|  |  |
| --- | --- |
| 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 2019)***

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

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt): Quản Trị Kinh Doanh Nhà Hàng*** |  |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh): Restaurant Business Management*** |  |
| ***- Mã số học phần: DLKS1113*** |  |
| ***- Thuộc khối kiến thức: kiến thức ngành, bắt buộc*** |  |
| ***- Số tín chỉ: 3*** |  |
|  ***+ Số giờ lý thuyết: 26*** |  |
|  ***+ Số giờ thảo luận: 13*** |  |
| ***- Các học phần tiên quyết: Kinh tế du lịch, Quản trị nghiệp vụ ăn uống*** |  |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

Giảng viên: TS. Trần Huy Đức – Trưởng bộ môn Quản trị khách sạn

Email: duc\_th@neu.edu.vn ; Phòng 710 - Nhà A1

Giảng viên: ThS. NCS. Phạm Thị Thu Phương – Phó Trưởng bộ môn Quản trị khách sạn

Email: thuphuong9@gmail.com; Phòng 710 - Nhà A1

Giảng viên: TS. Hoàng Thị Lan Hương – bộ môn Quản trị khách sạn

Email: huonghoanglan110@gmail.com; Phòng 710 - Nhà A1

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

Nhà hàng là một trong những bộ phân quan trọng thuộc lĩnh vực kinh doanh khách sạn, vì thế hoạt động kinh doanh nhà hàng đóng góp tỷ trọng doanh thu đáng kể trong tổng doanh thu của các cơ sở lưu trú du lịch, của hệ thống cơ sở kinh doanh ăn uống du lịch và của toàn ngành du lịch. Học phần “Quản trị kinh doanh nhà hàng” là học phần thuộc khối kiến thức chung của ngành Quản lý Khách sạn, có vai trò quan trọng trong chương trình đào tạo cử nhân Quản lý khách sạn. Học phần “Quản trị kinh doanh nhà hàng” trang bị các kiến thức và kỹ năng cần thiết cho các nhà Quản lý Khách sạn. Học phần tập trung làm rõ bản chất và đặc điểm của hoạt động kinh doanh nhà hàng nhằm thỏa mãn nhu cầu thiết yếu của khách tại các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch hoặc tại các cơ sở kinh doanh ăn uống riêng lẻ; Đưa ra phương pháp luận cho công tác quản lý và tổ chức sử dụng có hiệu quả các yếu tố đầu vào của hoạt động kinh doanh nhà hàng. Học phần trang bị cho người học những kiến thức cần thiết về quy trình tổ chức các hoạt động kinh doanh của nhà hàng như: tổ chức xây dựng kế hoạch thực đơn, tổ chức mua hàng, tổ chức nhập hàng, tổ chức lưu trữ hàng hóa, tổ chức chế biến thức ăn và phục vụ trực tiếp trong nhà hàng.

Học phần “Quản trị kinh doanh nhà hàng” tập trung làm rõ bản chất và đặc điểm của hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch; nghiên cứu hoạt động của các quy luật khách quan và sự tác động của chúng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của các nhà hàng; Đưa ra phương pháp luận cho công tác tổ chức, quản lý sử dụng có hiệu quả các nguồn lực trong hoạt động kinh doanh nhà hàng. Từ đó, học phần “Quản trị kinh doanh nhà hàng” đi sâu lý giải các tình huống thực tế đang diễn ra tại thị trường kinh doanh nhà hàng ở Việt nam, nhằm giúp người học nhận thức sâu sắc hơn lý thuyết và thực tế hết sức đa dạng và phức tạp trong lĩnh vực này.

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

**Giáo trình**

 PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2008), Giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn”, nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

**Tài liệu khác**

TS. Trịnh Xuân Dũng (2004), “Tổ chức kinh doanh nhà hàng”, nhà xuất bản lao động xã hội.

John R.Walker, McKibbon Professor of Hotel and Restaurant Management and Fulbright Senior Specialist, University of South Florida Sarasota-Manatee (2011), "The restaurant from cencept to operation", John Wiley & Sons.

Raymond J. Goodman, Jr. (1996), The Management of Service for the Restaurant Manager“ IRWIN.

**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** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Học phần “Quản trị kinh doanh nhà hàng” trang bị các kiến thức và kỹ năng cần thiết cho các nhà Quản lý Khách sạn. Học phần tập trung làm rõ bản chất và đặc điểm của hoạt động kinh doanh nhà hàng nhằm thỏa mãn nhu cầu thiết yếu của khách tại các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch hoặc tại các cơ sở kinh doanh ăn uống riêng lẻ. Đưa ra phương pháp luận cho công tác quản lý và tổ chức sử dụng có hiệu quả các yếu tố đầu vào của hoạt động kinh doanh nhà hàng | 1.1.11.2.11.3.11.3.21.3.31.3.41.3.52..1.12.1.22.1.32.1.42.1.52.1.62.2.12.2.23.1.13.2.13.2.23.2.3 | III |
| G2 | Học phần trang bị cho người học những kiến thức cần thiết về quy trình tổ chức các hoạt động kinh doanh của nhà hàng như: tổ chức xây dựng kế hoạch thực đơn, tổ chức mua hàng, tổ chức nhập hàng, tổ chức lưu trữ hàng hóa, tổ chức chế biến thức ăn và phục vụ trực tiếp trong nhà hàng. | 1.1.11.2.11.3.11.3.21.3.31.3.41.3.52..1.12.1.22.1.32.1.42.1.52.1.62.2.12.2.23.1.13.2.13.2.23.2.3 | III |
| G3 | Học phần “Quản trị kinh doanh nhà hàng” tập trung làm rõ bản chất và đặc điểm của hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch; nghiên cứu hoạt động của các quy luật khách quan và sự tác động của chúng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của các nhà hàng; Đưa ra phương pháp luận cho công tác tổ chức, quản lý sử dụng có hiệu quả các nguồn lực trong hoạt động kinh doanh nhà hàng. Từ đó, học phần “Quản trị kinh doanh nhà hàng” đi sâu lý giải các tình huống thực tế đang diễn ra tại thị trường kinh doanh nhà hàng ở Việt nam, nhằm giúp người học nhận thức sâu sắc hơn lý thuyết và thực tế hết sức đa dạng và phức tạp trong lĩnh vực này. | 1.1.11.2.11.3.11.3.21.3.31.3.41.3.52..1.12.1.22.1.32.1.42.1.52.1.62.2.12.2.23.1.13.2.13.2.23.2.3 | III |

**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]** |
| 1.1.11.2.11.3.1 | LO 1.1 | Nắm chắc cơ sở lý luận về nhà hàng, kinh doanh ăn uống và các đặc điểm của hoạt động kinh doanh ăn uống du lịch; | 233 |
| 1.1.11.2.11.3.11.3.21.3.31.3.41.3.5 | LO 1.2 | Hiểu rõ các khái niệm cơ bản: khách hàng của nhà hàng, sản phẩm của nhà hàng; | 3333 |
| 1.3.21.3.31.3.41.3.5 | LO 1.3 | Nắm chắc lịch sử hình thành và xu hướng phát triển của hoạt động kinh doanh nhà hàng; | 3333 |
| 1.3.21.3.31.3.41.3.5 | LO 1.4 | Hiểu rõ và phân biệt được các loại hình cơ sở kinh doanh ăn uống du lịch và các loại hình nhà hàng du lịch; | 4444 |
| 1.3.21.3.31.3.41.3.5 | LO 1.5 | Hiểu biết sâu sắc hoạt động đầu tư xây dựng và phát triển kinh doanh nhà hàng; | 4444 |
| 1.3.21.3.31.3.41.3.5 | LO 1.6 | Hiểu rõ về việc tổ chức hoạt động sản xuất kinh doanh như: tổ chức xây dựng kế hoạch thực đơn, tổ chức mua hàng hóa thực phẩm, tổ chức nhập hàng hóa, tổ chức lưu trữ hàng hóa, tổ chức chế biến thức ăn đồ uống...  | 4444 |
| 2.1.62.2.12.2.2 | LO 2.1 | * Thực hiện tổ chức các hoạt động kinh doanh của nhà hàng:
* Tổ chức xây dựng kế hoạch thực đơn
* Tổ chức mua hàng hóa thực phẩm
* Tổ chức nhập hàng hóa
* Tổ chức lưu trữ hàng hóa
* Tổ chức chế biến thức ăn đồ uống...
 | 222 |
| 2.2.12.2.22.2.32.2.4 | LO 2.2 | Thực hiện tổ chức và quản lý hoạt động marketing của nhà hàng.  | 2222 |
| 2.1.12.1.22.1.32.1.4 | LO 2.3 | Thực hiện phân tích mô hình tổ chức quản lý của nhà hàng  | 2222 |
| 2.1.12.1.22.1.32.1.4 | LO 2.4 | Thực hiện quản trị nguồn nhân lực trong các nhà hàng. | 3332 |
| 2.1.12.1.22.1.32.1.4 | LO 2.5 | Thực hiện tư vấn và tham gia các dự án đầu tư xây dựng và phát triển kinh doanh nhà hàng. | 3332 |
| 2.1.12.1.22.1.32.1.4 | LO 2.6 | Có kỹ năng xử lý tốt những vấn đề nảy sinh trong kinh doanh nhà hàng.  | 3332 |
| 3.1.13.2.13.2.23.3.3 | LO 3.1 | Nghiêm túc trong học tập, nghiên cứu kiến thức chuyên ngành | 3333 |
| 3.1.13.2.13.2.23.3.3 | LO 3.2 | Chủ động, tích cực trong học tập và ứng dụng các kiến thức đã được học vào thực tế tại một cơ sở kinh doanh ăn uống, doanh nghiệp nhà hàng. | 3333 |
| 3.1.13.2.13.2.23.3.3 | LO 3.3 | Hình thành và duy trì thái độ làm việc theo phong cách của một nhà quản trị kinh doanh ăn uống du lịch chuyên nghiệp. | 3333 |

**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 | Điểm danh + tích cực xây dựng bài trên lớp | Tuần 1-13 | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Tham gia đầy đủ, đúng giờ, tích cực xây dựng bài trên lớp | 10% |
| Bài tập lớn | Tìm hiểu đặc điểm hoạt động kinh doanh ăn uống  | Tuần 4 – Tuần 7 | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Sinh viên nghiên cứu viết báo cáo và nộp cho giảng viên, thuyết trình. | 10% |
| Bài tập nhóm | Các tình huống trong quản trị nhân lực của Nhà hàng  | Tuần 9 – Tuần 10 | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Sinh viên thuyết trình, đóng vai. | 10% |
| Kiểm tra giữa kỳ cá nhân | Nội dung chương 1-3 | Tuần 7 | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Sinh viên làm bài tự luận/ trắc nghiệm | 10% |
| Đánh giá cuối kỳ | Thi kết thúc học kỳ | Lịch thi học phần | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Sinh viên làm bài tự luận/ trắc nghiệm | 60% |

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

**8.1. Nội dung giảng dạy**

**CHƯƠNG 1- TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

Chương này giúp cho sinh viên có cái nhìn tổng quan về hoạt động kinh doanh ăn uống, về những khái niệm cơ bản trong kinh doanh ăn uống; hiểu rõ những ý nghĩa quan trọng của việc phát triển hoạt động kinh doanh ăn uống trong kinh doanh khách sạn nói riêng và kinh doanh lưu trú du lịch nói chung; hiểu rõ về lịch sử hình thành và xu hướng phát triển của hoạt động kinh doanh ăn uống.

***Nội dung của chương***

1. **Một số khái niệm cơ bản**
2. Kinh doanh ăn uống du lịch,
3. Nhà hàng du lịch
4. Khái niệm kinh doanh nhà hàng
5. Khách hàng của nhà hàng
6. Các sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng
	1. **Đặc điểm của hoạt động kinh doanh nhà hàng**
7. Phụ thuộc vào vị trí xây dựng nhà hàng
8. Đòi hỏi mức đầu tư ban đầu vào hệ thống máy móc TTB tiện nghi lớn: 4000-6000$/chỗ ngồi (10.000$/chỗ ngồi cho Luxury R)
9. Đòi hỏi số lượng lao động trực tiếp cao
10. Chịu sức ép cạnh tranh cao.
11. Chịu sự phụ thuộc vào quy luật trong tiêu dùng của khách hàng
	1. **Các điều kiện kinh doanh nhà hàng**
12. Điều kiện về vốn
13. Điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật
14. Điều kiện về môi trường
15. Điều kiện về đội ngũ nhân viên
	1. **Các chức năng kinh doanh của nhà hàng**
	2. Chức năng sản xuất
	3. Chức năng lưu thông (bán hàng)
	4. Chức năng phục vụ
	5. **Lịch sử hình thành và xu hướng phát triển của hoạt động kinh doanh ăn uống**
16. Lịch sử hình thành và phát triển của hoạt động kinh doanh ăn uống trên thế giới
17. Các xu hướng phát triển của hoạt động kinh doanh ăn uống trên thế giới.

***Tài liệu tham khảo của chương***

 PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2008), Giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn”, nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

TS. Trịnh Xuân Dũng (2004), “Tổ chức kinh doanh nhà hàng”, nhà xuất bản lao động xã hội.

John R.Walker, McKibbon Professor of Hotel and Restaurant Management and Fulbright Senior Specialist, University of South Florida Sarasota-Manatee (2011), "The restaurant from cencept to operation", John Wiley & Sons.

Raymond J. Goodman, Jr. (1996), The Management of Service for the Restaurant Manager“ IRWIN.

**CHƯƠNG 2 – QUẢN TRỊ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT**

**TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

Chương này giúp cho sinh viên có cái nhìn tổng quan về hoạt động kinh doanh nhà hàng, về những khái niệm cơ bản trong kinh doanh nhà hàng; hiểu rõ những ý nghĩa quan trọng của việc đầu tư phát triển hoạt động kinh doanh ăn uống trong kinh doanh khách sạn và kinh doanh nhà hàng;

***Nội dung của chương***

1. **Phân loại nhà hàng**
2. Theo mục đích kinh doanh:
3. Theo mức cung cấp dịch vụ
4. Theo hình thức sở hữu và quản lý
5. Theo thực đơn
6. Theo đồ uống
7. Theo chủ đề
8. **Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh nhà hàng**
9. Về mức độ tiện nghi
10. Về mức độ thẩm mỹ
11. Về mức độ an toàn
12. Về mức độ vệ sinh
13. **Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh nhà hàng**
14. Chỉ tiêu khả năng đáp ứng tối ưu của nhà hàng
15. Chỉ tiêu hệ số sử dụng chỗ ngồi thiết kế của nhà hàng
16. Chỉ tiêu hệ số sử dụng chỗ ngồi thực tế của nhà hàng
17. **Xác định ý tưởng, lựa chọn vị trí và thiết kế nhà hàng**
18. Xác định ý tưởng trong đầu tư kinh doanh nhà hàng
19. Lựa chọn vị trí đầu tư xây dựng nhà hàng
20. Thiết kế nhà hàng

***Tài liệu tham khảo của chương***

 PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2008), Giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn”, nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

TS. Trịnh Xuân Dũng (2004), “Tổ chức kinh doanh nhà hàng”, nhà xuất bản lao động xã hội.

John R.Walker, McKibbon Professor of Hotel and Restaurant Management and Fulbright Senior Specialist, University of South Florida Sarasota-Manatee (2011), "The restaurant from cencept to operation", John Wiley & Sons.

Raymond J. Goodman, Jr. (1996), The Management of Service for the Restaurant Manager“ IRWIN.

**CHƯƠNG 3 – QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG**

**TRONG NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

Chương này giúp cho sinh viên hiểu sâu về quy trình tổ chức các hoạt động kinh doanh thức ăn đồ uống của nhà hàng và cách thức thực hiện các hoạt động này như: tổ chức xây dựng kế hoạch thực đơn; tổ chức mua thực phẩm; tổ chức nhập hàng; tổ chức lưu trữ bảo quản thực phẩm; tổ chức chế biến thức ăn đồ uống; tổ chức phục vụ và tổ chức đánh giá.

***Nội dung của chương***

**3.1 Quy trình tổ chức hoạt động sản xuất kinh doanh của nhà hàng**

1. Xây dựng kế hoạch của thực đơn
2. Mua thực phẩm
3. Nhập thực phẩm
4. Lưu trữ bảo quản thực phẩm
5. Chế biến thức ăn đồ uống
6. Phục vụ trực tiếp
7. Đánh giá

**3.2 Xây dựng kế hoạch thực đơn**

* + 1. Khái niệm thực đơn và các bước cấu trúc món ăn trong thực đơn
		2. Phân loại thực đơn
		3. Mục tiêu của xây dựng thực đơn
		4. Các căn cứ và yêu cầu xây dựng thực đơn
		5. Quy trình xây dựng thực đơn
1. **Quản lý hoạt động mua**

3.3.1 Mục tiêu

3.3.2 Yêu cầu

3.3.3 Quy trình

3.3.4 Biện pháp quản lý phòng ngừa tiêu cực

1. **Quản lý hoạt động nhập**

3.4.1 Mục tiêu

3.4.2 Yêu cầu

3.4.3 Quy trình

3.4.4 Biện pháp quản lý phòng ngừa tiêu cực

1. **Quản lý hoạt động lưu kho bảo quản**

3.5.1 Mục tiêu

3.5.2 Yêu cầu

3.5.3 Quy trình

3.5.4 Biện pháp quản lý phòng ngừa tiêu cực

1. **Quản lý hoạt động chế biến thức ăn, đồ uống**

3.6.1 Tổ chức phân công nhân lực

3.6.2 Tổ chức sơ chế

3.6.3 Tổ chức chế biến

3.6.4 Quản lý tiêu thụ hàng hóa

***Tài liệu tham khảo của chương***

PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2008), Giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn”, nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

TS. Trịnh Xuân Dũng (2004), “Tổ chức kinh doanh nhà hàng”, nhà xuất bản lao động xã hội.

John R.Walker, McKibbon Professor of Hotel and Restaurant Management and Fulbright Senior Specialist, University of South Florida Sarasota-Manatee (2011), "The restaurant from cencept to operation", John Wiley & Sons.

Raymond J. Goodman, Jr. (1996), The Management of Service for the Restaurant Manager“ IRWIN.

**CHƯƠNG 4 – QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

Chương này giúp cho sinh viên có cái nhìn tổng quan và hiểu sâu hơn về các hoạt động quản lý nhân viên trong nhà hàng và các kỹ năng quản lý nhân viên cần có của nhà quản lý hoạt động kinh doanh ăn uống.

***Nội dung của chương***

1. **Tổ chức bộ phận nhà hàng**
2. Tổ chức bộ máy
3. Các chức năng, nhiệm vụ và mục tiêu quản lý nhà hàng
4. **Tuyển mộ, lựa chọn và phân công, bố trí nhân viên trong nhà hàng**
5. Phân tích và mô tả công việc
6. Tuyển mộ và lựa chọn nhân viên
7. Phân công, bố trí nhân viên
8. **Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong kinh doanh nhà hàng**
9. Định hướng nhân viên
10. Đào tạo nhân viên
11. Huấn luyện, phát triển nguồn nhân lực
12. **Lãnh đạo và quản lý nhà hàng**
13. Lãnh đạo nhà hàng
14. Một số vấn đề trong quản lý nhà hàng

***Tài liệu tham khảo của chương***

 PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2008), Giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn”, nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

TS. Trịnh Xuân Dũng (2004), “Tổ chức kinh doanh nhà hàng”, nhà xuất bản lao động xã hội.

John R.Walker, McKibbon Professor of Hotel and Restaurant Management and Fulbright Senior Specialist, University of South Florida Sarasota-Manatee (2011), "The restaurant from cencept to operation", John Wiley & Sons.

Raymond J. Goodman, Jr. (1996), The Management of Service for the Restaurant Manager“ IRWIN.

**CHƯƠNG 5- KẾ HOẠCH KINH DOANH VÀ KẾ HOẠCH MARKETING CỦA NHÀ HÀNG**

***Giới thiệu khái quát***

Chương này cung cấp cho sinh viên các kiến thức về công tác xây dựng kế hoạch kinh doanh cho một nhà hàng, xây dựng chiến lược và kế hoạch Marketing trong kinh doanh ăn uống như: phân tích môi trường, nghiên cứu thị trường, lập kế hoạch marketing, xúc tiến quảng cáo….

***Nội dung của chương***

1. **Kế hoạch kinh doanh của nhà hàng**
2. Chuẩn bị
3. Lập kế hoạch kinh doanh
4. **Kế hoạch Marketing**
5. Phân biệt Marketing và Sale
6. Xây dựng chiến lược Marketing
7. Lập kế hoạch Marketing
8. **Thiết lập và duy trì quan hệ với khách hàng**
9. Giải quyết các vấn đề của khách hàng
10. Thiết lập và duy trì quan hệ với khách hàng

***Tài liệu tham khảo của chương***

 PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương (2008), Giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn”, nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

TS. Trịnh Xuân Dũng (2004), “Tổ chức kinh doanh nhà hàng”, nhà xuất bản lao động xã hội.

John R.Walker, McKibbon Professor of Hotel and Restaurant Management and Fulbright Senior Specialist, University of South Florida Sarasota-Manatee (2011), "The restaurant from cencept to operation", John Wiley & Sons.

Raymond J. Goodman, Jr. (1996), The Management of Service for the Restaurant Manager“ IRWIN.

**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: Tổng quan về kinh doanh nhà hàng | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Giảng viên* Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Giao nhiệm vụ thảo luận.
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

Sinh viên:- Nghiên cứu tài liệu học tập ở nhà:- Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL- Thảo luận theo nhiệm vụ được giao. | Chuyên cần |
| 3-4 | Chương 2 : Quản trị cơ sở vật chất kĩ thuật trong kinh doanh nhà hàng | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Giảng viên* Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Giao nhiệm vụ thảo luận.
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

Sinh viên:- Nghiên cứu tài liệu học tập ở nhà:- Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL- Thảo luận theo nhiệm vụ được giao. | Chuyên cần |
| 5-6 | Chương 3 : Quản lý hoạt động kinh doanh ăn uống trong nhà hàng | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Giảng viên* Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Giao nhiệm vụ thảo luận.
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

Sinh viên:- Nghiên cứu tài liệu học tập ở nhà:- Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL- Thảo luận theo nhiệm vụ được giao. | Chuyên cần, bài tập lớn |
| 7 | Kiểm tra giữa học kỳ |  |  |  |
| 8 - 9 | Chương 4 : Quản trị nguồn nhân lực trong Nhà hàng | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Giảng viên* Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Giao nhiệm vụ thảo luận.
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

Sinh viên:- Nghiên cứu tài liệu học tập ở nhà:- Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL- Thảo luận theo nhiệm vụ được giao. | Chuyên cần, bài tập nhóm |
| 10-12  | Chương 5: Kế hoạch kinh doanh và kế hoạch marketing của nhà hàng  | LO 1.1 – 1.6LO 2.1 – 2.6LO 3.1 – 3.3 | Giảng viên* Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Giao nhiệm vụ thảo luận.
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

Sinh viên:- Nghiên cứu tài liệu học tập ở nhà:- Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL- Thảo luận theo nhiệm vụ được giao. | Chuyên cần |
| 13 | Tổng kết học phần |  |  |  |

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

**9.1. Quy định về tham dự lớp học**

- Sinh 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 20% tổng số buổi học của học phần sẽ bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.

- Sinh viên nộp bài tập cá nhân muộn so với thời gian quy định của giảng viên sẽ nhận điểm 0 của bài tập đó.

- Sinh viên sẽ được yêu cầu trả lời các câu hỏi vấn đáp ngẫu nhiên trong suốt 12 buổi học

- Về trao đổi giữa giảng viên và sinh viên: Khuyến khích sinh viên tham gia thảo luận, phản hồi trực tiếp với giảng viên về nội dung học phần, phương pháp dạy và học, tài liệu giảng dạy và đọc. Giảng viên cũng khuyến khích sinh viên phản hồi về hình thức, phương pháp và nội dung kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên. Sinh viên có thể giao trao đổi với giảng viên trên lớp, trong giờ hành chính hoặc qua email. Những thông tin phản hồi của sinh viên có giá trị góp phần nâng cao chất lượng dạy và học của học phần.

**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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Xác nhận của Trường** | **Trưởng Bộ môn** | **Giảng viên** |