báo với anh/chị. Anh/chị sẽ giải quyết như thế nào?

Tình huống 4:

Anh/chị hãy giải quyết tình huống sau:

-Với thái độ bức tức một vị khách nữ yêu cầu gặp giám đốc khách sạn than phiền khách đang thay y phục thì nhân viên phục vụ buồng nam không gõ cửa mà vào buồng khách, khách không muốn nhìn thấy nhân viên đó trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn và kể cả sau này nếu khách lưu trú tại khách sạn.

Mô đun 4.2: QUẢN LÝ BỘ PHẬN BUỒNG

Mã mô đun: MD4.2

1. Thời lượng mô đun: Tổng số: 25 giờ; Lý thuyết: 5 giờ; Thực hành: 20 giờ

2. Mục tiêu đào tạo:

Sau khi học xong Mô đun này, người học có khả năng:

a) Kiến thức:

Nhận biết được vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng; Liệt kê được các quy trình chuẩn bị buồng đón khách, dẫn khách và bàn giao; buồng khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú; Nêu được các phương án quản lý các hàng hóa đặt trong buồng khách; Các tiêu chuẩn để phân công lao động trong bộ phận Buồng.

b) **Kỹ năng:** Xây dựng mô hình cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng; Phân tích được các loại buồng ngủ; Xây dựng quy trình chuẩn bị buồng đón khách, dẫn khách, bàn giao buồng khách và phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

Quản lý đồ vải và các vật phẩm đặt trong buồng khách; Phân công lao động cho nhân viên; Xây dựng bảng mô tả công việc cho bộ phận Buồng; Dự tính nhu cầu lao động cho bộ phận Buồng.

a) **Thái độ:** Hình thành cho học viên thái độ làm việc cẩn thận.

3. Điều kiện:

3.1. Điều kiện đầu vào: đã hoàn thành mô đun 4

3.1.1. Nguồn lực cần thiết: Yêu cầu tối thiểu về trang thiết bị, dụng cụ:

+ Bảng mô tả công việc

+ Sơ đồ cơ cấu tổ chức

Vật liệu tiêu hao: Giấy A3, A4; Cơ sở thực hành, thực tập: Phòng học lý thuyết, phòng học thực hành. Tài liệu học tập: Giáo trình Quản trị buồng, phiếu phân tích công việc.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
M4.2.-01	Phân biệt vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng; Xây dựng mô hình cơ cấu tổ chức; Phân tích các loại buồng ngủ	5	1	4
M4.2-02	Xây dựng quy trình cơ bản phục vụ khách lưu trú: đón, dẫn khách, bàn giao buồng và phục vụ khách trong thời gian lưu trú	10	2	8
M4.2-03	Quản lý hàng hóa đặt trong buồng khách: quản lý đồ vải và các vật phẩm đặt trong buồng khách	5	1	4
M4.2-04	Quản lý lao động ở bộ phận Buồng: phân công lao động, xây dựng bảng mô tả công việc, dự tính nhu cầu nhân lực	5	1	4
Tổng số		25	5	20

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun

Bài tập 1: Xây dựng mô hình cơ cấu tổ chức bộ phận buồng của 1 khách sạn

Bài tập 2: Xây dựng quy trình đón, dẫn khách và bàn giao buồng cho khách

Bài tập 3: Xây dựng quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú

Bài tập 4: Lập kế hoạch quản lý đồ vải và các vật phẩm đặt trong buồng khách

Bài tập 5: Xây dựng bảng mô tả công việc của bộ phận buồng

Bài tập 6: Dự tính nhu cầu nhân lực cho bộ phận buồng.

Mô đun 4.3: QUẢN LÝ BỘ PHẬN ẨM THỰC

Mã mô đun: MĐ4.3

1. Thời lượng mô đun: Tổng số: 22 giờ; Lý thuyết: 4 giờ; Thực hành: 18 giờ.

2. Mục tiêu đào tạo:

Kết thúc mô đun này, người học có khả năng:

a) Kiến thức: Nắm được chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và những yêu cầu đối với nhân viên bộ phận Ẩm thực; Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận nhà hàng và nhà bếp; Nắm được các phương án kinh doanh và quy trình tiến hành hoạt động kinh doanh ẩm thực; Mô tả được các kênh tiêu thụ và thúc đẩy hàng hóa.

b) Kỹ năng: Thực hiện được các kỹ năng giám sát cơ bản đối với bộ phận ẩm thực; Xây dựng được cơ cấu tổ chức của Nhà hàng phù hợp với thực tế tại đơn vị; Dự tính được nhu cầu nhân lực tại bộ phận; Thiết lập các phương án kinh doanh và quy trình tiến hành hoạt động kinh doanh ẩm thực; Dự toán được doanh thu và chi phí hoạt động kinh doanh.

c) Thái độ: Nghiêm túc, tự tin trong vai trò người quản lý bộ phận; Yêu quý, tôn trọng và gắn bó với nghề nghiệp đã chọn;

3. Điều kiện:

3.1. Điều kiện đầu vào: đã hoàn thành mô đun 4

3.2. Nguồn lực cần thiết: Phòng học: đầy đủ các trang thiết bị của phòng học lý thuyết; Phòng thực hành: đầy đủ các trang thiết bị thực hành nhà hàng và bếp.

4. Nội dung đào tạo:

TT	Công việc	Thời lượng (giờ)		
		Tổng số	Tích hợp	Thực hành
M4.3-01	Tìm hiểu chung về bộ phận ẩm thực: nhu cầu ẩm thực; Phân tích chức năng, nhiệm vụ của bộ phận ẩm thực; Xác định cơ cấu tổ chức lao động trong bộ phận ẩm thực; Phân tích những yêu cầu đối với nhân viên bộ phận ẩm thực; Xác định nhu cầu lao động bộ phận ẩm thực	5	1	4
M4.3-02	Tổ chức kỹ thuật trong bộ phận ẩm thực: Xác định vị thế của bộ phận ẩm thực; Tìm hiểu mối quan hệ giữa Nhà hàng và Nhà bếp; Nhận diện trang thiết bị, dụng cụ phục vụ trong bộ phận ẩm thực	5	1	4
M4.3-03	Tổ chức kinh doanh bộ phận ẩm thực: Phân tích sự hấp dẫn của việc kinh doanh ẩm thực; Phân tích những trở ngại trong việc điều hành hoạt động; Xác định các phương án kinh doanh ẩm thực; Thực hiện quy trình tiến hành hoạt động kinh doanh ẩm thực; Dự toán doanh thu và chi phí hoạt động kinh doanh; Các kênh tiêu thụ và thúc đẩy hàng hóa	7	1	6
M4.3-04	Điều hành giám sát bộ phận ẩm thực: Phân tích vai trò, trách nhiệm của người điều hành giám sát; Xác định những yêu cầu cơ bản của người điều hành giám sát; Phân tích các nguyên tắc cơ bản trong điều hành giám sát; Định hướng những kỹ năng cơ bản của người điều hành giám sát	5	1	4
	Kiểm tra			
	Tổng số	22	4	18

Hệ thống các bài tập và sản phẩm của học viên trong mô đun

Bài tập 1: Xác định nhu cầu ẩm thực của khu vực bạn dự tính kinh doanh

Bài tập 2: Xây dựng cơ cấu tổ chức cho nhà hàng mình dự kiến làm việc

Bài tập 3: Liệt kê các cơ sở vật chất kỹ thuật cần có của nhà hàng mình đang hoặc dự tính làm việc

Bài tập 4: Xây dựng bảng danh mục các công việc cần làm hàng ngày với vai trò của một người quản lý Nhà hàng

Bài tập 5: Dự toán doanh thu của 01 Nhà hàng theo các thông số của giáo viên cho trước.

Bài tập 6: Xử lý các tình huống liên quan tới điều hành và giám sát bộ phận ẩm thực.

B. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho các khóa dạy nghề ngắn hạn cho những người có nhu cầu học tập; có thể tổ chức giảng dạy tại trường hoặc các khách sạn tại các địa phương.

Chương trình Quản lý nhà hàng - khách sạn gồm 9 mô đun độc lập, trong đó mô đun 1 là không bắt buộc đối với học sinh, sinh viên đã tốt nghiệp từ các trường du lịch và có điểm môn học tương đương từ 5 trở lên

2. Phương pháp giảng dạy:

Để giảng dạy mô đun này, các giáo viên cần được tập huấn về phương pháp giảng dạy theo mô đun; giáo viên cần có kỹ năng thực hành nghề nghiệp tốt; kết hợp các phương pháp thuyết trình, thảo luận, làm mẫu.

Kết thúc khóa đào tạo, học viên sẽ được cấp chứng chỉ hoàn thành khóa học

2.1. Đối với giáo viên:

- + Chứng chỉ sư phạm bậc I
- + Có kinh nghiệm hoạt động thực tế trong ngành Du lịch

2.2. Đối với người học:

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

Tài liệu cần tham khảo:

Nguyễn Văn Mạnh – Hoàng Thị Lan Hương. Quản trị kinh doanh khách sạn. NXB Đại học Kinh tế quốc dân. 2008

Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ quản lý khách sạn nhỏ. 2009

Trường trung học nghiệp vụ du lịch Hà Nội. Kế toán doanh nghiệp khách sạn – Du lịch. NXB Thống kê. Hà Nội 2003

Denny G.Rutherford – Michael I.O'Fallon. Hotel management and Operations (Quản lý và vận hành khách sạn), dịch bởi Dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam. NXB Lao Động. 2009

TS Trịnh Xuân Dũng, Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng, NXB Lao động - xã hội Hà nội 2003.

TS. Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang, Tập quán khẩu vị ăn uống của một số nước - Thực đơn trong nhà hàng, Hà nội 2000.

TS. Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống, NXB Thống kê Hà nội 2005.

TS. Trịnh Xuân Dũng, Bar và đồ uống, tài liệu dịch NXB Giáo dục, 1999.

Trương Sỹ Quý, Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế 1996.

Roy Hayter, Phục vụ ăn uống trong Du lịch, tài liệu dịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, NXB thống kê 2001.

Donald E. Lundberg, John R.Walker-The Restaurant, from Concept to Operation-John Wiley & Son, 1993.

Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch - Giáo trình nghiệp vụ lễ tân, Cách tiếp cận thực tế, in lần thứ hai -NXB Thanh niên, 2005.

Tổng cục Du lịch Việt Nam – Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam, Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ lễ tân

Tổng cục Du lịch Việt Nam – Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam, Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ Buồng

Tổng cục Du lịch Việt Nam – Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam, Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ Nhà hàng

Tổng cục Du lịch – Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, Giáo trình điện tử nghiệp vụ lễ tân khách sạn, NXB Công an nhân dân

Tài liệu tập huấn phần mềm quản lý khách sạn Folio - Hướng dẫn sử dụng.



Số: 173/QĐ-ĐHTBD

Khánh Hòa, ngày 26 tháng 7 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

V/v: phê duyệt mẫu phối chứng chỉ chương trình Đào tạo thường xuyên của
Trường Đại học Thái Bình Dương

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG

Căn cứ Quyết định số 1929/QĐ-TTg, ngày 31/12/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc Thành lập Trường Đại học Thái Bình Dương;

Căn cứ văn bản hợp nhất số: 5828/VBHN-BLĐTĐBXH, ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định về Đào tạo thường xuyên;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động Trường Đại học Thái Bình Dương;

Xét đề nghị của phòng Đào tạo và Trung tâm Đào tạo, BDNV du lịch,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt mẫu phối chứng chỉ chương trình đào tạo thường xuyên (mẫu kèm theo) của Trường Đại học Thái Bình Dương.

Điều 2. Phòng Hành chính và Quản trị thiết bị chịu trách nhiệm in ấn, quản lý, và cấp phát phối tại Điều 1 này theo quy định hiện hành.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trưởng phòng Hành chính và Quản trị thiết bị, Giám đốc Trung tâm Đào tạo Bồi dưỡng Nghề vụ Du lịch, Trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (thực hiện);
- Hội đồng trường (để bc);
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
THÁI BÌNH DƯƠNG
TS. Phạm Quốc Lộc

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



CHỨNG CHỈ ĐÀO TẠO

SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM
Independence - Freedom - Happiness

THE PRESIDENT OF
THAI BINH DUONG UNIVERSITY

has conferred

CERTIFICATE

Upon: Gender:

Date of birth: ID:

Date of issue: Issued by:

Completed training program:

Course duration: from / / to / /

Day of exam: Graduation Ranking:

At:

Ảnh
3x4

HIỆU TRƯỞNG
Phạm Quốc Lộc

Reg. No:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG

cấp

CHỨNG CHỈ ĐÀO TẠO

Cho: Giới tính:

Ngày sinh: CCCD:

Ngày cấp: Nơi cấp:

Đã hoàn thành chương trình đào tạo:

Thời gian học: từ ngày / / đến ngày / /

Ngày thi: Xếp loại:

Tại:

Khánh Hòa, ngày tháng năm

HIỆU TRƯỞNG

Số hiệu: **TBD-C000000**

Số vào sổ cấp chứng chỉ: