

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÁCH KHOA ĐÀ NẴNG



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành : Quản trị khách sạn

Mã ngành : 6810201

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Đà Nẵng - Năm 2020

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Kèm theo Quyết định số/QĐ-CĐBK ngày/...../2020 của

Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Bách Khoa Đà Nẵng)

Tên ngành, nghề : QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

Mã ngành, nghề : 6810201

Trình độ đào tạo : Cao đẳng nghề

Hình thức đào tạo : Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông và tương đương trở lên;

Thời gian đào tạo : 2,5 năm

I. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

1.1. Mục tiêu chung

- Chương trình đào tạo Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn” nhằm trang bị cho người học có kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành về các nghiệp vụ cơ bản của khách sạn như: lễ tân, nhà hàng, buồng, ăn uống, phục vụ tiệc, hội nghị hội thảo. Với các môn học tự chọn được phân ba nhóm gắn với ba chuyên ngành hẹp: quản trị lễ tân, quản trị nhà hàng và quản trị buồng phòng, người học có thể lựa chọn con đường thăng tiến, phát triển nghề nghiệp của mình theo một trong ba lĩnh vực đã nêu;

- Bên cạnh kiến thức, kỹ năng chung và chuyên sâu, chương trình đào tạo còn trang bị cho người học đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, phong cách chuyên nghiệp và sức khỏe tốt;

- Hoàn thành chương trình đào tạo, người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận lưu trú, nhà hàng hoặc hội nghị hội thảo; có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại khách sạn vừa và lớn hoặc quản lý khách nhỏ khi có cơ hội thăng tiến.

1.2. Mục tiêu cụ thể

1.2.1. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;

- Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn - nhà hàng trong ngành du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn - nhà hàng về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn; mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều

hành khách sạn, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất và quản trị các bộ phận nghiệp vụ chuyên môn như: Lễ tân, buồng, ẩm thực;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, pha chế thức uống và chế biến món ăn;

- Mô tả được các quy trình quản lý của các bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng, bếp;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận của khách sạn;

- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khách sạn để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

1.2.2. Về kỹ năng

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, nhà hàng hoặc bộ phận yến tiệc, hội nghị - hội thảo;

- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Thực hiện đúng quy trình quản lý tại các vị trí công việc của quản lý bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Quản lý nhân sự, tài sản, công cụ và tài chính tại các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo đúng tiêu chuẩn qui định của khách sạn;

- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;

- Chủ trì hoặc tham gia xây dựng được một số kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;

- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;

- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo và phát hiện ra được các nguyên nhân và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

1.2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Lễ tân;

- Phụ bếp;

- Buồng;

- An ninh;

- Nhà hàng;

- Quản lý lễ tân;

- Kinh doanh - tiếp thị;

- Quản lý buồng;

- Phụ bar;

- Quản lý nhà hàng;

*** Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

II. KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC VÀ THỜI GIAN KHÓA HỌC

2.1. Khối lượng kiến thức

- Số lượng môn học, modun: 32

- Khối lượng kiến thức toàn khóa: 1995 giờ (81 tín chỉ)
- Khối lượng các môn chung: 435 giờ
- Khối lượng các môn học/modun chuyên môn: 1560 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 517 giờ; Thực hành, thực tập: 1411 giờ; Kiểm tra: 67 giờ

2.2. Phân bổ thời gian đào tạo

a. Bảng phân bổ thời gian đào tạo của khóa học

Stt	Nội dung các hoạt động	Thời gian đào tạo (tuần)
1.	Tổng thời gian học tập	107
1.1	Thực học	100
1.2	Ôn tập, kiểm tra hết môn và Báo cáo tốt nghiệp	7
2.	Tổng thời gian các hoạt động chung	22
2.1	Khai giảng, bế giảng, sơ tổng kết và nghỉ hè, nghỉ tết	17
2.2	Lao động, dự phòng	5
Tổng cộng		129

b. Bảng phân bổ tiến độ đào tạo của khóa học theo học kỳ

Stt	Nội dung	Tiến độ đào tạo					Tổng
		HK1	HK2	HK3	HK4	HK5	
1	Thời gian học	20	20	14	20	6	80
2	Học thực tế, thực tập tại cơ sở	-	-	6	-	14	20
3	Kiểm tra hết môn	1	1	1	1	1	5
4	Khóa luận/ Báo cáo tốt nghiệp	-	-	-	-	2	2
5	Nghỉ tết Nguyên đán	2	-	2	-	-	4
6	Nghỉ hè	-	5	-	5	-	10
7	Khai giảng, nghỉ lễ, sơ kết, tổng kết, bế giảng	1	-	1	-	1	3
8	Lao động, dự phòng	1	1	1	1	1	5
Tổng cộng		25	27	25	27	25	129

III. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

3.1. Phân bổ số giờ Lý thuyết, thực hành, kiểm tra

Mã MH/ MD	Tên môn học	Số TC	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/ bài tập/thảo luận	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	20	435	157	255	23
1	Giáo dục Chính trị	4	75	41	29	5

Mã MH/ MD	Tên môn học	Số TC	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/ bài tập/thảo luận	Thi/ Kiểm tra
2	Pháp luật	2	30	18	10	2
3	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
4	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	4	75	36	35	4
5	Tin học	3	75	15	58	2
6	Ngoại ngữ (Tiếng Anh)	5	120	42	72	6
II	Các môn học cơ sở, chuyên môn	48	1035	330	661	44
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	12	270	90	168	12
7	Kinh tế vi mô	2	45	15	28	2
8	Tổng quan du lịch, khách sạn	2	45	15	28	2
9	Quản trị học	2	45	15	28	2
10	Giao tiếp trong kinh doanh	2	45	15	28	2
11	Quản lý chất lượng dịch vụ	2	45	15	28	2
12	Thống kê doanh nghiệp	2	45	15	28	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	36	765	240	493	32
13	Tiếng anh chuyên ngành QTKS	3	45	15	28	2
14	Marketing du lịch	2	45	15	28	2
15	Nghiệp vụ lễ tân	3	60	15	43	2
16	Nghiệp vụ buồng phòng	3	60	15	43	2
17	Nghiệp vụ nhà hàng	3	60	15	43	2
18	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	15	28	2
19	Nghiệp vụ bar	2	45	15	28	2
20	Tâm lý khách du lịch	2	45	15	28	2
21	Tổ chức sự kiện	2	45	15	28	2
22	Phát triển du lịch bền vững	2	45	15	28	2
23	Luật du lịch	2	45	15	28	2
24	Quản trị khách sạn	2	45	15	28	2
25	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	15	28	2
26	An toàn thực phẩm	2	45	15	28	2
27	Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch	2	45	15	28	2
28	Quản trị các dịch vụ giải trí	2	45	15	28	2
III	Thực tập tại cơ sở và TN	13	525	30	495	0
29	Thực tập tại cơ sở 1	3	135	0	135	6 tuần
30	Thực tập tại cơ sở 2	3	135	0	135	6 tuần
31	Thực tập tốt nghiệp	5	195	15	180	6 tuần
32	Khóa luận tốt nghiệp	2	60	15	45	2 tuần
TỔNG CỘNG		81	1995	517	1411	67

Chương trình đào tạo theo phương thức tích lũy modun hoặc tín chỉ.

Quy đổi: - 1 TC lý thuyết tương đương 15 giờ lý thuyết

- 1 TC thực hành tương đương 30 giờ thực hành/thực tập tại xưởng hoặc 45 giờ thực hành/thực tập tại cơ sở

3.2. Phân bổ thời gian học các học kỳ

Mã MH/ MD	Tên môn học	Tổng số	Phân bổ môn học				
			20	20	20	20	20
			HK1	HK2	HK3	HK4	HK5
I	Các môn học chung	435	435	0	0	0	0
1	Giáo dục Chính trị	75	75				
2	Pháp luật	30	30				
3	Giáo dục thể chất	60	60				
4	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	75	75				
5	Tin học	75	75				
6	Ngoại ngữ (Tiếng Anh)	120	120				
II	Các môn học cơ sở, chuyên môn	1035	0	360	255	330	90
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	270	0	180	0	90	0
7	Kinh tế vi mô	45		45			
8	Tổng quan du lịch, khách sạn	45		45			
9	Quản trị học	45		45			
10	Giao tiếp trong kinh doanh	45		45			
11	Quản lý chất lượng dịch vụ	45				45	
12	Thống kê doanh nghiệp	45				45	
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	765	0	180	255	240	90
13	Tiếng anh chuyên ngành QTKS	45			45		
14	Marketing du lịch	45		45			
15	Nghiệp vụ lễ tân	60			60		
16	Nghiệp vụ buồng phòng	60			60		
17	Nghiệp vụ nhà hàng	60				60	
18	Nghiệp vụ thanh toán	45		45			
19	Nghiệp vụ bar	45				45	
20	Tâm lý khách du lịch	45		45			
21	Tổ chức sự kiện	45			45		
22	Phát triển du lịch bền vững	45				45	
23	Luật du lịch	45		45			
24	Quản trị khách sạn	45				45	
25	Quản trị nguồn nhân lực	45			45		
26	An toàn thực phẩm	45				45	
27	Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch	45					45
28	Quản trị các dịch vụ giải trí	45					45
III	Thực tập tại cơ sở và TN	525	0	0	135	0	390
29	Thực tập tại cơ sở 1	135			135		
30	Thực tập tại cơ sở 2	135					135
31	Thực tập tốt nghiệp	195					195
32	Khóa luận tốt nghiệp	60					60
TỔNG CỘNG		1995	435	360	390	330	480

Ghi chú: Môn học GDTC và GDQPAN là môn học điều kiện để xét hoàn thành khối lượng học tập và xét công nhận tốt nghiệp.

IV. CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC, MÔ ĐUN ĐÀO TẠO

(Nội dung chi tiết học Lý thuyết, Thực hành và kiểm tra có Phụ lục kèm theo)

TÊN MÔN HỌC: KINH TẾ VI MÔ

Mã số môn học: MH7

Thời gian môn học: 45 giờ; (LT: 15 giờ; TH:28 giờ; KT: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Kinh tế vi mô là môn học bắt buộc thuộc các môn học trong chương trình dạy nghề trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị Kinh Doanh”.

- Môn học Kinh tế vi mô có vị trí quan trọng trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về kinh tế phục vụ cho nghề Quản trị Kinh Doanh du lịch.

- Kinh tế vi mô là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC: Sau khi học xong môn học này sẽ trang bị cho người học:

-Về kiến thức:giúp người học xác định nội dung và tính chất môn học, đối tượng và phương pháp nghiên cứu môn học; các quy luật của nền kinh tế; cách thức lựa chọn phương án tối ưu của doanh nghiệp và làm rõ được giới hạn và mục tiêu của từng chủ thể kinh tế trong nền kinh tế.

-Về kỹ năng:giải được các bài tập trong nội dung chương trình và theo yêu cầu của giáo viên giảng dạy; vận dụng được kiến thức đã học vào thực tiễn hoạt động sản xuất kinh doanh.

-Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:nhận thức đúng đắn về các quy luật của nền kinh tế; nghiêm túc học tập theo sự hướng dẫn của giáo viên bộ môn.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên chương/mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra* (LT hoặc TH)
I	Mở đầu Chương 1: Tổng quan về kinh tế học vi mô	5	2	3	0

	1. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu kinh tế vi mô 2. Các vấn đề kinh tế cơ bản 3. Lý thuyết lựa chọn kinh tế				
II	Chương 2: Cung - Cầu 1. Cầu 2. Cung 3. Cân bằng thị trường	15	5	9	1
III	Chương 3: Co giãn của cầu 1. Các khái niệm 2. Phương pháp tính độ co giãn của cầu	5	2	3	0
IV	Chương 4: Lý thuyết tiêu dùng 1. Lý thuyết lợi ích 2. Lựa chọn sản phẩm và tiêu dùng tối ưu	10	3	6	1
V	Chương 5: Sản xuất – Chi phí – Lợi nhuận 1. Lý thuyết sản xuất 2. Lý thuyết chi phí 3. Lợi nhuận	10	3	6	1
	Tổng cộng:	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Mở đầu

Chương 1: Tổng quan về kinh tế học vi mô

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu kinh tế vi mô;
- Liệt kê và vận dụng những mô hình kinh tế, những tác động bên ngoài ảnh hưởng đến vấn đề kinh tế của doanh nghiệp.

Nội dung:

Thời gian: 5h (LT:2 TH:3; KT:0)

1. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu kinh tế học vi mô *Thời gian: 1 giờ*

1.1. Kinh tế học và các bộ phận của Kinh tế học

1.2.Nội dung của kinh tế học

1.3.Phương pháp nghiên cứu Kinh tế học vi mô

2.Các vấn đề kinh tế cơ bản

Thời gian: 1 giờ

2.1.Ba vấn đề kinh tế cơ bản

2.2.Các mô hình kinh tế để giải thích ba vấn đề kinh tế cơ bản

3.Lý thuyết lựa chọn kinh tế

Thời gian: 3 giờ

Mục/Tiêu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1.Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu kinh tế học vi mô	1	1	0	0	Lý thuyết
1.1.Kinh tế học và các bộ phận của Kinh tế học	0.25	0.25	0	0	
1.2.Nội dung của kinh tế học	0.25	0.25	0	0	
1.3.Phương pháp nghiên cứu Kinh tế học vi mô	0.5	0.5	0	0	
2.Các vấn đề kinh tế cơ bản	1	1	0	0	Lý thuyết
2.1.Ba vấn đề kinh tế cơ bản	0.5	0.5	0	0	
2.2.Các mô hình kinh tế để giải thích ba vấn đề kinh tế cơ bản	0.5	0.5	0	0	
3.Lý thuyết lựa chọn kinh tế	3	0	3	0	Tích hợp
3.1.Quy luật khan hiếm	0.75	0.5	0.5	0	
3.2.Chi phí cơ hội	0.75	0.5	0.5	0	
3.3.Quy luật chi phí cơ hội tăng dần	0.75	0.5	1	0	
3.4.Đường giới hạn khả năng sản xuất	0.75	0.5	1	0	
Tổng cộng:	5	2	3	0	

3.1.Quy luật khan hiếm

3.2.Chi phí cơ hội

3.3.Quy luật chi phí cơ hội tăng dần

3.4.Đường giới hạn khả năng sản xuất

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 1

Chương 2: Cung - Cầu

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

-*Về kiến thức:* nắm vững các khái niệm về cầu; luật cầu; các nhân tố quyết định cầu; khái niệm cung, luật cung và các nhân tố quyết định cung; trạng thái cân bằng thị trường, sự thay đổi trạng thái cân bằng thị trường và kiểm soát giá.

-*Về kỹ năng:* vận dụng kiến thức đã học giải được bài tập trong chương trình học và theo yêu cầu của giáo viên.

-*Về thái độ:* nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung:

Thời gian: 15h (LT:5; TH:9;KT:1)

1. Cầu

Thời gian: 5giờ

1.1. Khái niệm.

1.2. Luật cầu

1.3. Các yếu tố quyết định cầu

2. Cung

Thời gian: 3giờ

2.1. Khái niệm

2.2. Luật cung

2.3. Các yếu tố quyết định cung

3. Cân bằng thị trường

Thời gian: 7giờ

3.1. Trạng thái cân bằng cung – cầu

3.2. Cách xác định thị trường

Mục/Tiểu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Cầu	5	2	0	0	Tích hợp
1.1. Khái niệm.	2	1	0	0	
1.2. Luật cầu	1	0.5	0	0	
1.3. Các yếu tố quyết định cầu	2	0.5	0	0	
2. Cung	3	1	0	0	Tích hợp
2.1. Khái niệm.	1	0.25	0	0	
2.2. Luật Cung.	1	0.25	0	0	
2.3. Các yếu tố quyết định cung	1	0.5	0	0	
3. Cân bằng thị trường	7	2	9	1	Tích hợp
3.1. Trạng thái cân bằng cung - cầu.	1	0.5	2		
3.2. Cách xác định cân bằng thị trường	1	0.5	2		
3.3. Kiểm soát giá	1	0.5	2.5		
3.4. Thay đổi trạng thái cân bằng	4	2.5	2.5		
Tổng cộng	15	5	9	1	

3.3. Kiểm soát giá

3.4. Thay đổi trạng thái cân bằng

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 2

Chương 3: Cơ sở của cầu

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

-*Về kiến thức:* trang bị cho người học những kiến thức về sự ảnh hưởng của các nhân tố gây nên sự biến động của cầu, từ đó rút ra những nhận xét; thuộc và hiểu được cách hình thành các công thức tính cũng như bản chất của từng sự ảnh hưởng.

-*Về kỹ năng:* Vận dụng kiến thức đã học tính toán được độ co giãn của cầu theo giá, độ co giãn của cầu theo thu nhập và độ co giãn chéo của cầu.

-*Về thái độ:* nghiêm túc trong lớp học, đảm bảo số tiết theo yêu cầu và tích cực nghiên cứu theo yêu cầu của giáo viên bộ môn.

Nội dung:

Thời gian: 5h (LT:2; TH:3;KT:0)

1. Các khái niệm

Thời gian: 1 giờ

1.1. Định nghĩa co dẫn của cầu

1.2. Các loại co dẫn của cầu

2. Phương pháp tính độ co dẫn của cầu

Thời gian: 4 giờ

2.1. Co dẫn của cầu theo giá

2.2. Co dẫn của cầu theo thu nhập

2.3. Co dẫn chéo của cầu

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 3

Mục/Tiểu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Các khái niệm	1	1	0	0	Tích hợp
1.1. Định nghĩa co dẫn của cầu	0.5	0.5	0	0	
1.2. Các loại co dẫn của cầu	0.5	0.5	0	0	
2. Phương pháp tính độ co dẫn của cầu	4	1	3	0	Tích hợp
2.1. Co dẫn của cầu theo giá	2	0.5	1	0	
2.2. Co dẫn của cầu theo thu nhập	1	0.25	1	0	
2.3. Co dẫn chéo của cầu	1	0.25	1		
Tổng cộng:	5	2	3	0	

Chương 4: Lý thuyết tiêu dùng

Mục tiêu: sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

Về kiến thức: nắm được các khái niệm về lợi ích, tổng lợi ích, lợi ích cận biên; phương án lựa chọn sản phẩm và tiêu dùng tối ưu,

Về kỹ năng: vận dụng kiến thức đã học để giải quyết các bài tập theo yêu cầu nội dung chương học và giáo viên bộ môn.

Về thái độ: ý thức cao về vai trò tự học ở nhà; nghiêm túc tiếp thu kiến thức và đảm bảo lượng kiến thức theo yêu cầu.

Nội dung:

Thời gian: 10h (LT:3; TH:6; KT:1)

1. Lý thuyết lợi ích

Thời gian: 5 giờ

1.1. Khái niệm về lợi ích và lợi ích cận biên

1.2. Quy luật lợi ích cận biên giảm dần

1.3. Lợi ích cận biên, đường cầu và thẳng dư tiêu dùng

2.Lựa chọn sản phẩm và tiêu dùng tối ưu

Thời gian:5 giờ

2.1.Sự ràng buộc ngân sách và đường ngân sách (BL)

2.2.Sự lựa chọn của người tiêu dùng (giả sử lợi ích đo được)

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 4

Mục/Tiểu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1.Lý thuyết lợi ích	5	1	3	0	Tích hợp
1.1. Khái niệm về lợi ích và lợi ích cận biên	2	0.5	1.5	0	
1.2.Quy luật lợi ích cận biên giảm dần	3	0.5	1.5	0	
2.Lựa chọn sản phẩm và tiêu dùng tối ưu	5	2	2	1	Tích hợp
2.1.Sự ràng buộc ngân sách và đường ngân sách (BL)	1.5	1	1	0.5	
2.2.Sự lựa chọn của người tiêu dùng (giả sử lợi ích đo được)	1.5	1	1	0.5	
Tổng cộng:	10	3	6	1	

Chương 5: Sản xuất – Chi phí – Lợi nhuận

Mục tiêu:sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

-*Về kiến thức:* hiểu biết được đặc điểm của từng loại chi phí, nội dung và tính chất của nó; lợi nhuận và nguyên tắc tối đa hóa lợi nhuận.

-*Về kỹ năng:* vận dụng kiến thức đã học để giải được một số bài tập theo yêu cầu môn học và theo yêu cầu của giáo viên.

-*Về thái độ:* tập trung lắng nghe tại lớp, dự học đầy đủ và chuyên cần; tự học ở nhà theo sự hướng dẫn của giáo viên.

Nội dung:

Thời gian: 10h (LT:3; TH: 6; KT:1)

1.Lý thuyết sản xuất

Thời gian: 3 giờ

1.1.Hàm sản xuất

1.2.Sản xuất trong ngắn hạn

1.3.Quy luật năng suất cận biên giảm dần

1.4.Mối quan hệ giữa năng suất bình quân và năng suất cận biên

2.Lý thuyết chi phí

Thời gian: 4 giờ

2.1.Tổng chi phí – Chi phí cố định – Chi phí biến đổi

2.2.Chi phí bình quân

2.3.Chi phí cận biên

2.4.Mối quan hệ và xu hướng vận động của các loại chi phí

3.Lợi nhuận

Thời gian: 2 giờ

3.1.Khái niệm và công thức tính lợi nhuận

3.2.Lợi nhuận kinh tế và lợi nhuận tính toán

3.3.Nguyên tắc tối đa hóa lợi nhuận

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 5

Mục/Tiêu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1.Lý thuyết sản xuất	3	0	3	0	Tích hợp
1.1.Hàm sản xuất	0.5	0	0.5	0	
1.2.Sản xuất trong ngắn hạn	0.5	0	0.5	0	
1.3.Quy luật năng suất cận biên giảm dần	1	0	1	0	
1.4.Mối quan hệ giữa năng suất bình quân và năng suất cận biên	1	0	1	0	
2.Lý thuyết chi phí	4	2	2	0	
2.1.Tổng chi phí – Chi phí cố định – Chi phí biến đổi	1	0.5	0.5	0	
2.2.Chi phí bình quân	1	0.5	0.5	0	
2.3.Chi phí cận biên	1	0.5	0.5	0	
2.4.Mối quan hệ và xu hướng vận động của các loại chi phí	1	0.5	0.5	0	
3.Lợi nhuận	2	1	1	0	Tích hợp
3.1.Khái niệm và công thức tính lợi nhuận	0.5	0	0.5	0	
3.2.Lợi nhuận kinh tế và lợi nhuận tính toán	1	0.5	0.5	0	
3.3.Nguyên tắc tối đa hóa lợi nhuận	0.5	0.5	0	0	
* Kiểm tra	1	0	0	1	Tại lớp

Tổng cộng:	10	3	6	1	
-------------------	-----------	----------	----------	----------	--

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện dạy học đầy đủ.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kì: 3 bài kiểm tra viết, thời gian 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian tối đa 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị Kinh doanh.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Đối với giáo viên:

- + Có trình độ chuyên môn về kinh tế (Cử nhân khoa học trở lên).
- + Có kiến thức chuyên sâu về kinh tế học
- + Có kiến thức về một số môn kinh tế liên quan.
- + Có trình độ sư phạm
- + Chuẩn bị đầy đủ bài giảng, bài tập mẫu, câu hỏi thảo luận v.v...

- Đối với người học:

- + Có đầy đủ thiết bị phục vụ học tập.
- + Có ý thức học tập tốt.
- + Tham gia và thực hiện đầy đủ các hoạt động giảng dạy của giáo viên.
- + Thao khảo tài liệu.
- + Làm bài tập ở nhà.

3. Những trọng tâm chương trình:

Chương 2, 3, 4, 5

4. Tài liệu cần tham khảo:

- [1] Phạm Văn Minh (2010), *Giáo trình Kinh tế học vi mô*, NXB Giáo dục Việt Nam (giáo trình chính).
- [2] Bộ Giáo dục và đào tạo (2008), *Kinh tế học vi mô*, NXB Giáo dục.
- [3] Robert S.Pindyck, Daniel L.Rubinfeld (1999), *Kinh tế học vi mô*, NXB Thống kê.
- [4] Paul A.Samuelson & William D.Nordhaus (2007), *Kinh tế học, tập 2*. NXB Khoa học - Kỹ thuật.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC: TỔNG QUAN DU LỊCH

Mã số môn học: MH8

Thời gian môn học: 45 giờ; (LT: 15 giờ; TH: 28giờ; KT: 02 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Tổng quan du lịch là môn học bắt buộc thuộc các môn học trong chương trình dạy nghề trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị Kinh doanh du lịch”.

- Môn học Tổng quan du lịch có vị trí quan trọng trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về ngành du lịch phục vụ cho nghề nghiệp quản lý khách sạn.

- Là môn học bổ trợ học trước các môn học cơ sở ngành và chuyên ngành khác.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC: Sau khi học xong môn học này sẽ trang bị cho người học:

-Về kiến thức:giúp người học hiểu tổng quát về du lịch Việt Nam và thế giới; Nhận biết được các điều kiện phát triển du lịch và các loại hình kinh doanh du lịch; Những kiến thức có liên quan đến phục vụ du lịch, chất lượng phục vụ du lịch và lao động trong du lịch

-Về kỹ năng:Liệt kê được các vị trí công việc trong ngành du lịch nói chung, ngành khách sạn nói riêng và hình thành được ý tưởng ban đầu về nghề nghiệp chuyên sâu cho người học.

-Về thái độ:nhận thức đúng đắn về ngành du lịch nói chung và nghề trong khách sạn nói riêng; nghiêm túc học tập theo sự hướng dẫn của giáo viên bộ môn.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên chương/mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra* (LT hoặc TH)
I	Mở đầu Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn 1.Khái quát quá trình phát triển của du lịch Thế giới, Việt nam 2.Một số khái niệm cơ bản 3.Các loại hình du lịch 4.Xu hướng du lịch Thế giới, Việt Nam	9	3	6	0

II	Chương 2: Những tác động của hoạt động du lịch – Điều kiện phát triển du lịch 1. Những tác động của hoạt động du lịch 2. Điều kiện phát triển du lịch	9	3	6	0
III	Chương 3: Kinh doanh du lịch 1. Đặc điểm của ngành kinh doanh du lịch 2. Kinh doanh lữ hành 3. Kinh doanh lưu trú 4. Kinh doanh ăn uống	9	3	5	1
IV	Chương 4: Lao động trong ngành du lịch 1. Các loại lao động trong ngành du lịch 2. Đặc điểm nguồn lao động trong ngành du lịch 3. Yêu cầu đối với lao động trong ngành du lịch	9	3	5	1
V	Chương 5: Chất lượng dịch vụ du lịch 1. Phục vụ du lịch 2. Chất lượng phục vụ du lịch	9	3	6	0
	Tổng cộng:	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Mở đầu

Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- *Về kiến thức:* Trình bày được những kiến thức cơ bản về hoạt động du lịch, các khái niệm cơ bản, các thể loại du lịch, nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch và một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu.

- *Về kỹ năng:* Vận dụng kiến thức đã học phân biệt được các loại hình du lịch; các cơ sở lưu trú du lịch có tại địa phương.

- *Về thái độ*: tập trung lắng nghe tại lớp, dự học đầy đủ và chuyên cần; tự nghiên cứu ở nhà theo sự hướng dẫn của giáo viên.

Nội dung:

Thời gian: 9h (LT:3; TH:6; KT:0)

1. Khái quát quá trình phát triển của du lịch Thế giới, Việt nam

1.1. Sự ra đời và phát triển của du lịch Thế giới

1.2. Lịch sử phát triển của du lịch Việt Nam

2. Một số khái niệm cơ bản

giờ

2.1. Khái niệm về du lịch

2.2. Khái niệm về khách du lịch

2.3. Khái niệm về tài nguyên du lịch

2.4. Nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch

2.5. Khái niệm khách sạn

3. Các loại hình du lịch

3.1. Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ

3.2. Căn cứ vào mục đích chuyến đi

3.3. Căn cứ vào loại hình lưu trú

3.4. Căn cứ vào thời gian chuyến đi

3.5. Căn cứ vào lứa tuổi của khách du lịch

3.6. Căn cứ vào quốc tịch của khách du lịch

3.7. Căn cứ vào việc sử dụng các phương tiện giao thông

3.8. Căn cứ vào phương thức hợp đồng

3.9. Căn cứ vào tài nguyên du lịch

3.10. Một số cách phân biệt khác

4. Xu hướng phát triển của du lịch

4.1. Xu hướng phát triển của cầu du lịch

4.2. Xu hướng phát triển của cung du lịch

Chương 2: Những tác động của hoạt động du lịch – Điều kiện phát triển du lịch

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- *Về kiến thức*: Trình bày được mối qua hệ giữa du lịch và các lĩnh vực kinh tế, văn hóa – xã hội và môi trường; Trình bày được các điều kiện cần và đủ để phát triển du lịch.

-*Về kỹ năng*: Phân tích tác động của du lịch đối với địa điểm phát triển du lịch; Đánh giá điều kiện phát triển du lịch của địa phương.

-*Về thái độ*: nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung:

Thời gian: 9h (LT:3; TH:6;KT:)

1. Những tác động của hoạt động du lịch

1.1. Môi quan hệ giữa du lịch và kinh tế

1.1.1.Những tác động tích cực

1.1.2.Những tác động tiêu cực

1.2. Môi quan hệ giữa du lịch và văn hoá - xã hội

1.2.1.Những tác động tích cực

1.2.2.Những tác động tiêu cực

1.3. Môi quan hệ giữa du lịch và môi trường

1.3.1.Những tác động tích cực

1.3.2.Những tác động tiêu cực

2.Điều kiện phát triển du lịch

2.1. Các điều kiện chung

2.1.1. Tình hình an ninh chính trị - an toàn xã hội

2.1.2. Điều kiện kinh tế

2.1.3 Chính sách phát triển du lịch

2.1.4. Các điều kiện làm nảy sinh nhu cầu du lịch

2.2. Các điều kiện đặc trưng

2.2.1. Điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch thiên nhiên

2.2.2. Điều kiện kinh tế xã hội và tài nguyên du lịch nhân văn

2.2.3. Sự sẵn sàng đón tiếp khách

2.2.4. Các sự kiện đặc biệt

Chương 3: Kinh doanh du lịch

Mục tiêu:Học xong chương này, người học có khả năng:

-*Về kiến thức*:Hiểu biết những kiến thức về các ngành nghề kinh doanh trong du lịch; hiểu các đặc điểm trong kinh doanh lưu trú; Nhân biệt được các loại hình kinh doanh lưu trú, kinh doanh ăn uống;

-*Về kỹ năng*: Phân biệt các nghề kinh doanh trong ngành du lịch với nhau và với các nghề khác;

-*Về thái độ*: nghiêm túc trong lớp học, đảm bảo số tiết theo yêu cầu và tích cực nghiên cứu theo yêu cầu của giáo viên bộ môn.

Nội dung:

Thời gian: 9h (LT:3 TH:3;KT:1)

1.Đặc điểm của ngành kinh doanh du lịch

2.Kinh doanh lữ hành

2.1. Các loại hình kinh doanh Lữ hành

2.2. Đặc trưng của dịch vụ, sản phẩm của các đơn vị kinh doanh lữ hành

3.Kinh doanh lưu trú

3.1.Khái niệm kinh doanh lưu trú

3.2.Các loại hình lưu trú

3.3.Đặc điểm kinh doanh lưu trú

3.4.Sản phẩm, dịch vụ của kinh doanh lưu trú

4.Kinh doanh ăn uống

4.1.Khái niệm và đặc điểm kinh doanh ăn uống

4.2.Các loại hình cơ sở kinh doanh ăn uống

Kiểm tra

Chương 4: Lao động trong ngành du lịch

Mục tiêu:sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

Về kiến thức: Trình bày được một số kiến thức cơ bản lao động trong du lịch để từ đó có thể chuẩn bị tốt những điều kiện đón tiếp khách;

Về kỹ năng: liệt kê được công việc lao động trong các ngành thuộc nghề du lịch.

Về thái độ: ý thức cao về vai trò tự học ở nhà; nghiêm túc tiếp thu kiến thức và đảm bảo lượng kiến thức theo yêu cầu.

Nội dung:

Thời gian: 9h (LT:3; TH:5 KT:1)

1.Các loại lao động trong ngành du lịch

1.1.Nhóm lao động thực hiện chức năng quản lý nhà nước về du lịch

1.2.Nhóm lao động thực hiện chức năng sự nghiệp ngành du lịch

1.3.Nhóm lao động thực hiện chức năng kinh doanh du lịch

2.Đặc điểm nguồn lao động trong ngành du lịch

2.1.Đặc điểm chung của lao động du lịch

2.2.Đặc điểm của cơ cấu lao động trong du lịch

2.3.Đặc điểm về tổ chức quản lý lao động du lịch

3.Yêu cầu đối với lao động trong ngành du lịch

*** Kiểm tra**

1 giờ

Chương 5: Chất lượng dịch vụ du lịch

Mục tiêu:sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

-*Về kiến thức:*Trình bày được một số kiến thức cơ bản về phục vụ du lịch và chất lượng phục vụ du lịch.

-*Về kỹ năng:* vận dụng kiến thức đã học để có những hướng, phương thức phục vụ khách cho có chất lượng.

-*Về thái độ:* tập trung lắng nghe tại lớp, dự học đầy đủ và chuyên cần; tự nghiên cứu ở nhà theo sự hướng dẫn của giáo viên.

Nội dung:

Thời gian: 9h (LT:3; TH:5; KT:1)

1.Phục vụ du lịch

1.1 Khái niệm

1.2 Đặc điểm của phục vụ du lịch

2.Chất lượng phục vụ du lịch

2.1 Khái niệm và đặc điểm

2.2 Các yếu tố cấu thành

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện dạy học đầy đủ.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian 45 phút

- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian tối đa 60 phút)

- Thang điểm 10.

Tiêu chí đánh giá bài kiểm tra:

+ Hiểu rõ được vấn đề đưa ra, thể hiện được kỹ năng phân tích, giải thích, minh họa và tổng hợp trong việc giải quyết nhiệm vụ nghiên cứu.

+ Trình bày vấn đề rõ ràng, logic, ngôn ngữ trong sáng, trích dẫn theo đúng nguyên tắc.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị kinh doanh du lịch.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Đối với giáo viên:

+ Có kiến thức chuyên môn về ngành du lịch.

+ Có kiến thức chuyên sâu về du lịch học

+ Có trình độ sư phạm

+ Giáo viên trên cơ sở chương trình học soạn giáo án và bài giảng chi tiết để thực hiện việc giảng dạy theo đúng yêu cầu môn học. Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, giáo viên cần phải thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo và cập nhật thông tin có liên quan. Trong quá trình giảng dạy bài lưu ý liên hệ với các môn học khác cũng như với thực tế để người học ngoài việc nắm bắt được kiến thức còn có khả năng tự liên hệ được với thực tế nghề nghiệp sau này.

- Đối với người học:

+ Có đầy đủ thiết bị phục vụ học tập.

+ Có ý thức học tập tốt.

+ Tham gia và thực hiện đầy đủ các hoạt động giảng dạy của giáo viên.

+ Thao khảo tài liệu.

+ Tích cực tự học.

3. Những trọng tâm chương trình:

Chương 2, 3, 4, 5

4. Tài liệu cần tham khảo:

[1] Trần Thị Mai (2006), *Giáo trình Tổng quan du lịch*, NXB Lao động xã hội.

[2] Nguyễn Vũ Hà – Đoàn Mạnh Cường (2006), *Tổng quan cơ sở lưu trú du lịch*, NXB Lao động.

[3] Vũ Đức Minh (1999), *Tổng quan du lịch*, Trường Đại học Thương mại.

[4] Trần Đức Thanh (1999), *Nhập môn khoa học du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

[5] Đồng Ngọc Minh, Vương Lôi Đình (2000), *Kinh tế du lịch và du lịch học*, NXB Trẻ.

[6] Lục Bội Minh (2000), *Quản lý khách sạn hiện đại*, NXB thông tin.

- [7] Tổng cục du lịch (1985, 1994, 2001, 2009), *Phân loại, xếp hạng khách sạn Việt Nam*.
- [8] Trường THNV Du lịch Hà Nội (2002), *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân*, NXB Văn hóa thông tin.
- [9] Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam Khóa XI (2006), *Luật du lịch*, NXB Chính trị quốc gia
- [10] Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam do EU tài trợ (2008), *Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề*.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC: QUẢN TRỊ HỌC

Mã số môn học: MH9

Thời gian môn học: 45 giờ; (LT: 15 giờ; TH: 28 giờ; KT: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

Môn Quản trị học thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành được dạy vào năm thứ nhất trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Quản trị Kinh doanh”. Môn học này là nền tảng để người học học các môn quản trị kinh doanh

Quản trị học giới thiệu cho người học các quan điểm, nguyên lý, lý thuyết và thực hành cơ bản về quản trị có hiệu quả để đảm bảo điều hành hoạt động kinh doanh tại các doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

Sau khi học xong môn học này sẽ trang bị cho người học:

- Về kiến thức:

- + Mô tả được bản chất của môi trường kinh doanh
- + Liệt kê được các hoạt động quản trị chủ yếu

- Về kỹ năng:

- + Nhận diện được các yếu tố của lập kế hoạch, ra quyết định, động viên, khuyến khích, lãnh đạo, thông tin và mô tả được bản chất, tầm quan trọng của các yếu tố đó.

- Về thái độ:

- + Thái độ học tập nghiêm túc, chuyên cần

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên chương/mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra* (LT hoặc TH)
I	Chương 1: Giới thiệu tổng quan về quản trị 1. Khái niệm quản trị	5	3	2	0

	2. Chức năng, vai trò và kỹ năng quản trị 3. Đặc điểm của quản trị				
II	Chương 2: Hoạch định 1. Khái niệm hoạch định 2. Ý nghĩa của hoạch định 3. Phân loại, đặc điểm các loại hoạch định 4. Tiến trình hoạch định	10	3	6	1
III	Chương 3: Tổ chức 1. Khái niệm tổ chức 2. Các kiểu cơ cấu tổ chức 3. Phân quyền	10	3	7	0
IV	Chương 4: Lãnh đạo 1. Khái niệm lãnh đạo 2. Các phong cách lãnh đạo 3. Các lưu ý để trở thành nhà lãnh đạo thành công	10	3	7	0
V	Chương 5: Động viên khuyến khích 1. Khái niệm động viên 2. Các lý thuyết về nhu cầu và động cơ thúc đẩy 3. Các biện pháp động viên	10	3	6	1
	Tổng cộng	45	15	28	2

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Giới thiệu tổng quan về quản trị

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- Liệt kê được vai trò của người quản trị cấp cao, cấp trung gian và giám sát viên trong khách sạn
- Xác định được các nấc thăng tiến từ thấp đến cao của người quản trị, từ đó có định hướng phát triển nghề nghiệp phù hợp

Nội dung:

Thời gian: 5h (LT: 2; TH: 3; KT:0)

1. Khái niệm quản trị

2. Chức năng, vai trò và kỹ năng quản trị

2.1. Chức năng quản trị

2.2. Vai trò của quản trị

2.3. Nội dung các kỹ năng quản trị

3.Đặc điểm của quản trị

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 1

Mục/Tiêu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Khái niệm quản trị	0.5	0.5	0	0	Dạy LT
2. Chức năng, vai trò và kỹ năng quản trị	4	1	3	0	Dạy LT và TH tại lớp
2.1. Chức năng quản trị	1	0.5	1	0	
2.2. Vai trò của quản trị	1	0.25	1	0	
2.3. Nội dung các kỹ năng quản trị	1	0.25	1	0	
3. Đặc điểm của quản trị	0.5	0.5	0	0	Dạy LT tại lớp
Tổng cộng	5	2	3	0	

Chương 2: Chức năng hoạch định

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được các khái niệm: lập kế hoạch và ra quyết định
- Giải thích được bản chất của lập kế hoạch và ra quyết định
- Mô tả được các công đoạn của quá trình ra quyết định

Nội dung:

Thời gian: 10h (LT: 3; TH: 6;KT:1)

1. Khái niệm hoạch định
2. Ý nghĩa của hoạch định
3. Phân loại, đặc điểm các loại hoạch định
4. Tiến trình hoạch định

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 3

Mục/Tiêu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Khái niệm hoạch định	1	0.5	0.5	0	Dạy LT
2. Ý nghĩa của hoạch định	1	0.5	0.5	0	Dạy LT

3. Phân loại, đặc điểm các loại hoạch định	4	1	3	0	Dạy LT và TH tại lớp
4. Tiến trình hoạch định	3	1	2	0	Dạy LT và TH tại lớp
Kiểm tra	1	0	0	1	Làm tại lớp
Tổng cộng:	10	3	6	1	

Chương 3: Tổ chức

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- Giải thích được tại sao tổ chức là một chức năng quản trị quan trọng
- Phân biệt được các kiểu cấu trúc tổ chức: trực tuyến, chức năng, hỗn hợp.
- Vẽ được sơ đồ tổ chức của một khách sạn
- Trình bày được tầm quan trọng của phân quyền và cách phân quyền
- Giải thích được tại sao người quản trị thường gặp sai lầm trong phân quyền và đưa ra được phương pháp cải tiến kỹ năng phân quyền

Nội dung:

Thời gian: 10h (LT:3; TH: 7; KT:0)

1. Khái niệm tổ chức

2. Các kiểu cơ cấu tổ chức

2.1. Cơ cấu trực tuyến

2.2. Cơ cấu chức năng

2.3. Cơ cấu hỗn hợp (trực tuyến- chức năng)

3. Phân quyền

3.1 Khái niệm phân quyền

3.2 Tầm quan trọng của phân quyền

3.3 Những sai lầm thường gặp khi phân quyền

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 4

Mục/Tiêu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Khái niệm tổ chức	2	1	1	0	Dạy LT
2. Các kiểu cơ cấu tổ chức	4	1	3	0	Dạy LT tại lớp
2.1. Cơ cấu trực tuyến	1	0.25	0.75	0	
2.2. Cơ cấu chức năng	1	0.25	0.75	0	

2.3. Cơ cấu trực tuyến-chức năng	2	0.5	1.5	0	
3. Phân quyền	4	1	3	0	Dạy LT và TH tại lớp
3.1 Khái niệm phân quyền	1.25	0.75	1	0	
3.2 Tầm quan trọng của phân quyền	1	0.75	1	0	
3.3 Những sai lầm thường gặp khi phân quyền	0.75	0.5	1	0	
Tổng cộng	10	3	7	0	

Chương 4: Lãnh đạo

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- Mô tả được thuật ngữ lãnh đạo
- Phân biệt được các kiểu phong cách lãnh đạo
- Phân biệt được sự khác nhau giữa lãnh đạo và quản trị
- Mô tả được đặc trưng lãnh đạo của người quản trị khách sạn
- Chuẩn bị và rèn luyện kỹ năng trở thành nhà lãnh đạo thành công

Nội dung:

Thời gian: 10h (LT: 3; TH: 7; KT:0)

1. Khái niệm lãnh đạo

2. Các phong cách lãnh đạo

2.1. Phong cách lãnh đạo độc đoán (chuyên quyền)

2.2. Phong cách lãnh đạo dân chủ

2.3. Phong cách lãnh đạo tự do

3. Các lưu ý để trở thành nhà lãnh đạo thành công

4. Truyền thông trong quản trị

4.1. Tiến trình truyền thông

4.2. Truyền thông hữu hiệu

Mục/Tiểu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Khái niệm lãnh đạo	2	1	0	0	Dạy LT
2. Các phong cách lãnh đạo	6	1	5	0	Dạy LT tại lớp
2.1. Phong cách lãnh đạo độc đoán (chuyên quyền)	2	0.25	1.75	0	

2.2. Phong cách lãnh đạo dân chủ	2	0.5	2.5	0	
2.3. Phong cách lãnh đạo tự do	2	0.25	1.75	0	
3. Các lưu ý để trở thành nhà lãnh đạo thành công	2	1	1	0	Dạy LT và TH tại lớp
Tổng cộng:	10	3	7	0	

Chương 5: Động viên, khuyến khích

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được bản chất của khuyến khích, động viên người lao động
- Giải thích được nhu cầu và mong đợi và sự thỏa mãn của người lao động tại nơi làm việc
- Mô tả được các học thuyết về khuyến khích, động viên người lao động

Nội dung:

Thời gian: 10h (LT: 3; TH: 6; KT:1)

1. Khái niệm động viên

2. Các lý thuyết về nhu cầu và động cơ thúc đẩy

2.1.Thuyết phân cấp nhu cầu

2.2.Thuyết ERG

2.3.Thuyết hai nhân tố Herzberg

3. Các biện pháp động viên

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 6

Mục/Tiêu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Khái niệm động viên	2	1	1	0	Dạy LT
2. Các lý thuyết về nhu cầu và động cơ thúc đẩy	5	1	4	0	Dạy LT và TH tại lớp
2.1.Thuyết phân cấp nhu cầu	2	0.5	1.5	0	
2.2.Thuyết ERG	2	0.5	1.5	0	
2.3.Thuyết hai nhân tố Herzberg	1	0	1	0	
3.Các biện pháp động viên	2	1	1	0	Dạy LT
Kiểm tra	1	0	0	1	Tại lớp
Tổng cộng:	10	3	6	1	

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện dạy học đầy đủ.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian tối đa 45 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị kinh doanh du lịch.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Đối với giáo viên:*

- + Có trình độ chuyên môn về kinh tế (Cử nhân khoa học trở lên).
- + Có khả năng điều hành hội thảo, khuyến khích sự tham gia tích cực của người học.
- + Có trình độ sư phạm
- + Chuẩn bị đầy đủ bài giảng, sưu tầm các tình huống thực tế, câu hỏi thảo luận v.v...

- *Đối với người học:*

- + Có đầy đủ thiết bị phục vụ học tập.
- + Có ý thức học tập tốt.
- + Tham gia và thực hiện đầy đủ các hoạt động giảng dạy của giáo viên.
- + Thao khảo tài liệu.
- + Làm bài tập ở nhà.

3. Những trọng tâm chương trình:

Chương 3, 4, 5

4. Tài liệu cần tham khảo:

[1] Stoner, J.A.F. và Wankel, C.; “*Management*” – Tái bản lần thứ 3. Nhà xuất bản Prentice Hall International, 1987.

[2] Koontz, H.; Odonnell, C. và Weihrich, H.; “*Những vấn đề cốt yếu của quản lý*”. Người dịch: Vũ Thiều, Nguyễn Mạnh Quân và Nguyễn Đăng Dậu. Nhà xuất bản khoa học và kỹ thuật, 1998.

[3] Robbins, S.P. và Coulter, M.; “*Management*” – Tái bản lần thứ 5. Nhà xuất bản Prentice Hall International, 1996.

[4] Donnelly, J.H.; Gibson, J.L. và Ivancevich, J.M.; “*Quản trị học căn bản*”. Người dịch: Vũ Trọng Hưng. Nhà xuất bản thống kê, 2000.

Tên môn học: giao tiếp trong kinh doanh

Mã số của môn học:MH16

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ, Thảo luận: 28 giờ, Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí của môn học: **kỹ năng giao tiếp** là môn học bắt buộc thuộc các môn học trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Quản trị kinh doanh du lịch“. Môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức về kỹ năng cơ bản về giao tiếp.

- Tính chất môn học: Giao tiếp trong kinh doanh là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu của môn học

Học xong môn này người học đạt được:

❖ Về kiến thức

- Trình bày tổng quan hoạt động giao tiếp;
- Mô tả, phân tích cấu trúc của hoạt động giao tiếp;
- Trình bày các phương tiện được sử dụng trong quá trình giao tiếp, cách thức giao tiếp với những đối tượng ở những nền văn hóa khác nhau ;
- Phân tích, giải thích cách thức thực hiện các hoạt động giao tiếp cơ bản trong đời sống và kinh doanh.

❖ Về kỹ năng

- Thu nhập được những kiến thức cơ bản về giao tiếp trong đời sống và hoạt động kinh doanh;
- Thực hiện được các kỹ năng giao tiếp cơ bản như lắng nghe, đặt câu hỏi, thuyết trình, viết và tóm tắt văn bản,...;
- Xử lý được những tình huống cơ bản trong quá trình giao tiếp; Nâng cao kỹ năng nhận diện bản thân trong quá trình giao tiếp.

❖ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi thực hiện hoạt động giao tiếp trong công việc; Tinh thần hợp tác làm việc nhóm; Tinh thần sẵn sàng phục vụ khách hàng trong công việc;
- Tuân thủ những yêu cầu học tập và nghiên cứu môn học; Tự giác, tích cực tham gia vào hoạt động học tập của lớp học.

III. Nội dung của môn học

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

STT	Nội dung	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận...	Kiểm tra
1	Mở đầu Chương 1. Tổng quan về hoạt động giao tiếp 1.1. Bản chất của giao tiếp 1.1.1. Khái niệm và phân loại 1.1.2. Đặc điểm, nguyên tắc và chức năng 1.1.3. Cơ sở của giao tiếp 1.1.4. Nhận thức lẫn nhau trong giao tiếp 1.2. Cấu trúc của hoạt động giao tiếp 1.3. Giao tiếp trong môi trường tổ chức	10	2	8	
2	Chương 2. Nghi thức giao tiếp xã giao 2.1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen 2.2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp 2.3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi 2.4. Trang phục Kiểm tra	15	5	10	0
3	Chương 3. Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh 3.1 Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh 3.2 Kỹ năng lắng nghe 3.3 Kỹ năng đặt câu hỏi 3.4 Kỹ năng soạn thảo văn bản	15	5	9	1
4	Chương 4. Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới 4.1 Tập quán giao tiếp theo tôn giáo 4.2 Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ Kiểm tra	5	3	1	1
	Cộng	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Nhận biết được bản chất của hoạt động giao tiếp
- Mô tả được quá trình giao tiếp, đặc điểm, nguyên tắc, cơ sở của giao tiếp
- Phân biệt được các loại hình giao tiếp
- Giải thích các mối quan hệ giao tiếp trong môi trường tổ chức

Nội dung:

Thời gian: 10h (LT:2; TH:8; KT:0)

1. Bản chất của giao tiếp

thời gian 3 giờ

- 1.1. Khái niệm và phân loại
- 1.2. Đặc điểm, nguyên tắc và chức năng
- 1.3. Cơ sở của giao tiếp
- 1.4. Nhận thức lẫn nhau trong giao tiếp

2 Cấu trúc của hoạt động giao tiếp

thời gian 3 giờ

- 2.1. Tiến trình giao tiếp
- 2.2. Rào cản trong giao tiếp
- 2.3. Hoàn thiện quá trình giao tiếp

3. Giao tiếp trong môi trường tổ chức

thời gian 4 giờ

- 3.1. Truyền thông trong tổ chức
- 3.2. Các hoạt động giao tiếp chủ yếu trong môi trường tổ chức

Mục/Tiểu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Bản chất của giao tiếp	3	1	2	0	Tích hợp
1.1. Khái niệm và phân loại	0.25	0.25	0.5	0	
1.2. Đặc điểm, nguyên tắc và chức năng	0.25	0.25	0.5	0	
1.3. Cơ sở của giao tiếp	0.25	0.25	0.5	0	
1.4. Nhận thức lẫn nhau trong giao tiếp	0.25	0.25	0.5	0	
2 Cấu trúc của hoạt động giao tiếp	3	0.5	2.5	0	Tích hợp
2.1. Tiến trình giao tiếp	0.75	0.25	0.5	0	
2.2. Rào cản trong giao tiếp	0.75	0.25	0.5	0	
2.3. Hoàn thiện quá trình giao tiếp	1.5	0	1.5	0	
3. Giao tiếp trong môi trường tổ chức	4	0.5	3.5	0	Tích hợp
3.1. Truyền thông trong tổ chức	2	0.25	1.75	0	
3.2. Các hoạt động giao tiếp chủ yếu trong môi trường tổ chức	2	0.25	1.75	0	

Tổng cộng	10	2	8	0	0

Chương 2: Nghi thức giao tiếp xã giao

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Mô tả được các nghi thức chủ yếu trong giao tiếp
- Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản

Nội dung:

Thời gian: 15h (LT:5; TH:9; KT:1)

1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen

- 1.1. Chào hỏi
- 1.2. Giới thiệu làm quen
- 1.3. Bắt tay
- 1.4. Danh thiếp
- 1.5. Ôm hôn
- 1.6. Tặng hoa
- 1.7. Khoác tay
- 1.8. Mời nhảy

.2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp

- 2.1. Ra vào cửa
- 2.2. Lên xuống cầu thang
- 2.3. Sử dụng thang máy
- 2.4. Ghế ngồi và cách ngồi
- 2.5. Quà tặng
- 2.6. Sử dụng xe hơi
- 2.7. Tiếp xúc nơi công cộng

3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi

- 3.1. Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc
- 3.2. Tổ chức chiêu đãi và dự tiệc chiêu đãi

4. Trang phục

- 4.1. Trang phục nữ giới
- 4.2. Trang phục nam giới

Kiểm tra

Mục/Tiêu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen	4	2	2	0	Tích hợp

1.1. Chào hỏi	0.5	0.125	0.125		
1.2. Giới thiệu làm quen	0.5	0.125	0.125		
1.3. Bắt tay	0.5	0.125	0.125		
1.4. Danh thiếp	0.5	0.125	0.125		
1.5. Ôm hôn	0.5	0.125	0.125		
1.6. Tặng hoa	0.5	0.125	0.125		
1.7. Khoác tay	0.5	0.125	0.125		
1.8. Mời nháy	0.5	0.125	0.125		
2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp	5	0	5		
2.1. Ra vào cửa	0.5	0	0.5		
2.2. Lên xuống cầu thang	0.5	0	0.5		
2.3. Sử dụng thang máy	0.5	0	0.5		
2.4. Ghế ngồi và cách ngồi	0.5	0	0.5		
2.5. Quà tặng	0.5	0	0.5		
2.6. Sử dụng xe hơi	0.5	0	0.5		
2.7. Tiếp xúc nơi công cộng	2	0	2		
3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi	3	0.5	2.5		
3.1. Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc	2	0.25	1.75		
3.2. Tổ chức chiêu đãi và dự tiệc chiêu đãi	1	0.25	0.75		
4. Trang phục	3	0.5	2.5		
4.1. Trang phục nữ giới	1.5	0.25	1.25		
4.2. Trang phục nam giới	1.5	0.25	1.25		
Kiểm tra					
Tổng cộng	15	5	10		

Chương 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Vận dụng được kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh
- Hình thành được kỹ năng nghe và đặt câu hỏi có hiệu quả

- Ứng dụng được kỹ năng soạn thảo văn bản trong kinh doanh

Nội dung:

Thời gian: 15h (LT:5; TH:9; KT:1)

1. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh

- 1.1. Kỹ năng thuyết trình
- 1.2. Kỹ năng phỏng vấn
- 1.3. Kỹ năng nói chuyện qua điện thoại

2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp

- 2.1. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe
- 2.2. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả

3. Kỹ năng nghe đặt câu hỏi

- 3.1. Tầm quan trọng của kỹ năng đặt câu hỏi
- 3.2. Kỹ năng đặt câu hỏi

4. Kỹ năng soạn thảo văn bản trong kinh doanh

- 4.1. Soạn thảo thư tín
- 4.2. Soạn thảo công văn
- 4.3. Soạn thảo hợp đồng kinh doanh

Mục/Tiểu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh	2	0.5	1.5	0	Tích hợp
1.1. Kỹ năng thuyết trình	0.625	0.125	0.5		
1.2. Kỹ năng phỏng vấn	0.625	0.125	0.5		
1.3. Kỹ năng nói chuyện qua điện thoại	0.725	0.25	0.5		
2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp	2	0.5	1.5		
2.1. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe	1	0.25	0.75		
2.2. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả	1	0.25	0.75		
3. Kỹ năng nghe đặt câu hỏi	2	0.5	1.5		
3.1. Tầm quan trọng của kỹ năng đặt câu hỏi	1	0.25	0.75		
3.2. Kỹ năng đặt câu hỏi	1	0.25	0.75		

4. Kỹ năng soạn thảo văn bản trong kinh doanh	4	0.5	2.5	1	
4.1. Soạn thảo thư tín	1.125	0.125	1		
4.2. Soạn thảo công văn	1.125	0.125	1		
4.3. Soạn thảo hợp đồng kinh doanh	0.75	0.25	0.5		
Tổng cộng	15	5	9	1	

Chương 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Mô tả và phân biệt được tập quán giao tiếp của các tôn giáo
- Mô tả và phân biệt được tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ

Nội dung:

Thời gian: 5h (LT:3; TH:1; KT:1)

1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo

- 1.1. Phật giáo
- 1.2. Hồi giáo
- 1.3. Cơ đốc giáo

2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ

- 2.1. Tập quán giao tiếp người Châu á
- 2.2. Tập quán giao tiếp người Châu Âu
- 2.3. Tập quán giao tiếp người Nam Mỹ và người Bắc Mỹ
- 2.4. Tập quán giao tiếp người Châu úc
- 2.5. Tập quán giao tiếp người Châu Phi

Kiểm tra

Mục/Tiểu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo	2	2	0	0	Tích hợp
1.1. Phật giáo	1	1	0		
1.2. Hồi giáo	0.5	0.5	0		
1.3. Cơ đốc giáo	0.5	0.5	0		
2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ	2	1	1		

2.1. Tập quán giao tiếp người Châu á	0.4	0.2	0.2		
2.2. Tập quán giao tiếp người Châu Âu	0.4	0.2	0.2		
2.3. Tập quán giao tiếp người Nam Mỹ và người Bắc Mỹ	0.4	0.2	0.2		
2.4. Tập quán giao tiếp người Châu úc	0.4	0.2	0.2		
2.5. Tập quán giao tiếp người Châu Phi	0.4	0.2	0.2		
Kiểm tra				1	
Tổng cộng	5	3	1	1	

IV. Điều kiện thực hiện môn học

- *Dụng cụ và trang thiết bị máy móc:* Máy tính, máy chiếu PROJECTOR
- *Học liệu:* Phim, tranh ảnh, tài liệu phát tay cho người học, tài liệu tham khảo
- *Nguồn lực khác:* Phòng học chuyên môn

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- *Về kiến thức:* Đánh giá thông qua bài kiểm tra trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp người học cần đạt yêu cầu sau:

Trình bày đầy đủ hệ thống kiến thức cơ bản giao tiếp. Mô tả, phân tích hoạt động giao tiếp. Trình bày các nghi thức giao tiếp và tập quán giao tiếp. Phân tích các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong kinh doanh.

- *Về kỹ năng:* Đánh giá khả năng vận dụng những kiến thức đã học thông qua các buổi thảo luận nhóm trên lớp, kỹ năng làm việc nhóm.

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Đánh giá trong quá trình học tập cần đạt các yêu cầu sau:

- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập
- + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học
- + Chuyên cần, say mê môn học
- + Sẵn sàng học hỏi, có tinh thần hợp tác.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra định kì: 2 bài trong đó 1 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút, 1 bài kiểm tra vấn đáp
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết ; thời gian 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình được áp dụng cho người học Cao đẳng nghề "Quản trị kinh doanh du lịch".

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

- Đối với giáo viên: Trên cơ sở chương trình môn học phải nghiên cứu tài liệu để viết bài giảng. Chuẩn bị sưu tầm sơ đồ, tranh ảnh, hình hoạ để minh hoạ nội dung bài giảng. Xây dựng những bài tập tình huống để người học thực hành và rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống.

- Đối với người học

+ Để tiếp thu tốt những kiến thức chung về hoạt động giao tiếp, ứng xử, người học phải tìm tòi, nghiên cứu tài liệu, tích cực tham gia xây dựng bài giảng, giải quyết những tình huống trong bài tập do giáo viên hay người học trong lớp đưa ra.

+ Tự quan sát, tạo môi trường thuận lợi, vận dụng những kiến thức đã học trong thực tế cuộc sống và công việc. Từng bước hình thành kỹ năng giao tiếp thông thường và kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 1, và chương 3

4. Tài liệu

4.1. Tài liệu bắt buộc

4.2. Tài liệu tham khảo:

[1] Trịnh Xuân Dũng - Đinh Văn Đáng, *Kỹ năng giao tiếp*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2000.

[2] Nguyễn Văn Đính, *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê, 1995.

[3] Đoàn Thị Hồng Vân - Kim Ngọc Đạt, *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*, NXB Thống kê, 2006

TÊN MÔN HỌC :QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Mã số môn học: MH 11

Thời gian môn học: 45 giờ

(Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành: 28 giờ; KT
2)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔN HỌC:

- Vị trí:

+ Quản lý chất lượng là môn học thuộc nhóm các môn học, mô đun đào tạo nghề tự chọn trong chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị kinh doanh”.

+ Môn học này có vị trí quan trọng trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng đáp ứng các yêu cầu nghề nghiệp quản trị

- Tính chất:

- + Quản lý chất lượng là môn học lý thuyết.
- + Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản lý và nâng cao chất lượng sản phẩm trong các tổ chức kinh doanh nói chung
- Vận dụng được các kiến thức đã học vào việc quản lý và nâng cao chất lượng sản phẩm tại các doanh nghiệp
- Phân tích được các kiến thức cơ bản sau:
 - + Khái niệm về chất lượng sản phẩm, đặc điểm của chất lượng sản phẩm.
 - + Tầm quan trọng của việc quản lý chất lượng.
 - + Các nội dung cơ bản của quản lý chất lượng,
 - + Hệ thống quản lý chất lượng.
 - + Quản lý chất lượng dịch vụ trong các doanh nghiệp.
 - + Các hoạt động liên quan tới việc đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm.
- Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên chương mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra * (LT hoặc TH)
I.	Khái quát về quản lý chất lượng sản phẩm Sản phẩm Chất lượng sản phẩm Quản lý chất lượng sản phẩm	12	5	7	

	Quản lý chất lượng trong các giai đoạn thuộc chu kỳ sống của sản phẩm				
II.	Hệ thống quản lý chất lượng Khái quát về hệ thống chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 Hệ thống quản lý chất lượng TQM Hệ thống quản lý chất lượng ISO 14000 Hệ thống quản lý nhà nước và quản lý của doanh nghiệp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ	11	3	8	0
III.	Đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm Đảm bảo chất lượng Cải tiến chất lượng sản phẩm	10	2	7	1
IV.	Quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống Các đặc điểm cơ bản quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống Chu trình quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống Quản lý lỗi hỏng chất lượng sản phẩm ăn uống	12	5	6	1
	Cộng	45	15	28	2

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2.Nội dung chi tiết:

Chương 1: **Khái quát về quản lý chất lượng sản phẩm**

Mục tiêu:

- Nêu được các khái niệm về sản phẩm, chất lượng sản phẩm, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.
- Phân tích được các nguyên tắc cơ bản về quản lý chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng trong các giai đoạn thuộc chu kỳ sống của sản phẩm.
- Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

1. Sản phẩm

1.1. Khái niệm

1.2. Các thuộc tính của sản phẩm

2. Chất lượng sản phẩm

2.1. Khái niệm

2.2. Các đặc điểm của chất lượng sản phẩm

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm

2.3.1. Các yếu tố thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp

2.3.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

2.4. Chất lượng dịch vụ

2.4.1 Đặc điểm của dịch vụ

2.4.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ

2.5. Vai trò của chất lượng sản phẩm

3. Quản lý chất lượng sản phẩm

3.1. Khái niệm

3.2. Các nguyên tắc của quản lý chất lượng

3.3. Các chức năng cơ bản của quản lý chất lượng

4. Quản lý chất lượng trong các giai đoạn thuộc chu kỳ sống của sản phẩm

4.1. Quản lý chất lượng trong khâu thiết kế

4.2. Quản lý chất lượng trong khâu cung ứng

4.3. Quản lý chất lượng trong phân hệ sản xuất

4.4. Quản lý chất lượng phân hệ phân phối và sử dụng sản phẩm

Chương 2: **Hệ thống quản lý chất lượng**

Mục tiêu:

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về hệ thống quản lý chất lượng nói chung.
- Phân tích được bản chất, các nguyên tắc và vai trò của một số hệ thống quản lý chất lượng tiêu biểu như hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, TQM, ISO 14000.
- Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

1. Khái quát về hệ thống chất lượng
 - 1.1. Khái niệm về hệ thống quản lý chất lượng
 - 1.2. Chức năng của hệ thống quản lý chất lượng
 - 1.3. Vai trò của hệ thống quản lý chất lượng
 2. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000
 - 2.1. Bản chất
 - 2.2. Các nguyên tắc của ISO 9000
 - 2.3. Vai trò của bộ tiêu chuẩn ISO 9000
 3. Hệ thống quản lý chất lượng TQM
 - 3.1. Khái niệm
 - 3.2. Mục tiêu của TQM
 - 3.3. Các nguyên tắc của TQM
 4. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 14000
 5. Hệ thống quản lý nhà nước và quản lý của doanh nghiệp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ
 - 5.1. Hệ thống quản lý nhà nước về chất lượng sản phẩm và dịch vụ
 - 5.2. Hệ thống quản lý của doanh nghiệp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ
- Kiểm tra

Chương 3: **Đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm**

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, ý nghĩa của cải tiến chất lượng và các phương pháp cải tiến chất lượng sản phẩm.
- Phân tích được khái niệm, bản chất, các nguyên tắc và vai trò của đảm bảo chất lượng.
- Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

1. Đảm bảo chất lượng
 - 1.1. Bản chất của đảm bảo chất lượng
 - 1.2. Đảm bảo chất lượng trong các giai đoạn thuộc chu kỳ sống của sản phẩm
 - 1.3. Các nguyên tắc của đảm bảo chất lượng
 - 1.4. Vai trò của đảm bảo chất lượng
 - 1.5. Chức năng của đảm bảo chất lượng
 2. Cải tiến chất lượng sản phẩm
 - 2.1. Khái niệm
 - 2.2. Ý nghĩa của việc cải tiến chất lượng
 - 2.3. Các phương pháp cải tiến chất lượng sản phẩm
 - 2.3.1. Phương pháp nâng cao chất lượng sản phẩm
 - 2.3.2. Phương pháp cải tiến liên tục các quá trình
- Kiểm tra

Chương 4: Quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống

Mục tiêu:

- Trình bày được các đặc điểm cơ bản của quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống.
- Nêu được các giai đoạn và công việc trong chu trình quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống.
- Tổ chức tốt công việc trong chu trình quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống

- Có ý thức phát hiện biện pháp quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống. Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

1. Các đặc điểm cơ bản quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống
 2. Chu trình quản lý chất lượng sản phẩm ăn uống
 - 2.1. Xác định mục tiêu, nhiệm vụ
 - 2.2. Xác định các phương pháp đạt mục tiêu
 - 2.3. Huấn luyện và đào tạo
 - 2.4. Thực hiện công việc
 - 2.5. Kiểm tra kết quả thực hiện công việc
 - 2.6. Thực hiện các tác động điều chỉnh thích hợp
 3. Quản lý lỗ hổng chất lượng sản phẩm ăn uống
 - 3.1. Khái niệm
 - 3.2. Mô hình lỗ hổng chất lượng sản phẩm ăn uống
 - 3.3. Quản lý lỗ hổng chất lượng sản phẩm ăn uống
- Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

Thiết bị phục vụ giảng dạy: tăng âm, loa, bảng, phấn, VCD, Projector...

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kỳ: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết ; thời gian 90 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình được áp dụng cho sinh viên cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Phương pháp giảng dạy:*

+ Thuyết trình, giảng giải.

+ Phát vấn.

+ Thảo luận

- *Đối với giáo viên:*

+ Được đào tạo về hoạt động kinh doanh du lịch - khách sạn và có kiến thức thực tế về hoạt động kinh doanh du lịch - khách sạn tại Việt Nam.

+ Có những hiểu biết cơ bản về chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng sản phẩm và các vấn đề có liên quan.

+ Đã tham gia học bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm cơ bản và có khả năng truyền đạt kiến thức cho sinh viên có hiệu quả.

- *Đối với sinh viên:*

+ Tuân thủ chặt chẽ các nội quy kỷ luật học tập do Trường đề ra.

+ Thực hiện đúng các hướng dẫn của giáo viên.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 2 và chương 4.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Đặng Đức Dũng, Lại Đức Cận, *Quản lý chất lượng sản phẩm*, Đại học thương mại, 1995.

- Phạm Xuân Hậu, *Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà nội, 2001.

- Bùi Nguyên Hùng, *Quản lý chất lượng toàn diện*, NXB Trẻ, 1997.

- Đặng Minh Trang, *Quản lý chất lượng trong các doanh nghiệp*, NXB Giáo dục, 1999.

- Geory R. Beilharz and Ross L. Chapman, *Quality Management in Service organizations*, Longman Business & Professional, 1994.

- Wiliem F.G Mastenbroek, *Managing for Quality in the Service sector*, Blackwell, 1991.

TÊN MÔN HỌC: THỐNG KÊ KINH DOANH

Mã số môn học: MH12

Thời gian môn học: 45 giờ;(Lý thuyết: 15giờ;Thực hành:28 giờ;Kiểm tra: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC :

- Thống kê kinh doanh là môn học bắt buộc thuộc các môn học trong chương trình dạy nghề trình độ cao đẳng nghề “Quản trị Kinh doanh du lịch”.

- Môn học Thống kê kinh doanh có vị trí quan trọng, trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về thống kê kinh doanh phục vụ cho nghề nghiệp quản lý khách sạn của người học.

-Thống kê kinh doanh là môn học lý thuyết. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

- *Về kiến thức:* giúp người học xác định nội dung và tính chất môn học, đối tượng và phương pháp nghiên cứu môn học; Trình bày được các phương pháp chủ yếu trong phân tích thống kê và vận dụng được các phương pháp đó trong việc thống kê.

-*Về kỹ năng:* giải được các bài tập trong nội dung chương trình và theo yêu cầu của giáo viên giảng dạy; vận dụng được kiến thức đã học vào thực tiễn hoạt động sản xuất kinh doanh.

-*Về thái độ:* nghiêm túc học tập theo sự hướng dẫn của giáo viên bộ môn

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

Số TT	Tên chương/mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra* (LT hoặc TH)
I	Mở đầu				
	Chương 1: Những vấn đề chung về TKKD 1. Đối tượng nghiên cứu và nhiệm vụ của thống kê 2. Một số phương pháp chủ yếu trong phân tích thống kê.	16	7	8	1

II	Chương 2: Thống kê kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn 1. Khái niệm 2. Phân tích biến động kết quả hoạt động kinh doanh du lịch <i>Thời gian: 6h</i> 3. Phân tích biến động doanh thu các loại hình hoạt động trong khách sạn <i>Thời gian: 8h</i> 4. Phân tích lượng khách theo mùa	17	5	12	0
III	Chương 3: Thống kê lao động 1. Thống kê số lượng lao động: <i>Thời gian: 3h</i> 2. Thống kê năng suất lao động <i>Thời gian: 4h</i> 3. Thống kê tiền lương	12	5	6	1
	Cộng	45	17	25	3

2. Nội dung chi tiết:

Mở đầu

Chương 1 : Những vấn đề chung về thống kê kinh doanh

Mục tiêu:

Học xong bài này, người học có khả năng:

- Trình bày được các phương pháp thống kê chủ yếu như số tương đối, số bình quân, dãy số thời gian, chỉ số;
- Giải thích được vai trò của thông tin thống kê với hoạt động của doanh nghiệp

Nội dung:

Thời gian: 16h (LT: 7; TH: 8; KT:1)

1 Đối tượng nghiên cứu và nhiệm vụ của thống kê.

Thời gian: 2 giờ

1.1. Đối tượng nghiên cứu của thống kê.

1.2. Nhiệm vụ nghiên cứu của thống kê.

2. Một số phương pháp chủ yếu trong phân tích thống kê.

Thời gian: 13 giờ

2.1. Số tuyệt đối

2.2. Số tương đối

2.3. Số bình quân.

2.4. Dây số thời gian.

2.5. Chỉ số.

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 1

Mục/Tiêu mục/....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Đối tượng nghiên cứu và nhiệm vụ của thống kê	2	2			Lý thuyết
1.1. Đối tượng nghiên cứu của thống kê	1	1			
1.2. Nhiệm vụ nghiên cứu của thống kê	1	1			
2. Một số PP chủ yếu trong PT thống kê	13	5	8		Lý thuyết
2.1. Số tuyệt đối	2	1	1		
2.2. Số tương đối	3	1	2		
2.3. Số bình quân	2	1	1		
2.4. Dây số thời gian	3	1	2		
2.5. Chỉ số	3	1	2		
Kiểm tra	1			1	
Cộng	16	7	8	1	

Chương 2 : Thống kê kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng

- *Về kiến thức:* Liệt kê và giải thích được các chỉ tiêu kết quả hoạt động kinh doanh
- *Về kỹ năng:* Mô tả và thực hiện được phương pháp phân tích thống kê doanh thu, cơ cấu, dự báo thị trường, tính thời vụ
- *Về thái độ:* Nghiêm túc, tích cực trong học tập

Nội dung:

Thời gian: 17h (LT: 5; TH:12; KT:0)

1. 1. Khái niệm

Thời gian: 1 giờ

1.1. Khái niệm kết quả hoạt động kinh doanh khách sạn.

1.2. Nhiệm vụ của thống kê kết quả hoạt động kinh doanh khách sạn.

2. Phân tích biến động kết quả hoạt động kinh doanh du lịch*Thời gian: 4h*

Tiêu đề/Tiểu tiêu đề	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH	KT*	
1. Khái niệm	1	1	0	0	Lý thuyết
1.1. Khái niệm kết quả hoạt động kinh doanh khách sạn	0,5	0,5	0	0	
1.2. Nhiệm vụ của thống kê kết quả hoạt động kinh doanh khách sạn.	0,5	0,5	0	0	
2. Phân tích biến động kết quả hoạt động kinh doanh du lịch.	4	1	3	0	Lý thuyết
2.1. Các chỉ tiêu thống kê kết quả hoạt động kinh doanh du lịch	1	0,5	0,5	0	
2.2. Phân tích biến động doanh thu du lịch do ảnh hưởng của các nhân tố.	3	0,5	2,5	0	
3. Phân tích biến động doanh thu các loại hình hoạt động:	10	2	8	0	Lý thuyết
3.1. Phân tích biến động doanh thu lưu trú	3	0,5	2,5	0	
3.2. Phân tích biến động doanh thu dịch vụ ăn uống.	3	0,5	2,5	0	
3.3. Phân tích biến động doanh thu dịch vụ vận chuyển.	2	0,5	1,5	0	
3.4. Phân tích biến động doanh thu dịch vụ bổ sung.	2	0,5	1,5	0	
4. Phân tích lượng khách theo mùa	2	2	0		
Cộng	17	5	12	0	

2.1. Các chỉ tiêu thống kê kết quả hoạt động kinh doanh du lịch.

2.2. Phân tích biến động doanh thu du lịch do ảnh hưởng của các nhân tố.

3. Phân tích biến động doanh thu các loại hình hoạt động trong khách sạn*Thời gian: 10h*

3.1. Phân tích biến động doanh thu lưu trú.

3.2. Phân tích biến động doanh thu dịch vụ ăn uống.

3.3. Phân tích biến động doanh thu dịch vụ vận chuyển.

3.4. Phân tích biến động doanh thu dịch vụ bổ sung.

4. Phân tích lượng khách theo mùa.

Thời gian: 1 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của chương 2

Chương 3: Thống kê lao động

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng

- Về kiến thức: Trình bày được khái niệm năng suất lao động, tiền lương.
- Về kỹ năng: Phân tích được các chỉ tiêu năng suất lao động, tiền lương của lao động trong ngành du lịch.
- Về thái độ: Nghiêm túc, tích cực trong học tập

Nội dung:

Thời gian: 12h (LT:5; TH:6; KT:1)

1. Thống kê số lượng lao động:

Thời gian: 4 giờ

- 1.1. Khái niệm lao động trong khách sạn.
- 1.2. Các chỉ tiêu nghiên cứu.
- 1.3. Phân tích biến động số lượng lao động.

2. Thống kê năng suất lao động

Thời gian: 4 giờ

- 2.1. Khái niệm năng suất lao động.
- 2.2. Phân tích biến động năng suất lao động.

3. Thống kê tiền lương

Thời gian: 3 giờ

- 3.1. Khái niệm về tiền lương.
- 3.2. Các chỉ tiêu nghiên cứu.
- 3.3. Phân tích biến động về tiền lương.

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của chương 3

Tiêu đề/Tiểu tiêu đề	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH	KT*	
1. Thống kê số lượng lao động	4	2	2	0	Lý thuyết
1.1. Khái niệm lao động trong khách sạn	0,5	0,5	0	0	
1.2. Các chỉ tiêu nghiên cứu	1	0,5	0,5	0	
1.3. Phân tích biến động số lượng lao động	2,5	1	1,5	0	
2. Thống kê năng suất lao động:	4	1	3	0	Lý thuyết

2.1.Khái niệm năng suất lao động	1	0,5	0,5	0	
2.2.Phân tích biến động năng suất lao động.	3	0,5	2,5	0	
3.Thống kê tiền lương	3	2	1	0	
3.1.Khái niệm về tiền lương	0,5	0,5	0	0	Lý thuyết
3.2.Các chỉ tiêu nghiên cứu	0,5	0,5	0	0	
3.3.Phân tích biến động về tiền lương.	2	1	1	0	
Kiểm tra	1	0	0	1	
Cộng	12	5	6	1	

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện dạy học

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết, thời gian tối đa 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề quản trị khách sạn

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Đối với giáo viên:

- + Có kiến thức về thống kê.
- + Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và Việt Nam nói riêng.
- + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.

- Đối với người học:

- + Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 2

4.Tài liệu tham khảo:

- [1] Hồ Sỹ Chi (2003), Thống kê doanh nghiệp, NXB Tài chính.
- [2] Phạm Ngọc Kiểm (2002), Thống kê doanh nghiệp, NXB Lao động - Xã hội.
- [3] Nguyễn Cao Thường, Tô Đăng Hải (1990), Thống kê du lịch, NXB Đại học và giáo dục chuyên nghiệp.
- [4] Nguyễn Huy Thịnh (2004), Lý thuyết thống kê, NXB Tài chính.

[5] Thống kê doanh nghiệp (2003), NXB Xây dựng.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC: MARKETING DU LỊCH

Mã số môn học: MH14

Thời gian môn học: 45 giờ;

(LT: 15 giờ; TH: 28 giờ; KT: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Marketing du lịch là môn học chuyên ngành được áp dụng giảng dạy cho đối tượng người học các chuyên ngành về Quản trị khách sạn, cần được bố trí giảng dạy vào giai đoạn chuyên ngành của chương trình dạy nghề.

- Marketing du lịch là môn học nhằm cung cấp cho người học những kiến thức chuyên môn về marketing ứng dụng trong ngành du lịch học thuộc chuyên ngành, có liên quan đến rất nhiều các môn học khác như tâm lý du lịch, tổng quan du lịch,... Do vậy nên bố trí hợp lý giảng dạy với các môn lý thuyết cơ sở ngành khác nhằm nâng cao hiệu quả nhận thức cho người học. Đây là môn thi hoặc kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC: Sau khi học xong môn học này người học có khả năng:

-Về kiến thức: Trình bày được những kiến thức cơ bản, nguyên lý về marketing du lịch: Các khái niệm, quan niệm của marketing du lịch, sự cần thiết của marketing trong lĩnh vực du lịch, thị trường du lịch, các chính sách marketing du lịch; Phân loại thị trường du lịch; Mô tả được tổ chức của bộ phận marketing và bán hàng; Giải thích được các yếu tố Marketing Mix (giá cả, phân phối, xúc tiến...)

-Về kỹ năng: vận dụng kiến thức đã học giải được các bài tập trong nội dung chương trình và theo yêu cầu của giáo viên giảng dạy; Vận dụng được các nguyên tắc để xây dựng kế hoạch marketing cho doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

-Về thái độ: Có thái độ học tập, rèn luyện nghiêm túc, chủ động và sáng tạo trong công tác marketing.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên chương/mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	TH, BT	Kiểm tra
I.	Mở đầu	5	2	2	1
	Chương 1: Tổng quan về marketing và marketing du lịch				
	1. Một số khái niệm cơ bản của marketing				
	2. Marketing du lịch				

	3. Các định hướng marketing				
II.	Chương 2: Chính sách sản phẩm-dịch vụ du lịch 1. Khái niệm, đặc tính của sản phẩm du lịch 2. Nội dung của chính sách sản phẩm 3. Nghiên cứu chu kỳ sống của sản phẩm 4. Những điều lưu ý về marketing sản phẩm du lịch	10	3	6	1
III.	Chương 3: Chính sách giá cả trong kinh doanh du lịch 1. Khái niệm 2. Mục tiêu của chính sách giá 3. Các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến quyết định giá 4. Các phương pháp định giá trong marketing 5. Một số phương pháp xác định giá trong du lịch	10	3	6	1
IV.	Chương 4: Tổ chức phân phối sản phẩm-dịch vụ trong du lịch 1. Khái niệm, chức năng của phân phối 2. Nội dung của chính sách phân phối 3. Tổ chức và hoạt động của hệ thống phân phối du lịch 4. Phân phối trong kinh doanh khách sạn	10	5	5	0
V.	Chương 5: Xúc tiến sản phẩm du lịch và một số chính sách marketing khác 1. Xúc tiến sản phẩm du lịch 2. Các chính sách khác của marketing du lịch	10	2	7	1
	Cộng	45	15	27	3

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Tổng quan về marketing và marketing du lịch

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

-Về kiến thức:- Trình bày được các khái niệm cơ bản (cầu, nhu cầu, mong muốn, trao đổi, thị trường, khái niệm Marketing, Marketing du lịch- khách sạn); Chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến thị trường du lịch, nghiên cứu khách du lịch, phương pháp nghiên cứu thị trường du lịch.

-Về kỹ năng: Vận dụng kiến thức đã học nhận dạng một số mô hình marketing hỗn hợp trong thực tế. Giải thích được nội dung của hoạt động Marketing trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

-Về thái độ: Nhận thức đúng đắn về marketing du lịch. Tinh thần học tập nghiêm túc, tích cực nghiên cứu tài liệu.

Nội dung:

Thời gian: 5 giờ (LT: 2; Th: 2; KT: 1)

1. Một số khái niệm cơ bản của marketing

Thời gian: 2 giờ

1.1. Một số khái niệm liên quan đến marketing

1.2. Khái niệm marketing

2. Marketing du lịch

Thời gian: 2 giờ

2.1. Khái niệm marketing du lịch

2.2. Đặc điểm của marketing du lịch

2.3. Sự cần thiết của marketing du lịch

2.4. Môi trường marketing

3. Marketing hỗn hợp trong du lịch

Thời gian: 1 giờ

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 1

Mục/Tiểu mục	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Một số khái niệm cơ bản của marketing	2	2	0	0	Lý thuyết
1.1. Một số khái niệm cơ bản	1	1	0	0	
1.2. Khái niệm marketing	1	1	0	0	
2. Marketing du lịch	2	2			Lý thuyết
2.1. Khái niệm marketing du lịch	0.5	0.5	0	0	
2.2. Đặc điểm của marketing du lịch	0.5	0.5	0	0	
2.3. Sự cần thiết của marketing du lịch	0.5	0.5	0	0	
2.4. Môi trường marketing	0.5	0.5	0	0	
3. Marketing hỗn hợp trong du lịch	1	1	0	0	Lý thuyết
Cộng	5	5	0	0	

Chương 2. Chính sách sản phẩm-dịch vụ du lịch

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

-Về kiến thức: Trình bày được các khái niệm, đặc điểm của sản phẩm du lịch; vai trò của nó trong marketing hỗn hợp; Giải thích được 4 giai đoạn của chu kỳ sống của sản phẩm;

-Về kỹ năng: Vận dụng kiến thức giải thích được xu hướng phát triển sản phẩm du lịch mới.

-Về thái độ: nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung

Thời gian: 10 giờ (LT: 7; Th: 2; KT: 1)

1. Khái niệm, đặc tính của sản phẩm du lịch

Thời gian: 2 giờ

1.1. Khái niệm sản phẩm du lịch

1.2. Đặc tính của sản phẩm du lịch

2. Nội dung của chính sách sản phẩm

Thời gian: 2,5 giờ

3. Nghiên cứu chu kỳ sống của sản phẩm

Thời gian: 2 giờ

3.1. Khái niệm chu kỳ sống của sản phẩm

3.2. Đặc điểm các giai đoạn phát triển trong chu kỳ sống của sản phẩm

4. Những điều lưu ý về marketing sản phẩm du lịch

Thời gian: 2,5 giờ

4.1. Khả năng tiếp cận

4.2. Không gian

4.3. Tiếp xúc của khách hàng với hệ thống cung cấp dịch vụ

4.4. Tiếp xúc của khách hàng với các khách hàng khác

4.5. Sự tham gia

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 2

Mục/Tiêu mục	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Khái niệm, đặc tính của sản phẩm du lịch	2	2	0	0	Lý thuyết
1.1. Khái niệm sản phẩm du lịch	1	1	0	0	
1.2. Đặc tính của sản phẩm du lịch	1	1	0	0	
2. Nội dung của chính sách sản phẩm	2,5	1,5	1	0	Tích hợp
3. Nghiên cứu chu kỳ sống của sản phẩm	2	1	1	0	Tích hợp
3.1. Khái niệm chu kỳ sống của sản phẩm	0.5	0.5	0.5	0	
3.2. Đặc điểm các giai đoạn phát triển trong chu kỳ sống của sản phẩm	0.5	0.5	0.5	0	
4. Những điều lưu ý về marketing sản phẩm du lịch	2,5	2,5	0	0	Tích hợp
4.1. Khả năng tiếp cận	0.5	0.25	0.25	0	

4.2. Không gian	0.5	0.25	0.25	0	
4.3. Tiếp xúc của khách hàng với hệ thống cung cấp dịch vụ	0.5	0.25	0.25	0	
4.4. Tiếp xúc của khách hàng với các khách hàng khác	0.5	0.25	0.25	0	
4.5. Sự tham gia	0.5	0.25	0.25	0	
Kiểm tra 1 tiết	1	0	0	1	Tại lớp
Cộng	10	7	2	1	

Chương 3. Chính sách giá cả trong kinh doanh du lịch

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

-Về kiến thức: Giải thích được các chính sách giá; Giải thích được các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định giá; Trình bày được các phương pháp xác lập chính sách giá và vận dụng được các phương pháp đó để xây dựng được chính sách giá cho khách sạn.

-Về kỹ năng: vận dụng kiến thức đã học giải được các bài tập trong nội dung chương trình và theo yêu cầu của giáo viên giảng dạy.

-Về thái độ: Có thái độ học tập, rèn luyện nghiêm túc, chủ động và sáng tạo trong công tác marketing.

Nội dung

Thời gian: 10 giờ (LT: 3; Th: 6; KT: 1)

1. Khái niệm

Thời gian: 0,25 giờ

2. Mục tiêu của chính sách giá

Thời gian: 0,25 giờ

3. Các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến quyết định giá

Thời gian: 0,5 giờ

3.1. Các yếu tố bên trong

3.2. Các yếu tố bên ngoài

4. Các phương pháp định giá trong marketing

Thời gian: 2 giờ

4.1. Phương pháp định giá cộng lãi và chi phí

4.2. Phân tích điểm hòa vốn

4.3. Định giá theo mức giá hiện hành trên thị trường

4.4. Định giá theo giá trị cảm nhận của khách hàng

5. Một số phương pháp xác định giá trong du lịch

Thời gian: 6 giờ

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 4

Mục/Tiêu mục	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Khái niệm	0.25	0.25	0	0	Lý thuyết
2. Mục tiêu của chính sách giá	0.25	0.25	0	0	Lý thuyết
3. Các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến quyết định giá	0.5	0.5	0	0	Lý thuyết
3.1. Các yếu tố bên trong	0.25	0.25	0	0	
3.2. Các yếu tố bên ngoài	0.25	0.25	0	0	
4. Các phương pháp định giá trong marketing	2	1	1	0	Tích hợp
4.1. Phương pháp định giá cộng lãi và chi phí	0.5	0.25	0.25	0	
4.2. Phân tích điểm hòa vốn	0.5	0.25	0.25	0	
4.3. Định giá theo mức giá hiện hành trên thị trường	0.5	0.25	0.25	0	
4.4. Định giá theo giá trị cảm nhận của khách hàng	0.5	0.25	0.25	0	
5. Một số phương pháp xác định giá trong du lịch	6	1	5	0	Tích hợp
Kiểm tra 1 tiết	1	0	0	1	Tại lớp
Cộng	10	3	6	1	

Chương 4. Tổ chức phân phối sản phẩm dịch vụ trong du lịch

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

-Về kiến thức: Trình bày được khái niệm, nội dung của chính sách phân phối; Giải thích được một số kênh phân phối chủ yếu trong kinh doanh khách sạn.

-Về kỹ năng: vận dụng kiến thức đã học xây dựng một số kênh phân phối trong khách sạn theo nội dung chương trình và theo yêu cầu của giáo viên giảng dạy.

-Về thái độ: Có thái độ học tập, rèn luyện nghiêm túc, chủ động và sáng tạo trong công tác marketing.

Nội dung

Thời gian: 10 giờ (LT: 8; Th: 2; KT: 0)

1. Khái niệm, chức năng của phân phối

Thời gian: 1 giờ

1.1. Khái niệm

1.2. Chức năng

2. Nội dung của chính sách phân phối

Thời gian: 1 giờ

3. Tổ chức và hoạt động của hệ thống phân phối du lịch

Thời gian: 4 giờ

3.1. Công ty du lịch trọn gói

3.2. Đại lý du lịch

3.3. Các công ty và văn phòng chuyên biệt khác

4. Phân phối trong kinh doanh khách sạn

Thời gian: 4 giờ

4.1. Thông qua sản phẩm tour trọn gói

4.2. Thông qua đội ngũ bán trực tiếp

4.3. Thông qua hệ thống đặt phòng từ xa, thanh toán qua mạng

4.4. Thông qua đại lý vé, khu vui chơi giải trí hoặc các bộ phận chuyên trách về du lịch đi lại trong các công ty, cơ quan

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 5

Mục/Tiêu mục	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Khái niệm, chức năng của phân phối	1	1	0	0	Lý thuyết
1.1. Khái niệm	0.5	0.5	0	0	
1.2. Chức năng	0.5	0.5	0	0	
2. Nội dung của chính sách phân phối	1	1	0	0	Lý thuyết
3. Tổ chức và hoạt động của hệ thống phân phối du lịch	4	3	1	0	Tích hợp
2.1. Công ty du lịch trọn gói	1	1	0.5	0	
2.2. Đại lý du lịch	1	1	0.5	0	
2.3. Các công ty và văn phòng chuyên biệt khác	2	1	0	0	
3. Phân phối trong kinh doanh khách sạn	4	3	1	0	Tích hợp
3.1. Thông qua sản phẩm tour trọn gói	0.5	1	0.25	0	
3.2. Thông qua đội ngũ bán trực tiếp	0.5	1	0.25	0	
3.3. Thông qua hệ thống đặt phòng từ xa	0.5	0,5	0.25	0	
3.4. Thông qua đại lý vé, khu vui chơi giải trí hoặc các bộ phận chuyên trách về du lịch đi lại trong các công ty, cơ quan	0.5	0,5	0.25	0	
Cộng	10	8	2	0	

Chương 5: Xúc tiến sản phẩm du lịch và một số chính sách marketing khác

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** Trình bày được khái niệm, nội dung xúc tiến sản phẩm du lịch

- **Về kỹ năng:** vận dụng kiến thức đã học xúc tiến một số sản phẩm du lịch theo nội dung chương trình và theo yêu cầu của giáo viên giảng dạy.

- **Về thái độ:** Có thái độ học tập, rèn luyện nghiêm túc, chủ động và sáng tạo trong công tác marketing.

Nội dung

Thời gian: 10 giờ (LT: 7; Th: 2; KT: 1)

1. Xúc tiến sản phẩm du lịch

Thời gian: 4 giờ

1.1. Khái niệm

1.2. Các công cụ để xúc tiến

2. Các chính sách khác của marketing du lịch

Thời gian: 5 giờ

2.1. Chính sách con người

2.2. Tạo sản phẩm trọn gói và lập chương trình

2.3. Quan hệ đối tác

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 6

Mục/Tiêu mục	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Xúc tiến sản phẩm du lịch	4	3	1	0	Tích hợp
1.1. Khái niệm	1	1	0	0	
1.2. Các công cụ để xúc tiến	3	2	1	0	
2. Các chính sách khác của marketing du lịch	5	4	1	0	Tích hợp
2.1. Chính sách con người	2	1.5	0.5		
2.2. Tạo sản phẩm trọn gói và lập chương trình	2	1.75	0.25		
2.3. Quan hệ đối tác	1	0.75	0.25		
Kiểm tra 1 tiết	1	0	0	1	Tại lớp
Cộng	10	7	2	1	

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

- Thiết bị phục vụ giảng dạy
- Sử dụng bảng biểu, biểu mẫu, băng hình, đĩa CD, projector.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kì: 2 hoặc 3 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút

- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức thi: lý thuyết; thời gian 45 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình :

- Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị khách sạn.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

** Đối với giáo viên:*

- Giáo viên phải tốt nghiệp các trường thuộc khối kinh tế
- Có kiến thức về Marketing căn bản, có kiến thức về ngành kinh doanh khách sạn và du lịch; có kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực Marketing du lịch và khách sạn; có khả năng điều hành hội thảo, khuyến khích sự tham gia tích cực của người học
- Chuẩn bị sưu tầm các tình huống thực tế và xây dựng bài tập tình huống để người học thực hành và rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống.
- Được tiếp cận các nguồn tài liệu và phương tiện thông tin về chuyên môn Marketing và bán hàng để có thể cập nhật kiến thức thường xuyên

** Đối với người học*

- Người học cần nắm được những kiến thức khái quát về Marketing du lịch, trên cơ sở đó để học tập tốt hơn các môn học khác, đồng thời có thể vận dụng vào thực tế công việc một cách hiệu quả hơn.
- Là Người học hệ cao đẳng về chuyên ngành kinh doanh Khách sạn và Du lịch

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 2, 3, 4, và 5

4. Tài liệu cần tham khảo:

- [1] Robert C.Morrison (1995), *Marketing trong du lịch, khách sạn, tập 1*, Tổng cục Du lịch
- [2] Nguyễn Văn Mạnh (2008), *Marketing trong du lịch và khách sạn*, Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
- [3] Nguyễn Văn Lưu (2009), *Thị trường du lịch*, NXB ĐH QG Hà Nội.
- [4] Sở Giáo dục và đào tạo Hà Nội (2006), *Giáo trình Marketing du lịch*, Nhà xuất bản Hà Nội
- [5] ThS. Trần Ngọc Nam, Trần Huy Khang (2001), *Marketing du lịch*, Nhà xuất bản thành phố Hồ Chí Minh

CHƯƠNG TRÌNH : NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

Mã số mô đun: MD15

Thời gian mô đun: 60 giờ; (Lý thuyết:15 giờ; Thực hành: 43 giờ, KT: 2giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN :

- Nghiệp vụ Lễ tân là mô đun thuộc nhóm kiến thức kỹ năng chuyên ngành bắt buộc trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “ Quản trị kinh doanh du lịch”.

- Mô đun bao gồm 2 phần kiến thức lý thuyết và kỹ năng thực hành cơ bản trong nghề phục vụ khách hàng khi nhận đặt phòng, đăng ký nhận phòng, lưu trú và thanh toán chi phí của khách và tiễn khách. Nghiệp vụ lễ tân là mô đun được đánh giá kết thúc bằng hình thức thi hết môn: thẩm định kỹ năng thực hành qua các tình huống cụ thể

II. MỤC TIÊU :

Học xong mô đun này, người học có khả năng:

-Về kiến thức: Hiểu rõ những kiến thức cơ bản có hệ thống về phương pháp tổ chức, thực hiện các nghiệp vụ lễ tân và các quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng.

-Về kỹ năng: Thực hiện và giải quyết một cách hiệu quả nhất các công việc của người nhân viên đặt buồng. Rèn luyện kỹ năng thực hành thành thạo các nghiệp vụ chủ yếu của nhân viên lễ tân. Ngoài ra, người học còn thể hiện các kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách hàng trước khi lưu trú.

-Về thái độ: Mô đun còn giúp người học xác định những yêu cầu và điều kiện liên quan đến thái độ và hành vi khi phục vụ khách hàng trong phạm vi khách sạn nói chung và bộ phận lễ tân nói riêng.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

1 Nội dung tổng quát và phân bố thời gian:

Số TT	Tên bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	TH	Kiểm tra
1	Bài 1: Giới thiệu về nghiệp vụ lễ tân 1. Bộ phận lễ tân và tổ đón tiếp 2. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân 3. Thuật ngữ chuyên ngành bộ phận lễ tân 4. Chu trình phục vụ khách 5. Kỹ năng trả lời và xử lý các cuộc gọi 6. Kỹ năng giới thiệu về khách sạn	20	5	14	1
2	Bài 2: Trang thiết bị tại bộ phận lễ tân 1. Danh mục các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân 2. Danh mục các dụng cụ tại bộ phận lễ tân 3. Danh mục các loại tài liệu và văn phòng phẩm được sử dụng tại bộ phận lễ tân	10	5	4	1

3	Bài 3: Đặt buồng	30	5	24	1
	1. Khái về đặt buồng và nhận đặt buồng				
	2. Các nguồn đặt buồng				
	3. Các phương pháp tiếp nhận yêu cầu đặt buồng				
	4. Các kiểu đặt buồng				
	5. Quy trình tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng				
	6. Những công việc sau khi nhận đặt buồng				
	7. Nhận đặt trước các dịch vụ				
	8. Sửa đổi và hủy đặt buồng				
	Cộng	60	15	43	2

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1 : Giới thiệu về nghiệp vụ lễ tân

Mục tiêu :

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

-**Về kiến thức:**Mô tả sơ đồ tổ chức của bộ phận lễ tân, liệt kê các chức danh khác nhau tại bộ phận lễ tân, trình bày vai trò và nhiệm vụ của tổ đón tiếp và quầy lễ tân. Sử dụng được các thuật ngữ chuyên ngành tại bộ phận lễ tân.Giải thích được các giai đoạn chính của chu trình phục vụ khách

-**Về kỹ năng:**Thực hiện được nhiệm vụ chào đón khách trực tiếp đến khách sạn hoặc qua điện thoại và giới thiệu khái quát về khách sạn. Thực hiện được cách nghe và trả lời các cuộc gọi bên ngoài và bên trong KS.

- **Về thái độ:**Rèn luyện khả năng quảng cáo sản phẩm dịch vụ của nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn.

Nội dung:Thời gian: 20 giờ (LT:5;TH; 14; KT: 1)

1. Bộ phận lễ tân và tổ đón tiếp

1.1. Sơ đồ bộ phận lễ tân

1.2. Nhiệm vụ của các chức danh tại bộ phận lễ tân

1.3. Tổ đón tiếp

2. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân

2.1. Vai trò của bộ phận lễ tân

2.2. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân

3. Thuật ngữ chuyên ngành bộ phận lễ tân

4. Chu trình phục vụ khách

4.1. Trước khi khách đến

4.2. Khi khách đến

4.3. Khi khách lưu trú

4.4. Khi khách trả phòng

5. Kỹ năng trả lời và xử lý các cuộc gọi

5.1. Nhận các cuộc gọi cho khách

5.2. Giúp khách gọi các cuộc gọi

6. Kỹ năng giới thiệu về khách sạn

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của bài 1

Bài 2 : Trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

Mục tiêu : Học xong bài này người học có khả năng:

-Về kiến thức: Liệt kê các trang thiết bị được sử dụng tại bộ phận lễ tân, nêu tên các dụng cụ và chức năng của các dụng cụ đó tại bộ phận lễ tân. Phân biệt các loại tài liệu và văn phòng phẩm khác nhau sử dụng tại bộ phận lễ tân

-Về kỹ năng: Thực hành thành thạo các thao tác cơ bản khi sử dụng các loại giá đựng, các trang thiết bị của bộ phận lễ tân, áp dụng kiến thức đã học vào quá trình thực tập và thực tế sau khi ra trường.

-Về thái độ: Rèn luyện tác phong làm việc cẩn thận, nhanh nhẹn chu đáo, nghiêm túc và đảm bảo an toàn lao động

Nội dung:

Thời gian: 10 giờ (LT:5;TH; 4; KT: 1)

1. Danh mục các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

Thời gian: 5 giờ

2. Danh mục các dụng cụ tại bộ phận lễ tân

Thời gian: 3 giờ

3. Danh mục các loại tài liệu và văn phòng được sử dụng tại bộ phận lễ tân

Thời gian: 2 giờ

Bài 3: Đặt buồng

Mục tiêu : Học xong bài này, người học có khả năng:

-Về kiến thức:

+ Định nghĩa đặt buồng

+ Liệt kê các loại buồng và mức giá buồng, các nguồn và kiểu đặt buồng

+ Mô tả các phương pháp tiếp nhận yêu cầu đặt buồng

- + Giải thích các bước trong quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho mọi đối tượng khách
- + Kể tên các trường hợp đặc biệt trong đặt buồng và nêu các đặc điểm cơ bản
- + Áp dụng thực hành tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho mọi đối tượng khách khác nhau bằng các phương tiện khác nhau
- + Thực hiện tiếp nhận và xử lý các yêu cầu hủy đặt buồng, thay đổi đặt buồng và đặt buồng theo danh sách chờ.

-Về kỹ năng:

- + Thực hiện thành thạo thực hành quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách.

- Về thái độ:

- + Rèn luyện tác phong làm việc tự tin, cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách theo đúng quy trình chuyên môn nghiệp vụ.

Nội dung:

Thời gian: 30 giờ (LT:5;TH; 24; KT: 1)

1. Khái về đặt buồng và nhận đặt buồng

- 1.1. Khái niệm đặt buồng
- 1.2. Những lợi ích của việc đặt buồng
- 1.3. Dịch vụ buồng ngủ
- 1.4. Tình trạng buồng
- 1.5. Các mức giá
- 1.6. Sổ sách, biểu mẫu

2. Các nguồn đặt buồng

- 2.1 Nguồn trực tiếp
- 2.2 Nguồn gián tiếp

3. Các phương pháp tiếp nhận yêu cầu đặt buồng

- 3.1. Đặt buồng bằng lời
- 3.2. Đặt buồng bằng văn bản
- 3.3. Đặt buồng qua internet

4. Các kiểu đặt buồng

- 4.1. Đặt buồng đảm bảo
- 4.2. Đặt buồng không đảm bảo

5. Quy trình tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng

- 5.1. Quy trình chung
- 5.2. Xử lý tình huống
- 5.3. Nhận đặt buồng cho các đối tượng khách
- 5.4. Chú ý khi nhận đặt buồng

6. Những công việc sau khi nhận đặt buồng

7. Nhận đặt trước các dịch vụ

8. Sửa đổi và hủy đặt buồng

- 8.1. Sửa đổi đặt buồng
- 8.2. Hủy đặt buồng

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

- Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện dạy học
- Phòng học thực hành giả định như thật với đầy đủ các trang thiết bị cơ bản và tối thiểu tại quầy đón tiếp để luyện tập các kỹ năng đã được liệt kê trên danh mục.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kì: 3 bài, trong đó 1 bài kiểm tra viết thời gian 30 – 45 phút; 2 bài kiểm tra thực hành không quá 60 phút/1 học sinh.
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: lý thuyết và thực hành)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị kinh doanh du lịch.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Đối với giáo viên:*
 - + Có kiến thức thực tế về ngành khách sạn nói chung và chuyên môn nghiệp vụ lễ tân của Việt Nam.
 - + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.
 - + Giáo viên trên cơ sở chương trình môn học soạn giáo án và bài giảng chi tiết để thực hiện việc giảng dạy theo đúng yêu cầu môn học. Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, giáo viên cần phải thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo và cập nhật thông tin có liên quan. Trong quá trình giảng bài lưu ý liên hệ với các môn học khác cũng như với thực tế để người học ngoài việc nắm bắt được kiến thức còn có khả năng tự liên hệ được với thực tế nghề nghiệp sau này.
 - + Giáo viên phải chuẩn bị những trang thiết bị và giáo cụ trực quan cho mỗi bài dạy để đảm bảo người học hiểu đúng và phải thực hành áp dụng hiệu quả các kỹ năng đã được hướng dẫn

- Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Tài liệu cần tham khảo:

- [1] Giáo trình Hotel Receptionist tái bản lần thứ tư
- [2] Giáo trình Hotel Operations của Chris Baird và Colins Dix, tái bản lần thứ hai
- [3] Tài liệu thực hành nghiệp vụ lễ tân theo tiêu chuẩn VTOS

CHƯƠNG TRÌNH MÔN NGHIỆP VỤ BUỒNG PHÒNG

Tên mô đun: Nghiệp vụ buồng phòng

Mã số của mô đun: MĐ 16

Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ; (Lý thuyết: 15giờ, Thảo luận: 43 giờ, Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí của môn học: Nghiệp vụ buồng phòng là môn học chuyên môn tự chọn thuộc các môn học trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Quản trị kinh doanh du lịch”. Môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cơ bản về công việc bộ phận buồng phòng.

- Tính chất môn học: Nghiệp vụ buồng phòng là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu của môn học

Học xong môn này người học đạt được:

❖ Về kiến thức

- Nắm vững kiến thức tổng quát về những vấn đề tổ chức bộ máy quản lý, tổ chức lao động của khu vực phòng ngủ trong khách sạn;
- Hiểu và mô tả được trang thiết bị đồ dùng trong buồng khách và cách bài trí sắp xếp các trang thiết bị đồ dùng đó;
- Có kiến thức chung về những trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng;
- Hiểu được quy trình vệ sinh ở khu vực phòng ngủ;
- Hiểu được quy trình phục vụ khách lưu trú.

❖ Về kỹ năng

- Chỉ rõ được vai trò của khu vực phòng ngủ trong hoạt động của khách sạn
- Hiểu rõ được tầm quan trọng công việc của khu vực phòng ngủ đối với khách sạn
- Phân biệt được các loại trang thiết bị tiện nghi ở từng loại hạng buồng khác nhau trong khách sạn
- Phân biệt được các loại trang thiết bị, máy móc được dùng trong quá trình làm vệ sinh. Chỉ rõ tính năng của từng loại và cách bảo quản chúng đúng cách
- Nêu được các loại hoá chất tẩy rửa khác nhau được dùng làm phổ biến trong công việc làm vệ sinh;
- Thực hiện được các quy trình vệ sinh và phục vụ khách trong khách sạn

❖ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi thực hiện hoạt động của bộ phận buồng phòng trong công việc; Tinh thần hợp tác làm việc nhóm; Tinh thần sẵn sàng phục vụ khách hàng trong công việc;

- Tuân thủ những yêu cầu học tập và nghiên cứu môn học; Tự giác, tích cực tham gia vào hoạt động học tập của lớp học.

III. Nội dung của môn học

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

STT	Nội dung	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận...	Kiểm tra
1	Chương 1. Giới thiệu tổng quan về khu vực phòng ngủ trong khách sạn 1.1.Khái niệm và cơ cấu tổ chức của bộ buồng 1.2.Trang thiết bị tiện nghi và cách bài trí sắp xếp 1.3.Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng	2	1	1	0
2	Chương 2. Quy trình vệ sinh buồng 2.1.Yêu cầu và nguyên tắc 2.2. Quy trình vệ sinh 2.3. Xử lý các nghiệp vụ phát sinh trong quá trình làm vệ sinh buồng khách Kiểm tra	20	5	14	1
3	Chương 3. Quy trình phục vụ khách lưu trú 3.1. Chuẩn bị buồng đón khách 3.2. Dẫn khách và bàn giao buồng 3.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú 3.4. Nhận bàn giao buồng và tiễn khách 3.5. Giải quyết các phàn nàn của khách Kiểm tra	20	5	14	1
4	Chương 4. Quy trình giặt là 4.1.Tổ chức bộ phận giặt là 4.1.1.Chức năng, nhiệm vụ 4.1.2.Mặt bằng công nghệ khu giặt là 4.1.3. Phương pháp giặt là 4.2.Trang thiết bị và hoá chất giặt là 4.2.1.Các loại trang thiết bị 4.2.2. Hoá chất giặt là 4.3.Quy trình giặt là 4.3.1.Quy trình giặt đồ vải 4.3.2.Quy trình phục vụ dịch vụ giặt là quần áo cho khách Kiểm tra	15	3	11	1

5	Chương 5. Mẫu sổ sử dụng ở khu vực phòng ngủ 5.1. Bảng theo dõi buồng khách 5.2. Sổ dành cho khách 5.3. Các loại sổ khác	3	1	1	1
	Cộng	60	15	43	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Giới thiệu tổng quan về khu vực phòng ngủ trong khách sạn

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Nắm được cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng của các khách sạn lớn nhỏ
- Nắm được các loại dụng cụ làm vệ sinh buồng và các loại hóa chất
- Cơ bản về cách bài trí, sắp xếp phối không gian trong phòng
- Nắm được đặc điểm về tính chất công việc, về lao động trong bộ phận buồng
- phân biệt các dụng cụ và các loại hóa chất vệ sinh trong khách sạn.

2. Nội dung

1.1. Khái niệm và cơ cấu tổ chức của bộ buồng

1.2. Trang thiết bị tiện nghi và cách bài trí sắp xếp

1.3. Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng

Chương 2: Quy trình vệ sinh buồng

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Nắm được các bước của quy trình vệ sinh phòng khách trả, phòng trống sạch, phòng đang có khách lưu trú.
- Nắm các quy tắc vệ sinh và cách vệ sinh nhanh và sạch
- Có thể thành thạo làm giường, vệ sinh phòng tắm, phòng khách...

2. Nội dung

2.1. Yêu cầu và nguyên tắc

2.2. Quy trình vệ sinh

2.3. Xử lý các nghiệp vụ phát sinh trong quá trình làm vệ sinh buồng khách

Chương 3: Quy trình phục vụ khách lưu trú

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Đón tiếp khách, thực hiện đúng quy trình phục vụ khách để phục vụ khách tốt hơn
- Giải quyết các phàn nàn của khách trong quá trình phục vụ khách.

2. Nội dung

3.1. Chuẩn bị buồng đón khách

3.2. Dẫn khách và bàn giao buồng

3.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú

3.4. Nhận bàn giao buồng và tiễn khách

3.5. Giải quyết các phàn nàn của khách

Chương 4: Quy trình giặt là

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Biết và phân biệt được các loại đồ vải, hóa chất, trang thiết bị, công tác giặt là...
- Sử dụng thành thạo các trang thiết bị và các loại hóa chất
- Thực hiện công việc giặt là theo đúng quy trình

2. Nội dung

4.1. Tổ chức bộ phận giặt là

4.1.1. Chức năng, nhiệm vụ

4.1.2. Mặt bằng công nghệ khu giặt là

4.1.3. Phương pháp giặt là

4.2. Trang thiết bị và hoá chất giặt là

4.2.1. Các loại trang thiết bị

4.2.2. Hoá chất giặt là

4.3. Quy trình giặt là

4.3.1. Quy trình giặt đồ vải

4.3.2. Quy trình phục vụ dịch vụ giặt là quần áo cho khách

Chương 4: Quy trình giặt là

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Hiểu được và sử dụng các sổ và mẫu sử dụng trong bộ phận buồng.
- Nắm được cách quản lý đồ vải, mỹ phẩm, giặt là...

2. Nội dung

5.1. Bảng theo dõi buồng khách

5.2. Sổ dành cho khách

5.3. Các loại sổ khác

IV. Điều kiện thực hiện môn học

- *Dụng cụ và trang thiết bị máy móc:* Máy tính, máy chiếu PROJECTOR
- *Học liệu:* Phim, tranh ảnh, tài liệu phát tay cho người học, tài liệu tham khảo
- *Nguồn lực khác:* Phòng học chuyên môn

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- *Về kiến thức:* Đánh giá thông qua bài kiểm tra trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp người học cần đạt yêu cầu sau:

Trình bày đầy đủ hệ thống kiến thức cơ bản liên quan đến nghiệp vụ buồng phòng. Mô tả, phân tích hoạt động của nhân viên phục vụ buồng phòng. Trình bày quy trình của bộ phận: quy trình vệ sinh, quy trình phục vụ khách, quy trình giặt là. Hiểu và biết cách ghi thông tin vào các mẫu sổ liên quan.

- *Về kỹ năng:* Đánh giá khả năng vận dụng những kiến thức đã học thông qua các buổi thảo luận nhóm trên lớp, kỹ năng làm việc nhóm.

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Đánh giá trong quá trình học tập cần đạt các yêu cầu sau:

- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập
- + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học

- + Chuyên cần, say mê môn học
- + Sẵn sàng học hỏi, có tinh thần hợp tác.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra định kì: 3 bài trong đó 1 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút, 2 bài kiểm tra vấn đáp
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết ; thời gian 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình được áp dụng cho người học Cao đẳng nghề "Quản trị khách sạn".

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

- Đối với giáo viên: Trên cơ sở chương trình môn học phải nghiên cứu tài liệu để viết bài giảng. Chuẩn bị sơ đồ, tranh ảnh, hình ảnh để minh họa nội dung bài giảng. Xây dựng những bài tập tình huống để người học thực hành và rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống.

- Đối với người học

+ Để tiếp thu tốt những kiến thức chung về hoạt động liên quan đến nghiệp vụ buồng phòng, người học phải tìm tòi, nghiên cứu tài liệu, tích cực tham gia xây dựng bài giảng, giải quyết những tình huống trong bài tập do giáo viên hay người học trong lớp đưa ra.

+ Tự quan sát, tạo môi trường thuận lợi, vận dụng những kiến thức đã học trong thực tế cuộc sống và công việc. Từng bước hình thành kỹ năng nghề nghiệp buồng phòng.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 2, chương 3 và chương 4

4. Tài liệu

4.1. Tài liệu bắt buộc

4.2. Tài liệu tham khảo:

- [1] Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam - Tổng cục du lịch - 2007
- [2] Nghiệp vụ lưu trú - Tổng cục du lịch - Năm 2005
- [3] Nghiệp vụ phục vụ khách sạn - Trần Đoàn Chính, Lê Thanh Xuân - 1998
- [4] Công nghệ phục vụ khách sạn nhà hàng - NXB Lao Động xã hội - 2003
- [5] Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng - Tổng cục Du lịch - 2000
- [6] Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng - Vũ Thị Bích Phương, Phan Mai Thu Thảo - NXB Hà Nội – 2005

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN ĐÀO TẠO

NGHIỆP VỤ BÀN

Mã số mô đun: MĐ17

Thời gian mô đun: 60 giờ

(Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành: 43 giờ;
KT 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí:

+ Nghiệp vụ bàn là mô đun thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng”.

+ Mô đun này được giảng dạy song song với các môn học, mô đun nghề.

- Tính chất:

+ Nghiệp vụ bàn là mô đun thi tốt nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Xác định được vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống.

- Trình bày được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan, nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên

- Nêu được tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động.

- Nhận biết được các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Thực hiện chính xác các kỹ thuật đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Âu, Á; cách phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn.

- Tổ chức được các loại tiệc cơ bản trong nhà hàng.

- Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có khả năng phục vụ ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1 đến 3 sao.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra *

				Bài tập	
1	Khái quát về nhà hàng và quản trị nhà hàng	7	2	5	0
2	Tổ chức lao động trong nhà hàng	7	2	5	0
3	Vệ sinh, an toàn và an ninh trong hoạt động của nhà hàng	7	2	5	0
4	Chăm sóc khách hàng	6	1	5	0
5	Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng	6	1	5	0
6	Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng	7	2	4	1
7	Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối và tiệc	6	1	5	0
8	Tổ chức phục vụ các loại tiệc	7	2	4	1
9	Kỹ năng điều hành giám sát trong nhà hàng	7	2	5	0
	Cộng	60	15	43	2

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Khái quát về nhà hàng và quản trị nhà hàng

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, vai trò và vị trí của nhà hàng trong kinh doanh du lịch.
- Nêu được các đặc điểm của kinh doanh nhà hàng về sản phẩm, vốn, thời gian, tổ chức lao động và hoạt động kinh doanh.

- Phân loại được các nhà hàng.
- Trình bày được các nhiệm vụ của quản trị nhà hàng.
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng và quản trị nhà hàng.

1. Khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng
 - 1.1. Khái niệm
 - 1.2. Vai trò, vị trí của nhà hàng
2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng
 - 2.1. Đặc điểm về sản phẩm của nhà hàng
 - 2.2. Đặc điểm về vốn
 - 2.3. Đặc điểm về thời gian và tổ chức lao động
 - 2.4. Đặc điểm về hoạt động kinh doanh của nhà hàng
3. Phân loại nhà hàng
 - 3.1. Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết
 - 3.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô
 - 3.3. Phân loại nhà hàng theo chất lượng phục vụ
 - 3.4. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ
 - 3.5. Các cách phân loại khác
4. Quản trị nhà hàng
 - 4.1. Khái niệm
 - 4.2. Nhiệm vụ của quản trị nhà hàng

Bài 2: Tổ chức lao động trong nhà hàng

Mục tiêu:

- Trình bày được nhiệm vụ của các chức danh và cách tổ chức ca làm việc của nhà hàng
- Lý giải được những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống

- Vẽ được sơ đồ tổ chức của nhà hàng
- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn
- Chủ động rèn luyện để đáp ứng tốt nhất các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống.
- Tích cực tạo lập mối quan hệ phù hợp trong bộ phận nhà hàng và với các bộ phận khác trong khách sạn

1. Cơ cấu tổ chức lao động trong nhà hàng
 - 1.1. Sơ đồ tổ chức nhà hàng
 - 1.2. Tổ chức ca làm việc
2. Nhiệm vụ của các chức danh
 - 2.1. Nhiệm vụ của Maitre d' hôtel
 - 2.2. Nhiệm vụ của trưởng bộ phận
 - 2.3. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống
 - 2.4. Nhiệm vụ của nhân viên phụ việc
3. Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống
 - 3.1. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ
 - 3.2. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp
 - 3.3. Yêu cầu về sức khỏe và ngoại dáng
 - 3.4. Yêu cầu về tư cách đạo đức
 - 3.5. Yêu cầu về trang phục
4. Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn
 - 4.1. Với bộ phận Bếp
 - 4.2. Với bộ phận Bar
 - 4.3. Với bộ phận Buồng

4.4. Với bộ phận khác

Kiểm tra

Bài 3: Vệ sinh, an toàn và an ninh trong hoạt động của nhà hàng

Mục tiêu:

- Lý giải được tầm quan trọng và yêu cầu vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng
- Phân tích được những nguyên nhân và cách phòng chống mất an toàn trong nhà hàng
- Xác định được các bất trắc về an ninh tiềm ẩn trong nhà hàng
- Trình bày được các biện pháp đảm bảo an ninh vận dụng trong thực tế kinh doanh nhà hàng
- Lập được kế hoạch đảm bảo an ninh và báo cáo về các vấn đề an ninh phát sinh trong hoạt động của nhà hàng.
- Có ý thức và thói quen chuyên nghiệp trong giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc, đảm bảo an ninh, an toàn khi làm việc tại nhà hàng

1. Vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng

1.1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng

1.1.1. Tầm quan trọng của giữ gìn vệ sinh đúng tiêu chuẩn

1.1.2. Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống

1.1.3. Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh

1.1.4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống

1.1.5. Vệ sinh thực phẩm

1.2. Các thiết bị, dụng cụ, hoá chất và phương pháp làm vệ sinh

1.2.1. Thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh

1.2.2. Hóa chất làm vệ sinh

1.2.3. Phương pháp làm vệ sinh

1.3. Tiêu diệt các loại côn trùng gây hại, chứa và loại bỏ rác thải

- 1.3.1. Tiêu diệt các loại côn trùng
- 1.3.2. Chứa và loại bỏ rác thải
- 1.3.3. Kế hoạch thu dọn
- 1.4. Thực hành vệ sinh cá nhân và vệ sinh nhà hàng
- 2. An toàn trong kinh doanh nhà hàng
 - 2.1. Một số nguyên nhân dẫn đến mất an toàn trong nhà hàng
 - 2.2. Đề phòng an toàn trong phục vụ ăn uống
 - 2.3. Một số quy tắc về an toàn trong phục vụ
 - 2.4. Các chú ý trong việc giải quyết vấn đề về an toàn
 - 2.4.1. Tai nạn, ngăn chặn tai nạn và hạn chế tai nạn
 - 2.4.2. Hạn chế bị thương
 - 2.4.3. Hoả hoạn
 - 2.4.4. Sơ cứu
 - 2.5. Thủ tục báo cáo về tai nạn
 - 2.6. Thực hành
- 3. An ninh trong kinh doanh nhà hàng
 - 3.1. Xác định và báo cáo các bất trắc về an ninh
 - 3.2. Một số biện pháp đảm bảo an ninh trong nhà hàng
 - 3.3. Thực hành

Bài 4: Chăm sóc khách hàng

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm, phân tích được vai trò của việc chăm sóc khách hàng trong kinh doanh ăn uống.
- Trình bày được cách chăm sóc khách hàng hiệu quả.
- Xây dựng, duy trì được mối quan hệ tốt đẹp giữa nhà hàng với khách hàng.
- Kịp thời phát hiện và đáp ứng những yêu cầu của khách hàng

- Ứng xử được với những cảm xúc tiêu cực của khách và giải quyết các phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả

- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong chăm sóc khách hàng.

1. Khái niệm, vai trò của việc chăm sóc khách hàng trong phục vụ ăn uống
 - 1.1. Khái niệm chăm sóc khách hàng
 - 1.2. Vai trò của việc chăm sóc khách hàng
2. Chăm sóc khách hàng hiệu quả
 - 2.1. Tìm hiểu những yêu cầu của khách hàng
 - 2.2. Trả lời yêu cầu của khách hàng
 - 2.3. Cung cấp thông tin và giúp đỡ khách hàng
 - 2.4. Tiếp nhận và giải quyết những ý kiến đánh giá của khách hàng
 - 2.5. Giải quyết phàn nàn của khách hàng
 - 2.6. Thực hành giải quyết phàn nàn và trả lời các yêu cầu của khách
3. Giải quyết các vụ việc liên quan đến khách hàng
 - 3.1. Nguyên tắc giải quyết
 - 3.2. Yêu cầu khi giải quyết
 - 3.3. Phối hợp giúp đỡ khách hàng
 - 3.4. Phạm vi chức năng của nhân viên phục vụ
 - 3.5. Lập báo cáo những vấn đề liên quan đến khách hàng
 - 3.6. Thực hành
4. Xây dựng hình ảnh đẹp đối với khách hàng
 - 4.1. Luôn luôn lịch sự và sẵn sàng giúp đỡ
 - 4.2. Hỗ trợ việc chăm sóc khách hàng
 - 4.3. Phát triển mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng
5. Cân đối giữa yêu cầu của khách và khả năng cung ứng phục vụ của nhà hàng
 - 5.1. Thuyết phục khách hàng
 - 5.2. Qui định về khả năng đáp ứng
 - 5.3. Khả năng đáp ứng của cơ sở

- 5.4. Ghi nhớ những việc đã làm
- 6. Giải quyết những cảm xúc tiêu cực của khách
 - 6.1. Đánh giá những cảm xúc tiêu cực của khách
 - 6.2. Ứng xử với những cảm xúc tiêu cực của khách
- 7. Các phương thức giao tiếp
 - 7.1. Giao tiếp với khách hàng
 - 7.2. Giao tiếp đối với những khách hàng đặc biệt
- Kiểm tra

Bài 5: Trang thiết bị và dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng

Mục tiêu:

- Liệt kê tên các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống, thực đơn thông dụng tại nhà hàng
- Nêu được tính chất, cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống cơ bản
- Phân loại được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống cơ bản, thực đơn trong nhà hàng.
- Xây dựng và trang trí thực đơn phù hợp điều kiện của nơi làm việc.
- Cẩn thận, tiết kiệm trong bảo quản và sử dụng hiệu quả các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống .

- 1. Các trang thiết bị trong nhà hàng
 - 1.1. Hệ thống âm thanh ánh sáng
 - 1.1.1. Hệ thống chiếu sáng
 - 1.1.2. Hệ thống âm thanh
 - 1.2. Các loại thiết bị, máy móc
 - 1.3. Xe đẩy phục vụ
- 2. Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống

- 2.1. Đồ gỗ
 - 2.1.1. Tính chất
 - 2.1.2. Phân loại
 - 2.1.3. Cách sử dụng và bảo quản
- 2.2. Đồ vải
 - 2.2.1. Tính chất
 - 2.2.2. Phân loại
 - 2.2.3. Cách sử dụng và bảo quản
- 2.3. Đồ thủy tinh
 - 2.3.1. Tính chất
 - 2.3.2. Phân loại
 - 2.3.3. Cách sử dụng và bảo quản
- 2.4. Đồ sành sứ
 - 2.4.1. Tính chất
 - 2.4.2. Phân loại
 - 2.4.3. Cách sử dụng và bảo quản
- 2.5. Đồ kim loại
 - 2.5.1. Tính chất
 - 2.5.2. Phân loại
 - 2.5.3. Cách sử dụng và bảo quản
- 2.6. Thực hành nhận biết và phân loại trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống
- 3. Thực đơn
 - 3.1. Khái niệm thực đơn
 - 3.2. Các loại thực đơn
 - 3.3. Ý nghĩa của thực đơn
 - 3.4. Nguyên tắc xây dựng thực đơn

- 3.5. Nội dung về cách trình bày thực đơn
- 4. Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn
 - 4.1. Bữa ăn sáng
 - 4.2. Bữa ăn trưa
 - 4.3. Bữa ăn tối
- 5. Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống
 - 5.1. Ăn theo thứ tự thực đơn
 - 5.1.1. Ăn kiểu Âu
 - 5.1.2. Ăn kiểu Á
 - 5.2. Dụng cụ ăn và cách sử dụng
 - 5.2.1. Ăn kiểu Âu
 - 5.2.2. Ăn kiểu Á

Bài 6: Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng

Mục tiêu:

- Trình bày được nguyên tắc chung trong trải gấp khăn bàn, khăn ăn; nguyên tắc đặt bàn theo các kiểu ăn khác nhau.
- Phân biệt được hình thức phục vụ ăn uống kiểu Mỹ, kiểu Nga, kiểu gia đình; kiểu Âu, kiểu Á.
- Thao tác thành thạo trong việc gấp khăn bàn, khăn ăn, đặt bàn, trải khăn bàn, phục vụ theo kiểu ăn thích hợp, dọn bàn, phục vụ xúp, phục vụ đồ uống trong bữa ăn, sử dụng khay, thay gạt tàn ...
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

- 1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn
 - 1.1. Trải gấp khăn bàn
 - 1.2. Trải gấp khăn ăn

- 2. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á
 - 2.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung
 - 2.1.1. Chuẩn bị
 - 2.1.2. Trải khăn bàn
 - 2.1.3. Nguyên tắc đặt bàn
 - 2.1.4. Xếp ghế
 - 2.1.5. Kiểm tra
 - 2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu
 - 6.2.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Âu
 - 6.2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu
 - 6.2.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu
 - 6.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Á
 - 6.3.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Á
 - 6.3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á
 - 6.3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Á
 - 6.4. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu, Á
 - 6.4.1. Đặt bàn chọn món kiểu Âu
 - 6.4.2. Đặt bàn chọn món kiểu Á
- 7. Kỹ thuật phục vụ cơ bản
 - 7.1. Phục vụ theo suất (plate service) kiểu Mỹ
 - 7.2. Phục vụ kiểu gia đình (family service)
 - 7.3. Phục vụ theo món (silver service) kiểu Nga
 - 7.4. Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách
 - 7.4.1. Dọn bàn sau mỗi món ăn
 - 7.4.2. Đặt dụng cụ ăn uống vào cho khách
 - 7.4.3. Dọn sơ bàn ăn

- 7.4.4. Lưu ý khi thu dọn
- 7.5. Kỹ thuật phục vụ xúp
 - 7.5.1. Phục vụ bằng bát
 - 7.5.2. Phục vụ bằng âu hoặc liễn xúp
- 7.6. Phục vụ đồ uống trong bữa ăn
 - 7.6.1. Phục vụ rượu
 - 7.6.2. Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai
 - 7.6.3. Phục vụ trà, cà phê
- 7.7. Kỹ thuật thay gạt tàn
- 7.8. Trải khăn ăn cho khách
- 7.9. Kỹ thuật sử dụng khay
 - 7.9.1. Tác dụng và đặc điểm của khay
 - 7.9.2. Chọn khay
 - 7.9.3. Cách sắp đặt trên khay
 - 7.9.4. Cách mang khay
 - 7.9.5. Lấy đồ ra khỏi khay
- Kiểm tra

Bài 7: Quy trình kỹ thuật phục vụ các bữa ăn

Mục tiêu:

- Phân tích được các nguyên tắc chuẩn bị phục vụ, kết thúc và bàn giao ca.
- Giải thích được quy trình phục vụ các bữa ăn sáng, trưa, tối, tiệc theo các kiểu Âu, Á, tiệc ngồi, tiệc đứng, quy trình phục vụ khách ăn tại buồng.
- Thực hiện đúng các bước theo trình tự quy định cho việc chuẩn bị, phục vụ khách phù hợp với kiểu ăn mà họ yêu cầu.
- Bàn giao ca đầy đủ, chính xác.

- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

1. Chuẩn bị ca làm việc
2. Chuẩn bị phục vụ một bữa ăn
 - 2.1. Nguyên tắc chuẩn bị
 - 2.2. Cách chuẩn bị
 - 2.2.1. Chuẩn bị đồ gỗ: Bàn ghế
 - 2.2.2. Chuẩn bị đồ vải
 - 2.2.3. Chuẩn bị dụng cụ đặt bàn (đồ sành sứ, kim loại, thủy tinh)
 - 2.3. Chuẩn bị dụng cụ theo thực đơn
 - 2.3.1. Thực đơn điểm tâm (kiểu Âu, Á)
 - 2.3.2. Thực đơn trưa, tối (kiểu Âu, Á)
 - 2.3.3. Thực đơn tiệc
3. Phục vụ ăn kiểu Âu, Á theo thực đơn
 - 3.1. Phục vụ ăn sáng kiểu Âu theo thực đơn
 - 3.2. Phục vụ ăn sáng kiểu Á theo thực đơn
 - 3.3. Phục vụ ăn trưa tối kiểu Âu theo thực đơn
 - 3.4. Phục vụ ăn trưa tối kiểu Á theo thực đơn
4. Kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách
5. Phục vụ một bữa ăn chọn món
 - 5.1. Trình tự, tiêu chuẩn phục vụ khách
 - 5.2. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Âu chọn món
 - 5.3. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Á chọn món
6. Phục vụ tiệc ngồi
 - 6.1. Phục vụ tiệc ngồi ăn kiểu Âu
 - 6.2. Phục vụ tiệc ngồi ăn kiểu Á

7. Phục vụ tiệc trà (hội nghị)
 8. Phục vụ tiệc Buffet ngồi
 - 8.1. Cách trang trí nhà hàng
 - 8.2. Kê bàn
 - 8.3. Bày thức ăn
 - 8.4. Phục vụ khách
 9. Phục vụ tiệc đứng
 10. Phục vụ khách ăn trên buồng
 - 10.1 Tiếp nhận yêu cầu của khách
 - 10.2. Đặt dụng cụ trên khay và xe đẩy
 - 10.3. Phục vụ khách ăn trên buồng
 - 10.4. Dọn dụng cụ ở buồng của khách
 11. Kết thúc và bàn giao ca
 - 11.1. Kết thúc ca
 - 11.2. Bàn giao ca
- Kiểm tra

Bài 8: Tổ chức và phục vụ các loại tiệc

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm và phân tích được các nguyên tắc tổ chức tiệc.
- Phân biệt được các loại tiệc.
- Tổ chức thực hiện phục vụ tốt được các loại tiệc ngồi, tiệc đứng, tiệc rượu, tiệc trà, tiệc buffet, đảm bảo đúng tiêu chuẩn.
- Vui vẻ, cẩn thận trong phục vụ.

1. Khái niệm và phân loại tiệc

- 1.1. Khái niệm
 - 1.2. Phân loại tiệc
 - 2. Nguyên tắc tổ chức tiệc
 - 2.1. Hợp đồng
 - 2.2. Chuẩn bị phục vụ tiệc
 - 3. Tính chất, đặc điểm cách đặt bàn và phục vụ
 - 3.1. Tiệc ngồi ăn kiểu Âu, Á
 - 3.1.1. Đặc điểm
 - 3.1.2. Kỹ thuật phục vụ
 - 3.2. Tiệc đứng (Standing Buffet)
 - 3.2.1. Đặc điểm
 - 3.2.2. Kỹ thuật đặt bàn
 - 3.2.3. Kỹ thuật phục vụ
 - 3.3. Tiệc rượu (Cocktail Party)
 - 3.3.1. Đặc điểm tiệc rượu
 - 3.3.2. Quy trình phục vụ
 - 3.4. Tiệc trà - Hội nghị - Hội thảo
 - 3.4.1. Đặc điểm
 - 3.4.2. Đặt bàn
 - 3.4.3. Phục vụ
 - 3.5. Tiệc Buffet
 - 3.6. Chuẩn bị cho bữa tiệc lớn và phục vụ tiệc ngoài trời
 - 4. Xử lý tình huống phát sinh
- Kiểm tra

Bài 6: Kỹ năng điều hành giám sát trong nhà hàng*Mục tiêu:*

- Trình bày được khái niệm điều hành, giám sát trong kinh doanh nhà hàng.
- Phân tích được được vai trò, trách nhiệm, những yêu cầu cơ bản của người điều hành giám sát.
- Xác định rõ các nguyên tắc và kỹ năng cơ bản trong điều hành giám sát.
- Điều hành, giám sát, quản lý và tổ chức thực hiện được các hoạt động trong nhà hàng và công việc của một ca phục vụ.
- Nhiệt tình, trung thực, chặt chẽ, bao quát trong điều hành, giám sát hoạt động của nhà hàng.

1. Khái niệm
2. Vai trò của người điều hành giám sát
3. Trách nhiệm của người điều hành giám sát
4. Những yêu cầu cơ bản của người điều hành giám sát
5. Các nguyên tắc cơ bản trong điều hành giám sát
6. Kỹ năng điều hành giám sát cơ bản trong nhà hàng

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

- Tài liệu về giảng dạy.
- Phấn, bảng.
- Các mẫu biểu.
- Hệ thống bảng biểu.
- Máy đèn chiếu, tivi, tăng âm...
- Thiết bị phục vụ giảng dạy: tăng âm, loa, bảng, phấn, VCD, projector....
- Có phòng học mẫu với đầy đủ giáo cụ trực quan.
- Kết hợp lý thuyết với thực hành, thực tập tại cơ sở khách sạn.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

Phân lý thuyết:

- Kiểm tra định kỳ: 4 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 90 phút)
- Thang điểm 10.

Phân thực hành:

- Kiểm tra định kỳ: 4 bài kiểm tra thực hành
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: thực hành)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho sinh viên Cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Đối với giáo viên:*

- + Có kiến thức cơ bản về ngành du lịch đặc biệt là chuyên ngành về nhà hàng.
- + Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và khách sạn của Việt Nam.
- + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho sinh viên.

- *Đối với sinh viên:*

- + Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Cả chương trình

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Trịnh Xuân Dũng, *Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng*, NXB Lao động - xã hội, 2003.
- Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang, *Tập quán khẩu vị ăn uống của một số nước - Thực đơn trong nhà hàng*, 2000.
- Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, NXB Thống kê Hà nội 2005.
- Trịnh Xuân Dũng, *Bar và đồ uống*, tài liệu dịch NXB giáo dục, 1999.
- Trương Sỹ Quý, *Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng*, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế, 1996.
- Roy Hayter, *Phục vụ ăn uống trong Du lịch*, tài liệu dịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, NXB thống kê, 2001.

- Donald E. Lundberg, John R. Walker-*The Restaurant, from Concept to Operation*-John Wiley & Son, 1993.
- *Managing Food & Beverage service* -Đại học Mỏ Hà Nội, 1997.
- Chris Parry, *Bar & Beverage Operation* Atlantic Publishing Group. Inc Printed in Canada, 2003.
- Roy Hayter, *Bar service, Hospitality Training Foundation Macmillan*, London England, 1996.
- Roy Hayter, *Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmillan*, London England, 1996.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN ĐÀO TẠO

NGHIỆP VỤ THANH TOÁN

Mã số mô đun: MĐ 18

Thời gian mô đun: 45 giờ

(*Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành: 28 giờ; ktra 2 giờ*)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔ ĐUN:

- Vị trí:
 - + Nghiệp vụ thanh toán là mô đun bắt buộc thuộc các môn học đào tạo nghề trong chương trình khung đào tạo trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng”.
 - + Mô đun này có vị trí quan trọng trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ thanh toán, phục vụ cho nghề nghiệp của sinh viên.
- Tính chất:
 - + Nghiệp vụ thanh toán là mô đun .đào tạo
 - + Đánh giá bằng kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về: Hệ thống tiền tệ thế giới, tỷ giá hối đoái, thanh toán trong nền kinh tế thị trường, một số chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán.

- Thực hiện được các thủ tục với các loại hình thanh toán phù hợp trong từng tình huống cụ thể của nghề nghiệp.

- Tạo lập đức tính cẩn thận tỉ mỉ và tôn trọng quy định của nhà nước về chế độ thanh toán.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, bài tập	Kiểm tra *
1	Hệ thống tiền tệ thế giới	9	4	5	0
2	Tỷ giá hối đoái	9	3	6	0
3	Thanh toán trong nền kinh tế thị trường	12	4	7	1
4	Một số chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán	15	4	10	1
	Cộng	45	15	28	2

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Hệ thống tiền tệ thế giới

Thời gian: 9 giờ

Mục tiêu:

- Nêu được những vấn đề chung về hệ thống tiền tệ thế giới, bản chất của tiền tệ, quá trình phát triển của các hình thái tiền tệ, quy luật lưu thông tiền tệ, lạm phát, các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới.

- Phân biệt được các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới.
- Tích cực tìm hiểu về các loại tiền tệ được khách du lịch sử dụng phổ biến.

- 1 Những vấn đề chung về tiền tệ
 - 1.1 Bản chất của tiền tệ
 - 1.2 Quá trình phát triển của các hình thái tiền tệ
 - 1.3 Quy luật lưu thông tiền tệ
 - 1.4 Lạm phát
- 2 Các loại hình tiền tệ phổ biến trên thế giới
 - 2.1 Ngoại tệ và ngoại hối
 - 2.2 Một số đồng tiền phổ biến trên thế giới

Bài 2: Tỷ giá hối đoái

Thời gian: 9 giờ

Mục tiêu:

- Xác định được tỷ giá hối đoái, khái niệm về tỷ giá, phương pháp yết tỷ giá, các loại tỷ giá hối đoái, các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái và phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái.
- Vận dụng quy đổi tiền tệ theo tỷ giá hối đoái đúng quy định.
- Chủ động tìm hiểu tỷ giá hối đoái theo quy định tại Việt Nam.

- 1 Khái niệm về tỷ giá
 - 1.1 Khái niệm
 - 1.2 Cơ sở hình thành tỷ giá
2. Phương pháp yết tỷ giá
 - 2.1 Khái niệm phương pháp yết tỷ giá
 - 2.2 Các phương pháp yết tỷ giá

- 2.2.1 Phương pháp yết tỷ giá trực tiếp
 - 2.2.2 Phương pháp yết tỷ giá gián tiếp
 - 2.3 Phương pháp xác định tỷ giá theo phương pháp tính chéo
 - 3. Các loại tỷ giá hối đoái
 - 3.1 Căn cứ vào tính chất áp dụng của tỷ giá hối đoái
 - 3.2 Căn cứ vào thời điểm mua bán
 - 3.3 Căn cứ vào cách thức hình thành tỷ giá hối đoái
 - 3.4 Căn cứ vào các phương thức chuyển ngoại hối
 - 4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự biến động của tỷ giá hối đoái
 - 4.1 Quan hệ cung cầu về ngoại hối trên thị trường
 - 4.1.1 Khái niệm
 - 4.1.2 Ảnh hưởng của quan hệ cung cầu đến tỷ giá
 - 4.2 Mức chênh lệch về lạm phát giữa các nước
 - 5. Phương pháp điều chỉnh tỷ giá hối đoái
 - 5.1 Chính sách chiết khấu
 - 5.2 Sự can thiệp trực tiếp vào thị trường hối đoái
 - 5.3 Lập quỹ bình ổn tỷ giá
 - 5.4 Phá giá tiền tệ
 - 5.5 Nâng giá tiền tệ
- Kiểm tra

Bài 3: Thanh toán trong nền kinh tế thị trường

Thời gian: 12 giờ

Mục tiêu:

- Trình bày được đặc điểm của thanh toán tiền mặt và không dùng tiền mặt
- Phân biệt được các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.

- Tuân thủ quy định về các loại thanh toán được chấp nhận tại nhà hàng.

1 Thanh toán tiền mặt trong nền kinh tế thị trường

1.1. Khái niệm

1.2 Nội dung của thanh toán tiền mặt

1.3 Ưu và nhược điểm của thanh toán tiền mặt

2 Thanh toán không dùng tiền mặt

2.1 Khái niệm

2.2 Bản chất của thanh toán không dùng tiền mặt

2.3 Các nguyên tắc trong thanh toán không dùng tiền mặt

2.4 Ý nghĩa của thanh toán không dùng tiền mặt

3 Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt

3.1 Hối phiếu

3.2 Thanh toán bằng séc

3.3 Thanh toán bằng uỷ nhiệm chi

3.4 Thanh toán bằng uỷ nhiệm thu

3.5 Thanh toán bằng thư tín dụng

3.6 Thanh toán bằng thẻ

3.7 Voucher

Kiểm tra

Bài 4: Một số chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán

Thời gian: 15 giờ

Mục tiêu:

- Mô tả được các loại chứng từ sử dụng trong nghiệp vụ thanh toán, nội dung cơ bản một số chứng từ thanh toán,

- Áp dụng được các phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách.
- Tuân thủ các quy định về sử dụng chứng từ trong nghiệp vụ thanh toán.

1. Nội dung cơ bản một số chứng từ thanh toán
 - 1.1 Phiếu thu tiền
 - 1.2 Phiếu chi tiền
 - 1.3 Phiếu quy đổi ngoại tệ
 - 1.4 Hoá đơn bán hàng
 - 1.5 Bảng kê tiền mặt
- 2 Phương pháp lập chứng từ và thủ tục thanh toán cho khách
 - 2.2.1 Phương pháp lập chứng từ
 - 2.2.2 Các thủ tục thanh toán cho khách

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

Thiết bị phục vụ giảng dạy: tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kỳ: 1 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho sinh viên Cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Phương pháp giảng dạy:*
 - + Phương pháp thuyết trình, giảng giải: Phần lý thuyết.
 - + Phương pháp nêu vấn đề: Phần lý thuyết, bài tập.
- *Đối với giáo viên:*
 - + Tốt nghiệp đại học khối kinh tế.
 - + Có kiến thức thực tế về kế toán, tài chính, ngân hàng, du lịch - khách sạn.

+ Có giáo cụ trực quan (tài liệu của các ngân hàng, doanh nghiệp du lịch...).

- *Đối với sinh viên:*

+ Có nhận thức tốt, có kỹ năng tính toán thành thạo.

+ Có kiến thức của các học phần đã học có liên quan đến học học phần này.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 3, 4.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Lưu Thị Hương, *Tài chính doanh nghiệp*, NXB Giáo dục, 1998.

- Đinh Xuân Trình, *Thanh toán quốc tế trong ngoại thương*, NXB giáo dục, 2003.

- Frederic - S. Mishkin, *Tiền tệ - ngân hàng và thị trường tài chính*, NXB Khoa học và kỹ thuật, 1995.

- Lê Văn Tề và Trương Thị Hồng, *Thẻ thanh toán và việc ứng dụng thanh toán thẻ tại Việt Nam*, NXB Trẻ, 1999.

- Ngô Văn Quế, *Quản lý và phát triển tài chính - tiền tệ - tín dụng - ngân hàng*, NXB Khoa học và kỹ thuật, 2000.

- Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, *Kinh tế chính trị học*, NXB Thống kê, 2002.

- Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, *Lý thuyết tài chính tiền tệ*, NXB Thống kê, 2002.

- Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, *Lý thuyết tiền tệ tín dụng*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh, 2000.

- Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, *Cẩm nang nghiệp vụ quản lý tài chính kế toán trưởng doanh nghiệp*, NXB thống kê, 2001.

- Trường Đại học Thương mại, *Thanh toán và tín dụng*, NXB Đại học Quốc gia, 2002.

- Trường Đại học Thương Mại, *Tài chính doanh nghiệp thương mại và dịch vụ*, NXB Đại học Quốc gia, 2002.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN ĐÀO TẠO

NGHIỆP VỤ BAR

Mã số mô đun: MĐ19

Thời gian mô đun: 45 giờ

(Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành: 28 giờ;
KT2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Vị trí:

+ Nghiệp vụ Bar là một mô đun đào tạo nghiệp vụ nhà hàng thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ cao đẳng nghề “Nghiệp vụ nhà hàng”.

+ Mô đun này được giảng dạy song song với các môn học, mô đun chuyên môn nghề.

- Tính chất:

+ Nghiệp vụ Bar là một nội dung thi tốt nghiệp.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Trình bày được sự hình thành và phát triển của nghề phục vụ bar, chức năng, vai trò của bộ phận bar trong cơ sở phục vụ ăn uống.

- Phân tích được nhiệm vụ của các chức danh và lý giải được các yêu cầu đối với từng chức danh

- Liệt kê tên và nêu chính xác công dụng của các trang thiết bị, dụng cụ thông dụng tại quầy bar.

- Vẽ được sơ đồ tổ chức của bộ phận phục vụ bar.

- Phân biệt các loại bar, các loại đồ uống

- Pha chế và phục vụ được các loại đồ uống không cồn và đồ uống có cồn thường gặp. Đảm bảo kỹ thuật, thời gian, tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn khi pha chế và phục vụ.

- Xử lý được một số tình huống, sai phạm xảy ra trong quá trình pha chế và phục vụ.

- Ủng hộ các phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và say mê với nghề, đủ sức khỏe và khả năng về giao tiếp để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp.

- Rèn luyện thái độ cẩn thận, chính xác trong pha chế đồ uống và phục vụ.

- Luôn tìm tòi các ý tưởng sáng tạo trong công việc.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra * (LT hoặc TH)
1	Giới thiệu về Bar	10	4	6	0
2	Kiến thức về các loại đồ uống	10	4	6	0
3	Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống không cồn	10	4	5	1
4	Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống có cồn	15	3	11	1
	Cộng	45	15	28	2

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Giới thiệu về Bar

Thời gian: 10 giờ

Mục tiêu:

- Tóm tắt được quá trình hình thành và phát triển của nghề phục vụ Bar, chức năng, vai trò của bộ phận bar trong cơ sở kinh doanh ăn uống

- Nêu và phân tích được cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar, nhiệm vụ của các chức danh, lý giải được yêu cầu đối với nhân viên phục vụ tại bộ phận bar.

- Phân biệt được các loại bar.
- Kể tên và giải thích công dụng của các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ Bar.
- Tự hào về nghề phục vụ bar.

1. Sự hình thành và phát triển của nghề phục vụ Bar
 - 1.1. Xuất xứ nghề phục vụ Bar
 - 1.2. Tình hình phát triển của nghề phục vụ Bar
 - 1.3. Nhu cầu xã hội và khả năng phát triển của nghề phục vụ Bar
2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Bar
 - 2.1. Vị trí, chức năng, vai trò nhiệm vụ của Bar
 - 2.1.1. Vị trí
 - 2.1.2. Chức năng, vai trò và nhiệm vụ
 - 2.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy
 - 2.2.1. Sơ đồ tổ chức của bộ máy
 - 2.2.2. Nhiệm vụ của các chức danh
 - 2.3. Yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ Bar
 - 2.3.1. Yêu cầu về sức khỏe và vệ sinh cá nhân
 - 2.3.2. Yêu cầu về phẩm chất đạo đức
 - 2.3.3. Yêu cầu về nghiệp vụ chuyên môn
 - 2.3.4. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp
 - 2.4. Phân loại về Bar
 - 2.4.1. Căn cứ vào vị trí của Bar trong nhà hàng và trong khách sạn
 - 2.4.2. Căn cứ vào hình thức hoạt động của Bar
3. Trang thiết bị và dụng cụ phục vụ Bar
 - 3.1. Trang thiết bị
 - 3.1.1. Hệ thống điều hoà không khí
 - 3.1.2. Hệ thống âm thanh, ánh sáng
 - 3.1.3. Hệ thống tủ lạnh
 - 3.1.4. Các trang thiết bị lắp đặt

- 3.1.5. Các máy chuyên dụng
- 3.2. Các loại dụng cụ phục vụ Bar
 - 3.2.1. Đồ kim loại
 - 3.2.2. Đồ thuỷ tinh
 - 3.2.3. Đồ sành sứ
 - 2.3.4. Đồ vải

Kiểm tra

Bài 2: Kiến thức về các loại đồ uống

Thời gian: 10 giờ

Mục tiêu:

- Nêu được tên và đặc điểm của các loại đồ uống, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn.
- Phân biệt và giải thích được sự khác biệt của các loại đồ uống, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn.
- Tỉ mỉ, cẩn thận trong pha chế đồ uống. Rèn luyện thái độ ham tìm hiểu các loại đồ uống.

- 1. Đồ uống không cồn
 - 1.1. Khái niệm về đồ uống không cồn
 - 1.2. Phân loại về đồ uống không cồn
 - 1.2.1. Đồ uống giải khát
 - 1.2.2. Đồ uống bổ dưỡng
 - 1.2.3. Đồ uống kích thích
 - 1.2.4. Đồ uống chữa bệnh
- 2. Đồ uống có cồn
 - 2.1. Khái niệm về đồ uống có cồn
 - 2.2. Giới thiệu các loại đồ uống có cồn
 - 2.2.1. Các loại bia
 - 2.2.2. Các loại rượu vang

2.2.3. Các loại rượu mạnh

2.2.4 Các loại rượu mùi

2.2.5. Các loại cocktail

Kiểm tra

Bài 3: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống không cồn

Thời gian: 10 giờ

Mục tiêu:

- Xác định chính xác quy trình pha chế và phục vụ khách với các loại đồ uống không cồn.

- Pha chế được các loại đồ uống không cồn đúng tiêu chuẩn: trà, cà phê, sinh tố, nước hoa quả, mocktail.

- Cần thận trọng trong pha chế, niềm nở, tận tình trong phục vụ khách.

1. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống không cồn

1.1. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại trà, cà phê

1.2. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả

1.3. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước sinh tố (cocktail)

2. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống không cồn

2.1. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại trà

2.2. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại cà phê

2.3. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả

2.4. Luyện kỹ thuật pha mocktail

Kiểm tra

Bài 4: Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống có cồn

Thời gian: 15 giờ

Mục tiêu:

- Mô tả được các phương pháp và giải thích được các nguyên tắc pha chế cocktail.

- Nêu được chính xác các công thức cocktail cơ bản.
- Giải thích được quy trình pha chế cocktail và phục vụ khách
- Pha chế được 10 loại cocktail đạt tiêu chuẩn.
- Phục vụ khách các loại bia, rượu vang, sâm panh, rượu mạnh,
- Sáng tạo, cẩn thận trong pha chế, niềm nở, tận tình trong phục vụ khách.

1. Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn

1.1. Các phương pháp pha chế cocktail

1.1.1. Phương pháp lắc

1.1.2. Phương pháp khuấy

1.1.3. Phương pháp rót trực tiếp

1.1.4. Phương pháp tạo lớp

1.1.5. Phương pháp xay

1.2. Các bước cơ bản thực hiện bài tập pha chế

1.2.1. Kiểm tra công thức

1.2.2. Chuẩn bị

1.2.3. Pha chế

1.2.4. Hoàn thiện sản phẩm

1.2.5. Phục vụ

1.3. Kỹ thuật trang trí cocktail

1.3.1. Các nguyên tắc trang trí

1.3.2. Các hình thức trang trí

1.4. Các nguyên tắc cơ bản để xây dựng công thức cocktail

1.4.1. Xác định rượu nền và các thành phần

1.4.2. Định lượng

1.4.3. Phương pháp pha chế và phục vụ

1.4.4. Các tiêu chí đánh giá

2. Luyện kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn

2.1. Kỹ thuật phục vụ bia, rượu vang, sâm panh, rượu mạnh

- 2.2. Pha chế và phục vụ cocktail Dry Martini, Tom Colin
- 2.3. Pha chế và phục vụ Cocktail Side car, Black Russian
- 2.4. Blue Lagoon, Grasshopper
- 2.5. Pha chế và phục vụ cocktail Magarita, Tequila sunrise
- 2.6. Singapore Sling, B52

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

- Thiết bị phục vụ giảng dạy:
- + Tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....
- + Tài liệu về giảng dạy.
- + Phấn, bảng.
- + Các mẫu biểu.
- + Máy đèn chiếu, tivi, tăng âm...
- + Trang thiết bị thực hành Bar.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

Phần lý thuyết:

- Kiểm tra định kỳ: 3 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc mô đun (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 90 phút)
- Thang điểm 10.

Phần thực hành:

- Kiểm tra định kỳ: 4 bài kiểm tra thực hành
- Kiểm tra kết thúc mô đun (hình thức kiểm tra: thực hành)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho sinh viên Cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Đối với giáo viên:
- + Có kiến thức cơ bản về ngành du lịch đặc biệt là chuyên ngành về nhà hàng..

- + Có kiến thức thực tế về Bar và phục vụ đồ uống.
- + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho sinh viên.

- *Đối với sinh viên:*

- + Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Cả chương trình.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- *Bar và đồ uống* (tài liệu dịch của Singapore).
- *Bar và đồ uống* (tài liệu dịch của Indonesia).
- Xuân Ra, *Một nghìn lẻ một công thức cocktail*.
- Vietnam tourism certification board - Food and beverage service skill - NXB Công Đoàn, 2004.
- *Food and beverage service skill* - Hodder và Stoughton, London 1998.
- *Giới thiệu về kỹ năng phục vụ ở quầy Bar* (Dublin Reprinted 1996).
- Bernard Davis, Andrew Lockwood, *Nghệ thuật quản lý đồ ăn và đồ uống*, Oxford, 1998.
- Richard Kotas và Bernard Davis, *Kiểm soát đồ ăn và đồ uống*, Công ty Sách giáo khoa Quốc tế.
- *Improving Food and Beverage Performance*, Keith Waller, Butterworth Heinemann, Oxford, 1996.
- *Giáo trình F&B của dự án VIE002*.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH

Mã số của môn học: MH20

Thời gian của môn học: 45 giờ

(Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành: 28 giờ; KT 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔN HỌC:

- Vị trí:

+ Tâm lý khách du lịch là môn học thuộc nhóm môn học, mô đun đào tạo nghề trong chương trình khung đào tạo trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn”.

- Tính chất:

+ Tâm lý khách du lịch là môn học lý thuyết cơ bản trong nghề phục vụ du lịch nói chung và nghề quản trị nhà hàng nói riêng.

+ Là môn học lý thuyết, đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Trình bày cặn kẽ được những kiến thức cơ bản của Tâm lý khách du lịch.

- Phân tích được những đặc tính khác nhau trong tâm lý khách du lịch.

- Phân tích được những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch và những đặc điểm tâm lý riêng theo dân tộc, nghề nghiệp của khách du lịch.

- Phân biệt được một số phương pháp nghiên cứu tâm lý.

- Rèn luyện thái độ, nhân cách văn minh lịch sự của người làm du lịch, nắm bắt được tâm lý của khách để phục vụ hiệu quả.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, Bài tập	Kiểm tra * (LT hoặc TH)

I.	Một số vấn đề cơ bản của tâm lý học Bản chất hiện tượng tâm lý người Nhân cách Tình cảm Một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học xã hội và tâm lý du lịch	15	5	10	
II.	Những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch Hành vi của người tiêu dùng du lịch Động cơ và sở thích của khách du lịch Nhu cầu du lịch Tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch	15	5	9	1
III.	Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo dân tộc và nghề nghiệp Tâm lý khách du lịch theo châu lục Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo dân tộc Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp	15	5	9	1
	Cộng	45	15	28	2

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học

Mục tiêu:

- Phân biệt được những khái niệm cơ bản về bản chất hiện tượng tâm lý người; về khái niệm và cấu trúc của nhân cách; khái niệm về tình cảm, các mức độ và các quy luật của tình cảm.

- Phân tích được một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học xã hội và tâm lý du lịch: Ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch; Phong tục tập quán; Truyền thống; Tôn giáo - tín ngưỡng; Tính cách dân tộc; Bầu không khí tâm lý xã hội; Dư luận xã hội

- Tích cực nhận thức và hứng thú nghiên cứu, học tập.

1 Bản chất hiện tượng tâm lý người

1.1 Đặc điểm hiện tượng tâm lý người

1.2 Bản chất hiện tượng tâm lý người

1.2.1 Quan niệm Mác-xít về tâm lý

1.2.2 Chức năng của tâm lý

1.2.3 Phân loại các hiện tượng tâm lý

1.3 Một số phương pháp nghiên cứu tâm lý

1.3.1 Phương pháp quan sát

1.3.2 Phương pháp đàm thoại

1.3.3 Phương pháp thực nghiệm

1.3.4 Phương pháp dùng bảng hỏi

1.3.5 Phương pháp phân tích kết quả sản phẩm hoạt động

1.3.6 Phương pháp phân tích tiểu sử cá nhân

1.3.7 Phương pháp nhập tâm

2 Nhân cách

2.1 Khái niệm nhân cách

2.2 Cấu trúc của nhân cách

3 Tình cảm

- 3.1 Khái niệm
- 3.2 Các mức độ của tình cảm
- 3.3 Các qui luật tình cảm
 - 3.3.1 Qui luật lây lan
 - 3.3.2 Qui luật di chuyển
 - 3.3.3 Qui luật thích ứng
 - 3.3.4 Qui luật pha trộn
 - 3.3.5 Qui luật tương phản
 - 3.3.6 Qui luật hình thành tình cảm
- 4. Một số vấn đề cơ bản của Tâm lý học xã hội và tâm lý du lịch
 - 4.1 Khái niệm Tâm lý học xã hội và Tâm lý du lịch và mối quan hệ giữa chúng
 - 4.2 Ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong du lịch
 - 4.2.1 Phong tục tập quán
 - 4.2.2 Truyền thống
 - 4.2.3 Tôn giáo - tín ngưỡng
 - 4.2.4 Tính cách dân tộc
 - 4.2.5 Bầu không khí tâm lý xã hội
 - 4.2.6 Dư luận xã hội

Chương 2: Những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch

Mục tiêu:

- Định nghĩa được khái niệm cơ bản về hành vi của người tiêu dùng du lịch
- Phân tích được động cơ và sở thích của khách du lịch, nhu cầu du lịch.
- Phân biệt được tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch.

- Chủ động, tích cực tìm hiểu về đặc điểm tâm lý của du khách. Sẵn sàng phục vụ khách phù hợp đặc điểm tâm lý của họ.

- 1 Hành vi của người tiêu dùng du lịch
 - 1.1 Khái niệm hành vi tiêu dùng
 - 1.2 Các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi tiêu dùng
 - 2 Động cơ và sở thích của khách du lịch
 - 2.1 Động cơ đi du lịch của con người ngày nay
 - 2.2 Những sở thích của khách du lịch
 - 3 Nhu cầu du lịch
 - 3.1 Khái niệm nhu cầu du lịch
 - 3.2 Sự phát triển nhu cầu du lịch
 - 3.3 Các loại nhu cầu du lịch
 - 3.3.1 Nhu cầu vận chuyển
 - 3.3.2 Nhu cầu lưu trú và ăn uống
 - 3.3.3 Nhu cầu tham quan và giải trí
 - 3.3.4 Những nhu cầu khác
 - 4 Tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch
 - 4.1 Các loại tâm trạng của khách du lịch
 - 4.2 Một số loại cảm xúc thường gặp của khách du lịch
 - 4.3 Các yếu tố ảnh hưởng tới tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch
- Kiểm tra

Chương 3: Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo dân tộc và nghề nghiệp

Mục tiêu:

- Phân biệt được những đặc điểm tâm lý khách du lịch theo châu lục, theo dân tộc, theo nghề nghiệp.

- So sánh được đặc điểm tâm lý khách du lịch theo châu lục, theo dân tộc, theo nghề nghiệp.

- Chủ động, tích cực tìm hiểu về tâm lý của các khách du lịch thuộc các đối tượng khác nhau..

1 Tâm lý khách du lịch theo châu lục

1.1 Người châu Âu

1.2 Người châu Á

1.3 Người châu Phi

1.4 Người châu Mỹ-La tinh

2 Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo dân tộc

2.1 Khách du lịch là người Vương Quốc Anh

2.2 Khách du lịch là người Pháp

2.3 Khách du lịch là người Đức

2.4 Khách du lịch là người Italia

2.5 Khách du lịch là người Thụy Sĩ

2.6 Khách du lịch là người Nga

2.7 Khách du lịch là người Mỹ

2.8 Khách du lịch là người Ả rập

2.9 Khách du lịch là người Ấn Độ

2.10 Khách du lịch là người Nhật

2.11 Khách du lịch là người Hàn Quốc

2.12 Khách du lịch là người Trung Quốc

3 Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp

- 3.1 Khách du lịch là nhà quản lý - ông chủ
- 3.2 Khách du lịch là thương gia
- 3.3 Khách du lịch là nhà báo
- 3.4 Khách du lịch là nhà khoa học
- 3.5 Khách du lịch là nghệ sĩ
- 3.6 Khách du lịch là công nhân
- 3.7 Khách du lịch là thủy thủ
- 3.8 Khách du lịch là nhà chính trị - ngoại giao

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện dạy học

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kỳ : 1 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết ; thời gian 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho sinh viên Cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Đối với giáo viên:*
 - + Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và khách sạn của Việt Nam nói riêng.
 - + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.
 - + Tâm lý du lịch có kiến thức liên quan với nhiều môn học khác, tránh chồng chéo, trùng lặp, sinh viên lần đầu được học Tâm lý học. Môn học có hai phần kiến thức: Những vấn đề cơ bản của tâm lý học mang tính lý luận, cần lựa chọn kiến thức cơ bản, trình bày dễ hiểu phù hợp với lượng thời gian hạn chế; Tâm lý du lịch là kiến

thức trọng tâm, cần khai thác sâu, coi trọng việc liên hệ với thực tiễn hoạt động của du lịch nước ta.

- *Đối với sinh viên:*

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Mục 1.3, 1.4 và các chương 2, 3.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Trịnh Xuân Dũng, Nguyễn Vũ Hà, *Giáo trình tâm lý du lịch*, Trường THNVDLHN, 2003.

- Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh, *Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê Hà Nội, 1995.

- Phạm Minh Hạc, *Tâm lý học*, NXB Giáo dục, 1990.

- Nguyễn Đình Chính, *Tâm lý học xã hội*, NXB Giáo dục, 2001.

- Nguyễn Văn Lê, *Tâm lý học du lịch*, NXB Trẻ, 1997.

- Hồ Lý Long, *Tâm lý khách du lịch*, NXB Lao động xã hội, 2006,

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC: TỔ CHỨC SỰ KIỆN

Mã số mô đun: MD 21

Thời gian môn học: 45h

(LT: 15h; TH:28h;KT:2h)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Tổ chức sự kiện là môn học bắt buộc thuộc các môn học, mô đun đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ Cao đẳng. Môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức bổ trợ cho ngành quản trị khách sạn trong tương lai của người học.

- Tổ chức sự kiện là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành, đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC: Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** Nhận biết, thông hiểu và vận dụng được những kiến thức cơ bản về tổ chức các sự kiện trong quá trình kinh doanh, phục vụ khách du lịch.

- **Về kỹ năng:** Mô tả và xây dựng được Kế hoạch tổ chức sự kiện, đồng thời tư vấn thực hiện tổ chức một số sự kiện nhỏ (Giải trí, cuộc thi thể thao...).

- **Về thái độ:** nghiêm túc, năng động, thái độ làm việc nhóm tích cực

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1.Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên chương/mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra*
I	Chương 1: Khái niệm, bản chất và vai trò của TCSK 1.Khái niệm về tổ chức sự kiện 2.Bản chất của TCSK 3.Các loại sự kiện chủ yếu được tổ chức tại khách sạn. 4.Mối quan hệ giữa khách sạn và các hoạt động giải trí	15	5	10	0
II	Chương 2: Kế hoạch tổ chức sự kiện 1.Loại sự kiện, mục tiêu 2.Địa điểm tổ chức 3.Thời gian tổ chức 4.Nhân lực 5.Trang thiết bị 6.Các dịch vụ kèm theo 7.An ninh – An toàn 8.Lập kế hoạch tổ chức sự kiện	15	5	9	1
III	Chương 3: Tổ chức thực hiện 1.Chuẩn bị sự kiện 2.Điều hành tổ chức và phục vụ sự kiện 3.Xử lý các tình huống 4.Triển khai công việc sau sự kiện	15	5	9	1
	Tổng cộng	45	15	28	2

*Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2.Nội dung chi tiết:

Chương 1: Khái niệm, bản chất và vai trò của Tổ chức sự kiện

Mục tiêu : Sau khi học xong chương này, người học có khả năng

- *Về kiến thức*: Nắm được những kiến thức về khái niệm, mục đích, yêu cầu và phân loại của hoạt động tổ chức sự kiện, những nhân tố tác động đến hoạt động tổ chức sự kiện và quy trình tổ chức sự kiện.

- *Về kỹ năng*: lập được quy trình tổ chức một sự kiện đơn giản

Nội dung:

1. Khái niệm về tổ chức sự kiện

1.1. Sự kiện là gì?

1.2. Tổ chức sự kiện là gì ?

2. Bản chất của TCSK

2.1. Nâng cao nhận thức trong cộng đồng

2.2. Quảng bá hình ảnh, thương hiệu

2.3. Giới thiệu sản phẩm, dịch vụ

2.4. Đa dạng hóa ngành nghề

3. Các loại sự kiện chủ yếu được tổ chức tại khách sạn

3.1. Tổ chức cưới hỏi.

3.2. Tổ chức gặp gỡ giao lưu không chính thức, các cuộc gặp gỡ xã hội.

3.3. Tổ chức hội nghị, hội thảo

3.4. Tổ chức sinh nhật.

3.5. Tổ chức tuyên dương, tổng kết

4. Môi quan hệ giữa khách sạn và các hoạt động giải trí

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 1

Chương 2: Kế hoạch tổ chức sự kiện

Mục tiêu: Sau khi học xong chương này, người học có khả năng

- *Về kiến thức*: Nắm được một số kiến thức cơ bản về việc xây dựng một bản kế hoạch cụ thể cho một sự kiện

- *Về kỹ năng*: lập kế hoạch cụ thể cho việc tiến hành sự kiện

- *Về thái độ*: tích cực trong công tác học tập theo nhóm

Nội dung:

1. Loại sự kiện và mục tiêu của sự kiện

1.1. Theo tiêu chí qui mô

1.2. Theo tiêu chí hình thức

1.3. Theo tiêu chí nội dung

2.Địa điểm tổ chức

2.1.Trong nhà

2.2.Ngoài trời

3.Thời gian tổ chức

3.1.Căn cứ vào yêu cầu của chủ sở hữu sự kiện

3.2.Căn cứ vào tính chất qui mô của sự kiện

4.Nhân lực

4.1.Số lượng

4.2.Chất lượng

5.Trang thiết bị

6.Các dịch vụ kèm theo

6.1.Giải trí

6.2.Ăn uống

6.3.Vận chuyển

7.An ninh – An toàn

7.1.Bảo đảm về An ninh

7.2.Bảo đảm về An toàn

8.Lập kế hoạch tổ chức sự kiện

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 2

Chương 3: Tổ chức thực hiện

Mục tiêu: Sau khi học xong chương này, người học có khả năng

- *Về kiến thức:* Nắm được một số kiến thức cơ bản về việc thực hiện các hoạt động diễn ra của sự kiện từ khâu đón tiếp, phục vụ, đặc biệt là công tác đảm bảo an ninh, an toàn của sự kiện.

- *Về kỹ năng:* phục vụ cho sự kiện

- *Về thái độ:* tích cực trong công tác học tập theo nhóm

Nội dung:

1.Chuẩn bị sự kiện

1.1. Đặt thiết bị âm thanh, ánh sáng

1.2. Nguồn nhân lực phục vụ

1.3. Trang trí

1.4. Thực phẩm, đồ uống

1.5. Phương án phòng và chữa cháy, bảo đảm an ninh an toàn

2. Điều hành tổ chức và phục vụ sự kiện

2.1. Nhiệm vụ của người quản lý

2.2. Nhiệm vụ của điều phối viên

2.3. Nhiệm vụ của nhân viên

2.4. Nguyên tắc chỉ đạo, điều hành

3. Xử lý các tình huống

3.1. Nguồn điện (không ổn định, quá tải, cắt điện đột xuất...)

3.2. Thời tiết, khí hậu.

3.3. Phương tiện đi lại.

3.4. Hệ thống giao thông.

3.5. Khách VIP (diễn giả, MC, các nhóm nhạc...)

3.6. An ninh trật tự (đón tiếp, phòng cháy chữa cháy, trùng chương trình...)

4. Triển khai công việc sau sự kiện

4.1. Đánh giá kết quả

4.2. Rút kinh nghiệm

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 3

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH

Thiết bị phục vụ giảng dạy: Tăng âm, loa, bảng, phấn, VCD, Projector...

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học nghề quản trị kinh doanh du lịch.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Phương pháp giảng dạy:*
 - + Thuyết trình, giảng giải.
 - + nêu vấn đề, giao bài tập nhóm cho các sinh hoạt ngoại khoá và sưu tầm tư liệu.

- + Thảo luận nhóm để người học tự rút ra kết luận.
- + Trong quá trình giảng dạy, giao bài tập nhóm, thảo luận... giáo viên cần lưu ý riêng cho từng đối tượng người học cho các chuyên ngành.

- *Đối với giáo viên:*

- Tốt nghiệp đại học
- Có trình độ chuyên môn về tổ chức sự kiện.
- Có kiến thức chuyên sâu về tổ chức sự kiện.
- Có kiến thức về một số môn kinh tế liên quan.
- Có trình độ sư phạm đã trải qua kinh nghiệm thực tế trong hoạt động tổ chức sự kiện.
- Chuẩn bị đầy đủ bài giảng, bài tập mẫu, câu hỏi thảo luận...

- *Đối với người học:*

Đã được trang bị các kiến thức cơ bản về kinh tế, tâm lý, kỹ năng giao tiếp...

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 2 và chương 3.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- [1] PGS.TS. Lưu Văn Nghiêm (2007), *Tổ chức sự kiện*, NXB ĐH Kinh tế quốc dân Hà Nội, 2007
- [2] Nguyễn Hữu Chi (2001), *Nghệp vụ văn phòng*, NXB giáo dục thống kê.
- [3] - Nguyễn Văn Thâm (2002), *Nghệp vụ thư ký văn phòng*, NXB Hà Nội
- [4] The Marketing Plan by William A. Cohen
- [5] Special Events: Best Practices in Modern Event Management (Hospitality, Travel & Tourism)
- [6] Event Risk Management and Safety by Peter E. Tarlow in Front Matter
- [7] Event Sponsorship (The Wiley Event Management Series) by Bruce E. Skinner in Front Matter
- [8] Event Marketing: How to Successfully Promote Events, Festivals.
- [9] Conventions, and Expositions (The Wiley Event Management Series) (Hardcover) by Leonard H. Hoyle

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC LUẬT DU LỊCH

Tên môn học: Luật Du lịch

Mã số của môn học: MH23

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ, Thảo luận: 28 giờ, Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí của môn học: là một trong những nội dung của đào tạo nghề ngành Quản trị khách sạn nhằm thực hiện mục tiêu giáo dục.
- Tính chất môn học: là môn học bắt buộc trong chương trình đào tạo nghề ngành Quản trị khách sạn.

II. Mục tiêu của môn học:

Học xong môn này người học đạt được:

❖ Về kiến thức:

Môn học Luật du lịch nhằm trang bị cho sinh viên kiến thức về pháp luật du lịch, tài nguyên du lịch và hoạt động du lịch; quyền và nghĩa vụ của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, tổ chức, cá nhân khác có hoạt động liên quan đến du lịch, hướng dẫn viên du lịch và trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực du lịch.

❖ Về kỹ năng:

Áp dụng kiến thức đã học để trao đổi thảo luận về các vấn đề liên quan đến môn học, áp dụng vào thực tế công tác sau khi ra trường, có thể tư vấn các điều kiện kinh doanh du lịch, điều kiện để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch...

❖ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Nâng cao năng lực tư duy logic, độc lập suy nghĩ của người học. Hình thành niềm say mê nghiên cứu khoa học, tinh thần không ngừng học hỏi. Hình thành thái độ học tập đúng và nâng cao ý thức học tập.

III. Nội dung của môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

STT	Nội dung	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận...	Kiểm tra
1	CHƯƠNG 1. ĐẠI CƯƠNG VỀ PHÁP LUẬT DU LỊCH 1.1. Giới thiệu về Luật Du lịch 2005 1.1.1. Quan điểm chỉ đạo trong việc xây dựng Luật Du lịch 1.1.2. Kết cấu của Luật Du lịch 2005 1.2. Khái niệm chung về Pháp luật du lịch 1.2.1. Một số khái niệm 1.2.2. Đối tượng điều chỉnh của pháp luật về du lịch 1.2.3. Nguyên tắc phát triển du lịch 1.2.4. Hệ thống cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch 1.2.5. Các hành vi bị nghiêm cấm	7	2	5	
2	CHƯƠNG 2. QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ KHU DU LỊCH, ĐIỂM DU LỊCH, TUYẾN DU LỊCH, ĐÔ THỊ DU LỊCH 2.1. Tài nguyên du lịch 2.1.1. Khái niệm	7	2	5	

	2.1.2. Đặc điểm của tài nguyên du lịch 2.1.3. Vai trò của tài nguyên du lịch 2.1.4. Các loại tài nguyên du lịch 2.1.5. Trách nhiệm quản lý, bảo vệ, tôn tạo và phát triển tài nguyên du lịch 2.2. Khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch 2.2.1. Khu du lịch 2.2.2. Điểm du lịch 2.2.3. Tuyến du lịch 2.2.4. Hồ sơ, thẩm quyền công nhận khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch 2.3. Đô thị du lịch 2.3.1. Khái niệm 2.3.2. Điều kiện công nhận đô thị du lịch 2.3.3. Hồ sơ, thủ tục, thẩm quyền công nhận đô thị du lịch				
3	CHƯƠNG 3. KHÁCH DU LỊCH 3.1. Khái quát chung về khách du lịch 3.1.1 Khái niệm khách du lịch 3.1.2. Điều kiện xuất hiện khách du lịch 3.1.3. Các loại khách du lịch 3.1.4. Quyền và nghĩa vụ của khách du lịch 3.1.5. Bảo đảm an toàn cho khách du lịch 3.2. Các loại hình du lịch 3.2.1. Phân loại các loại hình du lịch 3.2.2. Đặc trưng của các loại hình du lịch. 3.2.3. Các loại hình du lịch phổ biến.	7	2	4	1
4	CHƯƠNG 4. QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH 4.1. Khái quát về hoạt động hướng dẫn du lịch 4.1.1. Khái niệm hoạt động hướng dẫn du lịch 4.1.2. Vị trí và ý nghĩa của hoạt động hướng dẫn du lịch 4.1.3. Nghề hướng dẫn du lịch 4.2. Hướng dẫn viên du lịch - Những phẩm chất và năng lực cần có	8	3	5	

	4.2.1. Khái niệm và phân loại hướng dẫn viên du lịch 4.2.2. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch 4.2.3. Quy chế hướng dẫn viên du lịch 4.3. Xử lý các tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch 4.3.1. Nguyên tắc xử lý các tình huống 4.3.2. Các yêu cầu chung trong xử lý tình huống 4.3.3. Một số tình huống thường gặp.				
5	CHƯƠNG 5. TÁC ĐỘNG CỦA DU LỊCH TỚI KINH TẾ, VĂN HÓA - XÃ HỘI VÀ MÔI TRƯỜNG 5.1. Tác động của du lịch đối với kinh tế 5.1.1. Tác động tích cực 5.1.2. Tác động tiêu cực 5.2. Tác động của du lịch đối với xã hội 5.2.1. Tác động tích cực 5.2.2. Tác động tiêu cực 5.3. Tác động của du lịch đến văn hóa 5.3.1. Tác động tích cực 5.3.2. Tác động tiêu cực 5.4. Tác động của du lịch đến môi trường 5.4.1. Tác động tích cực 5.4.2. Tác động tiêu cực 5.5. Vai trò, nhiệm vụ của người làm du lịch	8	3	5	
6	CHƯƠNG 6. TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH 6.1. Khái quát chung về trách nhiệm pháp lý 6.1.1. Khái niệm 6.1.2. Các loại trách nhiệm pháp lý 6.1.3. Trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực du lịch 6.2. Trách nhiệm hành chính trong lĩnh vực du lịch 6.2.1. Khái niệm 6.2.2. Các loại vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch	8	3	4	1

6.2.3. Các hình thức xử phạt vi phạm hành chính				
6.3. Trách nhiệm hình sự trong lĩnh vực du lịch				
6.4. Bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch				
6.4.1. Ý nghĩa của việc bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch				
6.4.2. Nội dung bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch				
Cộng	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết:

CHƯƠNG 1. ĐẠI CƯƠNG VỀ PHÁP LUẬT DU LỊCH

1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên hiểu biết, nắm bắt một cách có hệ thống những kiến thức cơ bản của pháp luật về lĩnh vực du lịch tại Việt Nam.

- Sinh viên nắm được các kiến thức như sự cần thiết phải ban hành Luật Du lịch, đối tượng điều chỉnh, nguyên tắc phát triển du lịch, hệ thống những cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và những hành vi bị cấm trong lĩnh vực du lịch.

2. Nội dung:

1.1. Giới thiệu về Luật Du lịch 2005

1.1.1. Quan điểm chỉ đạo trong việc xây dựng Luật Du lịch

1.1.2. Kết cấu của Luật Du lịch 2005

1.2. Khái niệm chung về Pháp luật du lịch

1.2.1. Một số khái niệm

1.2.2. Đối tượng điều chỉnh của pháp luật về du lịch

1.2.3. Nguyên tắc phát triển du lịch

1.2.4. Hệ thống cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch

1.2.4.1. Các cơ quan ở Trung ương

1.2.4.2. Các cơ quan ở địa phương

1.2.5. Các hành vi bị nghiêm cấm

CHƯƠNG 2. QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ KHU DU LỊCH, ĐIỂM DU LỊCH, TUYẾN DU LỊCH, ĐÔ THỊ DU LỊCH

1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên hiểu biết, nắm bắt một cách có hệ thống những kiến thức cơ bản về tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch

- Sinh viên phân biệt được các loại tài nguyên du lịch, căn cứ vào những tiêu chuẩn nào để xếp hạng khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch, hồ sơ, thẩm quyền công nhận khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch

2. Nội dung:

2.1. Tài nguyên du lịch

- 2.1.1. Khái niệm
- 2.1.2. Đặc điểm của tài nguyên du lịch
- 2.1.3. Vai trò của tài nguyên du lịch
- 2.1.4. Các loại tài nguyên du lịch
- 2.1.5. Trách nhiệm quản lý, bảo vệ, tôn tạo và phát triển tài nguyên du lịch
- 2.2. Khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch
 - 2.2.1. Khu du lịch
 - 2.2.1.1. Khái niệm khu du lịch
 - 2.2.1.2. Xếp hạng khu du lịch
 - 2.2.2. Điểm du lịch
 - 2.2.2.1. Khái niệm điểm du lịch
 - 2.2.2.2. Xếp hạng điểm du lịch
 - 2.2.2.3. Phân loại điểm du lịch
 - 2.2.2.4. Đặc trưng của một số điểm du lịch điển hình
 - 2.2.3. Tuyến du lịch
 - 2.2.3.1. Khái niệm tuyến du lịch
 - 2.2.3.2. Xếp hạng tuyến du lịch
 - 2.2.4. Hồ sơ, thẩm quyền công nhận khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch
 - 2.2.4.1. Hồ sơ công nhận khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch
 - 2.2.4.2. Thẩm quyền công nhận khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch
- 2.3. Đô thị du lịch
 - 2.3.1. Khái niệm
 - 2.3.2. Điều kiện công nhận đô thị du lịch
 - 2.3.3. Hồ sơ, thủ tục, thẩm quyền công nhận đô thị du lịch
 - 2.3.3.1. Hồ sơ công nhận đô thị du lịch
 - 2.3.3.2. Thủ tục công nhận đô thị du lịch
 - 2.3.3.3. Thẩm quyền công nhận đô thị du lịch
 - 2.3.3.4. Quản lý, phát triển đô thị du lịch

CHƯƠNG 3. KHÁCH DU LỊCH

1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên hiểu biết, nắm bắt một cách có hệ thống những kiến thức về khách du lịch, các loại khách du lịch, thủ tục xin phép đi du lịch nước ngoài, thủ tục nhập cảnh Việt Nam.

- Sinh viên phân biệt được các loại khách du lịch từ đó nắm được các thủ tục hành chính cần thiết khi đi du lịch

2. Nội dung:

3.1. Khái quát chung về khách du lịch

3.1.1 Khái niệm khách du lịch

3.1.2. Điều kiện xuất hiện khách du lịch

3.1.3. Các loại khách du lịch

3.1.3.1. Khách du lịch nội địa

- 3.1.3.2. Khách du lịch quốc tế
- 3.1.4. Quyền và nghĩa vụ của khách du lịch
 - 3.1.4.1. Quyền của khách du lịch
 - 3.1.4.2. Nghĩa vụ của khách du lịch
- 3.1.5. Bảo đảm an toàn cho khách du lịch
- 3.2. Các loại hình du lịch
 - 3.2.1. Phân loại các loại hình du lịch
 - 3.2.2. Đặc trưng của các loại hình du lịch.
 - 3.2.3. Các loại hình du lịch phổ biến.

CHƯƠNG 4. QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên hiểu biết, nắm bắt một cách có hệ thống những kiến thức hoạt động hướng dẫn du lịch, nghề hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên du lịch, nguyên tắc xử lý các tình huống và cách xử lý một số tình huống thường gặp đối với hướng dẫn viên du lịch
- Sinh viên có hiểu và xử lý được các tình huống thường gặp của người hướng dẫn viên du lịch trong thực tế sau khi ra trường.

2. Nội dung:

- 4.1. Khái quát về hoạt động hướng dẫn du lịch
 - 4.1.1. Khái niệm hoạt động hướng dẫn du lịch
 - 4.1.2. Vị trí và ý nghĩa của hoạt động hướng dẫn du lịch
 - 4.1.3. Nghề hướng dẫn du lịch
 - 4.1.3.1. Quan niệm về nghề hướng dẫn du lịch
 - 4.1.3.2. Đặc điểm nghề hướng dẫn du lịch
- 4.2. Hướng dẫn viên du lịch - Những phẩm chất và năng lực cần có
 - 4.2.1. Khái niệm và phân loại hướng dẫn viên du lịch
 - 4.2.2. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch
 - 4.2.3. Quy chế hướng dẫn viên du lịch
 - 4.2.3.1. Tiêu chuẩn hướng dẫn viên du lịch:
 - 4.2.3.2. Hướng dẫn viên du lịch, thẻ hướng dẫn viên du lịch
 - 4.2.3.3. Điều kiện hành nghề, tiêu chuẩn cấp thẻ hướng dẫn viên
 - 4.2.3.4. Quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên
 - 4.2.3.5. Những điều hướng dẫn viên du lịch không được làm
 - 4.2.3.6. Kỷ luật:
- 4.3. Xử lý các tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch
 - 4.3.1. Nguyên tắc xử lý các tình huống
 - 4.3.2. Các yêu cầu chung trong xử lý tình huống
 - 4.3.3. Một số tình huống thường gặp.
 - 4.3.3.1. Đoàn khách đến chậm so với thời gian dự kiến:
 - 4.3.3.2. Thất lạc hành lý của khách:
 - 4.3.3.3. Xe phục vụ đoàn bị hư
 - 4.3.3.4. Khách có nhu cầu đổi phòng

4.3.3.5. Khách bị dị ứng hoặc ngộ độc thức ăn:

4.3.3.6. Khách bị lạc khi đi tham quan

4.3.3.7. Khách để quên tài sản ở khách sạn:

4.3.3.8. Trước khi xuất phát rời khách sạn để đến điểm tham quan, một khách trong đoàn từ chối tham gia vì họ muốn đến một điểm khác mà họ cho rằng nên đến hơn.

CHƯƠNG 5. TÁC ĐỘNG CỦA DU LỊCH TỚI KINH TẾ, VĂN HÓA - XÃ HỘI VÀ MÔI TRƯỜNG

1. Mục tiêu:

- Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về tác động của du lịch đến kinh tế, xã hội, văn hóa và môi trường.

- Từ những kiến thức đã học sinh viên biết ứng dụng vào thực tế đời sống xã hội nhằm nâng cao hơn nữa những tác động tích cực của du lịch đồng thời hạn chế thấp nhất những tác động tiêu cực mà du lịch đem lại. góp phần đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước.

2. Nội dung:

5.1. Tác động của du lịch đối với kinh tế

5.1.1. Tác động tích cực

5.1.2. Tác động tiêu cực

5.2. Tác động của du lịch đối với xã hội

5.2.1. Tác động tích cực

5.2.2. Tác động tiêu cực

5.3. Tác động của du lịch đến văn hóa

5.3.1. Tác động tích cực

5.3.2. Tác động tiêu cực

5.4. Tác động của du lịch đến môi trường

5.4.1. Tác động tích cực

5.4.2. Tác động tiêu cực

5.5. Vai trò, nhiệm vụ của người làm du lịch

CHƯƠNG 6. TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH

1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên hiểu biết, nắm bắt một cách có hệ thống những kiến thức cơ bản về các loại trách nhiệm pháp lý nói chung và trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực du lịch nói riêng

- Sinh viên nắm được những vấn đề cơ bản nhất về trách nhiệm pháp lý là gì? Có những loại trách nhiệm pháp lý nào trong lĩnh vực du lịch để định hướng đúng các hành vi xử sự của mình trong các quan hệ pháp luật du lịch mà mình tham gia trong cuộc sống thực tiễn.

2. Nội dung:

6.1. Khái quát chung về trách nhiệm pháp lý

6.1.1. Khái niệm

6.1.2. Các loại trách nhiệm pháp lý

6.1.3. Trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực du lịch

6.2. Trách nhiệm hành chính trong lĩnh vực du lịch

6.2.1. Khái niệm

6.2.2. Các loại vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch

6.2.3. Các hình thức xử phạt vi phạm hành chính

6.3. Trách nhiệm hình sự trong lĩnh vực du lịch

6.4. Bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch

6.4.1. Ý nghĩa của việc bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch

6.4.2. Nội dung bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

- *Dụng cụ và trang thiết bị máy móc:* Máy tính, máy chiếu PROJECTOR

- *Học liệu:* Phim, tranh ảnh, tài liệu phát tay cho người học, tài liệu tham khảo

- *Nguồn lực khác:* Phòng học chuyên môn

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- *Về kiến thức:* Đánh giá thông qua bài kiểm tra trắc nghiệm, tự luận, bài tập nhóm, thuyết trình người học cần đạt yêu cầu sau:

Trình bày đầy đủ hệ thống kiến thức cơ bản về du lịch, hoạt động du lịch, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch; khách du lịch; quy chế pháp lý của hướng dẫn viên du lịch; tác động của du lịch đối với kinh tế, xã hội, văn hóa môi trường, trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực du lịch

- *Về kỹ năng:* Đánh giá khả năng vận dụng những kiến thức đã học thông qua các buổi thảo luận nhóm trên lớp.

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Đánh giá trong quá trình học tập cần đạt các yêu cầu sau:

- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập
- + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học
- + Chuyên cần, say mê môn học
- + Có ý thức trách nhiệm trong thực hiện đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước và nội quy, quy chế của Trường.

2. Phương pháp:

Các kiến thức và kỹ năng trên sẽ được đánh giá qua các bài kiểm tra định kỳ dạng trắc nghiệm, tự luận, bài tập nhóm, thuyết trình và bài kiểm tra kết thúc môn học. Điểm trung bình của các bài kiểm tra định kỳ và bài kiểm tra kết thúc phải đạt $\geq 5,0$ theo thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học Luật Hôn nhân và gia đình được sử dụng để giảng dạy cho sinh viên bậc cao đẳng (45 giờ) thuộc chuyên ngành Quản trị du lịch đào tạo tại trường

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên: Đây là môn học gắn liền với thực tế đời sống nên giáo viên cần áp dụng các phương pháp dạy học tích cực nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của môn học.

- Đối với người học: Cần tham khảo thêm nhiều tài liệu ngoài những tài liệu được giáo viên cung cấp và những kiến thức được giáo viên truyền đạt trên lớp.

3. *Những trọng tâm cần chú ý:*

Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy. Trọng tâm của môn học này là chương 2, 3, 4, 6,

4. *Tài liệu tham khảo:*

[1] Giáo trình *tổng quan về du lịch*, NXB Chính trị quốc gia

[2] Luật du lịch 2005

[3] Nghị định số 108/2013/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số [92/2007/NĐ-CP](#) ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC: QUẢN TRỊ khách sạn

Mã số môn học : MH24

Thời gian môn học: 45 giờ; (LT: 15 giờ; TH: 278giờ, KT: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- QUẢN TRỊ khách sạn là môn học thuộc nhóm kiến thức kỹ năng tự chọn trong chương trình dạy nghề ở trình độ Cao đẳng nghề “ Quản trị khách sạn”. Môn học này được giảng dạy sau khi người học hoàn thành chương trình các môn học nghiệp vụ cơ bản của ngành Quản trị kinh doanh du lịch. Với môn học này người học được trang bị kiến thức, kỹ năng và thái độ phù hợp với vị trí công việc của người giám sát của bộ phận lưu trú tại các khách sạn.

- Quản trị lưu trú là môn học tích hợp lý thuyết với thực hành, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

Sau khi học xong môn học này người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** Giúp người học mô tả được cơ cấu tổ chức của bộ phận lưu trú bằng sơ đồ và giải thích được chức năng, nhiệm vụ, vị trí công việc và mối quan hệ giữa các bộ phận. Nắm được quy trình, nội dung đánh giá nhân viên, xây dựng và triển khai các chương trình dạy nghề nhân viên, các phương pháp xây dựng định mức lao động và năng suất lao động, quy trình giám sát các hoạt động tại bộ phận lưu trú.

- **Về kỹ năng:** Ứng dụng được các kiến thức đã học vào thực tiễn, xây dựng được lịch phân công lao động làm việc cho nhân viên ở bộ phận lưu trú, ứng dụng được các phương pháp tính giá phòng.

- **Về thái độ:** Nhận thức đúng đắn về môn học, nghiêm túc học tập theo sự hướng dẫn của giáo viên.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên chương/mục	Thời gian
-------	----------------	-----------

		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra* (LT hoặc TH)
I	Mở đầu Chương 1: Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận lưu trú 1. Vị trí, vai trò, nhiệm vụ của bộ phận lưu trú 2. Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận lưu trú	10	5	5	0
II	Chương 2: Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận lưu trú 1. Tuyển dụng lao động. 2. Xây dựng và triển khai các khoá đào tạo nhân viên. 3. Xây dựng định mức và năng suất lao động tại bộ phận lưu trú 4. Xây dựng và giám sát lịch phân công lao động hằng ngày tại bộ phận 5. Giải quyết các vấn đề khác liên quan đến người lao động. 6. Đánh giá nhu cầu lao động.	15	4	11	0
III	Chương 3: Định giá 1. Tầm quan trọng của định giá hợp lý 2. Các phương pháp định giá 3. Cơ cấu giá. 4. Chính sách giá	10	4	5	1
IV	Chương 4: Kiểm tra, giám sát hoạt động của bộ phận lưu trú 1. Giám sát bằng phương pháp quan sát trực tiếp 2. Giám sát thông qua báo cáo (doanh thu, công suất, giá bình quân, ...) 3. Giám sát thông qua góp ý của khách hàng 4. Điều tra khách hàng bằng bảng hỏi 5. Chất lượng tiêu chuẩn công việc, bảng danh mục công việc của bộ phận buồng	10	2	7	1
	Tổng cộng:	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Mở đầu

Chương 1: Vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức của bộ phận lưu trú

Mục tiêu: Học xong bài này, người học có khả năng:

- Vẽ được sơ đồ tổ chức của bộ phận lưu trú
- Liệt kê và mô tả được các công việc ở các vị trí thuộc bộ phận lưu trú.
- Mô tả được mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận khác của khách sạn

Nội dung: 0)

1. Vị trí, vai trò, nhiệm vụ của bộ phận lưu trú

1.1. Vị trí, vai trò của bộ phận lưu trú trong Khách sạn

1.2. Nhiệm vụ của bộ phận lưu trú.

2. Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận lưu trú

2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận lưu trú

2.2. Nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận lưu trú

2.3. Mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận khác của khách sạn

Chương 2: Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận lưu trú

Mục tiêu: Học xong bài này, người học có khả năng:

- Xây dựng và triển khai các chương trình tuyển dụng, đào tạo nhân viên;
- Xây dựng lịch bố trí lao động và các vấn đề liên quan đến người lao động;
- Thực hiện được công việc lập kế hoạch bố trí lao động, đào tạo nhân viên mới theo tình huống cụ thể.
- Trình bày được quy trình, nội dung đánh giá nhân viên;

Nội dung: 1)

1. Tuyển dụng lao động

1.1. Tìm nguồn và thu hút ứng viên

1.2. Tuyển chọn nhân viên

2. Xây dựng và triển khai các khóa đào tạo nhân viên

2.1. Lập kế hoạch đào tạo

2.2.Đào tạo định hướng nhân viên mới

2.3.Đào tạo nhân viên thường xuyên

3. **Xây dựng định mức và năng suất lao động tại bộ phận lưu trú** 3.1.Định mức lao động
3.2.Năng suất lao động

4. Xây dựng và giám sát lịch phân công lao động hàng ngày tại bộ phận

4.1.Xây dựng lịch phân công lao động hằng ngày tại bộ phận lưu trú

4.2.Giám sát việc thực hiện thời gian biểu của nhân viên tại bộ phận

5.Đánh giá thành tích lao động

5.1. Các phương pháp đánh giá thành tích công tác

5.2. Quy trình đánh giá thành tích

5.3. Tiến hành đánh giá bằng cách cho điểm theo mẫu

Kiểm tra

Chương 3: Định giá

Mục tiêu: Học xong bài này, người học có khả năng:

- Giải thích được tầm quan trọng của định giá hợp lý;
- Phân biệt và có kỹ năng về các phương pháp định giá khác nhau;
- Xây dựng chính sách và cơ cấu giá phù hợp với khách sạn.

Nội dung:

1. Tầm quan trọng của định giá hợp lý

1.1.Khái quát của định giá hợp lý

1.2. Tầm quan trọng của định giá hợp lý

2. Các phương pháp định giá

2.1. Xác định mục tiêu và các yếu tố ảnh hưởng đến việc định giá

2.2. Phân tích chi phí sản xuất

2.3. Phân tích nhu cầu

2.4. Phân tích giá cả và cống hiến của đối thủ cạnh tranh

2.5. Lựa chọn phương pháp định giá

2.6. So sánh và lựa chọn mức giá tối ưu

3. Cơ cấu giá

4. Chính sách giá

Kiểm tra

Chương 4: Kiểm tra, giám sát hoạt động của bộ phận lưu trú

Mục tiêu: Học xong bài này, người học có khả năng:

- Thực hiện được quy trình giám sát các hoạt động tại bộ phận lưu trú, sử dụng thành thạo phần mềm cho công tác giám sát;
- Trình bày và áp dụng được các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ tại bộ phận lễ tân.
- Sử dụng bảng danh mục kiểm tra để giám sát các tiêu chuẩn chất lượng của bộ phận buồng

Nội dung: 1)

- 1. Giám sát bằng phương pháp quan sát trực tiếp**
- 2. Giám sát thông qua các báo cáo (doanh thu, công suất, giá bình quân, số lượt khách,...)**
- 3. Giám sát thông qua góp ý của khách hàng**
- 4. Đo lường mức độ hài lòng của khách bằng bảng hỏi**
- 5. Chất lượng tiêu chuẩn công việc, bảng danh mục của bộ phận buồng**

Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện dạy học đầy đủ.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kì: 2 hoặc 3 bài kiểm tra viết, thời gian 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian tối đa 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị Kinh doanh du lịch.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Đối với giáo viên:*

+ Có kiến thức về ngành kinh doanh khách sạn, có kinh nghiệm về quản trị bộ phận lễ tân và bộ phận buồng; có khả năng điều hành, khuyến khích được sự tham gia tích cực của người học;

+ Sử dụng thành thạo phần mềm quản trị lưu trú để trình diễn một số kỹ năng liên quan đến mục tiêu môn học

- *Đối với người học:*

+ Người học phải nghiên cứu tài liệu, tham quan thực tế, thực hiện bài tập theo yêu cầu của giáo viên.

+ Tự quan sát, chủ động vận dụng những kiến thức đã học vào thực tế

3. Những chương trọng tâm cần chú ý:

Chương 2, 3, 4.

4. Tài liệu cần tham khảo:

[1] Bernard Davis, Andrew Lock wood, Sally Stone - Food and beverage management, 2007, Italy

[2] Rosemary Hurst, Accommodation Management.

[3] Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert - Housekeeping Management

[4] Professional Management of Housekeeping Operation (Robert J. Martin)

[5] Accommodation Management (Rosemary Hurst).

[6] Housekeeping Management (Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert)

TÊN MÔN HỌC: QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

Mã số môn học: MH25

Thời gian môn học: 45 giờ; (LT: 15 giờ; TH: 28 giờ; KT: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Quản trị Nguồn nhân lực là môn học thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành trong chương trình dạy nghề trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn”.

- Quản trị Nguồn nhân lực là môn học lý thuyết, được đánh giá kết quả bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC: Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** Hiểu và trình bày được khái niệm, chức năng, vai trò của Quản trị nguồn nhân lực và các học thuyết cơ bản về quản trị nguồn nhân lực. Trình bày được đề cương của một bản mô tả công việc và quy trình xây dựng bản mô tả công việc. Trình bày được quy trình tuyển chọn nhân viên, biểu diễn được các kỹ năng phỏng vấn, đánh giá, tuyển chọn nhân viên

- **Về kỹ năng:** Mô tả được quy trình lập kế hoạch nhân lực và vận dụng được lý thuyết để lập kế hoạch nhân lực cho một khách sạn hoặc bộ phận. Thực hiện việc xây dựng bản mô tả công việc cho một chức danh cụ thể của khách sạn. Thực hiện tuyển chọn nhân viên, biểu diễn được các kỹ năng phỏng vấn, đánh giá, tuyển chọn nhân viên. Lập được kế hoạch đào tạo nhân viên, đánh giá nhân viên...

- **Về thái độ:** Có tinh thần làm việc hợp tác, có thái độ làm việc tích cực, chủ động sáng tạo, có kỷ luật và tác phong công nghiệp. Có khả năng tìm kiếm việc làm và học lên trình độ cao hơn hoặc tự tổ chức kinh doanh

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1 Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên chương/mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	TH, BT	Kiểm tra
I.	Chương 1: Khái niệm, chức năng quản trị nguồn nhân lực. 1. Khái niệm. 2. Chức năng của quản trị nguồn nhân lực. 3. Vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn	1	1		
II.	Chương 2: Lập kế hoạch, chiến lược nguồn nhân lực. 1. Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực. 2. Dự báo nhu cầu lao động. 3. Lập kế hoạch lao động 4. Thực hành xác định lao động cho các loại KS	3	1	2	
III.	Chương 3: Xây dựng bảng mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên. 1. Nội dung của bảng mô tả công việc. 2. Quy trình lập bảng mô tả công việc. 3. Căn cứ xây dựng tiêu chuẩn nhân viên. 4. Thực hành mô tả công việc các vị trí trong KS	6	1	5	0
IV.	Chương 4: Tuyển chọn nhân viên 1. Tìm nguồn và thu hút ứng viên. 2. Quy trình tuyển chọn nhân viên 3. Thực hành viết thông báo tuyển dụng các vị trí trong khách sạn	11	3	7	1
V.	Chương 5: Đào tạo và phát triển nhân viên. 1. Đào tạo và phát triển nhân viên 2. Đào tạo định hướng nhân viên mới. 3. Đào tạo nhân viên thường xuyên. 4. Thực hành công tác đào tạo nhân sự	3	2	1	
VI.	Chương 6: Đánh giá thành tích công tác	9	3	6	

	1. Đánh giá thành tích công tác 2. Các phương pháp đánh giá thành tích công tác 3. Quy trình đánh giá thành tích công tác 4. Tiến hành đánh giá bằng cách cho điểm theo mẫu				
VII	Chương 7: Quản lý thời gian biểu làm việc. 1. Quản lý thời gian biểu làm việc 2. Xây dựng kế hoạch phân công lao động. 3. Giám sát việc thực hiện thời gian biểu.	4	2	1	1
VIII	Chương 8: Xây dựng chính sách khuyến khích lao động 1. Chính sách khuyến khích vật chất (lương, thưởng, phúc lợi) 2. Chính sách khuyến khích phi vật chất	8	2	6	
	Cộng	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Khái niệm, chức năng quản trị nguồn nhân lực

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** Trình bày được các khái niệm về quản trị nguồn nhân lực
- **Về kỹ năng:** Giải thích được chức năng và vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn
- **Về thái độ:** Có tinh thần làm việc hợp tác, có thái độ làm việc tích cực, chủ động sáng tạo, có kỷ luật và tác phong công nghiệp.

Nội dung:

Thời gian: 1 giờ (LT: 1, TH: 0, KT: 0)

1. Khái niệm.

Thời gian: 1 giờ

1.1 Khái niệm nguồn nhân lực

1.2 Khái niệm quản trị nguồn nhân lực

2. Chức năng của quản trị nguồn nhân lực.

Thời gian: 0.5 giờ

2.1 Nhóm chức năng thu hút nguồn nhân lực

2.2 Nhóm chức năng đào tạo và phát triển

2.3 Nhóm chức năng duy trì

3. Vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn

Thời gian: 0.5 giờ

3.1 Vai trò chung của quản trị nguồn nhân lực

3.2 Vai trò của phòng nhân sự

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 1

Mục/Tiêu mục	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Khái niệm.	0,25	0,25	0	0	Lý thuyết
1.1 Khái niệm nguồn nhân lực	0,125	0,125	0	0	
1.2 Khái niệm quản trị nguồn nhân lực	0,125	0,125	0	0	
2. Chức năng của quản trị nguồn nhân lực.	0,25	0,25	0	0	Lý thuyết
2.1 Nhóm chức năng thu hút nguồn nhân lực	0,125	0,125	0	0	
2.2 Nhóm chức năng đào tạo và phát triển	0,125	0,125	0	0	
2.3 Nhóm chức năng duy trì	0	0	0	0	
3. Vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn	0,5	0,5	0	0	Lý thuyết
3.1 Vai trò chung của quản trị nguồn nhân lực	0,2	0,2	0	0	
3.2 Vai trò của phòng nhân	0,3	0,3	0	0	
Cộng	1	1	0	0	

Chương 2: Lập kế hoạch, chiến lược nguồn nhân lực.

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** Trình bày được các yếu tố hiện trạng của nguồn nhân lực
- **Về kỹ năng:** Xây dựng được kế hoạch nguồn nhân lực trong khách sạn
- **Về thái độ:** nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung:

Thời gian: 3h (LT:1; TH:2;KT:0)

1 Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực.

Thời gian: 1 giờ

1.1 Phân tích thực trạng nguồn cung ứng

1.2 Phân tích nguồn nhân lực của khách sạn

2. Dự báo nhu cầu lao động.

Thời gian: 1 giờ

2.1 Dự báo nguồn cung

2.2 Dự báo nguồn cầu

3. Lập kế hoạch lao động

Thời gian: 1 giờ

3.1 Kế hoạch ngắn hạn

3.2 Kế hoạch trung hạn

3.3 kế hoạch dài hạn

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 3

Mục/Tiểu mục	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	BT	KT*	
1. Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực.	1	0,6	0,4	0	Tích hợp
1.1 Phân tích thực trạng nguồn cung ứng	0,5	0,3	0,2	0	
1.2 Phân tích nguồn nhân lực của KS	0,5	0,3	0,2	0	
2. Dự báo nhu cầu lao động.	1	0,4	0,6	0	Tích hợp
2.1 Dự báo nguồn cung	0,5	0,2	0,3	0	
2.2 Dự báo nguồn cầu	0,5	0,2	0,3	0	
3. Lập kế hoạch lao động	1	1	0	0	Tích hợp
3.1 Kế hoạch ngắn hạn	0,4	0,4	0	0	
3.2 Kế hoạch trung hạn	0,3	0,3	0	0	
3.3 Kế hoạch dài hạn	0,3	0,3	0	0	
Cộng	3	1	2	0	

Chương 3: Xây dựng bảng mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** trình bày được quy trình lập bản mô tả công việc của từng vị trí công việc
- **Về kỹ năng:** xây dựng được tiêu chuẩn nhân viên
- **Về thái độ:** nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung: **Thời gian: 6h (LT:1; TH:4;KT:1)**

1. Nội dung của bảng mô tả công việc. *Thời gian: 1,5 giờ*

1.1 Bảng mô tả công việc

1.2 Tiêu chuẩn thực hiện

2. Quy trình lập bảng mô tả công việc. *Thời gian: 2 giờ*

2.1 Phân tích dòng công việc

2.2 Thiết kế công việc

2.3 Công việc nhóm

3. Căn cứ xây dựng tiêu chuẩn nhân viên

Thời gian: 1,5 giờ

3.1 Nhận dạng công việc

3.2 Chức năng và nhiệm vụ nền tảng

4. Thực hành mô tả công việc các vị trí trong KS

Thời gian: 2 giờ

4.1 Nhóm công việc có sự tham gia với khách hàng

4.2 Nhóm công việc không có sự tham gia của khách hàng

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 3

Mục/Tiểu mục.....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Nội dung của bản mô tả công việc.	1	0.5	0,5	0	Tích hợp
1.1 Bản mô tả công việc	1	0,5	0,5	0	
1.2 Tiêu chuẩn thực hiện	0,5	0,5	0	0	
2. Quy trình xây dựng bản mô tả công việc.	1,5	0.5	0	1	Lý thuyết
2.1 Phân tích dòng công việc	0,3	0,3	0	0	
2.2 Thiết kế công việc	0,1	0,1	0	0	
2.3 Công việc nhóm	0,1	0,1	0	1	
3. Căn cứ xây dựng tiêu chuẩn nhân viên	1,5	0	1,5	0	Tích hợp
3.1 Nhận dạng công việc	1	0	1	0	
3.2 Chức năng và nhiệm vụ nền tảng	0,5	0	0,5	0	
4. Thực hành mô tả công việc các vị trí trong KS	2		2	0	Thực hành
4.1. Nhóm công việc có sự tham gia với khách hàng	1		1	0	
4.2 Nhóm công việc không có sự tham gia của khách hàng	1		1	0	
Cộng	6	1	4	1	

Chương 4: Tuyển chọn nhân viên

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** xác định được nguồn và cách thức thu hút các ứng viên
- **Về kỹ năng:** xây dựng được quy trình tuyển chọn nhân lực
- **Về thái độ:** nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung:

Thời gian: 11h (LT:3; TH:7;KT:1)

1. Tìm nguồn và thu hút ứng viên.

Thời gian: 3 giờ

1.1 Các nguồn ứng viên

1.2.Đặc điểm từng nguồn

1.3.Các biện pháp thu hút ứng viên

2. Quy trình tuyển chọn nhân viên

Thời gian: 8 giờ

2.1.Quy trình tuyển chọn

2.2.Kỹ thuật phỏng vấn, đánh giá ứng viên

2.3.Lựa chọn ứng viên đạt tiêu chuẩn

3. Thực hành viết thông báo tuyển dụng các vị trí trong khách sạn

Thời gian: 2 giờ

3.1 Viết thông báo tuyển mộ

3.2 Xây dựng bảng câu hỏi tuyển dụng

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 4

Mục/Tiểu mục	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Tìm nguồn và thu hút ứng viên.	3	2	1	0	Lý thuyết
1.1.Các nguồn ứng viên	1	1	0	0	
1.2.Đặc điểm từng nguồn	1	0,5	0,5	0	
1.3.Các biện pháp thu hút ứng viên	1	0,5	0,5	0	
2. Quy trình tuyển chọn nhân viên	5	1	4	0	Tích hợp
2.1.Quy trình tuyển chọn	2	1	1	0	
2.2.Kỹ thuật phỏng vấn, đánh giá ứng viên	3	0,5	1,5	0	
2.3.Lựa chọn ứng viên đạt tiêu chuẩn	3	0,5	1,5	0	
3. Thực hành viết thông báo tuyển dụng các vị trí trong khách sạn	2	0	2	0	Tích hợp
3.1 Viết thông báo tuyển mộ	1	0	1	0	
3.2 Xây dựng bảng câu hỏi tuyển dụng	1	0	1	0	

Kiểm tra định kỳ	1			1	
Cộng	11	3	7	1	

Chương 5: Đào tạo và phát triển nhân viên.

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** Hiểu và trình bày được quy trình đào tạo nhân viên
- **Về kỹ năng:** Xây dựng được kế hoạch và quy trình đào tạo nhân viên
- **Về thái độ:** nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung:

Thời gian: 3h (LT:2; TH:1;KT:0) Thời gian: 5 giờ

1. Đào tạo và phát triển nhân viên.

Thời gian: 1 giờ

1.1 Khái niệm

1.2 Phương pháp đào tạo và phát triển nhân viên

2. Đào tạo định hướng nhân viên mới.

Thời gian: 1 giờ

2.1 Nguyên tắc của đào tạo

2.2 Nội dung đào tạo

3. Đào tạo nhân viên thường xuyên.

Thời gian: 1 giờ

3.1 Nguyên tắc của đào tạo

3.2 Nội dung đào tạo

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 5

Mục/Tiểu mục.....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Đào tạo và phát triển nhân viên.	1	1	0	0	Lý thuyết
1.1 Khái niệm	0,5	0,5	0	0	
1.2 Phương pháp đào tạo và phát triển nhân viên	0,5	0,5	0	0	
2. Đào tạo định hướng nhân viên mới.	1	0	1	0	Lý thuyết
2.1 Nguyên tắc của đào tạo	1	0	0,5	0	
2.2 Nội dung đào tạo	1	0	0,5	0	
3. Đào tạo nhân viên thường xuyên.	1	1	0	0	Lý thuyết
3.1 Nguyên tắc của đào tạo	0,5	0,5	0	0	

3.2 Nội dung đào tạo	0,5	0,5	0	0	
Cộng	3	2	1	0	

Chương 6: Đánh giá thành tích công tác

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** trình bày được quy trình đánh giá thành tích công tác của nhân viên, Mô tả được các phương pháp đánh giá; các ưu nhược điểm của từng phương pháp;

- **Về kỹ năng:** thực hiện được việc đánh giá bằng phương pháp phù hợp

- **Về thái độ:** nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung:

Thời gian: 9h (LT:3; TH:6;KT:0)

1. Đánh giá thành tích công tác

Thời gian: 3 giờ

1.1 Khái niệm

1.2 Nội dung đánh giá

2. Các phương pháp đánh giá thành tích công tác

Thời gian: 3 giờ

2.1 Phương pháp so sánh

2.2 Phương pháp xếp loại

3. Quy trình đánh giá thành tích công tác

Thời gian: 3 giờ

3.1 Thiết lập tiêu chuẩn

3.2 Thu thập thông tin

3.3 Thực thi đánh giá

3.4 Thảo luận và ra quyết định

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 6

Mục/Tiểu mục	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Đánh giá năng lực làm việc	3	1	2	0	Tích hợp
1.1 Khái niệm	1,5	0,5	1	0	
1.2 Nội dung đánh giá	1,5	0,5	1	0	
2. Các phương pháp đánh giá thành tích công tác .	3	1	2	0	Tích hợp
2.1 Phương pháp so sánh	1,5	0,5	1	0	

2.2 Phương pháp xếp loại	1,5	0,5	1	0	
3. Quy trình đánh giá thành tích công tác	3	1	2	0	Tích hợp
3.1 Thiết lập tiêu chuẩn	0,75	0,25	0,5	0	
3.2 Thu thập thông tin	0,75	0,25	0,5	0	
3.3 Thực thi đánh giá	0,75	0,25	0,5	0	
3.4 Thảo luận và ra quyết định	0,75	0,25	0,5	0	
Cộng	9	3	6	0	

Chương 7: Phân bổ và quản lý thời gian biểu làm việc

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** Hiểu và trình bày được kế hoạch phân công lao động
- **Về kỹ năng:** Xây dựng kế hoạch phân công lao động, thực hiện được việc giám sát bằng phương pháp phù hợp
- **Về thái độ:** nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung: Thời gian: 4h (LT:2; TH:1;KT:1)

1. Quản lý thời gian biểu làm việc.

Thời gian: 1 giờ

1.1 Phương pháp lập thời gian biểu

1.2 Bảng mẫu quản lý thời gian biểu

2. Xây dựng kế hoạch phân công lao động.

Thời gian: 3 giờ

2.1. Căn cứ xây dựng kế hoạch phân công lao động

2.2. Một số cách thức phân công lao động tại khách sạn

3. Giám sát việc thực hiện thời gian biểu.

Thời gian: 1 giờ

3.1 Đối tượng giám sát

3.2 Nguyên tắc giám sát

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 7

Mục/Tiêu mục.....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Quản lý thời gian biểu làm việc.	0,5	0,5	0	0	Lý thuyết
1.1 Phương pháp lập thời gian biểu	0,25	0,25	0	0	

1.2 Bảng mẫu quản lý thời gian biểu	0,25	0,25	0	0	
2. Xây dựng kế hoạch phân công lao động.	3	2	1	0	Tích hợp
2.1. Căn cứ xây dựng kế hoạch phân công lao động	1,5	1	0,5	0	
2.2. Một số cách thức phân công lao động tại khách sạn	1,5	1	0,5	0	
3. Giám sát việc thực hiện thời gian biểu.	0,5	0,5	0	0	Lý thuyết
3.1 Đối tượng giám sát	0,25	0,25	0	0	
3.2 Nguyên tắc giám sát	0,25	0,25	0	0	
Kiểm tra định kỳ	0,5	0,5	0	1	Tự luận
Cộng	4	2	1	1	

Chương 8: Xây dựng chính sách khuyến khích lao động

Mục tiêu: Học xong chương này, người học có khả năng:

- **Về kiến thức:** trình bày được các biện pháp khuyến khích vật chất và phi vật chất được áp dụng tại khách sạn.

- **Về kỹ năng:** Xây dựng hệ thống các chính sách khuyến khích về vật chất và tinh thần

- **Về thái độ:** nghiêm túc tiếp thu kiến thức tại lớp và nghiên cứu tại nhà.

Nội dung:

Thời gian: 8h (LT:2; TH:6;KT:0)

1. Chính sách khuyến khích vật chất

Thời gian: 5 giờ

1.1 Xây dựng lương

1.2 Xây dựng thưởng

1.3 Xây dựng chế độ phúc lợi

2. Chính sách khuyến khích phi vật chất

Thời gian: 5 giờ

2.1 Xây dựng tiêu chuẩn khuyến khích

2.2 Kế hoạch và hình thức khuyến khích

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Chương 8

Mục/Tiểu mục.....	Thời gian (giờ)				Hình thức giảng dạy
	T.Số	LT	TH/BT	KT*	
1. Chính sách khuyến khích vật chất	3	2	1	0	Tích hợp

1.1 Xây dựng lương	1	1	0	0	
1.2 Xây dựng thưởng	1	0,5	0,5	0	
1.3 Xây dựng chế độ phúc lợi	1	0,5	0,5	0	
2. Chính sách khuyến khích phi vật chất	5	2	3	0	Tích hợp
2.1 Xây dựng tiêu chuẩn khuyến khích	3	1,5	1,5	0	
2.2 Kế hoạch và hình thức khuyến khích	2	0,5	1,5	0	
Cộng	8	2	6	0	

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

- Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện nghe nhìn hỗ trợ

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết và 01 bài tập nhóm, thời gian 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị Kinh doanh du lịch.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Phương pháp giảng dạy môn học này gồm: lý thuyết kết hợp với thảo luận nhóm, thực hành viết bản mô tả công việc, phỏng vấn nhân viên, lập kế hoạch đào tạo.
- Đối với giáo viên:
 - + Có kiến thức về quản trị kinh doanh du lịch - khách sạn, có kinh nghiệm trong quản trị nhân sự
 - + Có khả năng điều hành hội thảo, khuyến khích sự tham gia tích cực của người học
 - + Chuẩn bị sưu tầm các tình huống thực tế và xây dựng bài tập tình huống để người học thực hành và rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống.
- Đối với người học:
 - + Người học phải nghiên cứu tài liệu tham khảo, tích cực tham gia xây dựng bài giảng, làm bài tập do giáo viên đưa ra và thực hành các kỹ năng theo yêu cầu của giáo viên.
 - + Tự quan sát, chủ động vận dụng những kiến thức đã học, trong thực tế để từng bước hình thành các kỹ năng trong quản trị.

3. Những chương cần chú ý:

Chương 2,3,4,5 và 7

4. Tài liệu cần tham khảo:

[1] Go Monachello Baum – Human Resource management in the Hospitality

[2] Trần Kim Dung- Quản trị nguồn nhân lực, NXB Giáo dục, 2001

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

THƯƠNG PHẨM VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM

Mã số môn học: MH 26

Thời gian môn học: 45 giờ

(Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành: 28 giờ; KT2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔN HỌC:

- Vị trí:

+ Thương phẩm và an toàn thực phẩm là môn học thuộc nhóm các môn học, mô đun đào tạo nghề tự chọn trong chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn”.

- Tính chất:

+ Thương phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm là môn học lý thuyết.

+ Đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về thương phẩm hàng thực phẩm. Các nội dung được đề cập đến trong môn học như: Thành phần học có trong các loại thực phẩm, nguồn gốc hàm lượng của các thành phần, đặc điểm, tính chất, vai trò của các thành phần.

- Chọn lọc, xác định được chất lượng hàng thực phẩm, đồng thời biết cách bảo quản các loại thực phẩm và giúp cho việc nâng cao chất lượng món ăn và đảm bảo an toàn thực phẩm.

- Phân tích được và vận dụng được những kiến thức cơ bản về vệ sinh an toàn thực phẩm trong các khâu từ việc cung ứng, bảo quản, chế biến, phục vụ và các vấn đề khác về vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Ý thức giữ vệ sinh, an toàn thực phẩm; Tỉ mỉ trong nhận biết các loại thực phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm

III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, bài tập	Kiểm tra * (LT hoặc TH)
I	Lý luận chung về môn học Thành phần hoá học của thực phẩm Chất lượng hàng thực phẩm	15	5	10	
II	Các mặt hàng thực phẩm Rau quả và các sản phẩm chế biến Lương thực, Đường, Bánh, Rượu bia, chè Thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm Dầu mỡ ăn - Sữa và các sản phẩm của sữa - Thủy hải sản	15	5	9	1
III	Vệ sinh an toàn thực phẩm Khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu chế biến	15	5	9	1

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, bài tập	Kiểm tra * (LT hoặc TH)
	Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ ăn uống Những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm				
	Cộng	45	15	28	2

* Ghi chú: Thời gian kiểm tra lý thuyết được tính vào giờ lý thuyết, kiểm tra thực hành được tính vào giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Lý luận chung về môn học

Mục tiêu:

- Nêu được những lý luận chung về môn học, thành phần hoá học của thực phẩm, chất lượng hàng thực phẩm.
- Nhận biết được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng thực phẩm.
- Đánh giá được chất lượng hàng thực phẩm.
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn.
- Tích cực trong học tập môn học.

- 1 Thành phần hoá học của thực phẩm
 - 1.1 Nước
 - 1.2 Chất khoáng
 - 1.3 Gluxít
 - 1.4 Lipít

- 1.5 Protein
- 1.6 Enzim
- 1.7 Vitamin
- 1.8 Các thành phần hoá học khác
- 2 Chất lượng hàng thực phẩm
 - 2.1 Đặc trưng chất lượng hàng thực phẩm
 - 2.1.1 Giá trị dinh dưỡng của hàng thực phẩm
 - 2.1.2 Giá trị cảm quan của hàng thực phẩm
 - 2.1.3 Tính không độc hại của hàng thực phẩm
 - 2.2 Những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm
 - 2.2.1 Loài, giống, môi trường, đất đai, thời tiết, thời vụ...
 - 2.2.2 Phương pháp công nghệ
 - 2.2.3 Trình độ kỹ thuật, tay nghề, tinh thần trách nhiệm
 - 2.2.4 Bao gói vận chuyển và bảo quản
 - 2.3 Xác định chất lượng hàng thực phẩm
 - 2.3.1 Phương pháp cảm quan
 - 2.3.2 Phương pháp lí hoá
 - 2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng thực phẩm trong thời gian bảo quản
 - 2.4.1 Sự hô hấp
 - 2.4.2 Sự tự phân
 - 2.4.3 Độ ẩm không khí
 - 2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn
 - 2.5.1 Phẩm chất nguyên liệu
 - 2.5.2 Kỹ thuật chế biến
 - 2.5.3 Cơ sở vật chất
 - 2.6. Chế độ bảo quản hàng thực phẩm

Chương 2: Các mặt hàng thực phẩm

Mục tiêu:

- Nêu được tên các mặt hàng thực phẩm và phương pháp bảo quản.
- Nhận biết được các loại rau quả và các sản phẩm chế biến, lương thực, đường, bánh, rượu bia, chè, thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm, dầu mỡ ăn - sữa và các sản phẩm của sữa - thủy hải sản.
- Cần thận, tỉ mỉ trong nhận biết các loại rau quả và các sản phẩm chế biến, lương thực, đường, bánh, rượu bia, chè, thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm, dầu mỡ ăn - sữa và các sản phẩm của sữa - thủy hải sản.

1 Rau quả và các sản phẩm chế biến

1.1 Ý nghĩa của rau quả

1.2 Phân loại

1.2.1 Loại rau tươi

1.2.2 Loại quả tươi

1.3 Thành phần hoá học của Rau quả

1.3.1 Nước

1.3.2 Gluxít

1.3.3 Pec tin

1.3.4 Sắc tố

1.3.5 Axít hữu cơ

1.3.6 Chất thơm

1.3.7 Chất chát

1.3.8 Vitamin

1.3.9 Enzim

1.3.10 Chất khoáng

1.4 Chỉ tiêu chất lượng của rau quả

1.4.1 Hình dạng

1.4.2 Kích thước, khối lượng

1.4.3 Màu sắc và mức độ tươi

- 1.4.4 Mức độ tổn thương
- 1.5 Các quá trình xảy ra ở rau quả trong thời gian bảo quản
 - 1.5.1 Quá trình hô hấp
 - 1.5.2 Quá trình bốc hơi nước
 - 1.5.3 Sự nảy mầm
- 1.6 Các phương pháp bảo quản rau quả
 - 1.6.1 Phương pháp bảo quản lạnh
 - 1.6.2 Phương pháp bảo quản bằng hoá chất
- 1.7 Các sản phẩm của rau quả
 - 1.7.1 Rau quả muối chua
 - 1.7.2 Rau quả sấy khô
 - 1.7.3 Đồ hộp rau quả
- 2 Lương thực, Đường, Bánh, Rượu bia, chè
 - 2.1 Lương thực, đường, bánh
 - 2.1.1 Lương thực
 - 2.1.2 Đường
 - 2.1.3 Bánh
 - 2.1.4 Phương pháp bảo quản
 - 2.2 Rượu, bia, chè
 - 2.2.1 Rượu
 - 2.2.2 Bia
 - 2.2.3 Chè
- 3 Thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm
 - 3.1 Thịt gia súc, gia cầm
 - 3.1.1 Thành phần hoá học
 - 3.1.2 Những biến đổi xảy ra ở thịt sau khi giết mổ
 - 3.1.3 Yêu cầu về chất lượng của thịt
 - 3.1.4 Thịt mắc bệnh thường gặp
 - 3.1.5 Phương pháp bảo quản thịt

- 3.1.6 Sử dụng thịt
 - 3.1.7 Các sản phẩm chế biến của thịt
 - 3.2 Trứng gia cầm
 - 3.2.1 Thành phần hoá học
 - 3.2.2 Các hiện tượng xảy ra trong quá trình bảo quản trứng
 - 3.2.3 Các tiêu chuẩn để chọn trứng
 - 3.2.4 Phương pháp bảo quản trứng
 - 4 Dầu mỡ ăn - Sữa và các sản phẩm của sữa - Thủy hải sản
 - 4.1 Dầu mỡ ăn
 - 4.1.1 Khái niệm
 - 4.1.2 Thành phần hoá học của dầu mỡ
 - 4.1.3 Các quá trình phân huỷ của dầu mỡ
 - 4.1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phân huỷ dầu mỡ
 - 4.1.5 Phương pháp bảo quản dầu mỡ
 - 4.2 Sữa và các sản phẩm của sữa
 - 4.2.1 Khái niệm
 - 4.2.2 Thành phần hoá học của sữa
 - 4.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến thành phần của sữa
 - 4.2.4 Các quá trình xảy ra trong sữa
 - 4.2.5 Yêu cầu về chất lượng của sữa
 - 4.2.6 Các sản phẩm của sữa
 - 4.3 Thủy hải sản
 - 4.3.1 Cá
 - 4.3.2 Tôm
 - 4.3.3 Mực
 - 4.3.4 Cua, ghẹ
 - 4.3.5 Một số hải sản khác
- Kiểm tra

Chương 3: Vệ sinh an toàn thực phẩm

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm
- Tổ chức được các khâu cung ứng, bảo quản, trong khâu chế biến, trong phục vụ ăn uống và những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Tuân thủ các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm do các cơ quan quản lý quy định.

- 1 Khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm
 - 1.1 Khái niệm
 - 1.2 Ý nghĩa
 - 2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản
 - 2.1 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng
 - 2.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu bảo quản
 - 3 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu chế biến
 - 3.1 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong sơ chế
 - 3.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong chế biến
 - 4 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ ăn uống
 - 4.1 Các nguyên tắc cơ bản về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ
 - 4.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ
 - 4.3 Xử lý các vấn đề về vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ
 - 5 Những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- Kiểm tra

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

Phòng học lý thuyết với các trang thiết bị, phương tiện dạy học

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Kiểm tra định kỳ: 1 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Phương pháp giảng dạy:*

+ Thuyết trình, giảng giải.

+ Nêu vấn đề, giao bài tập nhóm cho các sinh hoạt ngoại khoá và sưu tầm tư liệu.

+ Thảo luận nhóm để người học tự rút ra kết luận.

+ Trong quá trình giảng dạy, giao bài tập nhóm, thảo luận... giáo viên cần lưu ý riêng cho từng đối tượng người học cho các chuyên ngành.

- *Đối với giáo viên:*

+ Có chương trình môn học.

+ Có bài giảng chi tiết.

+ Chuẩn bị tốt các tài liệu minh hoạ và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.

- *Đối với người học:*

+ Người học 40 người học/01 lớp.

+ Được trang bị kiến thức về văn hoá, lịch sử, xã hội.

+ Hoàn thành các bài tập.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 2, 3.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- Nguyễn Minh Nguyệt, *Rau quả các sản phẩm*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội 1980.

- Trần Bá Hiền - Lại Đức Cận - Trần Văn Trình, *Lương thực, đường, bánh kẹo*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Đặng Đức Dũng: *Thịt gia súc gia cầm*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Hoàng Văn Minh - Trần Thị Dung, *Sữa các sản phẩm của sữa*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Hoàng Thị Sôi - Trần Hậu, *Thủy hải sản*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Nguyễn Văn Hiệu - Trần Văn Thiện, *Rượu, bia, chè, cà phê, thuốc lá*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1980.

- Phạm Văn Gia, *Sinh lý dinh dưỡng*, Trường ĐH Thương mại.

- Nguyễn Văn Hiệu - Nguyễn Thị Đông - Lại Đức Cận, *Quản lý chất lượng sản phẩm*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội, 1995.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ TÀI CHÍNH

Tên môn học: Quản trị tài chính DN du lịch

Mã số môn học: MH27

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (Lý thuyết: 15 giờ, Thảo luận: 28 giờ, Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ TÀI CHÍNH là môn học thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn”.

- Môn học lý thuyết cơ bản trong nghề phục vụ du lịch nói chung và nghề Quản trị khách sạn nói riêng. Là môn học lý thuyết, đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu môn học:

Học xong môn này người học đạt được:

❖ Về kiến thức

Môn học nhằm cung cấp cho người học những kiến thức về tài chính và quản trị tài chính trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn. Trang bị cho người học những kiến thức quản lý tài chính trong các doanh nghiệp du lịch khách sạn nói chung và liên hệ với nghề “Quản trị khách sạn” nói riêng.

❖ Về kỹ năng

- Thu nhập được những kiến thức cơ bản về quản trị tài chính trong du lịch
- Có sự tác nghiệp nhạy bén và linh hoạt với các vấn đề tài chính trong ngành dịch vụ, khách sạn

❖ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Tuân thủ những yêu cầu học tập và nghiên cứu môn học; Tự giác, tích cực tham gia vào hoạt động học tập của lớp học.

III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Nội dung	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Những vấn đề cơ bản về quản trị tài chính doanh nghiệp 1.1 Doanh nghiệp và hoạt động tài chính doanh nghiệp. 1.2 Nội dung quản trị tài chính doanh nghiệp	15	5	10	
2.	Chương 2: Một số khái niệm kế toán cơ bản trong doanh nghiệp du lịch - khách sạn 2.1. Các hệ thống kế toán trong doanh nghiệp du lịch - khách sạn. 2.2. Vốn trong doanh nghiệp du lịch - khách sạn. 2.3. Chi phí hoạt động kinh doanh trong nghiệp du lịch - khách sạn. 2.4 Giá thành sản phẩm, dịch vụ trong nghiệp du lịch - khách sạn 2.5 Hạch toán kết quả kinh doanh của doanh nghiệp du lịch - khách sạn. Kiểm tra	15	5	9	1
3.	Chương 3: Phân tích tài chính doanh nghiệp du lịch- khách sạn 3.1 Hệ thống báo cáo tài chính trong doanh nghiệp du lịch - khách sạn. 3.2 Phân tích tài chính doanh nghiệp du lịch- khách sạn. 3.3. Phân tích hoà vốn. Kiểm tra	15	5	9	1
	Cộng	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1: Những vấn đề cơ bản về quản trị tài chính doanh nghiệp

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được các loại hình và hoạt động của doanh nghiệp và tài chính doanh nghiệp;

- Nhận biết được bộ máy quản trị tài chính;

- Liệt kê được mục tiêu và nhiệm vụ quản trị tài chính.

2. Nội dung:

1.1. Doanh nghiệp và hoạt động tài chính doanh nghiệp

1.1.1 Các loại hình doanh nghiệp và tài chính doanh nghiệp

1.1.2 Hoạt động tài chính doanh nghiệp

1.2 Nội dung quản trị tài chính doanh nghiệp

1.2.1 Bộ máy quản trị tài chính doanh nghiệp

1.2.2. Mục tiêu của quản trị tài chính

- *Tối đa hoá lợi nhuận*

- *Tối đa hoá giá trị thị trường của doanh nghiệp*

- *Tối đa lợi ích của chủ sở hữu*

1.2.3 Nhiệm vụ quản trị tài chính doanh nghiệp

- *Đảm bảo đủ nguồn tài chính cho doanh nghiệp*

- *Huy động vốn với chi phí thấp nhất*

- *Sử dụng tiết kiệm, có hiệu quả các nguồn vốn kinh doanh*

- *Phân tích tài chính và hoạch định tài chính*

Chương 2: Một số khái niệm kế toán cơ bản trong doanh nghiệp du lịch- khách sạn

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được các khái niệm và kiến thức cơ bản về tài chính kế toán trong doanh nghiệp du lịch khách sạn như các hệ thống kế toán, vốn cố định, vốn lưu động, chi phí và giá thành sản phẩm, dịch vụ;

- Hiểu và vận dụng được cách hạch toán kết quả kinh doanh của doanh nghiệp du lịch- khách sạn.

2. Nội dung:

2.1 Các hệ thống kế toán trong doanh nghiệp du lịch - khách sạn

2.1.1 Kế toán tài chính

2.1.2 Kế toán quản trị

2.2. Vốn trong doanh nghiệp du lịch - khách sạn

2.2.1. Vốn cố định và tài sản cố định của nghiệp du lịch - khách sạn

- *Khái niệm và phân loại vốn cố định*

- *Khái niệm, đặc điểm và phân loại tài sản cố định*

- *Khấu hao tài sản cố định*

- *Bảo toàn và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cố định*

2.2.2 Vốn lưu động của nghiệp du lịch - khách sạn

- *Khái niệm và phân loại vốn lưu động*

- *Xác định nhu cầu và tổ chức đảm bảo vốn cho kinh doanh*

- *Quản lý và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn lưu động*
- 2. 3. Chi phí hoạt động kinh doanh trong nghiệp vụ du lịch - khách sạn
 - 2. 3.1. Khái niệm chi phí kinh doanh
 - 2.3.2. Nội dung chi phí kinh doanh
 - 2.3.3. Phân loại chi phí kinh doanh
 - 2.3.4. Kết cấu chi phí kinh doanh
- 2. 4. Giá thành sản phẩm, dịch vụ trong nghiệp vụ du lịch - khách sạn
 - 2. 4.1. Khái niệm, các loại giá thành sản phẩm, dịch vụ
 - 2. 4.2. Phương pháp xác định giá thành của một số dịch vụ trong du lịch
 - *Xác định giá thành của dịch vụ lưu trữ*
 - *Xác định giá thành của dịch vụ ăn, uống*
 - *Xác định giá thành của một số dịch vụ khác*
 - *Các biện pháp chủ yếu nhằm hạ thấp chi phí sản xuất kinh doanh và giá thành sản phẩm, dịch vụ*
- 2. 5. Hạch toán kết quả kinh doanh của doanh nghiệp du lịch - khách sạn
 - 2. 5.1. Hạch toán doanh thu
 - 2. 5.2. Hạch toán kết quả kinh doanh

Kiểm tra

Chương 3: Phân tích tài chính doanh nghiệp du lịch - khách sạn

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

- Nhận biết được hệ thống báo cáo tài chính;
- Phân tích được tình hình tài chính trong doanh nghiệp du lịch- khách sạn.

2. Nội dung:

- 3. 1. Hệ thống báo cáo tài chính trong doanh nghiệp du lịch - khách sạn
 - 3.1.1. Kết cấu chung của một báo cáo tài chính
 - 3.1.2. Bảng cân đối kế toán
 - *Nguyên tắc chung để lập bảng cân đối kế toán*
 - *Các chỉ tiêu cụ thể*
 - 3.1.3. Báo cáo kết quả kinh doanh
 - 3.1.4. Báo cáo lưu chuyển tiền tệ
- 3. 2. Phân tích tài chính doanh nghiệp du lịch - khách sạn
 - 3. 2.1. Khái niệm, mục tiêu và trình tự phân tích
 - 3.2.2. Phân tích các tỷ lệ tài chính
 - *Các chỉ tiêu đánh giá khả năng thanh toán*
 - *Các chỉ tiêu về quản lý nợ*
 - *Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động*
 - *Các chỉ tiêu đánh giá khả năng sinh lợi*
 - *Các chỉ tiêu về thị trường*

3. 2.3. Phân tích cơ cấu

- *Phân tích cơ cấu bảng cân đối kế toán*
- *Phân tích cơ cấu báo cáo kết quả kinh doanh*

3.2.4. Phân tích Dupont và phân tích thay thế liên hoàn

3. 3. Phân tích hoà vốn

3.3.1. Phân loại chi phí

3.3.2. Hoà vốn lý thuyết

3.3.3. Hoà vốn tiền mặt

3.3.4. Hoà vốn trả nợ

3.3.5. Ưu nhược điểm của phân tích hoà vốn.

Kiểm tra

IV. Điều kiện thực hiện chương trình:

- *Dụng cụ và trang thiết bị máy móc:* Máy tính, máy chiếu PROJECTOR
- *Học liệu:* Phim, tranh ảnh, tài liệu phát tay cho người học, tài liệu tham khảo
- *Nguồn lực khác:* Phòng học chuyên môn

V. Phương pháp và nội dung đánh giá:

1. Nội dung:

- *Về kiến thức:* Đánh giá thông qua bài kiểm tra tự luận, người học cần đạt yêu cầu sau:

Trình bày đầy đủ hệ thống kiến thức cơ bản quản trị tài chính, cách phân tích báo cáo tài chính doanh nghiệp du lịch

- *Về kỹ năng:* Đánh giá khả năng vận dụng những kiến thức đã học thông qua việc áp dụng các lý thuyết vào bài tập vận dụng.

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Đánh giá trong quá trình học tập cần đạt các yêu cầu sau:

- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập
- + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học
- + Chuyên cần, say mê môn học
- + Sẵn sàng học hỏi, có tinh thần hợp tác.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra định kì: 2 bài bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết ; thời gian 75 phút)
- Thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị kinh doanh.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- *Phương pháp giảng dạy:*
 - + Phương pháp thuyết trình, giảng giải: Phân lý thuyết.
 - + Làm bài tập, thực hành
- *Đối với giáo viên:*

- + Tốt nghiệp đại học khối kinh tế
- + Có kiến thức và kỹ năng quản lý tài chính thực tế trong các doanh nghiệp núi chung và doanh nghiệp du lịch khách sạn nói riêng.
- + Có giáo cụ trực quan (tài liệu của các ngân hàng, doanh nghiệp du lịch...).
- *Đối với người học:*
- + Có nhận thức tốt, cú kỹ năng tính toán thành thạo.
- + Có kiến thức của các học phần đó học cú liên quan đến học học phần này.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Chương 2 và chương 3.

4. Tài liệu cần tham khảo:

4.1. Tài liệu bắt buộc

4.2. Tài liệu tham khảo

[1]- PTS.Vũ Duy Hào- Đàm Văn Huệ & Ths. Nguyễn Quang Ninh- Quản trị tài chính doanh nghiệp- Trường Đại học Kinh tế quốc dân - 1997.

[2]- Trần Văn Chánh- Ngụ Quang Huân- Quản Trị Tài Chính doanh nghiệp- NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh - 2000.

[3]- Luật doanh nghiệp - năm 2003

[4]- Luật Kế toán - năm 2004

- Luật thuế giá trị gia tăng, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế thu nhập doanh nghiệp - năm 2004

- Trường ĐH Thương mại - Giáo trình Tài chính doanh nghiệp thương mại- Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà nội - năm 2002

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ CÁC DỊCH VỤ GIẢI TRÍ_QUẢN TRỊ KINH DOANH NHÀ HÀNG

Tên môn học: Quản trị các dịch vụ giải trí_quản trị kinh doanh nhà hàng

Mã số của môn học:MH28

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ, Thảo luận: 28 giờ, Kiểm tra: 2giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí của môn học: Quản trị kinh doanh nhà hàng là môn học trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn”. Môn học này trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về kinh doanh ngành ăn uống, xu hướng phát triển của nhà hàng. Mô tả cơ cấu tổ chức trong nhà hàng cũng như mối quan hệ giữa các bộ phận, vị trí các công việc và nhiệm vụ của từng vị trí..

- Tính chất môn học: Quản trị kinh doanh nhà hàng là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn.

II. Mục tiêu của môn học

Học xong môn này người học đạt được:

❖ Về kiến thức

- Nắm bắt xu hướng phát triển của nhà hàng và ngành kinh doanh dịch vụ ăn uống;
- Hiểu được sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng và mối quan hệ giữa các bộ phận;

- Hiểu được các phương pháp tính toán định lượng chế biến và định lượng thực phẩm theo một số thực đơn;

- Hiểu và trình bày các quy trình mua hàng, phân tích lựa chọn các nguồn hàng, quản lý và bảo quản hàng hóa trong nhà hàng.

❖ ***Về kỹ năng***

- Thu nhận được những kiến thức tổng quan trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống;

- Áp dụng được các phương pháp tính toán định lượng chế biến và định lượng thực phẩm, đồ uống theo một số thực đơn;

- Xây dựng và đảm bảo được chất lượng dịch vụ cung cấp trong nhà hàng;

- Phát triển kỹ năng làm việc nhóm, giải quyết những tình huống phát sinh trong kinh doanh nhà hàng.

❖ ***Về năng lực tự chủ và trách nhiệm***

- Tuân thủ các nguyên tắc và quy trình trong kinh doanh nhà hàng;

- Có thái độ sẵn sàng phục vụ khách hàng và giữ gìn phẩm chất đạo đức nghề nghiệp trong kinh doanh nhà hàng;

- Tích cực tham gia vào hoạt động nhóm, hoạt động của lớp học.

III. Nội dung của môn học

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

STT	Nội dung	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận...	Kiểm tra
1	Chương 1. Đặc điểm và xu hướng phát triển ngành kinh doanh ăn uống 1.1. Giới thiệu ngành kinh doanh ăn uống 1.2. Đặc điểm và xu hướng phát triển của ngành kinh doanh ăn uống 1.3. Vai trò của người giám sát, quản trị trong kinh doanh ăn uống	7	2	5	
2	Chương 2. Tổ chức và phân công lao động trong nhà hàng 2.1. Vị trí, vai trò và nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng 2.2. Sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận nhà hàng 2.3. Mối quan hệ giữa bộ phận nhà hàng với các bộ phận khác của khách sạn Kiểm tra	7	2	5	0
3	Chương 3. Xây dựng thực đơn 3.1. Khái niệm, chức năng của thực đơn 3.2. Dinh dưỡng và thực đơn 3.3. Các loại thực đơn 3.4. Cấu trúc của thực đơn 3.5. Nguyên tắc xây dựng thực đơn 3.6. Kỹ thuật thiết kế thực đơn	7	2	5	
4	Chương 4. Kiểm soát và quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng 4.1. Kiểm soát định lượng chế biến món ăn và đồ uống 4.2. Quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng Kiểm tra	8	3	5	
5	Chương 5. Mua và dự trữ hàng hóa 5.1. Mua hàng hóa 5.2. Nhập, xuất và dự trữ hàng hóa Kiểm tra	8	3	4	1
6	Chương 6. Quản trị chi phí và doanh thu trong nhà hàng	8	3	4	1

6.1. Các phương pháp sử dụng trong phân tích 6.2. Tổ chức công tác phân tích trong hoạt động kinh doanh nhà hàng 6.3. Quản trị doanh thu nhà hàng 6.4. Quản trị chi phí của nhà hàng 6.5. Xác định doanh thu hòa vốn và điểm đóng cửa nhà hàng 6.6. Đánh giá hiệu quả kinh doanh nhà hàng Kiểm tra				
Cộng	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Đặc điểm và xu hướng phát triển ngành kinh doanh ăn uống

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được đặc điểm của ngành kinh doanh ăn uống;
- Nhận diện được các xu hướng phát triển của ngành kinh doanh ăn uống;
- Mô tả được vai trò của người giám sát, quản trị trong kinh doanh ăn uống.

2. Nội dung

2.1. Giới thiệu ngành kinh doanh ăn uống

2.2. Đặc điểm và xu hướng phát triển của ngành kinh doanh ăn uống

2.2.1. Đặc điểm

2.2.2. Xu hướng

2.3. Vai trò của người giám sát, quản trị trong kinh doanh ăn uống

Chương 2: Tổ chức và phân công lao động trong nhà hàng

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Vẽ được sơ đồ tổ chức của bộ phận nhà hàng và mô tả được mối quan hệ giữa các bộ phận;
- Liên hệ được các vị trí công việc và trình bày được bản mô tả công việc của các vị trí công việc thuộc bộ phận nhà hàng.

2. Nội dung

2.1. Vị trí, vai trò và nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng

2.1.1. Vị trí

2.1.2. Vai trò

2.1.3. Nhiệm vụ

2.2. Sơ đồ tổ chức bộ máy của bộ phận nhà hàng

2.2.1. Khái quát về cơ cấu tổ chức

2.2.2. Mô hình cơ cấu tổ chức trong nhà hàng

2.2.3. Các vị trí công việc và mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng

2.3. Mối quan hệ giữa bộ phận nhà hàng với các bộ phận khác của khách sạn
Kiểm tra

Chương 3: Xây dựng thực đơn

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được khái niệm thực đơn, mô tả được các chức năng của thực đơn;
- Giải thích được các nguyên tắc xây dựng thực đơn;
- Phân biệt được các loại thực đơn;
- Mô tả được khung nội dung của các loại thực đơn chủ yếu;
- Thiết kế được một số loại thực đơn thông dụng.

2. Nội dung

2.1. Khái niệm, chức năng của thực đơn

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Chức năng

2.2. Dinh dưỡng và thực đơn

2.3. Các loại thực đơn

2.4. Cấu trúc của thực đơn

2.5. Nguyên tắc xây dựng thực đơn

2.6. Kỹ thuật thiết kế thực đơn

Chương 4: Kiểm soát và quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày, phân tích các kiến thức cơ bản đến nâng cao công tác quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng.
- Thực hiện công tác quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng đảm bảo mục tiêu kinh doanh nhà hàng.

2. Nội dung

2.1. Kiểm soát định lượng chế biến món ăn và đồ uống

2.1.1. Kế hoạch chế biến món ăn

2.1.2. Kiểm soát định lượng chế biến món ăn

2.1.3. Kiểm soát định lượng pha chế đồ uống

2.2. Quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng

2.2.1. Khái niệm, tầm quan trọng của quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống

2.2.1.1. Khái niệm

2.2.1.2. Tầm quan trọng của quản trị chất lượng dịch vụ

2.2.1.3. Các khó khăn, trở ngại trong công tác quản trị chất lượng dịch vụ ăn uống

2.2.2. Các phương pháp quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống

2.2.2.1. Thanh tra chất lượng

2.2.2.2. Kiểm soát chất lượng

2.2.2.3. Bảo đảm chất lượng

2.2.2.4. Quản trị chất lượng toàn bộ

Kiểm tra

Chương 5: Mua và dự trữ hàng hóa

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được nhiệm vụ của người quản trị vật tư, hàng hóa;
- Mô tả được quy trình mua hàng hóa;
- Phân tích, lựa chọn và quyết định được nhà cung ứng hàng hóa tốt nhất.

2. Nội dung

2.1. Mua hàng hóa

2.1.1. Nhiệm vụ của người quản trị vật tư, hàng hóa

2.1.2. Quy trình mua hàng

2.1.3. Lựa chọn nhà cung cấp

2.1.4. Cách thức mua thực phẩm (hợp đồng, trực tiếp)

2.1.5. Cách thức mua đồ uống

2.2. Nhập, xuất và dự trữ hàng hóa

2.2.1. Nhập hàng

2.2.1.1. Quy trình nhập hàng

2.2.1.2. Ghi chép phiếu nhập, thẻ kho theo mẫu

2.2.2. Xuất hàng

2.2.2.1. Quy trình xuất hàng

2.2.2.2. Ghi chép phiếu xuất hàng, thẻ kho theo mẫu

2.2.3. Dự trữ hàng hóa

2.2.3.1. Nguyên tắc bảo quản hàng hóa

2.2.3.2. Theo dõi dự trữ hàng hóa

Kiểm tra

Chương 6: Quản trị doanh thu và chi phí trong kinh doanh nhà hàng

1. Mục tiêu

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Mô tả, trình bày cấu trúc doanh thu và chi phí trong kinh doanh nhà hàng;
- Phân tích các yếu tố biến động của doanh thu và chi phí;
- Xây dựng kế hoạch doanh thu, chi phí cho kinh doanh nhà hàng.

2. Nội dung

2.1. Các phương pháp sử dụng trong phân tích

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Nhiệm vụ

2.1.3. Mục đích

2.1.4. Các phương pháp sử dụng trong phân tích

2.1.5. Nội dung phân tích

2.2. Tổ chức công tác phân tích trong hoạt động kinh doanh nhà hàng

2.3. Quản trị doanh thu nhà hàng

- 2.3.1. Nội dung và kết cấu doanh thu nhà hàng
 - 2.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến doanh thu nhà hàng
 - 2.3.3. Nội dung và nhiệm vụ phân tích doanh thu nhà hàng
 - 2.3.4. Biện pháp tăng doanh thu nhà hàng
 - 2.4. Quản trị chi phí của nhà hàng
 - 2.4.1. Khái niệm, nội dung và kết cấu chi phí nhà hàng
 - 2.4.2. Các chỉ tiêu phản ánh chi phí nhà hàng
 - 2.4.3. Nội dung và nhiệm vụ phân tích chi phí nhà hàng
 - 2.4.4. Biện pháp tiết kiệm chi phí nhà hàng
 - 2.5. Xác định doanh thu hòa vốn và điểm đóng cửa nhà hàng
 - 2.5.1. Xác định doanh thu hòa vốn
 - 2.5.2. Xác định điểm đóng cửa nhà hàng
 - 2.6. Đánh giá hiệu quả kinh doanh nhà hàng
 - 2.6.1. Khái niệm hiệu quả
 - 2.6.2. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh nhà hàng
 - 2.6.3. Phương hướng nâng cao hiệu quả kinh doanh của nhà hàng
- Kiểm tra

IV. Điều kiện thực hiện môn học

- *Dụng cụ và trang thiết bị máy móc:* Máy tính, máy chiếu PROJECTOR, Phòng máy tính có các phần mềm quản trị nhà hàng.
- *Học liệu:* Phim, tranh ảnh, tài liệu phát tay cho người học, tài liệu tham khảo
- *Nguồn lực khác:* Phòng học chuyên môn

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- *Về kiến thức:* Đánh giá thông qua bài kiểm tra tự luận, vấn đáp người học cần đạt yêu cầu sau:

Trình bày tổng quan về kinh doanh ngành ăn uống, xu hướng phát triển của nhà hàng. Mô tả cơ cấu tổ chức trong nhà hàng cũng như mối quan hệ giữa các bộ phận, vị trí các công việc và nhiệm vụ của từng vị trí. Đặc biệt, học phần đi sâu hơn vào hệ thống cung cấp dịch vụ ăn uống và đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng; Trình bày được các nguyên tắc, phương pháp tính toán định lượng chế biến và tính toán được định lượng thực phẩm và đồ uống theo một số thực đơn, quy trình mua hàng và phân tích lựa chọn các nguồn hàng phù hợp cho một số tình huống cụ thể.

- *Về kỹ năng:* Đánh giá khả năng vận dụng những kiến thức đã học thông qua các buổi thảo luận nhóm trên lớp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng thực hiện các công tác giám sát trong nhà hàng.

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Đánh giá trong quá trình học tập cần đạt các yêu cầu sau:

- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập
- + Chuyên cần, say mê môn học
- + Sẵn sàng học hỏi, có tinh thần hợp tác.
- + Sẵn sàng phục vụ khách hàng

2. Phương pháp:

- Kiểm tra định kì: 4 bài trong đó 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút, 2 bài kiểm tra vấn đáp
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết ; thời gian 60 phút)
- Thang điểm 10.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình được áp dụng cho người học Cao đẳng nghề "Quản trị khách sạn".

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

- Đối với giáo viên: Giáo viên đạt tiêu chuẩn tối thiểu kinh nghiệm về quản trị nhà hàng; có kiến thức về ngành kinh doanh khách sạn và nhà hàng; có khả năng điều hành hội thảo, khuyến khích sự tham gia tích cực của người học, chuẩn bị sưu tầm các tình huống thực tế và xây dựng bài tập tình huống để người học thực hành và rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống, sử dụng thành thạo phần mềm quản trị nhà hàng để trình diễn một số kỹ năng liên quan đến mục tiêu môn học.

- Đối với người học: Người học cần nghiên cứu tài liệu tham khảo, tích cực tham gia giải quyết những tình huống trong bài tập do giáo viên đưa ra; tự quan sát, chủ động vận dụng những kiến thức, kỹ năng đã học vào thực tiễn.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 1, chương 2 và chương 6

4. Tài liệu

4.1. Tài liệu bắt buộc

[1] Nguyễn Thị Hải Đường, *Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng*, NXB Đà Nẵng (2013).

4.2. Tài liệu tham khảo:

[1] **Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng, Nguyễn Hữu Thắng – NXB Giáo dục Việt Nam (2015)**

[2] Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam do EU tài trợ (2008), *Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề*.

[3] *Cẩm nang phục vụ thực phẩm và đồ uống* – tác giả Brown, G; Hepner, K và Deegan, A (1998)

[4] *Công nghệ nhà hàng*- Christian Ferret (2002)- BPI

[5] *Quản lý đồ ăn và đồ uống* – D. Bernard; A. Lockwood ; S. Stone (1998)

[6] Bernard Davis, Andrew Lock wood, Sally Stone – *Food and beverage management*, 2007, Italy

CHƯƠNG TRÌNH MÔĐUN: THỰC TẬP TẠI CƠ SỞ 1

Mã số mô đun: MD 29

Thời gian mô đun: 135h

(Thực hành: 135 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- THỰC TẬP CƠ BẢN sở nhằm mục tiêu hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

- Đây là mô đun được thực hiện sau khi kết năm học thứ 2 với lượng thời gian 2,5 tháng. Người học được lần lượt thực tập tại các vị trí ở các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng với môi trường làm việc thực tế tại doanh nghiệp, khách sạn. Thời gian của mỗi bộ phận thực tập tối thiểu từ 2 tuần đến 1 tháng. Để thực hiện mô đun này còn phụ thuộc vào điều kiện thực hành cụ thể của từng cơ sở thực tập, từng trường đào tạo.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Về kiến thức:

- Về kỹ năng:

- Về thái độ:

- Nhận thức được con đường nghề nghiệp có thể thay đổi và các cơ hội nghề nghiệp mở rộng cho người học.

- Thu thập được các vấn đề đặt ra mục tiêu, tuần tự và theo cấu trúc trong những bộ phận thực hành.

- Thu thập được các kỹ năng về các trường hợp khẩn cấp, hoả hoạn, an toàn, và sức khoẻ.

- Thu thập được những kinh nghiệm trong công việc thực tế nhằm khuyến khích và phát triển tính tự tin trong từng cá nhân người học.

- Tạo lập và khuyến khích tính chuyên nghiệp ở người học.

- Thực hiện được các công việc nghiệp vụ thông thường và chuẩn bị cho người học đáp ứng các thách thức ở nơi làm việc một cách có hiệu quả.

- Quan sát và thực hành rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp cơ bản đã được học năm thứ 2 để áp dụng vào công việc thực tế tại cơ sở.

- Hòa nhập và làm quen với môi trường làm việc trong tương lai.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

- Nội dung thực hành nghiệp vụ 2 tại cơ sở là bao gồm những nội dung người học đã được học tại trường (tùy từng đợt thực hành) đặc biệt là các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp để áp dụng vào công việc thực tế.

- Tùy theo hình thức thực hành, giáo viên (hay cán bộ hướng dẫn tại cơ sở) cũng như lượng kiến thức người học đã được học tại trường trước khi đi thực hành để lựa chọn nội dung cụ thể cho từng đợt thực hành.

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Nội dung mô đun	Thời gian
-----	-----------------	-----------

		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
1	Bài 1 : Tiếp cận thực tế 1.Nắm bắt tình hình chung của đơn vị 2.Tiếp cận các quy trình nghiệp vụ của đơn vị 3.Tham gia hoạt động nghiệp vụ tác nghiệp So sánh các quy trình thực tế với lý thuyết	45		45
2	Bài 2 : Lập kế hoạch tiến độ 1.Xác định các phương pháp tiếp cận 2.Lập đề cương chi tiết 3.Lập tiến độ thực hiện 4.Thông qua GVHD	45		45
3	Bài 3: Viết chuyên đề và báo cáo kết quả THNN 1.Thu thập tài liệu phục vụ viết báo cáo 2.Viết báo cáo theo nội dung và tiến độ đã 3.lập 4.Thông qua GVHD 5.Hoàn thiện báo cáo THNN 6.Báo cáo kết quả THNN	45		45
	Tổng cộng	135		135

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Tiếp cận thực tế

Mục tiêu:

- Nắm bắt được tình hình hoạt động và tiếp cận các công việc của đơn vị
- Tham gia hoặc đảm nhiệm một số phần việc hay công việc mà đơn vị giao
- So sánh được quy trình thực tế với quy trình đã học để củng cố lý thuyết hoặc đóng góp ý kiến cho đơn vị thực tế

Nội dung:

Thời gian: 45 giờ

1. Nắm bắt được tình hình hoạt động của đơn vị

- 1.1. Quá trình hình thành và phát triển
- 1.2. Quy mô và phạm vi hoạt động
- 1.3. Công tác tổ chức

1.4. Lao động

1.5. Cơ cấu tổ chức nhân sự

2. Tiếp cận các quy trình nghiệp vụ của các bộ phận tại đơn vị:

2.1. Công việc của bộ phận tiền sảnh

2.2. Công việc của bộ phận buồng

2.3. Công việc của bộ phận nhà hàng

2.4. Công việc của bộ phận khác

3. Tham gia hoạt động nghiệp vụ:

3.1. Tại bộ phận tiền sảnh

3.2. Tại bộ phận buồng

3.3. Tại bộ phận nhà hàng

3.4. Tại các bộ phận khác

4. So sánh các quy trình thực tế với lý thuyết

4.1. Tìm ra các điểm khác nhau

4.2. Bổ sung kiến thức hoặc đóng góp ý kiến cho đơn vị

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Bài 1

Bài 2: Lập kế hoạch tiến độ

Mục tiêu:

Xác định quỹ thời gian phục vụ cho công tác kiến tập, học sinh tiến hành lập kế hoạch tiến độ để thực hiện theo sự hướng dẫn của giáo viên, trên cơ sở đó nắm bắt được trình tự thực hiện tiến độ.

Nội dung:

1. Xác định phương pháp tiếp cận:

1.1. Phương pháp chủ đạo

1.2. Phương pháp bổ trợ

2. Lập đề cương chi tiết:

2.1. Xác định quỹ thời gian

2.2. Lập đề cương chi tiết

2.3. Xin ý kiến của GVHD

3. Lập tiến độ thực hiện:

3.1. Phân bổ quỹ thời gian cho từng giai đoạn công việc

3.1. Xác định trình tự thực hiện

3.2. Xin ý kiến GVHD

4. Thông qua giáo viên hướng dẫn

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Bài 2

Bài 3: Viết chuyên đề và báo cáo kết quả thực hành nghề nghiệp

Mục tiêu:

Phải hoàn thành được báo cáo kiến tập trên cơ sở đề cương chi tiết đã được thông qua. Đúng mục đích, yêu cầu, nội dung và các quy định đối với một báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Nội dung

1. Thu thập tài liệu liên quan đến đề tài

- 1.1. Thu thập các tài liệu về mặt lý thuyết
- 1.2. Thu thập các tài liệu thực tế
- 1.3. Thu thập các tài liệu trong phạm vi đơn vị

2. Viết đề tài theo nội dung và tiến độ đã lập

3. Thông qua GVHD

- 3.1. Thông qua GVHD
- 3.2. Chỉnh sửa theo yêu cầu của GVHD

4. Hoàn thiện báo cáo THNN

- 4.1. Duyệt lần cuối
- 4.2. Hoàn thiện và in ấn

5. Báo cáo kết quả THNN

- 5.1. Thông qua giáo viên.
- 5.2. Đánh giá công nhận.

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Bài 3

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

- Địa điểm thực hành tại doanh nghiệp được lựa chọn trước khi đi thực hành ít nhất là 15 tháng. Cần có cam kết giữa trường và khách sạn để đảm bảo cho người học được thực tập đúng nghề dưới sự hướng dẫn, giám sát của người giáo viên hướng dẫn của trường và người hướng dẫn của khách sạn được lựa chọn. Mỗi người học có sổ nhật ký thực tập. Hàng ngày, người hướng dẫn thực tập của khách sạn nhận xét về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người thực tập.

- Các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho hoạt động thực hành nghề nghiệp của người học (trong trường hợp giáo viên hướng dẫn)

- Có các doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng nhận người học thực hành và doanh nghiệp có công việc phù hợp với nghề quản trị khách sạn, có các điều kiện đáp ứng điều kiện thực tập do nhà trường đề ra.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Chấm báo cáo: một cột điểm

- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị KINH DOANH DU LỊCH.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Có thể phân bổ nội dung thực hành nghề tại cơ sở theo ba hướng sau:

+ Người học thực hành tại các cơ sở kinh doanh lưu trú, ăn uống. Trong trường hợp này cần có giáo viên, hoặc người hướng dẫn (có thể là người có kinh nghiệm trình độ đang làm việc tại các cơ sở) hướng dẫn người học.

+ Thực hành nghề tại các xưởng thực hành thuộc phạm vi nhà trường (có giáo viên hướng dẫn)

+ Kết hợp cả hai hình thức nói trên

- Việc lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như phân bổ thời gian thực hành tùy điều kiện từng trường có thể lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như chia thành các đợt thực hành với thời lượng hợp lý, đảm bảo về thời lượng và các mục tiêu, nội dung cơ bản nói trên.

3. Tài liệu tham khảo:

[1] Nghiệp vụ phục vụ ăn uống – Tổng cục du lịch.

[2] Nghiệp vụ nhà hàng, cách tiếp cận thực tế (Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – Liên minh Châu Âu EU tài trợ) – Giáo trình chính.

[3] TS Trịnh Xuân Dũng, Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng, NXB Lao động - xã hội Hà nội 2003.

[4] TS. Trịnh Xuân Dũng, Bar và đồ uống, tài liệu dịch NXB Giáo dục, 1999.

[5] Managing Food & Beverage service-Đại học Mở Hà Nội, 1997.

[6] Roy Hayter, Bar service, Hospitality Training Foundation Macmillan, London England, 1996.

[7] Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ nhà hàng, phân tích nguồn nhân lực du lịch

[8] Professional Management of Housekeeping Operation (Robert J. Martin)

[9] Accommodation Management (Rosemary Hurst).

[10] Housekeeping Management (Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN: THỰC TẬP TẠI CƠ SỞ 2

Mã số mô đun: MD 30

Thời gian mô đun: 135h

(Thực hành: 135 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- THỰC TẬP CƠ BẢN sở nhằm mục tiêu hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

- Đây là mô đun được thực hiện sau khi kết năm học thứ 2 với lượng thời gian 2,5 tháng. Người học được lần lượt thực tập tại các vị trí ở các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng với môi trường làm việc thực tế tại doanh nghiệp, khách sạn. Thời gian của mỗi bộ phận thực tập tối thiểu từ 2 tuần đến 1 tháng. Để thực hiện mô đun này còn phụ thuộc vào điều kiện thực hành cụ thể của từng cơ sở thực tập, từng trường đào tạo.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- Về kiến thức:

- Về kỹ năng:

- Về thái độ:

- Nhận thức được con đường nghề nghiệp có thể thay đổi và các cơ hội nghề nghiệp mở rộng cho người học.

- Thu thập được các vấn đề đặt ra mục tiêu, tuần tự và theo cấu trúc trong những bộ phận thực hành.

- Thu thập được các kỹ năng về các trường hợp khẩn cấp, hoả hoạn, an toàn, và sức khoẻ.

- Thu thập được những kinh nghiệm trong công việc thực tế nhằm khuyến khích và phát triển tính tự tin trong từng cá nhân người học.

- Tạo lập và khuyến khích tính chuyên nghiệp ở người học.

- Thực hiện được các công việc nghiệp vụ thông thường và chuẩn bị cho người học đáp ứng các thách thức ở nơi làm việc một cách có hiệu quả.

- Quan sát và thực hành rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp cơ bản đã được học năm thứ 2 để áp dụng vào công việc thực tế tại cơ sở.

- Hòa nhập và làm quen với môi trường làm việc trong tương lai.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

- Nội dung thực hành nghiệp vụ 2 tại cơ sở là bao gồm những nội dung người học đã được học tại trường (tùy từng đợt thực hành) đặc biệt là các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp để áp dụng vào công việc thực tế.

- Tùy theo hình thức thực hành, giáo viên (hay cán bộ hướng dẫn tại cơ sở) cũng như lượng kiến thức người học đã được học tại trường trước khi đi thực hành để lựa chọn nội dung cụ thể cho từng đợt thực hành.

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Nội dung mô đun	Thời gian		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
1	Bài 1 : Tiếp cận thực tế 1.Nắm bắt tình hình chung của đơn vị 2.Tiếp cận các quy trình nghiệp vụ của đơn vị 3.Tham gia hoạt động nghiệp vụ tác nghiệp So sánh các quy trình thực tế với lý thuyết	45		45
2	Bài 2 : Lập kế hoạch tiến độ 1.Xác định các phương pháp tiếp cận 2.Lập đề cương chi tiết 3.Lập tiến độ thực hiện 4.Thông qua GVHD	45		45
3	Bài 3: Viết chuyên đề và báo cáo kết quả THNN 1.Thu thập tài liệu phục vụ viết báo cáo 2.Viết báo cáo theo nội dung và tiến độ đã 3.lập 4.Thông qua GVHD 5.Hoàn thiện báo cáo THNN 6.Báo cáo kết quả THNN	45		45
	Tổng cộng	135		135

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Tiếp cận thực tế

Mục tiêu:

- Nắm bắt được tình hình hoạt động và tiếp cận các công việc của đơn vị
- Tham gia hoặc đảm nhiệm một số phần việc hay công việc mà đơn vị giao
- So sánh được quy trình thực tế với quy trình đã học để củng cố lý thuyết hoặc đóng góp ý kiến cho đơn vị thực tế

Nội dung:

Thời gian: 45giờ

1. Nắm bắt được tình hình hoạt động của đơn vị

- 1.1. Quá trình hình thành và phát triển
- 1.2. Quy mô và phạm vi hoạt động
- 1.3. Công tác tổ chức
- 1.4. Lao động
- 1.5. Cơ cấu tổ chức nhân sự

2. Tiếp cận các quy trình nghiệp vụ của các bộ phận tại đơn vị:

- 2.1. Công việc của bộ phận tiền sảnh
- 2.2. Công việc của bộ phận buồng
- 2.3. Công việc của bộ phận nhà hàng
- 2.4. Công việc của bộ phận khác

3. Tham gia hoạt động nghiệp vụ:

- 3.1. Tại bộ phận tiền sảnh
- 3.2. Tại bộ phận buồng
- 3.3. Tại bộ phận nhà hàng
- 3.4. Tại các bộ phận khác

4. So sánh các quy trình thực tế với lý thuyết

- 4.1. Tìm ra các điểm khác nhau
- 4.2. Bổ sung kiến thức hoặc đóng góp ý kiến cho đơn vị

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Bài 1

Bài 2: Lập kế hoạch tiến độ

Mục tiêu:

Xác định quỹ thời gian phục vụ cho công tác kiến tập, học sinh tiến hành lập kế hoạch tiến độ để thực hiện theo sự hướng dẫn của giáo viên, trên cơ sở đó nắm bắt được trình tự thực hiện tiến độ.

Nội dung:

1. Xác định phương pháp tiếp cận:

- 1.1. Phương pháp chủ đạo
- 1.2. Phương pháp hỗ trợ

2. Lập đề cương chi tiết:

- 2.1. Xác định quỹ thời gian

2.2. Lập đề cương chi tiết

2.3. Xin ý kiến của GVHD

3. Lập tiến độ thực hiện:

3.1. Phân bổ quỹ thời gian cho từng giai đoạn công việc

3.1. Xác định trình tự thực hiện

3.2. Xin ý kiến GVHD

4. Thông qua giáo viên hướng dẫn

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Bài 2

**Bài 3: Viết chuyên đề và báo cáo kết quả
thực hành nghề nghiệp**

Mục tiêu:

Phải hoàn thành được báo cáo kiến tập trên cơ sở đề cương chi tiết đã được thông qua. Đúng mục đích, yêu cầu, nội dung và các quy định đối với một báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Nội dung

1. Thu thập tài liệu liên quan đến đề tài

1.1. Thu thập các tài liệu về mặt lý thuyết

1.2. Thu thập các tài liệu thực tế

1.3. Thu thập các tài liệu trong phạm vi đơn vị

2. Viết đề tài theo nội dung và tiến độ đã lập

3. Thông qua GVHD

3.1. Thông qua GVHD

3.2. Chỉnh sửa theo yêu cầu của GVHD

4. Hoàn thiện báo cáo THNN

4.1. Duyệt lần cuối

4.2. Hoàn thiện và in ấn

5. Báo cáo kết quả THNN

5.1. Thông qua giáo viên.

5.2. Đánh giá công nhận.

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Bài 3

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

- Địa điểm thực hành tại doanh nghiệp được lựa chọn trước khi đi thực hành ít nhất là 15 tháng. Cần có cam kết giữa trường và khách sạn để đảm bảo cho người học được thực tập đúng nghề dưới sự hướng dẫn, giám sát của người giáo viên hướng dẫn của trường và người hướng dẫn của khách sạn được lựa chọn. Mỗi người học có sổ nhật ký thực tập. Hàng ngày, người hướng dẫn thực tập của khách sạn nhận xét về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người thực tập.

- Các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho hoạt động thực hành nghề nghiệp của người học (trong trường hợp giáo viên hướng dẫn)

- Có các doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng nhận người học thực hành và doanh nghiệp có công việc phù hợp với nghề quản trị khách sạn, có các điều kiện đáp ứng điều kiện thực tập do nhà trường đề ra.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Chấm báo cáo: một cột điểm

- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị KINH DOANH DU LỊCH.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Có thể phân bổ nội dung thực hành nghề tại cơ sở theo ba hướng sau:

+ Người học thực hành tại các cơ sở kinh doanh lưu trú, ăn uống. Trong trường hợp này cần có giáo viên, hoặc người hướng dẫn (có thể là người có kinh nghiệm trình độ đang làm việc tại các cơ sở) hướng dẫn người học.

+ Thực hành nghề tại các xưởng thực hành thuộc phạm vi nhà trường (có giáo viên hướng dẫn)

+ Kết hợp cả hai hình thức nói trên

- Việc lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như phân bổ thời gian thực hành tùy điều kiện từng trường có thể lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như chia thành các đợt thực hành với thời lượng hợp lý, đảm bảo về thời lượng và các mục tiêu, nội dung cơ bản nói trên.

3. Tài liệu tham khảo:

[1] Nghiệp vụ phục vụ ăn uống – Tổng cục du lịch.

[2] Nghiệp vụ nhà hàng, cách tiếp cận thực tế (Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – Liên minh Châu Âu EU tài trợ) – Giáo trình chính.

[3] TS Trịnh Xuân Dũng, Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng, NXB Lao động - xã hội Hà nội 2003.

[4] TS. Trịnh Xuân Dũng, Bar và đồ uống, tài liệu dịch NXB Giáo dục, 1999.

[5] Managing Food & Beverage service-Đại học Mở Hà Nội, 1997.

[6] Roy Hayter, Bar service, Hospitality Training Foundation Macmillan, London England, 1996.

[7] Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ của Dù, nghiệp vụ tri thức nguồn nhân lực du lịch

[8] Professional Management of Housekeeping Operation (Robert J. Martin)

[9] Accommodation Management (Rosemary Hurst).

[10] Housekeeping Management (Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN: THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Mã số mô đun: MĐ 32

Thời gian mô đun: 195 giờ;

(Thực hành: 195 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Thực tập tốt nghiệp tại cơ sở nhằm mục tiêu hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

- Đây là môn học được thực hiện sau khi kết năm học thứ 3 với lượng thời gian 4 tháng. Người học được thực tập tại 1 vị trí công việc chuyên sâu sau khi đã học các môn học tự chọn ở nhóm các môn học tự chọn tương ứng với các vị trí công việc ở các bộ phận 1 tại doanh nghiệp, công ty. Để thực hiện mô đun này còn phụ thuộc vào điều kiện thực hành cụ thể của từng cơ sở thực tập, từng trường đào tạo.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN: Sau khi thực hiện xong mô đun này sẽ trang bị cho người học:

* Về kiến thức :

- Nhìn nhận thực tế về nghề nghiệp tại đơn vị thực tập.
- Xác định và nắm bắt được các yêu cầu nghề nghiệp thực tế.
- Hiểu biết thêm về tính chất của nghề quản lý khách sạn.
- Thu thập các thông tin thực tế nghề nghiệp phục vụ công tác viết báo cáo thực tập tốt nghiệp.

* Về kỹ năng

- Quan sát, đánh giá và phân tích các quy trình nghiệp vụ cũng như kỹ năng cơ bản của người quản lý khách sạn.
- Rút ra được những kinh nghiệm thực tế nghề nghiệp
- Thực hiện được một số kỹ năng nghề do đơn vị giao
- Nắm bắt kỹ năng tổ chức làm việc
- Biết cách tổ chức sắp xếp để đạt được công việc hiệu quả
- Hoàn thành tốt công việc
- Tiếp xúc và giao tiếp được với khách cũng như các nhân viên trong quá trình phục vụ và thực tập tại đơn vị.

*** Về thái độ :**

- Đảm bảo các yêu cầu của đơn vị thực tập
- Có tính kỷ luật công việc
- Khẳng định lại tinh thần nghề nghiệp

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên chương/mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra* (LT hoặc TH)
1	Bài 1: Tiếp cận thực tế 1. Nắm bắt được tình hình hoạt động của đơn vị . 2. Tiếp cận các quy trình nghiệp vụ của các bộ phận tại đơn vị 3. Tham gia hoạt động nghiệp vụ 4. So sánh các quy trình thực tế với lý thuyết	125		125	
2	Bài 2: Lập kế hoạch tiến độ 1. Xác định phương pháp tiếp cận: 2. Lập đề cương chi tiết 3. Lập tiến độ thực hiện: 4. Thông qua giáo viên hướng dẫn	70		70	
	Cộng	195		195	0

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Tiếp cận thực tế

Mục tiêu:

- Nắm bắt được tình hình hoạt động và tiếp cận các công việc của đơn vị
- Tham gia hoặc đảm nhiệm một số phần việc hay công việc mà đơn vị giao

- So sánh được quy trình thực tế với quy trình đã học để củng cố lý thuyết hoặc đóng góp ý kiến cho đơn vị thực tế

Nội dung:

1. Nắm bắt được tình hình hoạt động của đơn vị

- 1.1. Quá trình hình thành và phát triển
- 1.2. Quy mô và phạm vi hoạt động
- 1.3. Công tác tổ chức
- 1.4. Lao động
- 1.5. Cơ cấu tổ chức nhân sự

2. Tiếp cận các quy trình nghiệp vụ tại đơn vị:

- 2.1. Công việc của bộ phận lễ tân
- 2.2. Công việc của bộ phận buồng
- 2.3. Công việc của bộ phận nhà hàng
- 2.4. Công việc của bộ phận khác

3. Tham gia hoạt động nghiệp vụ:

- 3.1. Tại bộ phận lễ tân
- 3.2. Tại bộ phận buồng
- 3.3. Tại bộ phận nhà hàng
- 3.4. Tại các bộ phận khác

4. So sánh các quy trình thực tế với lý thuyết

- 4.1. Tìm ra các điểm khác nhau
- 4.2. Bổ sung kiến thức hoặc đóng góp ý kiến cho đơn vị

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Bài 1

Bài 2: Lập kế hoạch tiến độ

Mục tiêu:

Xác định quỹ thời gian phục vụ cho công tác kiến tập, học sinh tiến hành lập kế hoạch tiến độ để thực hiện theo sự hướng dẫn của giáo viên, trên cơ sở đó nắm bắt được trình tự thực hiện tiến độ.

Nội dung:

1. Xác định phương pháp tiếp cận

- 1.1. Phương pháp chủ đạo
- 1.2. Phương pháp bổ trợ

2. Lập đề cương chi tiết

2.1. Xác định quỹ thời gian

2.2. Lập đề cương chi tiết

2.3. Xin ý kiến của GVHD

3. Lập tiến độ thực hiện

3.1. Phân bổ quỹ thời gian cho từng giai đoạn công việc

3.1. Xác định trình tự thực hiện

3.2. Xin ý kiến GVHD

4. Thông qua giáo viên hướng dẫn

Nội dung chi tiết, phân bổ thời gian và hình thức giảng dạy của Bài 2

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

- Địa điểm thực hành tại doanh nghiệp được lựa chọn trước khi đi thực tập ít nhất là 1 tháng. Cần có cam kết giữa trường và khách sạn để đảm bảo cho người học được thực tập đúng nghề dưới sự hướng dẫn, giám sát của người giáo viên hướng dẫn của trường và người hướng dẫn của khách sạn được lựa chọn. Mỗi người học có sổ nhật ký thực tập. Hàng ngày, người hướng dẫn thực tập của khách sạn nhận xét về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người thực tập.

- Các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho hoạt động thực hành nghề nghiệp của người học (trong trường hợp giáo viên hướng dẫn)

- Có các doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng nhận người học thực hành và doanh nghiệp có công việc phù hợp với nghề quản trị khách sạn, có các điều kiện đáp ứng điều kiện thực tập do nhà trường đề ra.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Chấm báo cáo: một cột điểm

- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị khách sạn.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Có thể phân bổ nội dung thực hành nghề tại cơ sở theo ba hướng sau:

+ Người học thực hành tại các cơ sở kinh doanh lưu trú, ăn uống. Trong trường hợp này cần có giáo viên, hoặc người hướng dẫn (có thể là người có kinh nghiệm trình độ đang làm việc tại các cơ sở) hướng dẫn người học.

+ Thực hành nghề tại các xưởng thực hành thuộc phạm vi nhà trường (có giáo viên hướng dẫn)

+ Kết hợp cả hai hình thức nói trên

- Việc lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như phân bổ thời gian thực hành tùy điều kiện từng trường có thể lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như chia thành các đợt thực hành với thời lượng hợp lý, đảm bảo về thời lượng và các mục tiêu, nội dung cơ bản nói trên.

3. Tài liệu tham khảo:

- [1] Nghiệp vụ phục vụ ăn uống – Tổng cục du lịch.
- [2] Nghiệp vụ nhà hàng, cách tiếp cận thực tế (Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – Liên minh Châu Âu EU tài trợ) – Giáo trình chính.
- [3] TS Trịnh Xuân Dũng, Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng, NXB Lao động - xã hội Hà Nội 2003.
- [4] TS. Trịnh Xuân Dũng, Bar và đồ uống, tài liệu dịch NXB Giáo dục, 1999.
- [5] Managing Food & Beverage service-Đại học Mở Hà Nội, 1997.
- [6] Roy Hayter, Bar service, Hospitality Training Foundation Macmillan, London England, 1996.
- [7] Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ của Dù, n ph, t tri Ôn nguồn nh © n lúc du lịch
- [8] Professional Management of Housekeeping Operation (Robert J. Martin)
- [9] Accommodation Management (Rosemary Hurst).
- [10] Housekeeping Management (Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN: KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Mã số mô đun:

Thời gian mô đun: 60 giờ;

(Lý thuyết: 15; Thực hành: 45 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:

- Thực tập tốt nghiệp tại cơ sở nhằm mục tiêu hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

- Đây là môn học được thực hiện sau khi kết năm học thứ 3 với lượng thời gian 4 tháng. Người học được thực tập tại 1 vị trí công việc chuyên sâu sau khi đã học các môn học tự chọn ở nhóm các môn học tự chọn tương ứng với các vị trí công việc ở các bộ phận lưu trú, nhà hàng, hội nghị /hội thảo tại môi trường làm việc thực tế tại doanh nghiệp, khách sạn. Để thực hiện mô đun này còn phụ thuộc vào điều kiện thực hành cụ thể của từng cơ sở thực tập, từng trường đào tạo.

II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN: Sau khi thực hiện xong mô đun này sẽ trang bị cho người học:

* Về kiến thức :

- Nhìn nhận thực tế về nghề nghiệp tại đơn vị thực tập.
- Xác định và nắm bắt được các yêu cầu nghề nghiệp thực tế.

- Hiểu biết thêm về tính chất của nghề quản lý khách sạn.
- Thu thập các thông tin thực tế nghề nghiệp phục vụ công tác viết báo cáo thực tập tốt nghiệp.

*** Về kỹ năng**

- Quan sát, đánh giá và phân tích các quy trình nghiệp vụ cũng như kỹ năng cơ bản của người quản lý khách sạn.
- Rút ra được những kinh nghiệm thực tế nghề nghiệp
- Thực hiện được một số kỹ năng nghề do đơn vị giao
- Nắm bắt kỹ năng tổ chức làm việc
- Biết cách tổ chức sắp xếp để đạt được công việc hiệu quả
- Hoàn thành tốt công việc
- Tiếp xúc và giao tiếp được với khách cũng như các nhân viên trong quá trình phục vụ và thực tập tại đơn vị.

*** Về thái độ :**

- Đảm bảo các yêu cầu của đơn vị thực tập
- Có tính kỷ luật công việc
- Khẳng định lại tinh thần nghề nghiệp

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Mục tiêu:

Phải hoàn thành được báo cáo kiến tập trên cơ sở đề cương chi tiết đã được thông qua. Đúng mục đích, yêu cầu, nội dung và các quy định đối với một báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Nội dung:

1. Thu thập tài liệu liên quan đến đề tài

- 1.1. Thu thập các tài liệu về mặt lý thuyết
- 1.2. Thu thập các tài liệu thực tế
- 1.3. Thu thập các tài liệu trong phạm vi đơn vị

2. Viết đề tài theo nội dung và tiến độ đã lập

3. Thông qua GVHD

- 3.1. Thông qua GVHD
- 3.2. Chỉnh sửa theo yêu cầu của GVHD

4. Hoàn thiện báo cáo THNN

4.1. Duyệt lần cuối

4.2. Hoàn thiện và in ấn

5. Báo cáo kết quả THNN

5.1. Thông qua giáo viên.

5.2 Đánh giá công nhận.

IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH:

- Địa điểm thực hành tại doanh nghiệp được lựa chọn trước khi đi thực tập ít nhất là 1 tháng. Cần có cam kết giữa trường và khách sạn để đảm bảo cho người học được thực tập đúng nghề dưới sự hướng dẫn, giám sát của người giáo viên hướng dẫn của trường và người hướng dẫn của khách sạn được lựa chọn. Mỗi người học có sổ nhật ký thực tập. Hàng ngày, người hướng dẫn thực tập của khách sạn nhận xét về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người thực tập.

- Các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho hoạt động thực hành nghề nghiệp của người học (trong trường hợp giáo viên hướng dẫn)

- Có các doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng nhận người học thực hành và doanh nghiệp có công việc phù hợp với nghề quản trị khách sạn, có các điều kiện đáp ứng điều kiện thực tập do nhà trường đề ra.

V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ:

- Chấm báo cáo: một cột điểm

- Thang điểm 10.

VI. HƯỚNG DẪN CHƯƠNG TRÌNH:

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng nghề Quản trị kinh doanh.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Có thể phân bổ nội dung thực hành nghề tại cơ sở theo ba hướng sau:

+ Người học thực hành tại các cơ sở kinh doanh. Trong trường hợp này cần có giáo viên, hoặc người hướng dẫn (có thể là người có kinh nghiệm trình độ đang làm việc tại các cơ sở) hướng dẫn người học.

+ Thực hành nghề tại các xưởng thực hành thuộc phạm vi nhà trường (có giáo viên hướng dẫn)

+ Kết hợp cả hai hình thức nói trên

- Việc lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như phân bổ thời gian thực hành tùy điều kiện từng trường có thể lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như chia thành các đợt thực hành với thời lượng hợp lý, đảm bảo về thời lượng và các mục tiêu, nội dung cơ bản nói trên.

3. Tài liệu tham khảo:

[1] Nghiệp vụ phục vụ ăn uống – Tổng cục du lịch.

- [2] Nghiệp vụ nhà hàng, cách tiếp cận thực tế (Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – Liên minh Châu Âu EU tài trợ) – Giáo trình chính.
- [3] TS Trịnh Xuân Dũng, Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng, NXB Lao động - xã hội Hà nội 2003.
- [4] TS. Trịnh Xuân Dũng, Bar và đồ uống, tài liệu dịch NXB Giáo dục, 1999.
- [5] Managing Food & Beverage service-Đại học Mở Hà Nội, 1997.
- [6] Roy Hayter, Bar service, Hospitality Training Foundation Macmillan, London England, 1996.

V. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NGHỀ

Khi thực hiện chương trình đào tạo cần chú ý đến một số vấn đề như sau:

5.1. Các môn học chung bắt buộc

Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện. Cụ thể:

- Môn học Giáo dục chính trị: Thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH ngày 06/12/2018;
- Môn học Pháp luật: Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018;
- Môn học Giáo dục thể chất: Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018;
- Môn học GDQP – AN: Thông tư số 10/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018;
- Môn học Tin học: Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018;
- Môn học Tiếng Anh: Thông tư số 03/2019/TT-BLĐTBXH ngày 17/01/2019.

5.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa

Căn cứ vào điều kiện cụ thể, khả năng của trường và kế hoạch đào tạo hàng năm theo từng khóa học, lớp học và hình thức tổ chức đào tạo đã xác định trong chương trình đào tạo theo từng ngành, nghề để xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa đảm bảo đúng quy định.

5.3. Hướng dẫn xét bảo vệ khóa luận tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp (áp dụng đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy tín chỉ)

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ cao đẳng theo từng ngành, nghề và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

+ Căn cứ vào kết quả tích lũy của người học, Trường Khoa xét đề nghị Hiệu trưởng quyết định việc công nhận tốt nghiệp ngay cho người học hoặc yêu cầu người học phải thực hiện bảo vệ khóa luận tốt nghiệp làm điều kiện xét công nhận tốt nghiệp.

+ Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp, Hiệu trưởng nhà trường cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu **Cử nhân thực hành** theo đúng quy định hiện hành.

5.4. Các chú ý khác

- Về giờ học: mỗi tiết học lý thuyết có thời lượng 45 phút, tiết học thực hành có thời lượng 60 phút. Tổ chức dạy/ học lý thuyết và thực hành cơ bản/ cơ sở được tiến hành tại trường, thực tập thực tế ngành được tiến hành tại các cơ sở ngoài trường.

- Môn học Thực tập cuối khóa (Thực tập thực tế ngành) được tổ chức vào học kỳ cuối, sau khi sinh viên đã học xong và đạt tất cả các môn học quy định.

- Những nội dung khác thực hiện theo Quy chế đào tạo của trường cao đẳng Bách Khoa Đà Nẵng, ban hành theo Quyết định số 302/QĐ-CDBK-ĐT ngày 03/12/2019 của Hiệu trưởng.

a. Đối với các đơn vị đào tạo

- Phải nghiên cứu chương trình khung để tổ chức thực hiện đúng yêu cầu về nội

dung của chương trình.

- Phân công giảng viên phụ trách từng môn học và cung cấp chương trình chi tiết cho giảng viên để đảm bảo ổn định kế hoạch giảng dạy.

- Chuẩn bị kỹ đội ngũ cố vấn học tập, yêu cầu cố vấn học tập phải hiểu cặn kẽ toàn bộ chương trình đào tạo theo học chế tín chỉ để hướng dẫn sinh viên đăng kí các môn học.

- Chuẩn bị đầy đủ giáo trình, tài liệu tham khảo, cơ sở vật chất, để đảm bảo thực hiện tốt chương trình.

- Cần chú ý đến tính logic của việc truyền đạt và tiếp thu các mảng kiến thức, quy định các môn học tiên quyết của các môn học bắt buộc và chuẩn bị giảng viên để đáp ứng yêu cầu giảng dạy các môn học tự chọn.

b. Đối với giảng viên

- Khi giảng viên được phân công giảng dạy một hoặc nhiều đơn vị môn học cần phải nghiên cứu kỹ nội dung đề cương chi tiết từng môn học để chuẩn bị bài giảng và các phương tiện đồ dùng dạy học phù hợp.

- Giảng viên phải chuẩn bị đầy đủ giáo trình, tài liệu học tập cung cấp cho sinh viên trước một tuần để sinh viên chuẩn bị trước khi lên lớp.

- Tổ chức cho sinh viên các buổi seminar, chú trọng đến việc tổ chức học nhóm và hướng dẫn sinh viên làm tiểu luận, đồ án, giảng viên xác định các phương pháp truyền thụ; thuyết trình tại lớp, hướng dẫn thảo luận, giải quyết những vấn đề tại lớp, tại xưởng, tại phòng thí nghiệm và hướng dẫn sinh viên viết thu hoạch.

c. Kiểm tra, đánh giá

- Giảng viên và cố vấn học tập phải kiểm soát được suốt quá trình học tập của sinh viên, kể cả ở trên lớp và ở nhà.

- Phải tổ chức thường xuyên việc kiểm tra, đánh giá môn học để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo. Giảng viên phải thực hiện đúng quy chế của học chế tín chỉ.

- Giảng viên phải kiên quyết ngăn chặn và chống gian lận trong tổ chức thi cử, kiểm tra và đánh giá.

d. Đối với sinh viên

- Phải tham khảo ý kiến tư vấn của cố vấn học tập để lựa chọn môn học cho phù hợp với tiến độ.

- Phải nghiên cứu chương trình học tập trước khi lên lớp để dễ tiếp thu bài giảng.

- Phải đảm bảo đầy đủ thời gian lên lớp để nghe hướng dẫn bài giảng của giảng viên.

- Tự giác trong khâu tự học và tự nghiên cứu, đồng thời tích cực tham gia học tập theo nhóm, tham dự đầy đủ các buổi seminar.

- Tích cực khai thác các tài nguyên trên mạng và trong thư viện của trường để phục vụ cho việc tự học, tự nghiên cứu và làm đồ án tốt nghiệp.

- Thực hiện nghiêm túc quy chế thi cử, kiểm tra, đánh giá.

	HIỆU TRƯỞNG ThS. Nguyễn Bá Hiền
--	--