



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

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Môn học: Thực hành nghiệp vụ khách sạn

Mã môn: HCP24021, HCP34021

Dùng cho ngành: Văn hoá Du lịch

Khoa phụ trách: Văn hóa Du lịch

**THÔNG TIN VỀ CÁC GIẢNG VIÊN
CÓ THỂ THAM GIA GIẢNG DẠY MÔN HỌC**

1. ThS. Đào Thị Thanh Mai - Giảng viên cơ hữu

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Thuộc Khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Khoa Văn hóa du lịch - Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: 0912306298 Email: maidtt@hpu.edu.vn
- Các hướng nghiên cứu chính: khách sạn, du lịch bền vững, du lịch cộng đồng

2. ThS. Lê Thanh Tùng - Giảng viên cơ hữu

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Thuộc Khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Khoa Văn hóa du lịch - Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: Email: tunglt@hpu.edu.vn
- Các hướng nghiên cứu chính:

THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 2 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Nghiệp vụ khách sạn (lý thuyết)
- Các môn học kế tiếp:
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
 - + Nghe giảng lý thuyết: 15 tiết
 - + Thực hành: 26 tiết
 - + Kiểm tra: 2 tiết
 - + Thảo luận: 2 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*: 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*: chuẩn bị nhà hàng, tiếp đón khách, phục vụ khách, thu dọn, kết thúc ca làm việc tại nhà hàng; *nghiệp vụ buồng*: phục vụ buồng khách đã trả, phục vụ khách trong thời gian lưu trú; *nghiệp vụ phục vụ quầy bar*: các loại đồ uống cơ bản, thao tác phục vụ

4. Học liệu:

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

6. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân, cách tiếp cận thực tế*, NXB Thanh niên, 2005.
7. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng, cách tiếp cận thực tế*, NXB Thanh niên, 2005.
8. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, *Giáo trình nghiệp vụ lưu trú, cách tiếp cận thực tế*, NXB Thanh niên, 2005.
9. Kate Schrago, London, *English for hotel staff - Bell & Hyman*, London, 2000.
10. Vũ Thị Bích Phượng (cb), *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng*, Nhà xuất bản Hà Nội, 2005.
11. Trịnh Thanh Thủy, *Nghiệp vụ lễ tân văn phòng*, Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.
12. Trịnh Thanh Thủy, *Quản trị lễ tân*, Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.
13. Nguyễn Thị Tú, *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*, NXB Thống kê, 2005.
14. 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	
CHƯƠNG 1: Nghiệp vụ lễ tân							9
1.1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân	0.5						
1.2. Thực hành nghiệp vụ lễ tân							
1.2.1. Kỹ năng sử dụng điện thoại	0.5						
Thực hành				1			
1.2.2. Nhận đặt buồng	0.5						
Thực hành				1			
1.2.3. Làm thủ tục nhận buồng cho khách	0.5						
Thực hành				1			
1.2.4. Phục vụ các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú	0.5						
Thực hành				1			
1.2.5. Làm thủ tục trả buồng cho khách	0.5						
Thực hành				1			
Kiểm tra						1	
CHƯƠNG 2: Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng							16

2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng trong khách sạn	0.5						
2.2. Thực hành nghiệp vụ phục vụ nhà hàng							
2.2.1. Chuẩn bị nhà hàng							
2.2.1.1. Các kỹ thuật cơ bản	0.5						
Gấp khăn ăn	0.5						
Thực hành				1			
Lau dụng cụ ăn uống	0.5						
Thực hành				1			
2.2.1.2. Bày bàn ăn	0.5						
Thực hành				1			
2.2.2. Tiếp đón khách							
2.2.2.1. Nhận đặt bàn qua điện thoại	0.5						
Thực hành				1			
2.2.2.2. Trình thực đơn và danh mục đồ uống	0.5						
Thực hành				1			
2.2.2.3. Đón khách	0.5						
Thực hành				1			
2.2.3. Phục vụ khách							
2.2.3.1. Tiếp nhận yêu cầu gọi món	0.5						
Thực hành				1			
2.2.3.2. Bê khay phục vụ	0.5						
Thực hành				1			
2.2.3.3. Gấp rút mức đồ ăn, đồ uống	0.5						
Thực hành				1			
2.2.3.4. Phục vụ bữa ăn	0.5						
Thực hành				1			
2.2.4. Thu dọn và kết thúc ca làm việc tại nhà hàng							
Chương 3. Nghiệp vụ buồng	0.5						8
3.1. Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn							
3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản							
3.2.1. Lấy ga giường	0.5						
Thực hành				1			
3.2.2. Trải ga giường	0.5						
Thực hành				1			

3.2.3. Làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt	0.5						
Thực hành				1			
3.2.4. Dọn buồng tắm	0.5						
3.2.5. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú	0.5						
Thực hành				1			
Kiểm tra lần 2						1	
Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar							10
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	0.5						
Đọc nhãn mác rượu, phân biệt các loại rượu	1						
Thực hành				5			
Mở, rót, nếm thử rượu vang	0.5						
Thực hành				1			
4.2.2. Các thao tác cơ bản							
Thao tác bung bê, rót đồ uống	0.5						
Thực hành				1			
Bài tập							
Ôn tập và thảo luận			2				2
Tổng	15		2	26		2	45

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	CHƯƠNG 1: Nghiệp vụ lễ tân	Diễn giảng		
	1.1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân			
	1.2. Thực hành nghiệp vụ lễ tân			
	1.2.1. Kỹ năng sử dụng điện thoại	SV thực hành		
	Thực hành	Diễn giảng		
	1.2.2. Nhận đặt buồng	SV thực hành		
Tuần II	Thực hành			
	1.2.3. Làm thủ tục nhận buồng cho khách	Diễn giảng		

	Thực hành	SV thực hành		
	1.2.4. Phục vụ các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú	Diễn giảng		
	Thực hành	SV thực hành		
Tuần III	Thực hành			
	1.2.5. Làm thủ tục trả buồng cho khách	Diễn giảng		
	Thực hành	SV thực hành		
	Kiểm tra	SV làm bài KT		
Tuần IV	CHƯƠNG 2: Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng			
	2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng trong khách sạn	Diễn giảng		
	2.2. Thực hành nghiệp vụ phục vụ nhà hàng			
	2.2.1. Chuẩn bị nhà hàng			
	2.2.1.1. Các kỹ thuật cơ bản			
	Gấp khăn ăn			
	Thực hành	SV thực hành		
	Lau dụng cụ ăn uống	Diễn giảng		
Tuần V	Thực hành	SV thực hành		
	2.2.1.2. Bày bàn ăn	Diễn giảng		
	Thực hành	SV thực hành		
	2.2.2. Tiếp đón khách	Diễn giảng		
	2.2.2.1. Nhận đặt bàn qua điện thoại			
Tuần VI	Thực hành	SV thực hành		
	2.2.2.2. Trình thực đơn và danh mục đồ uống	Diễn giảng		
	Thực hành	SV thực hành		
	2.2.2.3. Đón khách	Diễn giảng		
Tuần VII	Thực hành	SV thực hành		
	2.2.3. Phục vụ khách	Diễn giảng		
	2.2.3.1. Tiếp nhận yêu cầu gọi món			
	Thực hành	SV thực hành		
	2.2.3.2. Bê khay phục vụ	Diễn giảng		
Tuần VIII	Thực hành	SV thực hành		
	2.2.3.3. Gấp rút mức đồ ăn, đồ uống	Diễn giảng		
	Thực hành	SV thực hành		
	2.2.3.4. Phục vụ bữa ăn	Diễn giảng		
Tuần IX	Thực hành	SV thực hành		
	2.2.4. Thu dọn và kết thúc ca làm việc tại nhà hàng	Diễn giảng		

	Chương 3. Nghiệp vụ buồng			
	3.1. Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn			
	3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản			
	3.2.1. Lấy ga giường			
	Thực hành	SV thực hành		
Tuần X	3.2.2. Trải ga giường	Diễn giảng		
	Thực hành	SV thực hành		
	3.2.3. Làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt	Diễn giảng		
	Thực hành	SV thực hành		
Tuần XI	3.2.4. Dọn buồng tắm			
	3.2.5. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú	Diễn giảng		
	Thực hành	SV thực hành		
	Kiểm tra lần 2	SV làm bài KT		
Tuần XII	Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar			
	4.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar			
	4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar	Diễn giảng		
	4.2.1. Đặc điểm và cách sử dụng một số loại đồ uống			
	Đọc nhãn mác rượu, phân biệt các loại rượu			
	Thực hành			
Tuần XIII	Thực hành	SV thực hành		
Tuần XIV	Thực hành			
	Mở, rót, nếm thử rượu vang	SV thực hành		
	Thực hành	Diễn giảng		
	4.2.2. Các thao tác cơ bản			
	Thao tác bưng bê, rót đồ uống			
Tuần XV	Thực hành	SV thực hành		
	Ôn tập và thảo luận			

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

- Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các bài tập thực hành
- Đánh giá thực hành theo yêu cầu và chấm thang điểm 10/10

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

- Kiểm tra tư cách giữa kỳ : 2 bài
- Thi hết môn cuối kỳ: thi thực hành

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,...): phòng thực hành nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ buồng và nghiệp vụ quầy bar.
- 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

ThS. Lê Thanh Tùng