



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Môn học: Chuyên đề nghiệp vụ khách sạn

Mã môn: SHC33011

Dùng cho ngành: Văn hoá Du lịch

Khoa phụ trách: Văn hóa Du lịch

THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

1. Thông tin chung:

- Số đơn vị học trình/ tín chỉ: 1 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Nghiệp vụ khách sạn (hệ Cao đẳng)
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
 - + Nghe giảng lý thuyết: 6 tiết
 - + Làm bài tập trên lớp: 7.5 tiết
 - + Thảo luận nhóm: 3 tiết
 - + Tự học: 5.5 tiết
 - + Kiểm tra: 1 tiết

2. Mục tiêu của môn học:

- Về kiến thức: cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ khách sạn, các công việc của nhân viên khách sạn tại các vị trí: lễ tân, phục vụ nhà hàng, phục vụ buồng và phục vụ quầy bar
- Về kỹ năng: rèn luyện kỹ năng, thao tác phục vụ và giải quyết tình huống với vai trò là nhân viên lễ tân, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên phục vụ buồng và nhân viên phục vụ quầy bar trong khách sạn.
- Về thái độ: người học sẽ nhận thức đúng đắn về các hoạt động nghề nghiệp trong lĩnh vực khách sạn

3. Tóm tắt nội dung môn học:

Môn học này cung cấp cho sinh viên những kiến thức chuyên môn cụ thể hơn về các nghiệp vụ khách sạn, bao gồm: *nghiệp vụ bàn*: cách gấp các loại khăn ăn cơ bản và phổ biến; *nghiệp vụ buồng*: công tác dọn buồng khách; *nghiệp vụ phục vụ quầy bar*: cách mở, thử và rót rượu vang.

4. Học liệu:

1. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – *Giáo trình kỹ năng khách sạn, cách tiếp cận thực tế* - NXB Thanh niên, 2005
2. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng, cách tiếp cận thực tế* - NXB Thanh niên, 2005
3. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – *Giáo trình nghiệp vụ lưu trú, cách tiếp cận thực tế* - NXB Thanh niên, 2005
4. Nguyễn Phương Anh - *Nghiệp vụ khách sạn* – Bài giảng dành cho sinh viên Khoa Du lịch học, ĐH KHXH&NV Hà Nội, 2001
5. Nguyễn Thị Tú - *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn* – NXB Thống kê, 2005
6. Trịnh Xuân Dũng (cb) – *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống* – NXB Thống kê, Hà Nội, 2005
7. Vũ An Dân - *Quản trị buồng khách sạn* – Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001

8. Vũ An Dân – *Quản trị thực phẩm đồ uống* - Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001
9. Vũ Thị Bích Phượng (cb) – *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng* – Nhà xuất bản Hà Nội, 2005
10. Kate Schrago, London – *English for hotel staff* – Bell & Hyman, London, 2000

5. Nội dung và hình thức dạy – học:

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy - học						Tổng (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
Bài 1. Nghiệp vụ phục vụ ăn uống							7.0
1.1. Khái quát chung về bộ phận bàn (phục vụ ăn uống)							
1.2. Các nghiệp vụ cơ bản							
1.3. Cách gấp khăn ăn	1						
1.3.1. Một số cách gấp khăn ăn phổ biến	1						
1.3.2. Thực hành							
a) Hình mũ ca lô							
b) Hình búp măng							
c) Hình hoa sen							
d) Hình kim cương							
e) Hình mũi tên							
f) Hình nụ hoa hồng							
g) Hình quạt đuôi công							
h) Hình tháp							
Thảo luận			1				
Bài 2. Nghiệp vụ buồng trong khách sạn							8.0
2.1 Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn							
2.2. Các nghiệp vụ cơ bản							
2.3. Nghiệp vụ dọn buồng khách							
2.3.1. Miêu tả công việc							
2.3.2. Nghiệp vụ dọn buồng khách cơ bản (video clip)					2		

2.3.3. Tham khảo quy trình dọn buồng tại một số khách sạn nổi tiếng thế giới (video clip)					2		
Thảo luận			1				
Kiểm tra tư cách						1	
Bài 3. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar							8.0
3.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar							
3.2. Các nghiệp vụ phục vụ quầy bar cơ bản							
3.3. Cách mở, thử và rót rượu vang (video clip)							
3.3.1. Cách mở rượu vang					0.5		
3.3.2. Cách thử rượu vang					0.5		
3.3.3. Cách rót rượu vang					0.5		
3.3.4. Thực hành							
a. Mở rượu vang		1.5					
b. Thử rượu vang		1.5					
c. Rót rượu vang		1.5					
Thảo luận			1				
Tổng (tiết)	6.0	7.5	.0	3	5.5	1.0	23.0

6. Lịch trình tổ chức dạy – học cụ thể:

Tuần	Nội dung	Chi tiết về hình thức tổ chức dạy – học	Nội dung yêu cầu sinh viên phải chuẩn bị trước	Ghi chú
1	Bài 1. Nghiệp vụ phục vụ ăn uống	Giảng lý thuyết, phát vấn		
	1.1. Khái quát chung về bộ phận bàn (phục vụ ăn uống)			
	1.2. Các nghiệp vụ cơ bản			
	1.3. Cách gấp khăn ăn			
	1.3.1. Một số cách gấp khăn ăn phổ biến			
	1.3.2. Thực hành	Giảng lý thuyết, Sinh viên thực hành		
	a. Hình mũ ca lô			
	b. Hình búp măng			
	c. Hình hoa sen			
	d. Hình kim cương			
e. Hình mũi tên				

	f. Hình nụ hoa hồng		
	g. Hình quạt đuôi công		
	h. Hình tháp		
	Thảo luận	SV thảo luận	
2	Bài 2. Nghiệp vụ buồng trong khách sạn	Giảng lý thuyết, phát vấn	
	2.1 Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn		
	2.2. Các nghiệp vụ cơ bản		
	2.3. Nghiệp vụ dọn buồng khách		
	2.3.1. Miêu tả công việc		
	2.3.2. Nghiệp vụ dọn buồng khách cơ bản (video clip)	Giảng lý thuyết, phát vấn	Tìm hiểu thông tin về 1 số KS theo yêu cầu
	2.3.3. Tham khảo quy trình dọn buồng tại một số khách sạn nổi tiếng thế giới (video clip)		
	Thảo luận	SV thảo luận	
	Kiểm tra tư cách	SV làm bài KT	
3	Bài 3. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar	Giảng lý thuyết, phát vấn	
	3.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar		
	3.2. Các nghiệp vụ phục vụ quầy bar cơ bản		
	3.3. Cách mở, thử và rót rượu vang (video clip)	Giảng lý thuyết, phát vấn	
	3.3.1. Cách mở rượu vang		
	3.3.2. Cách thử rượu vang		
	3.3.3. Cách rót rượu vang		
	3.3.4. Thực hành	Sinh viên thực hành	
	d. Mở rượu vang		
	e. Thử rượu vang		
f. Rót rượu vang			
Thảo luận	SV thảo luận		

7. Tiêu chí đánh giá nhiệm vụ giảng viên giao cho sinh viên:

- Nộp báo cáo và bài tập đúng thời gian quy định
- Tổng kết tài liệu và trình bày tốt phần tự học
- Đánh giá bài tập theo yêu cầu và chấm thang điểm 10/10

8. Hình thức kiểm tra, đánh giá môn học:

- Kiểm tra tư cách giữa kỳ : 1 bài

- Thi hết môn cuối kỳ: viết báo cáo chuyên đề

9. Các loại điểm kiểm tra và trọng số của từng loại điểm

- Kiểm tra giữa kỳ (tu cách): 30%
(Trong đó: điểm dự lớp thường xuyên: 40% ; điểm kiểm tra 60%)
- Thi hết môn: 70%

10. Yêu cầu của giảng viên đối với môn học:

- Yêu cầu về điều kiện để tổ chức giảng dạy môn học (giảng đường, phòng máy,...): Ổ cắm, máy chiếu, bộ loa để SV xem đĩa VCD, micro và thiết bị tăng âm thanh với lớp > 40 sinh viên
- Yêu cầu đối với sinh viên
 - + Dự lớp $\geq 70\%$
 - + Hoàn thành mọi yêu cầu của môn học

Hải Phòng, ngày tháng 6 năm 2011

Phó trưởng Khoa

Người viết đề cương chi tiết

ThS. Đào Thị Thanh Mai

ThS. Đào Thị Thanh Mai