



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

---

# **ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT**

**Môn học:** Nghiệp vụ khách sạn

**Mã môn:** HCP33031

**Dùng cho ngành:** Văn hoá Du lịch

**Khoa phụ trách:** Văn hóa Du lịch



# THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

## 1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 3 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Nhập môn khoa học du lịch, Cơ sở văn hóa, Tâm lý học du lịch.
- Các môn học kế tiếp: Quản trị kinh doanh khách sạn
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
  - + Nghe giảng lý thuyết: 32 tiết
  - + Làm bài tập trên lớp: 9.5 tiết
  - + Thảo luận: 13 tiết
  - + Thực hành: 4 tiết
  - + Tự học: 6.5 tiết
  - + Kiểm tra: 3 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 cơ bản về khách sạn nói chung và các nghiệp vụ cụ thể, bao gồm: *nghiệp vụ lễ tân:* tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục, bàn giao và chuẩn bị cho ca làm việc, kỹ năng sử dụng điện thoại, đặt buồng, làm thủ tục nhận buồng, phục vụ các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú, làm thủ tục trả buồng; *nghiệp vụ phục vụ bàn:* trang phục và vệ sinh cá nhân, cách hành xử chuyên nghiệp, chuẩn bị nhà hàng, tiếp đón khách, phục vụ khách, thu dọn, kết thúc ca làm việc tại nhà hàng; *nghiệp vụ buồng:* công tác chuẩn bị, sắp xếp xe đẩy, phục vụ buồng khách đã trả, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, kết thúc ca làm việc; *nghiệp vụ phục vụ quầy bar:* các loại đồ uống cơ bản, thao tác phục vụ

## 4. Học liệu:

1. Vũ An Dân, *Quản trị buồng khách sạn*, Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.
2. Vũ An Dân, *Quản trị thực phẩm đồ uống*, Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.

3. Trịnh Xuân Dũng (cb), *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, NXB Thống kê, Hà Nội, 2005.
4. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Giáo trình kỹ năng khách sạn, cách tiếp cận thực tế*, NXB Thanh niên, 2005.
5. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân, cách tiếp cận thực tế*, NXB Thanh niên, 2005.
6. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng, cách tiếp cận thực tế*, NXB Thanh niên, 2005.
7. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Giáo trình nghiệp vụ lưu trú, cách tiếp cận thực tế*, NXB Thanh niên, 2005.
8. Kate Schrago, Lordon, *English for hotel staff*, Bell & Hyman, London, 2000.
9. Vũ Thị Bích Phượng (cb), *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng*, Nhà xuất bản Hà Nội, 2005.
10. Trịnh Thanh Thủy, *Nghiệp vụ lễ tân văn phòng*, Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.
11. Trịnh Thanh Thủy, *Quản trị lễ tân*, Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.
12. Nguyễn Thị Tú, *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*, NXB Thống kê, 2005.
13. Trường Trung học Nghiệp vụ Du lịch Hà Nội, *Giáo trình môn nghiệp vụ lễ tân*, Tài liệu lưu hành nội bộ, 1999.

## 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	
<b>PHẦN MỞ ĐẦU.</b> <b>Khái quát chung về khách sạn</b>	2						<b>2</b>
<b>CHƯƠNG 1: Nghiệp vụ lễ tân</b>							<b>12</b>
1.1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân					0.5		
1.2. Nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn							
1.2.1. Tiêu chuẩn về trang phục và vệ sinh cá nhân	0.5						
1.2.2. Bàn giao và chuẩn bị cho ca làm việc	0.5						
1.2.3. Kỹ năng sử dụng điện thoại	0.5						
1.2.4. Đặt buồng	0.5						

Bài tập		1					
1.2.5. Làm thủ tục nhận buồng cho khách	0.5						
1.2.6. Phục vụ các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú	0.5						
1.2.7. Làm thủ tục trả buồng cho khách	0.5						
Thảo luận những tình huống thường gặp			5				
Bài tập		1					
Kiểm tra						1	
<b>CHƯƠNG 2: Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng</b>							<b>23</b>
2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng trong khách sạn					0.5		
2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng							
2.2.1 Trang phục và vệ sinh cá nhân	0.5						
2.2.2. Cách hành xử chuyên nghiệp	0.5						
2.2.3. Chuẩn bị nhà hàng							
2.2.3.1. Các kỹ thuật cơ bản	3						
Bài tập		1					
2.2.3.2. Bày bàn ăn	3						
Một số cách gấp khăn ăn phổ biến	1						
- Thực hành							
Hình mũ ca lô				1			
Hình búp măng							
Hình hoa sen				1			
Hình kim cương							
Hình mũi tên				1			
Hình nụ hoa hồng							
Hình quạt đuôi công				1			
Hình tháp							
Thảo luận			1				
2.2.3.3. Chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng	0.5						
2.2.4. Tiếp đón khách							
2.2.4.1. Nhận đặt bàn qua điện thoại	0.5						
2.2.4.2. Trình thực đơn và danh mục đồ uống	0.5						

2.2.5. Phục vụ khách							
2.2.5.1. Tiếp nhận yêu cầu gọi món	0.5						
2.2.5.2. Phục vụ bữa ăn	2						
2.2.6. Thu dọn và kết thúc ca làm việc tại nhà hàng	0.5						
Thảo luận			2				
Bài tập		1					
Kiểm tra						1	
<b>Chương 3. Nghiệp vụ buồng</b>							<b>12</b>
3.1. Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn					0.5		
3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản							
3.2.1. Công tác chuẩn bị	0.5						
3.2.2. Sắp xếp xe đẩy							
3.2.3. Phục vụ buồng khách đã trả							
3.2.3.1. Vào buồng khách	1						
3.2.3.2. Các bước dọn vệ sinh							
3.2.3.3. Lấy ga giường	1						
3.2.3.4. Trả ga giường							
3.2.3.5. Làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt	1						
3.2.3.6. Dọn buồng tắm							
Tham khảo quy trình dọn buồng tại một số khách sạn nổi tiếng thế giới (video clip)					3		
3.2.4. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú	2						
3.2.5. Kết thúc ca làm việc							
Thảo luận			2				
Kiểm tra lần 2						1	
<b>Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar</b>							<b>17</b>
4.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar					0.5		
4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar							
4.2.1. Đặc điểm và cách sử dụng một số loại đồ uống							
4.2.1.1. Đồ uống có cồn							
a. Bia	1						
b. Rượu	3						

Cách mở, thử và rót rượu vang (video clip)							
- Cách mở rượu vang					0.5		
- Cách thử rượu vang					0.5		
- Cách rót rượu vang					0.5		
- Thực hành							
Mở rượu vang		1.5					
Thử rượu vang		1.5					
Rót rượu vang		1.5					
c. Rượu pha chế hỗn hợp	0.5						
4.2.1.2. Đồ uống không cồn							
a. Đồ uống có tính kích thích	1						
b. Đồ uống bổ dưỡng	0.5						
c. Nước mát	0.5						
Thảo luận			1				
4.2.2. Các thao tác cơ bản							
4.2.2.1. Thao tác bung bê, rót đồ uống	1						
4.2.2.2. Kỹ thuật pha chế một số loại đồ uống	1						
Bài tập		1					
Ôn tập và thảo luận			2				2
<b>Tổng (tiết)</b>	<b>32</b>	<b>9.5</b>	<b>13.0</b>	<b>4.0</b>	<b>6.5</b>	<b>3.0</b>	<b>68</b>

## 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
Tuần I	<b>Phần mở đầu. Khái quát chung về khách sạn</b>	Giảng lý thuyết và SV làm bài tập	Tìm hiểu về các loại phòng và giá phòng của KS	
	<b>Chương 1. Nghiệp vụ lễ tân</b>			
	1.1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân	SV tự đọc tài liệu		
	1.2. Nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn			
	1.2.1. Tiêu chuẩn về trang phục và vệ sinh cá nhân	GV giảng lý thuyết qua đĩa VCD	Đọc trước tài liệu ở nhà	
	1.2.2. Bàn giao và chuẩn bị cho ca làm việc			
	1.2.3. Kỹ năng sử dụng điện thoại			
1.2.4. Đặt buồng				
Tuần II	Bài tập	SV làm bài tập tình huống	Sưu tầm biểu mẫu đặt phòng và đăng ký phòng của các KS	
	1.2.5. Làm thủ tục nhận buồng cho khách	GV giảng lý thuyết qua đĩa VCD	Đọc trước tài liệu ở nhà	
	1.2.6. Phục vụ các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú			
	1.2.7. Làm thủ tục trả buồng cho khách			
Thảo luận những tình huống thường gặp	SV thảo luận các tình huống thường gặp của nhân viên lễ tân			
Tuần III	Thảo luận những tình huống thường gặp (tiếp)			
	Bài tập	SV làm bài tập		
	Kiểm tra lần 1	SV làm bài kiểm tra		
Tuần IV	<b>Chương 2: Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng</b>			
	2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng trong khách sạn	SV tự đọc tài liệu		
	2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng		Đọc trước tài liệu ở nhà	
	2.2.1 Trang phục và vệ sinh cá nhân	GV giảng lý thuyết qua đĩa VCD		
	2.2.2. Cách hành xử chuyên nghiệp			
2.2.3. Chuẩn bị nhà hàng				
2.2.3.1. Các kỹ thuật cơ bản				



	Bài tập	SV làm bài tập	Chuẩn bị khăn và đĩa thực tập	
Tuần V	2.2.3.2. Bày bàn ăn	GV giảng lý thuyết	Đọc trước tài liệu ở nhà	
	Một số cách gấp khăn ăn phổ biến			
	- Thực hành			
	Hình mũ ca lô			
Tuần VI	Hình búp măng	SV thực hành		
	Hình hoa sen			
	Hình kim cương			
	Hình mũi tên			
	Hình nụ hoa hồng			
	Hình quạt đuôi công			
	Hình tháp			
Thảo luận	SV thảo luận			
Tuần VII	2.2.4. Tiếp đón khách	GV giảng lý thuyết		
	2.2.4.1. Nhận đặt bàn qua điện thoại			
	2.2.4.2. Trình thực đơn và danh mục đồ uống			
	2.2.5. Phục vụ khách			
	2.2.5.1. Tiếp nhận yêu cầu gọi món			
	2.2.5.1. Phục vụ bữa ăn			
2.2.5.1. Phục vụ bữa ăn (tiếp)				
2.2.6. Thu dọn và kết thúc ca làm việc tại nhà hàng	SV thảo luận các tình huống thường gặp của nhân viên phục vụ bàn	Sưu tầm tài liệu về các nhà hàng		
Thảo luận				
Tuần VIII	Thảo luận (tiếp)		Đọc trước tài liệu ở nhà	
	Bài tập	SV làm bài tập		
	Kiểm tra			
	<b>Chương 3. Nghiệp vụ buồng</b>	SV tự đọc tài liệu		
	3.1. Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn			
	3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản	GV giảng lý thuyết qua đĩa VCD		
	3.2.1. Công tác chuẩn bị			
	3.2.2. Sắp xếp xe đẩy			
3.2.3. Phục vụ buồng khách đã trả				
3.2.3.1. Vào buồng khách				

	3.2.3.2. Các bước dọn vệ sinh			
Tuần IX	3.2.3.3. Lấy ga giường			
	3.2.3.4. Trải ga giường			
	3.2.3.5. Làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt			
	3.2.3.6. Dọn buồng tắm			
	Tham khảo quy trình dọn buồng tại một số khách sạn nổi tiếng thế giới (video clip)			
Tuần X	3.2.4. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú			
	3.2.5. Kết thúc ca làm việc			
	Thảo luận	SV thảo luận các tình huống thường gặp của nhân viên buồng		
	Thảo luận (tiếp)			
	Kiểm tra lần 2	SV làm bài kiểm tra		
Tuần XI	<b>Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar</b>	SV tự đọc tài liệu		
	4.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar			
	4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar			
	4.2.1. Đặc điểm và cách sử dụng một số loại đồ uống	GV giảng lý thuyết với giáo án điện tử		
	4.2.1.1. Đồ uống có cồn			
	a. Bia b. Rượu			
Tuần XII	Cách mở, thử và rót rượu vang (video clip)	GV giảng lý thuyết và SV nghiên cứu tài liệu	SV đọc trước tài liệu ở nhà	
	- Cách mở rượu vang			
	- Cách thử rượu vang			
	- Cách rót rượu vang			
	- Thực hành			
	Mở rượu vang Thử rượu vang	SV thực hành		
Tuần XIII	Rót rượu vang			
	c. Rượu pha chế hỗn hợp			
	4.2.1.2. Đồ uống không cồn	GV giảng lý thuyết		
	a. Đồ uống có tính kích thích			
	b. Đồ uống bổ dưỡng c. Nước mát			

	Thảo luận	SV thảo luận	Sưu tầm hình ảnh về các loại đồ uống đã học
Tuần XIV	4.2.2. Các thao tác cơ bản	GV giảng lý thuyết	SV đọc trước tài liệu ở nhà
	4.2.2.1. Thao tác bung bê, rót đồ uống		
	4.2.2.2. Kỹ thuật pha chế một số loại đồ uống	SV làm bài tập	Sưu tầm các công thức pha chế cocktail, mocktail
	Bài tập		Xem lại nội dung đã học, chuẩn bị câu hỏi
Ôn tập và thảo luận	Giáo viên giải đáp các thắc mắc		

### 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 : 3 bài
- Thi hết môn cuối kỳ: thi tự luận

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

- Kiểm tra giữa kỳ (tư 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: 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  
ThS. Lê Thanh Tùng**