|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số QĐ/ĐHKTQD, ngày tháng năm 2021)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):***  | **QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ ĂN UỐNG** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **FOOD & BEVERAGE OPERATION MANAGEMENT** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLKS1114** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Kiến thức ngành (nằm trong kiến thức giáo dục chuyên nghiệp)** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** |
| ***+ Số giờ lý thuyết*** | **26** |
| ***+ Số giờ thảo luận*** | **13** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | **Kinh tế du lịch, Tâm lý và giao tiếp trong du lịch khách sạn**  |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

Giảng viên: ThS. Nguyễn Đức Trọng; ThS. Nguyễn Thị Phương Thảo, Bộ môn: Quản trị khách sạn

Email: trongnd@neu.edu.vn; thaonp1905@gmail.com ; Phòng 709-710 tầng 7. Nhà A1

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

 Dịch vụ phục vụ ăn uống là dịch vụ chính quan trọng trong hệ thống các dịch vụ chính của các cơ sở lưu trú du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu thiết yếu của khách du lịch và khách địa phương tại các điểm du lịch. Việc vận hành tốt hoạt động phục vụ ăn uống trong các nhà hàng giúp cho các doanh nghiệp nhà hàng, khách sạn thỏa mãn nhu cầu đa dạng và đồng bộ của du khách, nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng khả năng cạnh tranh và góp phần tăng hiệu quả kinh doanh.

 Học phần Quản trị tác nghiệp ăn uống là học phần bắt buộc trong khối kiến thức chuyên sâu của ngành Quản trị Khách sạn, có vai trò quan trọng trong chương trình đào tạo cử nhân ngành Quản trị khách sạn nhằm cung cấp những kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và trách nhiệm phù hợp, mang tính chuyên nghiệp cao cho người học.

 Học phần này nhằm trang bị cho người học là những nhà quản trị khách sạn, nhà hàng tương lai nền tảng kiến thức, hiểu biết về tổ chức vận hành hoạt động phục vụ ăn uống tại các nhà hàng trong kinh doanh khách sạn nói chung và tại các doanh nghiệp nhà hàng riêng lẻ bên ngoài khách sạn nói riêng. Đặc biệt, học phần “Quản trị tác nghiệp ăn uống” trang bị cho người học những kiến thức cần thiết về các tiêu chuẩn và các kỹ năng thực hiện các nghiệp vụ phục vụ của nhân viên nhà hàng như nhân viên bàn, bar. Qua đó, người học có thể hiểu tường tận về quá trình cung cấp dịch vụ ăn uống trực tiếp và tổ chức vận hành quá trình đó một cách hiệu quả trong nhà hàng. Bên cạnh đó còn giúp hình thành và phát triển các kỹ năng quản lý điều phối nhân viên phục vụ, quản lý môi trường và điều kiện phục vụ ăn uống của một nhà hàng

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2003), Công nghệ phục vụ trong khách sạn, NXB ĐHKTQD.

**Tài liệu khác**

1. TS. Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2011), “Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng”, NXB tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh
2. Tổng cục du lịch Việt Nam, dự án phát triển Luxembourg (2000), “Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống”, Lux – Development, trang 95 – 118.
3. Dự án phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam (VNM/B7-301/IB/97/0234) (2008), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VITOS), Nghiệp vụ Nhà hàng, Tổng cục Du lịch Việt Nam.
4. Roy Hayter (2001), “Phục vụ ăn uống trong du lịch”, Tài liệu dịch của trường Cao đẳng du lịch Hà nội, nhà xuất bản thống kê.
5. Dennis Lillicrap, John Cousins and Robert Smith (1998) “Food and Beverage service”, Hodder & Stoughton.
6. Raymond J. Goodman, Jr. (1996), “The Management of Service for the Restaurant Manager”, IRWIN.
7. Anthony J. Strianese, Pamela P.Strianese (2003), “Dining room and Banquet Management

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả** **mục tiêu**  | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo PLOs** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Kiến thức nền tảng về hệ thống kinh tế, ngành du lịch, kinh doanh du lịch, lưu trú và khách sạn, một số nguyên lý căn bản về khoa học xã hội và nhân văn, phát triển bền vững áp dụng trong quản trị dịch vụ ăn uống | 1.3.1 | II |
| G2 | Kiến thức về các hoạt động tác nghiệp dịch vụ ăn uống trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn và dịch vụ lưu trú | 1.3.2 | III |
| G3 | Kiến thức về quản trị khách sạn đặc biệt là bộ phận ẩm thực, vận dụng các chức năng tổ chức hoạt động quản trị trong các khách sạn, doanh nghiệp kinh doanh lưu trú | 1.3.3 | III |
| G4 | Kiến thức chuyên sâu có lựa chọn về quản trị một số loại hình cơ sở lưu trú và dịch vụ gắn liền với kinh doanh khách sạn, quản trị dịch vụ ăn uống như một bộ phận và dịch vụ đặc trưng của doanh nghiệp khách sạn | 1.3.4 | II |
| G5 | Kỹ năng phân tích môi trường kinh doanh, phát triển, quản lý, điều hành và giám sát các hoạt động của bộ phận ẩm thực trong khách sạn  | 2.1.2 | II |
| G6 | Kỹ năng thực hiện được các nghiệp vụ tác nghiệp của bộ phận ẩm thực trong khách sạn | 2.1.5 | III |
| G7 | Các kỹ năng năng lãnh đạo và quản trị cơ bản của một nhà quản trị áp dụng trong lĩnh vực kinh doanh bộ phận ẩm thực trong khách sạn | 2.1.6 | I |
| G8 | Kỹ năng giao tiếp: Có khả năng giao tiếp hiệu quả trong hoạt động kinh doanh ăn uống bằng tiếng Việt Nam và tiếng Anh; Có khả năng biểu đạt, trình bày, thuyết trình về đồ ăn, đồ uống | 2.2.1 | II |
| G9 | Kỹ năng làm việc nhóm và lãnh đạo: Có khả năng tập hợp, lãnh đạo, điều hành và phối hợp các cá nhân trong nhóm | 2.2.2 | II |
| G10 | Khả năng cập nhật kiến thức, sáng tạo trong công việc: Có tinh thần tự học, tự tích lũy và cập nhật kiến thức kỹ năng liên quan tới kinh doanh bộ phận ăn uống; Có tinh thần làm việc độc lập, sáng tạo  | 3.1.1 | II |
| G11 | Tuân thủ luật pháp và có phẩm chất đạo đức tốt. Tuân thủ nghiêm túc các quy định của nhà trường, của lớp học và giảng viên.  | 3.2.1 | II |
| G12 | Có tinh thần làm việc trách nhiệm, trung thực, nghiêm túc, tính kỷ luật cao; Có tác phong lịch sự, nhã nhặn, đúng mực trong lớp cũng như cơ sở thực hành | 3.2.2 | II |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1.Năng lực người học học phần (CLO)**

| **CĐR** | **CLOs**  | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| **Về kiến thức** |
| 1.3.1 | CLO1.1 | Hiểu rõ và nắm chắc kiến thức về thị trường dịch vụ ăn uống trong du lịch khách sạn  | II |
| CLO1.2 | Hiểu về các xu thế trong kinh doanh ăn uống và ngành ẩm thực trên thế giới nói chung và Việt nam nói riêng  | II |
| 1.3.2 | CLO1.3 | Hiểu về đặc điểm kinh doanh ăn uống trong khách sạn và những yêu cầu đặc thù của kinh doanh ăn uống | III |
| 1.3.3 | CLO1.4 | Hiểu rõ mối quan hệ giữa bộ phận ẩm thực và các bộ phận khác trong khách sạn để vận hành và quản lý  | III |
| 1.3.4 | CLO1.5 | Hiểu rõ về đặc điểm của các loại hình lưu trú và những yêu cầu đặc thù của loại hình đó đối với kinh doanh bộ phận ẩm thực  | II |
| **Về kĩ năng** |
| 2.1.2 | CLO2.1 | Tìm kiếm và tiếp cận thông tin về thị trường kinh doanh ăn uống Việt Nam cũng như thế giới  | II |
| 2.1.5 | CLO2.2 | Mô tả và thực hiện thành thạo các kĩ năng, quy trình của một nhân viên bộ phận ẩm thực  | III |
| 2.1.6 | CLO2.3 | Thực hành một số kĩ năng cơ bản của quản trị dịch vụ ăn uống như sắp xếp phân công công việc... | I |
| 2.2.1 | CLO2.4 | Kỹ năng giao tiếp và sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, tiếng Anh trong thuyết trình về đồ ăn đồ uống.  | II |
| 2.2.2 | CLO2.5 | Kỹ năng làm việc nhóm, điều hành, hợp tác các cá nhân trong nhóm | II |
| **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm nghề nghiệp** |
| 3.1.1 | CLO3.1 | Có tinh thần tự cập nhật kiến thức thông qua các nguồn thông tin và tài liệu chính thống, chất lượng về các xu thế đương đại trong kinh doanh dịch vụ ăn uống | II |
| 3.2.1 | CLO3.2 | Tuân thủ luật pháp và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩmTuân thủ nghiêm túc các quy định của nhà trường, của lớp học và giảng viên.  | II |
| 3.2.2 | CLO3.3 | Chủ động, tích cực trong các giờ học trên lớp cũng như làm các bài tập ở nhà do giảng viên giao, học tập và ứng dụng các kiến thức đã được học vào thực tế | II |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.3. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức****đánh giá**  | **Nội dung**  | **Thời điểm**  | **NLNH học phần** | **Tiêu chí đánh giá**  | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | Đến lớp đúng giờ Tích cực tham gia xây dựng buổi học | Tuần 1-15 | CLO 3.1-3.3 | Tham gia trên lớp, tham gia thực thành đầy đủ. Cư xử đúng đắn, tác phong phù hợp với môi trường học thuật | 10% |
| Bài kiểm tra giữa kỳ (cá nhân)  | Chương 1,2,3  | Tuần 9 | CLO 1.1 – 1.5 | Tham gia đầy đủ đúng giờ kiểm traKhông được phép gian lận trong thi cử kiểm traHoàn thành các câu hỏi tự luận | 15% |
| Bài tập nhóm | Chương 1,2,3,4 | Tuần 13 | CLO2.1-2.5 | Hoàn thành bài tập nhóm, thuyết trình | 15% |
| Đánh giá cuối kỳ | Chương 1,2,3,4,5 | Tuần 15 | CLO 1.1-1.6CLO3.1-3.3 | Bài thi viết cuối kỳ | 60% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**8.1. Nội dung giảng dạy**

**CHƯƠNG 1 – GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ BỘ PHẬN PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

 Chương này giúp cho sinh viên hiểu rõ hiểu được vị trí, vai trò, chức năng của nhà hàng trong một khách sạn; phân biệt được các loại nhà hàng trong du lịch; hiểu được vị trí, vai trò, chức năng của bộ phận phục vụ ăn uống trong nhà hàng; hiểu rõ và phân biệt được các chức danh và vai trò của chúng trong cơ cấu tổ chức của nhà hàng; nắm chắc các chức năng nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận phục vụ ăn uống nhà hàng; hiểu rõ các thành phần của cơ sở vật chất kỹ thuật trong phòng ăn của nhà hàng, yêu cầu bố trí, sắp đặt các máy móc, trang thiết bị trong nhà hàng; biết nhận diện các loại trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng và tại quầy bar; hiểu và phân biệt được các kiểu phục vụ ău được áp dụng trong nhà hàng trên thế giới

***Nội dung của chương***

* 1. **Những vấn đề chung về bộ phận phục vụ ăn uống trong nhà hàng**
1. Vị trí, vai trò của bộ phận phục vụ ăn uống trong nhà hàng
2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ ăn uống trong nhà hàng
	1. **Tổ chức bộ phận phục vụ ăn uống trong nhà hàng**
3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhà hàng
4. Chức năng, nhiệm vụ cụ thể của bộ phận phục vụ ăn uống trong nhà hàng.
	1. **Các tiêu chuẩn chức danh trong nhà hàng du lịch**
5. Các chức danh
6. Chức năng, nhiệm vụ của các chức danh
7. Các yêu cầu, tiêu chuẩn đối với nhân viên phục vụ bàn, bar trong nhà hàng ở Việt Nam
	1. **Giới thiệu các khu vực phục vụ trong nhà hàng**
8. Các khu vực phục vụ trực tiếp trong nhà hàng
9. Các khu vực phục vụ bổ trợ trong nhà hàng
	1. **Giới thiệu các trang thiết bị, đồ dùng, dụng cụ trong phục vụ ăn uống tại nhà hàng**
10. Các đồ gỗ trong nhà hàng
11. Các đồ vải phục vụ trong nhà hàng
12. Các dụng cụ sành sứ phục vụ trong nhà hàng
13. Các dụng cụ thủy tinh phục vụ trong nhà hàng
14. Các dụng cụ kim loại phục vụ trong nhà hàng
	1. **Các kiểu phục vụ trong nhà hàng**
		1. Phục vụ theo thực đơn tự chọn
		2. Phục vụ kiểu Mỹ
		3. Phục vụ kiểu Nga
		4. Phục vụ kiểu Pháp
		5. Phục vụ kiểu Anh

***Phương pháp dạy và học***

* Giảng viên thuyết giảng những vấn đề cơ bản
* Sinh viên thảo luận nhóm trên lớp
	+ Cơ cấu tổ chức bộ phận phục vụ ăn uống trong nhà hàng
	+ Chức năng, nhiệm vụ của các tiêu chuẩn chức danh trong nhà hàng
* Thuyết trình nhóm: Các trang thiết bị, đồ dùng, dụng cụ trong phục vụ ăn uống tại nhà hàng

***Tài liệu tham khảo của chương***

- Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2003), Công nghệ phục vụ trong khách sạn, NXB ĐHKTQD, chương 1.

- Dự án phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam (VNM/B7-301/IB/97/0234) (2008), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VITOS), Nghiệp vụ Nhà hàng, Tổng cục Du lịch Việt Nam, chương 1.

- Dennis Lillicrap, John Cousins and Robert Smith (1998) “Food and Beverage service”, Hodder & Stoughton, chương 1.

- Raymond J. Goodman, Jr. (1996), “The Management of Service for the Restaurant Manager”, IRWIN, chương 3,5.

**CHƯƠNG 2 – QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP CHUẨN BỊ PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

 Chương này giúp cho sinh viên nắm chắc tổng thể quy trình phục vụ ăn uống trong nhà hàng; nắm chắc và thuần thục quy trình phục vụ trong mỗi bước của giai đoạn chuẩn bị phục vụ ăn uống trong nhà hàng; hiểu các yêu cầu, nguyên tắc của các nghiệp vụ chuẩn bị phục vụ ăn uống trong nhà hàng; nắm chắc kỹ thuật thực hiện các nghiệp vụ chuẩn bị phục vụ ăn uống trong nhà hàng ;hiểu và phân tích được thời điểm gay cấn trong quy trình chuẩn bị phục vụ ăn uống trong nhà hàng; hiểu và phân tích được nội dung và các yêu cầu của công tác quản trị tác nghiệp chuẩn bị phục vụ ăn uống trong nhà hàng.

***Nội dung của chương***

* 1. **Giới thiệu quy trình phục vụ ăn uống tổng thể của nhà hàng**
		1. Giai đoạn chuẩn bị phòng ăn
		2. Giai đoạn đón tiếp và phục vụ trực tiếp khách ăn tại nhà hàng
		3. Giai đoạn thanh toán và tiễn khách
		4. Giai đoạn phục vụ sau khi khách đã rời khỏi phòng ăn
	2. **Nghiệp vụ làm vệ sinh và bài trí phòng ăn**
		1. Quy trình
		2. Các nguyên tắc và kỹ thuật làm vệ sinh và bài trí phòng ăn
	3. **Nghiệp vụ kê bàn, ghế trong phòng ăn**
		1. Quy trình
		2. Các nguyên tắc và kỹ thuật kê bàn, ghế trong phòng ăn
	4. **Nghiệp vụ trải khăn trải bàn**
		1. Quy trình
		2. Các nguyên tắc và kỹ thuật trải khăn trải bàn trong phòng ăn
	5. **Nghiệp vụ chuẩn bị dụng cụ phục vụ ăn uống cho khách**
		1. Quy trình
		2. Các nguyên tắc và kỹ thuật chuẩn bị dụng cụ phục vụ ăn uống cho khách
	6. **Quy trình sắp xếp dụng cụ ăn uống tại bàn chờ (bàn phục vụ)**
		1. Quy trình
		2. Các nguyên tắc và kỹ thuật sắp xếp dụng cụ ăn uống tại bàn chờ (bàn phục vụ)
	7. **Quy trình và kỹ thuật nghiệp vụ bày bàn ăn theo các dạng thực đơn và theo các bữa ăn trong ngày**
		1. Quy trình và kỹ thuật bày bàn ăn theo thực đơn tự chọn món (A` la carte menu)
		2. Quy trình và kỹ thuật bày bàn ăn theo thực đơn điểm tâm Á, Âu
		3. Quy trình và kỹ thuật bày bàn ăn theo thực đơn bữa chính Á, Âu
	8. **Các kiểu gấp và kỹ thuật gấp khăn ăn**
		1. Các kiểu gấp khăn ăn
		2. Kỹ thuật gấp khăn ăn
	9. **Nội dung và các yêu cầu tự chuẩn bị của nhân viên phục vụ bàn, bar**
		1. Nội dung
		2. Các yêu cầu

***Phương pháp dạy và học***

* Giảng viên thuyết giảng những vấn đề cơ bản, phát video các nghiệp vụ tác nghiệp
* Sinh viên thảo luận nhóm trên lớp
	+ Quy trình phục vụ ăn uống tổng thể của nhà hàng
	+ Quy trình chuẩn bị phục vụ ăn uống

***Tài liệu tham khảo của chương***

* Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2003), Công nghệ phục vụ trong khách sạn, NXB ĐHKTQD, chương 4.
* Tổng cục du lịch Việt Nam, dự án phát triển Luxembourg (2000), “Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống”, Lux – Development, trang 11-31.
* Dự án phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam (VNM/B7-301/IB/97/0234) (2008), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VITOS), Nghiệp vụ Nhà hàng, Tổng cục Du lịch Việt Nam, chương 2.
* Dennis Lillicrap, John Cousins and Robert Smith (1998) “Food and Beverage service”, Hodder & Stoughton, chương 2,3.
* Raymond J. Goodman, Jr. (1996), “The Management of Service for the Restaurant Manager”, IRWIN, chương 3.

**CHƯƠNG 3 – QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP PHỤC VỤ TRỰC TIẾP**

**TRONG NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

 Chương này giúp cho sinh viên nắm chắc và thực hiện thuần thục quy trình phục vụ trong mỗi bước của giai đoạn phục vụ trực tiếp trong nhà hàng: Hiểu các yêu cầu, nguyên tắc của các nghiệp vụ phục vụ trực tiếp trong nhà hàng; Nắm chắc kỹ thuật thực hiện các nghiệp vụ phục vụ trực tiếp trong nhà hàng; Hiểu và phân tích được thời điểm gay cấn trong quy trình phục vụ trực tiếp trong nhà hàng; Hiểu và phân tích được nội dung và các yêu cầu của công tác quản trị tác nghiệp phục vụ trực tiếp trong nhà hàng

***Nội dung của chương***

1. **Quy trình và các nguyên tắc phục vụ trực tiếp khách ăn theo thực đơn tự chọn món (A` la carte menu) trong nhà hàng**

3.1.1 Quy trình phục vụ

3.1.2 Các nguyên tắc phục vụ trực tiếp khách ăn theo thực đơn tự chọn món (A` la carte menu) trong nhà hàng

1. **Quy trình và các nguyên tắc phục vụ trực tiếp cho khách theo đoàn với thực đơn đặt trước**

3.2.1 Quy trình phục vụ

3.2.2 Các nguyên tắc phục vụ trực tiếp cho khách theo đoàn với thực đơn đặt trước

1. **Các kỹ thuật phục vụ trực tiếp thức ăn, đồ uống trong nhà hàng**

3.3.1 Kỹ thuật bưng, bê: khay, âu, đĩa … thức ăn

3.3.2 Kỹ thuật gắp thức ăn

3.3.3 Kỹ thuật mở nút chai

3.3.4 Kỹ thuật rót đồ uống

1. **Các nguyên tắc phục vụ trực tiếp khách ăn theo các loại thực đơn trong nhà hàng**
2. Các nguyên tắc phục vụ trực tiếp khách ăn theo thực đơn Á
3. Các nguyên tắc phục vụ trực tiếp khách ăn Âu
4. Các nguyên tắc phục vụ trực tiếp đồ uống

***Phương pháp dạy và học***

* Giảng viên thuyết giảng những vấn đề cơ bản, phát video các nghiệp vụ tác nghiệp Sinh viên thảo luận nhóm trên lớp
	+ Quy trình tác nghiệp và nguyên tắc phục vụ trực tiếp trong nhà hàng
* Hoạt động role-play: Xử lý tình huống trong phục vụ trực tiếp tại nhà hàng

***Tài liệu tham khảo của chương***

* Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2003), Công nghệ phục vụ trong khách sạn, NXB ĐHKTQD, chương 4.
* Tổng cục du lịch Việt Nam, dự án phát triển Luxembourg (2000), “Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống”, Lux – Development, trang 43-56.
* Dự án phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam (VNM/B7-301/IB/97/0234) (2008), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VITOS), Nghiệp vụ Nhà hàng, Tổng cục Du lịch Việt Nam, chương 3.
* Dennis Lillicrap, John Cousins and Robert Smith (1998) “Food and Beverage service”, Hodder & Stoughton, chương 4,5.
* Raymond J. Goodman, Jr. (1996), “The Management of Service for the Restaurant Manager”, IRWIN, chương 4.
* Roy Hayter - Phục vụ ăn uống trong du lịch (2001) Tài liệu dịch của trường Cao đẳng du lịch Hà nội, nhà xuất bản thống kê, phần 5,6,7.

**CHƯƠNG 4 – ĐỒ UỐNG PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

 Chương này giúp cho sinh viên hiểu rõ về nguồn gốc, cách sản suất, tác dụng, tính chất của các loại đồ uống có cồn và đồ uống không có cồn được phục vụ trong nhà hàng; nắm chắc các nguyên tắc và quy trình phục vụ các loại đồ uống có cồn và đồ uống không có cồn được phục vụ trong nhà hàng; nhận biết và kỹ thuật thử các loại đồ uống trong phục vụ nhà hàng; nắm chắc các nghiệp vụ phục vụ đồ uống trong nhà hàng; nắm chắc các nguyên tắc lựa chọn phục vụ đồ uống theo các loại thức ăn trong thực đơn; hiểu được nghiệp vụ phục vụ đồ uống trong nhà hàng; hiểu rõ nghiệp vụ đặt hàng dự trữ đồ uống tại nhà hàng và quầy bar

***Nội dung của chương***

1. **Phân loại đồ uống trong nhà hàng**
	* 1. Đồ uống không có cồn sử dụng trong phục vụ nhà hàng
		2. Các loại đồ uống có cồn sử dụng trong nhà hàng
2. **Đặc điểm của các loại đồ uống có cồn được chế biến bằng phương pháp lên men**
	* 1. Bia
		2. Rượu vang
3. **Đặc điểm của các loại đồ uống có cồn được chế biến bằng phương pháp chưng cất**
4. Rượu mạnh
5. Rượu mùi
6. Rượu Tequila
7. **Giới thiệu về đồ uống pha chế Cocktails**
	* 1. Giới thiệu chung về cocktails
		2. Các loại cocktails phổ biến trong phục vụ ăn uống
		3. Phân loại cocktails
		4. Kỹ thuật chế biến cocktails
8. **Lựa chọn đồ uống phục vụ theo các loại thức ăn trong thực đơn**
	* 1. Với các thức ăn từ thủy sản
		2. Với các thức ăn từ thịt thú rừng
		3. Với các thức ăn từ thịt gia cầm
		4. Lựa chọn đồ uống theo thứ tự món ăn

***Phương pháp dạy và học***

* Giảng viên thuyết giảng những vấn đề cơ bản
* Sinh viên thảo luận nhóm trên lớp
	+ Các loại đồ uống trong nhà hàng: Phân loại, đặc điểm, cách phục vụ....
* Mời giảng viên thỉnh giảng hoặc Hotel tour

***Tài liệu tham khảo của chương***

* Tổng cục du lịch Việt Nam, dự án phát triển Luxembourg (2000), “Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống”, Lux – Development, trang 58-79.
* Dennis Lillicrap, John Cousins and Robert Smith (1998) “Food and Beverage service”, Hodder & Stoughton, chương 6,8.
* Raymond J. Goodman, Jr. (1996), “The Management of Service for the Restaurant Manager”, IRWIN, chương 5,6.
* Anthony J. Strianese, Pamela P.Strianese (2003), “Dining room and Banquet Management, chương 6,7 phần II.

**CHƯƠNG 5 – TỔ CHỨC TIỆC TRONG NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

 Chương này giúp cho sinh viên hiểu rõ về lợi ích của việc tổ chức phục vụ tiệc trong nhà hàng; các loại tiệc được phục vụ trong các nhà hàng du lịch; nắm được đặc điểm của từng loại tiệc được tổ chức trong nhà hàng; nắm chắc quy trình và các nguyên tắc trong tổ chức phục vụ các loại tiệc trong nhà hàng; hiểu rõ nội dung công tác tổ chức nhận đặt tiệc để đem lại hiệu quả kinh tế cho nhà hàng

***Nội dung của chương***

* 1. **Khái niệm và đặc điểm của tiệc được tổ chức trong nhà hàng**
		1. Khái niệm
		2. Đặc điểm
	2. **Phân loại tiệc**
		1. Theo lý do tổ chức
		2. Theo cách thức ăn tiệc của khách
		3. Theo thực đơn
	3. **Nhận đặt tiệc**
1. Lợi ích của việc tổ chức nhận đặt tiệc trong nhà hàng
2. Yêu cầu
3. Hợp đồng nhận đặt tiệc
	1. **Quy trình và kỹ thuật bày bàn ăn trong các loại tiệc**
4. Trong tiệc đứng (Âu và Á)
5. Trong tiệc ngồi (Âu và Á).
6. Trong tiệc buffet
7. Trong tiệc ngoài trời
	1. **Quy trình phục vụ các loại tiệc**
		1. Phục vụ tiệc đứng
		2. Phục vụ tiệc ngồi
		3. Phục vụ tiệc buffet
		4. Phục vụ tiệc ngoài trời

***Phương pháp dạy và học***

* Giảng viên thuyết giảng những vấn đề cơ bản
* Sinh viên thảo luận nhóm trên lớp
	+ Các loại tiệc trong nhà hàng: Phân loại, đặc điểm, cách phục vụ....
	+ Quy trình phục vụ tiệc trong nhà hàng

***Tài liệu tham khảo của chương***

* Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2003), Công nghệ phục vụ trong khách sạn, NXB ĐHKTQD, chương 4.
* Tổng cục du lịch Việt Nam, dự án phát triển Luxembourg (2000), “Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống”, Lux – Development, trang 80-86.
* Dự án phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam (VNM/B7-301/IB/97/0234) (2008), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VITOS), Nghiệp vụ Nhà hàng, Tổng cục Du lịch Việt Nam, chương 4,5,6.
* Anthony J. Strianese, Pamela P.Strianese (2003), “Dining room and Banquet Management, chương 7 phần II.
* Raymond J. Goodman, Jr. (1996), “The Management of Service for the Restaurant Manager”, IRWIN, chương 5,6.

**8.2. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung** | **NLNH học phần** | **Hoạt động dạy và học** | **Bài đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| 1 – 2 | Chương 1 – Giới thiệu tổng quan về bộ phận phục vụ ăn uống của nhà hàng  | CLO1.1-1.5CLO3.1-3.3 | Đọc và nghiên cứu tài liệu trước khi tới lớp  Bài giảng trên lớp | Tham gia bài giảng và các hoạt động trên lớp  |
| 3-5  | Chương 2 – Quy trình tác nghiệp chuẩn bị phục vụ ăn uống trong nhà hàng  | CLO2.1-2.5CLO3.1-3.3 | Đọc và nghiên cứu tài liệu trước khi tới lớp  Bài giảng trên lớpThực hành với một số dụng cụ cơ bản | Tham gia bài giảng và các hoạt động trên lớp  |
| 6-8  | Chương 3 – Quy trình tác nghiệp phục vụ trực tiếp trong nhà hàng  | CLO2.1-2.5CLO3.1-3.3 | Đọc và nghiên cứu tài liệu trước khi tới lớp  Bài giảng trên lớpThực hành với một số dụng cụ cơ bản | Tham gia bài giảng và các hoạt động trên lớp |
| 9 | Kiểm tra giữa kỳ (cá nhân) Chương 1,2,3 | CLO1.1-1.5CLO2.1-2.5CLO3.1-3.3 | Ôn tập chương 1,2,3 trước khi làm bài kiểm traTuân thủ các quy định, không gian lận trong kiểm tra, thi cử  | Tham gia đầy đủ và hoàn thành câu hỏi tự luận  |
| 10-12 | Chương 4 – Đồ uống phục vụ trong nhà hàng  | CLO1.1-1.5CLO3.1-3.3 | Đọc và nghiên cứu tài liệu trước khi tới lớp  Bài giảng trên lớp | Tham gia bài giảng và các hoạt động trên lớp |
| 13-14  | Chương 5 – Tổ chức tiệc trong nhà hàng  | CLO1.1-1.5CLO2.1-2.5CLO3.1-3.3 | Đọc và nghiên cứu tài liệu trước khi tới lớp  Bài giảng trên lớp | Tham gia bài giảng và các hoạt động trên lớp |
| 15 | Bài tập nhóm Chương 1,2,3,4,5 | CLO1.1-1.5CLO2.1-2.5CLO3.1-3.3 | Chuẩn bị bài thuyết trình theo nhóm với những chủ đề được giảng viên hướng dẫn và cung cấp trước khi đến lớp Thuyết trình về quản trị dịch vụ ăn uống và các chủ đề xoay quanh lĩnh vực này  | Tham gia bài giảng và các hoạt động trên lớpThuyết trình trước lớp về đề tài đã chuẩn bị  |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về tham dự lớp học**

- Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

- Sinh viên có trách nhiệm chủ động nghiên cứu tài liệu, chủ động chuẩn bị bài học trước khi đến lớp theo hướng dẫn và yêu cầu của giảng viên

- Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.

**9.2. Quy định về hành vi lớp học**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.

- Sinh viên cần chủ động tham gia bài giảng trên lớp thông qua thảo luận nhóm, thảo luận trên lớp, nghiên cứu tình huống, thuyết trình

- Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.

- Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

**Trường ĐH Kinh tế Quốc dân Trưởng Bộ môn**

**TS. Trần Huy Đức**