

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KON TUM

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGÀNH, NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN
MÃ NGÀNH, NGHỀ: 5810205
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày 17 tháng 10 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum*

Quảng Ngãi, năm 2025

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành, nghề: Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn. Tiếng Anh: Restaurant and hotel operation

Mã ngành, nghề: 5810205

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THCS và tương đương trở lên

Thời gian đào tạo: 2 năm.

A. GIỚI THIỆU CHUNG CHƯƠNG TRÌNH/MÔ TẢ NGÀNH, NGHỀ ĐÀO TẠO

Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp là ngành, nghề trực tiếp tham gia hoạt động nghiệp vụ ăn uống tại nhà hàng, khách sạn, các đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống độc lập và các cơ sở lưu trú khác; thường xuyên giao tiếp, chăm sóc và bảo đảm yêu cầu vệ sinh, an toàn, an ninh trong phục vụ khách đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người lao động có thể làm việc tại các nhà hàng, khách sạn, cơ sở lưu trú du lịch khác hoặc các nhà hàng, đơn vị kinh doanh ăn uống độc lập như căn-tin, khu vực ăn uống tại sân bay, siêu thị... với các vị trí việc làm từ nhân viên phục vụ, nhân viên pha chế và phục vụ đồ uống, quản lý quầy bar, giám sát nhà hàng và các vị trí khác có liên quan.

Để hành nghề người lao động làm phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, rèn luyện, nâng cao trình độ ngoại ngữ, đặc biệt tiếng Anh và các ngoại ngữ khác phù hợp nhu cầu khách hàng tại địa phương, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến dịch vụ ăn uống của nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

Chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực, cung cấp cho người học kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ, trách nhiệm để họ có thể hoàn thành chức năng của nghề trong bối cảnh môi trường làm việc, phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam.

B. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO**I. Mục tiêu chung**

Đào tạo người lao động có kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp đạt trình độ trung cấp, ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn theo Luật giáo dục nghề

nghệ; có đạo đức, ngoại hình phù hợp, sức khỏe tốt, có trách nhiệm nghề nghiệp; có khả năng sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; bảo đảm nâng cao năng suất, chất lượng lao động; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm trong lĩnh vực dịch vụ du lịch hoặc học lên trình độ cao hơn.

II. Mục tiêu cụ thể

1. Yêu cầu về kiến thức

1.1. Phân loại được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong lĩnh vực ăn uống;

1.2. Chỉ ra được cách sử dụng những trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của nghề;

1.3. Kết hợp được các kiến thức chuyên môn về lĩnh vực ăn uống và phục vụ khách hàng;

1.4. Mô tả và giải thích được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc: phục vụ nhà hàng, pha chế và phục vụ đồ uống, quản lý quầy bar và giám sát nhà hàng; phục vụ buồng phòng, lễ tân; Mô tả được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn và nhận diện các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

1.5. Lựa chọn được các cấu trúc thực đơn món ăn và đồ uống để xây dựng thực đơn cho bộ phận ăn uống;

1.6. Lựa chọn được các kênh công cụ trong xúc tiến, quảng bá và tiếp thị cho bộ phận ăn uống;

1.7. Mô tả được quy trình công việc giám sát, quản lý tại vị trí việc làm;

1.8. 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, sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường theo quy định.

2. Yêu cầu về kỹ năng

2.1. Sử dụng thành thạo trang thiết bị, dụng cụ tại vị trí việc làm bảo đảm đúng quy trình và tuân thủ các quy tắc an toàn;

2.2. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn tự chọn (buffet), theo thực đơn chọn món (à la carte) và theo thực đơn đặt trước (set menu) đạt tiêu chuẩn kỹ thuật;

2.3. Tổ chức và phục vụ tiệc (banquet), phục vụ teabreak, phục vụ hội nghị, hội thảo và phục vụ các hình thức ăn uống khác như ăn uống tại buồng (room service), tổ chức phục vụ ngoài trời (catering)... đạt tiêu chuẩn kỹ thuật;

2.4. Pha chế và phục vụ các loại thức uống như nước hoa quả, mocktail, cocktail, trà, cà phê, rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi... đạt tiêu chuẩn kỹ thuật;

2.5. Xây dựng đơn ăn uống cho các loại hình ăn uống khác nhau;

2.6. Tổ chức kinh doanh ăn uống có trách nhiệm;

- 2.7. Áp dụng và duy trì các nguyên tắc về vệ sinh, an toàn và an ninh;
- 2.8. Chăm sóc và phát triển các mối quan hệ khách hàng;
- 2.9. Giải quyết được các phàn nàn khách hàng, các yêu cầu và tình huống cơ bản trong quá trình phục vụ khách;
- 2.10. Áp dụng được các kế hoạch hoạt động trong nhà hàng: kế hoạch phân công công việc, kế hoạch phục vụ, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ và hàng hóa, kế hoạch kinh doanh nhà hàng và quán bar, kế hoạch quảng bá và tiếp thị cho bộ phận ăn uống;
- 2.11. Giám sát kết quả công việc bảo đảm đúng quy trình và tiêu chuẩn theo vị trí việc làm;
- 2.12. Tổ chức và phục vụ buồng phòng đạt tiêu chuẩn kỹ thuật;
- 2.13. Tổ chức hoạt động phục vụ của bộ phận lễ tân đạt tiêu chuẩn kỹ thuật;
- 2.13. Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- 2.14. Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- 3.1. Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nơi làm việc;
- 3.2. Tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn và vệ sinh an toàn thực phẩm;
- 3.3. Hợp tác làm việc theo nhóm và làm việc độc lập trong điều kiện làm việc thay đổi;
- 3.4. Chia sẻ và có trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;
- 3.5. Cập nhật được kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp trong công việc;
- 3.6. Hướng dẫn, giám sát người khác thực hiện công việc đã định sẵn;
- 3.7. Đánh giá hoạt động của nhóm và kết quả thực hiện.

C. 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:

- Phục vụ nhà hàng;
- Pha chế đồ uống;
- Giám sát nhà hàng;
- Quản lý quầy bar;
- Phục vụ buồng;
- Lễ tân;

D. KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC VÀ THỜI GIAN HỌC TẬP

1. Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 1535 giờ/56 tín chỉ
2. Số lượng môn học, mô đun: 27
3. Khối lượng học tập các môn học chung: 265 giờ/11 tín chỉ
4. Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: 1270 giờ/45 tín chỉ
5. Khối lượng lý thuyết: 540 giờ/29 tín chỉ; thực hành, thực tập: 995 giờ/27 tín chỉ.

E. TỔNG HỢP CÁC NĂNG LỰC CỦA NGÀNH, NGHỀ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)	
1	NLCB-01	Vận dụng lý luận chính trị vào hoạt động du lịch
2	NLCB-02	Vận dụng kiến thức pháp luật trong hoạt động du lịch
3	NLCB-03	Rèn luyện quốc phòng và an ninh
4	NLCB-04	Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động du lịch
5	NLCB-05	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản
6	NLCB-06	Rèn luyện thể chất
7	NLCB-07	Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc
8	NLCB-08	Làm việc hiệu quả trong nhóm
9	NLCB-09	Duy trì kiến thức ngành nghề
10	NLCB-10	Cung cấp dịch vụ an toàn an ninh
11	NLCB-11	Thực hiện sơ cứu cơ bản
12	NLCB-12	Chuẩn bị làm việc
13	NLCB-13	Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm
14	NLCB-14	Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
15	NLCB-15	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho
16	NLCB-16	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ
17	NLCB-17	Kết thúc ca làm việc
18	NLCB-18	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
19	NLCB-19	Sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường
20	NLCB-20	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
21	NLCB-21	Sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
22	NLCB-22	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
23	NLCB-23	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
24	NLCB-24	Phát triển mối quan hệ khách hàng
25	NLCB-25	Đối phó với người say rượu, bia và tình huống khác
26	NLCB-26	Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo
27	NLCB-27	Phát triển kỹ năng mềm
28	NLCB-28	Sử dụng các công cụ, nền tảng số, trí tuệ nhân tạo
II	Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)	
1	NLCL-01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	NLCL-02	Chào đón và tiếp nhận khách
3	NLCL-03	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
4	NLCL-04	Phục vụ đồ ăn tại bàn và thu dọn
5	NLCL-05	Phục vụ đồ uống và thức ăn
6	NLCL-06	Phục vụ ăn uống tại buồng

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
7	NLCL-07	Phục vụ tiệc và hội nghị hội thảo
8	NLCL-08	Giao nhận đồ vải hàng ngày
9	NLCL-09	Thanh toán và tiễn khách
10	NLCL-10	Tiến hành các thủ tục kiểm kê tài sản tại nhà hàng
11	NLCL-11	Sắp đặt và chuẩn bị khu vực pha chế và phục vụ
12	NLCL-12	Chào đón và tiếp nhận khách tại quầy bar
13	NLCL-13	Phục vụ nước giải khát
14	NLCL-14	Pha chế và phục vụ các loại nước hoa quả trái cây
15	NLCL-15	Pha chế và phục vụ mocktail, cocktail
16	NLCL-16	Pha chế và phục vụ cà phê
17	NLCL-17	Phục vụ bia
18	NLCL-18	Phục vụ rượu vang
19	NLCL-19	Tiến hành các thủ tục kiểm kê tài sản tại quầy bar
20	NLCL-20	Đặt hàng và nhận hàng hóa cho quầy bar
21	NLCL-21	Tiếp nhận đặt bàn tiệc
22	NLCL-22	Chào đón và tiếp nhận khách dự tiệc
23	NLCL-23	Tiếp nhận yêu cầu thức ăn và đồ uống cho bàn tiệc
24	NLCL-24	Phục vụ thức ăn và đồ uống cho bàn tiệc
25	NLCL-25	Tư vấn đồ uống cho bữa ăn
26	NLCL-26	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
27	NLCL-27	Lập kế hoạch phân công công việc trong nhóm
28	NLCL-28	Giám sát chất lượng công việc trong nhóm

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
29	NLCL-29	Giám sát hàng hóa tài sản tại bộ phận nhà hàng
30	NLCL-30	Giám sát các công việc trong quầy bar
31	NLCL-31	Tư vấn rượu vang
32	NLCL-32	Giám sát công tác thanh toán trong quầy bar
33	NLCL-33	Giám sát chất lượng đồ uống
34	NLCL-34	Xây dựng thực đơn đồ uống và rượu vang
III	Năng lực nâng cao, bổ sung	
1	NLC-1	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng
2	NLC-2	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng
3	NLC-3	Cung cấp dịch vụ khách hàng
4	NLC-4	Cung cấp dịch vụ trả buồng
5	NLC-5	Cung cấp dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân
6	NLC-6	Kiểm tra khu vực làm việc
7	NLC-7	Thanh toán cho khách bằng tiền mặt, chuyển khoản, thẻ tín dụng
8	NLC-8	Lập báo cáo cuối ca
9	NLC-9	Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách
10	NLC-10	Dọn buồng khách
11	NLC-11	Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi
12	NLC-12	Vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi
13	NLC-13	Xử lý việc giặt là cho khách
14	NLC-14	Cung cấp dịch vụ về đồ vải tại cơ sở lưu trú du lịch

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
15	NLC-15	Thực hiện trang điểm cá nhân và cắm hoa
16	NLC-16	Thực hiện tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng khách sạn

F. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
I	Các môn học chung	11(8,3,0)	265	95	74	74	0	10(5,5)/12(8,4)
510120012	Giáo dục chính trị	2(2,0,0)	32	15	13	0	0	2(2,0)/2(2,0)
510410012	Pháp luật	1(1,0,0)	16	9	5	0	0	1(1,0)/1(1,0)
510410012	Giáo dục thể chất	1(0,1,0)	32	4	0	24	0	2(0,2)/2(0,2)
510420032	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2(1,1,0)	47	21	0	21	0	2(0,2)/3(2,1)
512720012	Tin học	2(1,1,0)	46	15	0	29	0	1(0,1)/1(0,1)
512830082	Tiếng Anh	3(3,0,0)	92	31	56	0	0	2(2,0)/3(3,0)
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	45(21,19,5)	1270	313	35	632	240	26(6,19)/25(4,21)

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
1	Môn học, mô đun cơ sở	14(10,4,0)	285	113	35	121	0	8(6,2)/8(4,4)
510111182	Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường	1(1,0,0)	15	4	9	0	0	1(1,0)/1(1,0)
511530502	Tổng quan du lịch và khách sạn	3(3,0,0)	45	32	11	0	0	1(1,0)/1(1,0)
511510513	Môi trường, an ninh và an toàn trong du lịch	1(0,1,0)	45	6	0	37	0	1(1,0)/1(1,0)
510820252	Kỹ năng mềm	2(1,1,0)	45	10	4	29	0	1(1,0)/1(0,1)
511520103	Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo	2(1,1,0)	45	14	0	28	0	2(1,1)/1(0,1)

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
512721053	Chuyển đổi số	2(1,1,0)	45	15	0	27	0	1(0,1)/2(0,2)
511530522	Văn hóa ẩm thực	3(3,0,0)	45	32	11	0	0	1(1,0)/1(1,0)
2	Môn học, mô đun chuyên môn	29(10,14,5)	940	185	0	483	240	16(0,16)/16(0,16)
512823012	Tiếng Anh chuyên ngành nhà hàng	2(1,1,0)	64	21	0	39	0	2(0,2)/2(0,2)
511520533	Chăm sóc khách hàng	2(1,1,0)	45	15	0	28	0	1(0,1)/1(0,1)
511520133	Nghiệp vụ lễ tân	2(1,1,0)	64	21	0	39	0	2(0,2)/2(0,2)
511520553	Thiết kế thực đơn	2(1,1,0)	49	15	0	32	0	1(0,1)/1(0,1)
511520563	Pha chế và phục vụ đồ uống	2(1,1,0)	64	21	0	39	0	2(0,2)/2(0,2)

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
511520573	Tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng	2(1,1,0)	64	21	0	39	0	2(0,2)/2(0,2)
511520623	Phục vụ buồng phòng	2(1,1,0)	64	21	0	39	0	2(0,2)/2(0,2)
511520633	Chuẩn bị điều kiện phục vụ nhà hàng	2(1,1,0)	45	15	0	28	0	1(0,1)/1(0,1)
511530593	Phục vụ nhà hàng	3(1,2,0)	93	20	0	69	0	2(0,2)/2(0,2)
511520793	Tổ chức và giám sát hoạt động nhà hàng	2(1,1,0)	48	15	0	31	0	1(0,1)/1(0,1)
511530603	Thực hành nghề nghiệp*	3(0,3,0)	100	0	0	100	0	0
511550613	Thực tập tại cơ sở*	5(0,0,5)	240	0	0	0	240	0

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ (LT, TH, TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT, TH)/ Kiểm tra (LT, TH)
3	Môn học, mô đun tự chọn, nâng cao (chọn 1 trong 2 mô đun, 2 tín chỉ)	2(1,1,0)	45	15	0	28	0	1(0,1)/1(0,1)
511520543	Kế toán hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn	2(1,1,0)	45	15	0	28	0	1(0,1)/1(0,1)
511520583	Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa	2(1,1,0)	45	15	0	28	0	1(0,1)/1(0,1)
Tổng cộng		56(29,22,5)	1535	408	109	706	240	35(11,24)/37(12,25)

Ghi chú: Tổng khối lượng thực tập/Thực hành tại cơ sở (bao gồm mô đun Thực hành nghề nghiệp và Thực tập tại cơ sở) là 340 giờ (tỷ lệ 22%).

G. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH

I. CÁC MÔN HỌC CHUNG THỰC HIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Môn học Giáo dục chính trị thực hiện theo Thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH ngày 06/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành Chương trình môn học Giáo dục chính trị thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Pháp luật thực hiện theo Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Pháp luật thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Tin học thực hiện theo Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Tin học thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Giáo dục thể chất thực hiện theo Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Giáo dục thể chất thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Giáo dục quốc phòng và an ninh thực hiện theo Thông tư số 10/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học quốc phòng và an ninh thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Tiếng Anh thực hiện theo Thông tư số 03/2019/TT-BLĐTBXH ngày 17/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Tiếng Anh thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

II. HƯỚNG DẪN XÁC ĐỊNH NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN CHO CÁC HOẠT ĐỘNG NGOẠI KHÓA

TT	Nội dung	Thời gian
1	Kiến thức về ngoại ngữ. (Môn học, mô đun được tích hợp, lồng ghép là Tiếng Anh và tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm và Câu lạc bộ Tiếng Anh).	Thời lượng là 4 giờ

TT	Nội dung	Thời gian
2	Kiến thức về công nghệ thông tin. (Môn học, mô đun được tích hợp, lồng ghép là Tin học và tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).	Thời lượng là 4 giờ
3	Kiến thức về pháp luật liên quan trực tiếp đến ngành, nghề đào tạo; phòng, chống tham nhũng. (Môn học, mô đun được tích hợp, lồng ghép là Pháp luật và tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).	Thời lượng là 4 giờ
4	Kiến thức về kinh doanh và khởi nghiệp. (Hội thảo về Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo của khoa và Trường. Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).	Thời lượng là 16 giờ
5	Kiến thức về phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ. (Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).	Thời lượng là 3 buổi (12 giờ)
6	Kiến thức cơ bản về bình đẳng giới. (Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).	Thời lượng là 1 buổi (4 giờ)
7	Kiến thức cơ bản về phòng, chống tệ nạn xã hội; HIV/AIDS; tác hại thuốc lá. (Tích hợp, lồng ghép trong chương trình “Tuần sinh hoạt công dân - học sinh, sinh viên đầu khoá” hàng năm).	Thời lượng là 1 buổi (4 giờ)
8	Kiến thức cơ bản về an toàn giao thông. (Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).	Thời lượng là 1 buổi (4 giờ)
9	Các kỹ năng bổ trợ gồm: Kỹ năng thuyết trình; kỹ năng đàm phán; kỹ năng định hướng và phát triển nghề nghiệp; kỹ năng	Thời lượng là 1 buổi

TT	Nội dung	Thời gian
	<p>lãnh đạo; kỹ năng quản lý điều hành; kỹ năng xây dựng đội ngũ vững mạnh; kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột; kỹ năng nghiên cứu khoa học, công nghệ; kỹ năng làm việc trong môi trường áp lực.</p> <p>(Tích hợp, lồng ghép vào chương trình công tác của Ban Chấp Hành Đoàn Trường, Ban Chấp Hành Hội Sinh viên Trường hàng năm).</p>	(4 giờ)

III. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC KIỂM TRA, THI KẾT THÚC MÔN HỌC, MÔ ĐUN

1. Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ

- Nhà giáo giảng dạy môn học, mô đun chủ động thực hiện theo khoản 1 Điều 12 Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề Giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ (ban hành theo Quyết định số 1229/QĐ-CĐKT ngày 22/9/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum); Quy định kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học theo năng lực (ban hành theo Quyết định 963/QĐ-CĐKT ngày 25/7/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum); Quyết định sửa đổi, bổ sung một số điều của các Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ (Quyết định số 701/QĐ-CĐKT ngày 18/4/2025 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum).

- Phương pháp, công cụ đánh giá kết quả học tập của người học theo năng lực phải được thể hiện trong kế hoạch bài giảng .

- Đề kiểm tra định kỳ được thể hiện trong kế hoạch bài giảng lý thuyết, thực hành, tích hợp (tuỳ tính chất bài kiểm tra). Nội dung bao gồm: Câu hỏi kiểm tra, đáp án chấm điểm và bảng tổng hợp thể hiện các mục tiêu của chương trình môn học, chương trình mô đun được kiểm tra, đánh giá qua bài kiểm tra.

2. Thi kết thúc môn học, mô đun

- Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng chủ trì, tổ chức theo kế hoạch Khảo thí hàng năm; thực hiện theo Quy định tổ chức thi kết thúc học phần, môn học, mô đun (ban hành theo Quyết định số 287/QĐ-CĐKT ngày 08/3/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum); khoản 2 Điều 12 Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề Giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ (ban hành theo Quyết định số 1229/QĐ-CĐKT ngày 22/9/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum).

- Đề thi, kiểm tra kết thúc môn học/mô đun được nhà giáo giảng dạy xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành (ban hành theo Quyết định số 897/QĐ-CĐKT ngày 12/7/2024 của Hiệu trưởng

Trường Cao đẳng Kon Tum) và phải thể hiện rõ nội dung đề thi, kiểm tra nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học/chương trình mô đun.

- Đối với các môn học, mô đun thực hành, thực tập tại cơ sở, không tổ chức thi kết thúc môn học, mô đun; khoa, bộ môn, nhà giáo hướng dẫn triển khai thực hiện kiểm tra, đánh giá theo Quy định thực hành và thực tập trong đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng Giáo dục nghề nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 945/QĐ-CĐKT ngày 23/7/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum bao gồm: Thực hành nghề nghiệp, Thực tập tại cơ sở.

IV. HƯỚNG DẪN XÉT CÔNG NHẬN TỐT NGHIỆP

Thực hiện theo Quyết định số 1229/QĐ-CĐKT ngày 22/9/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum về việc ban hành Quy chế đào tạo, quy chế kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề Giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quyết định số 701/QĐ-CĐKT ngày 18/4/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ. Cụ thể:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp, 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.

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học và các điều kiện khác theo quy chế đào tạo để quyết định việc công nhận tốt nghiệp cho người học.

- Căn cứ vào kết quả xét tốt nghiệp của Hội đồng xét tốt nghiệp nhà trường, Hiệu trưởng nhà trường ban hành Quyết định công nhận tốt nghiệp và cấp bằng tốt nghiệp trình độ trung cấp ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

V. CÁC CHÚ Ý KHÁC

1. Về địa điểm đào tạo: Thực hiện tại Trường đối với các nội dung lý thuyết, thực hành theo kế hoạch đào tạo. Đối với **mô đun Thực hành nghề nghiệp và Thực tập tại cơ sở** nhà trường xây dựng kế hoạch thực hành, thực tập tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trong và ngoài tỉnh, qua đó giúp người học từng bước tiếp cận với thực tế sản xuất, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp;

2. Trong chương trình đào tạo các môn học, mô đun được thiết kế nhằm tạo điều kiện cho người học có thể tiếp tục theo học liên thông để nâng cao trình độ sau khi ra trường và tiếp cận hướng phát triển của khoa học và công nghệ hiện nay;

3. Có thể tổ chức hình thức đào tạo trực tuyến hoặc đào tạo kết hợp (trực tuyến và trực tiếp) đối với các môn học, mô đun sau nếu người học có đủ điều kiện cần thiết cho học tập trực tuyến:

- Đào tạo trực tuyến đối với các môn học, mô đun: Giáo dục chính trị, Pháp luật.

- Đào tạo kết hợp đối với các môn học, mô đun: Tổng quan du lịch và khách sạn; Văn hóa ẩm thực; Thiết kế thực đơn; Môi trường, an ninh và an toàn trong du lịch; Chăm sóc khách hàng; Nghiệp vụ lễ tân; Pha chế và phục vụ đồ uống; Phục vụ buồng phòng; Phục vụ nhà hàng; Kế toán hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn.

Đầu mỗi học kỳ, khoa tổ chức khảo sát về điều kiện học tập trực tuyến của người học để lập kế hoạch đào tạo trực tuyến hoặc đào tạo kết hợp.

H. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH (tại Phụ lục kèm theo)

- 1. Đội ngũ nhà giáo tham gia giảng dạy**
- 2. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo**
- 3. Thư viện và học liệu**
- 4. Các điều kiện khác**

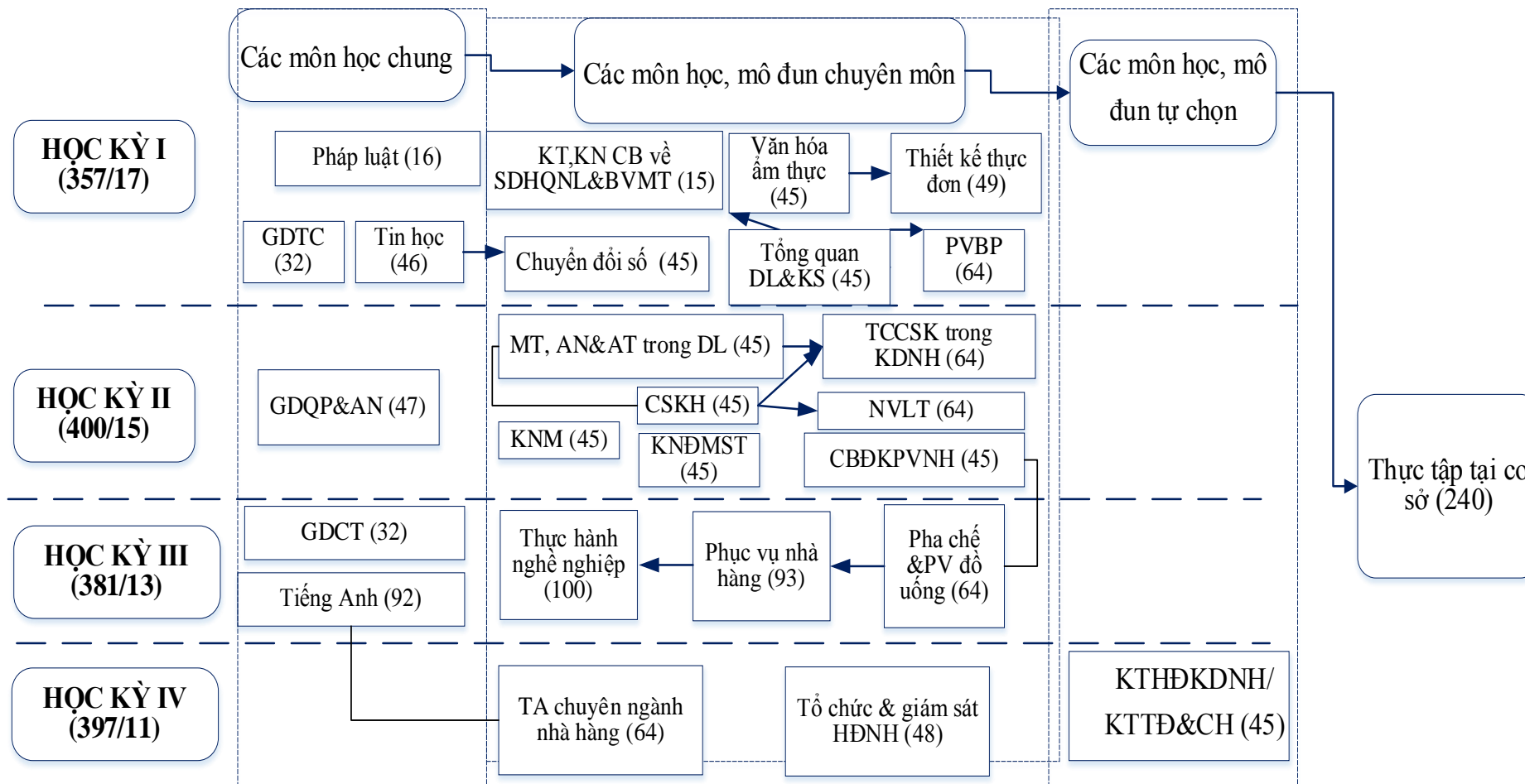
HIỆU TRƯỞNG

Lê Trí Khải

**SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC, MÔ ĐUN TRONG
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

Tên ngành, nghề: **NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN**

Mã ngành, nghề: **5810205**



Phụ lục**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH****1. Nhà giáo**

a) Nhà giáo cơ hữu

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
1	Hồ Trịnh Nhất Gia	Thạc sĩ	Luật		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG nghề HDDL	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
2	Nguyễn Thị Mỹ	Thạc sĩ	QTKD	Cử nhân Quản trị du lịch	NVSP Cao đẳng		Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
3	Nguyễn Thị Hồng Vân	Thạc sĩ	Luật		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Dịch vụ nhà hàng	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
4	Nguyễn Cao Thăng	Cử nhân	Kế toán		NVSP Cao đẳng		Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
5	Lê Văn Cẩm Thoa	Thạc sĩ	QTKD		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG HDDL	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
6	Trịnh Ngọc Thủy	Thạc sĩ	Luật		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG HDDL	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
7	Trần Hữu Thọ	Thạc sĩ	Tài chính		NVSP Cao đẳng		Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
8	Trần Thị Ngọc Hà	Thạc sĩ	CNTT		NVSP Đại học	CC KNGQG	Môn học chung	
9	Lê Thị Kim Bình	Thạc sĩ	QTKD		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG HDDL	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
10	Trần Thị Thanh Thanh	Thạc sĩ	QTKD		NVSP Đại học, cao đẳng		Môn học cơ sở	

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
11	Nguyễn Thị Hòa	Thạc sĩ	KTPT		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Dịch vụ nhà hàng	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
12	Nguyễn Thị Hồng	Thạc sĩ	Kế toán		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Dịch vụ nhà hàng và HDDL	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
13	Nguyễn Thị Nhâm	Thạc sĩ	Triết		NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Dịch vụ nhà hàng	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
14	Nguyễn Huỳnh Nhật Thương	Thạc sĩ	Luật		NVSP Cao đẳng		Môn học chung, cơ sở	
15	Hồ Thị Mai Lan	Thạc sĩ	Tiếng Anh		NVSP GV ĐH, CĐ		Môn học chung, cơ sở	

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn			Trình độ NVSP	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học/Mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
		Trình độ đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Văn bằng, chứng chỉ khác (nếu có)				
16	Nghiêm Thị Thu Hoài	Thạc sĩ	Ngôn ngữ học	HĐV du lịch quốc tế	NVSP GV ĐH, CĐ		Môn học chung, cơ sở	
17	Hoàng Văn Vỹ	Đại học	SP GD Thể chất		NVSP GV ĐH, CĐ		Môn học chung	
18	Trần Cao Điệp	Đại học	CN Quân sự Chuyên ngành Hỏa khí đi cùng		NVSP GV ĐH, CĐ		Môn học chung	
19	Lê Thị Hoan	Thạc sĩ	HCM học		NVSP GV ĐH, CĐ		Môn học chung	

b) Nhà giáo thỉnh giảng

TT	Họ và tên nhà giáo	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học, mô đun được phân công giảng dạy	Ghi chú
1	Nguyễn Thị Mỹ Linh	Quản trị doanh nghiệp Du lịch – Dịch vụ	NVSP Cao đẳng	CC KNGQG Dịch vụ nhà hàng bậc 3	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
2	Trương Thị Bích Thuận	Quản trị kinh doanh – Du lịch (Quản trị khách sạn, nhà hàng – Resort Condominium)	NVSP Cao đẳng		Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	
3	Đỗ Thị Ánh	Du lịch	NVSP Cao đẳng		Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	

2. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo

a) Phòng học, thực hành và các loại thiết bị, máy móc hiện có:

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
I	Học lý thuyết				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Hệ thống âm thanh	Bộ	01	01	
4	<i>Một bộ bao gồm:</i>				
	Âm ly	Bộ	01	01	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Micro</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Loa</i>	<i>Đôi</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
5	Bảng di động	Chiếc	01	01	
II	Thực hành máy vi tính				
1	Máy vi tính	Bộ	19	19	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Máy quét (Scanner)	Chiếc	01	01	
4	Thiết bị lưu trữ dữ liệu	Chiếc	01	01	
5	Máy in	Chiếc	01	01	
6	Đường truyền internet	Đường truyền	01	01	
7	Hệ thống mạng LAN	Bộ	01	01	
8	Bộ phần mềm văn phòng	Bộ	01	01	
9	Bộ gõ Tiếng Việt	Bộ	01	01	
10	Phần mềm diệt virus	Bộ	01	01	
11	Phần mềm quản lý lớp học	Bộ	01	01	
12	Phần mềm tổng đài	Bộ	01	01	
III	Học ngoại ngữ				
1	Máy vi tính	Bộ	19	19	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Bàn điều khiển	Chiếc	01	01	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
4	Khối điều khiển trung tâm	Chiếc	01	01	
5	Phần mềm điều khiển (LAB)	Bộ	01	01	
6	Khối điều khiển thiết bị ngoại vi	Bộ	01	01	
7	Tai nghe	Bộ	19	19	
8	Máy quét (Scanner)	Chiếc	01	01	
9	Thiết bị lưu trữ dữ liệu	Chiếc	01	01	
10	Loa	Bộ	01	01	
11	Âm ly	Chiếc	01	01	
12	Phần mềm học ngoại ngữ	Bộ	01	01	
IV	Thiết bị kỹ thuật cơ sở				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Máy in	Chiếc	01	01	
4	Máy fax	Chiếc	01	01	
5	Máy đếm tiền	Chiếc	01	01	
6	Máy ghi âm	Chiếc	01	01	
7	Tổng đài điện thoại	Bộ	01	01	
8	Điện thoại bàn	Chiếc	04	04	
9	Bộ đàm	Chiếc	04	04	
10	Máy chủ	Bộ	01	01	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
11	Dụng cụ cứu thương	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Cáng cứu thương</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Các dụng cụ sơ cứu: Panh, kéo, nẹp...</i>	<i>Bộ</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Tủ kính đựng dụng cụ cứu thương</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
12	Dụng cụ phòng cháy chữa cháy	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Bình chữa cháy</i>	<i>Chiếc</i>	<i>03</i>	<i>03</i>	
	<i>Cuộn dây chữa cháy và vòi</i>	<i>Cuộn</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Họng cấp nước</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Bảng tiêu lệnh chữa cháy</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
13	Biển chỉ dẫn thoát hiểm	Chiếc	04	04	
14	Bảng lật	Chiếc	03	03	
15	Bộ dấu	Bộ	04	04	
16	Giá để tờ rơi và tệp gấp	Chiếc	04	04	
17	Két sắt nhiều ngăn	Chiếc	01	01	
18	Bảng giá niêm yết	Chiếc	04	04	
19	Dập ghim	Chiếc	04	04	
20	Giá đựng các loại biểu mẫu	Chiếc	04	04	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
21	Khay đựng hóa đơn chứng từ của khách	Chiếc	04	04	
22	Khay đựng tiền giấy	Chiếc	04	04	
23	Dụng cụ đập thời gian	Chiếc	04	04	
V	Thực hành nghiệp vụ bàn				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Mic trợ giảng	Chiếc	01	01	
4	Tổng đài điện thoại	Bộ	01	01	
5	Điện thoại bàn	Chiếc	04	04	
6	Bộ đàm	Chiếc	04	04	
7	Máy quay phim	Chiếc	01	0	
8	Máy hút bụi	Chiếc	01	01	
9	Bộ dụng cụ vệ sinh sàn	Bộ	01	01	
10	Máy rửa bát, đĩa	Chiếc	01	01	
11	Máy sấy dụng cụ	Chiếc	01	01	
12	Bảng giá niêm yết	Chiếc	01	01	
13	Thẻ nhân viên	Chiếc	19	19	
14	Hộp đựng danh thiếp	Hộp	04	04	
15	Sổ lưu danh thiếp	Chiếc	04	04	
16	Thực đơn	Quyển	04	04	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
17	Bìa kẹp hóa đơn	Chiếc	04	04	
18	Tủ đựng dụng cụ	Chiếc	01	01	
19	Xe đẩy dụng cụ	Chiếc	02	02	
20	Xe đẩy phục vụ	Chiếc	02	02	
21	Bàn chuẩn bị	Chiếc	04	04	
22	Bàn vuông	Chiếc	04	04	
23	Bàn chữ nhật	Chiếc	04	04	
24	Khăn trải bàn vuông	Chiếc	04	04	
25	Khăn trải bàn chuẩn bị	Chiếc	04	04	
26	Khăn trải bàn hình chữ nhật	Chiếc	04	04	
27	Ghế ngồi	Chiếc	32	32	
28	Ghế trẻ em	Chiếc	04	04	
29	Bộ đồ ăn Âu	Bộ	04	01	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Đĩa định vị</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn Âu</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn súp</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa bánh mì</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn cá</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn bò</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Dao ăn phụ/ tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn bơ</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dĩa ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dĩa ăn cá</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dĩa ăn bò</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dĩa ăn phụ/ tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn súp</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
30	Bộ đồ ăn Á	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Đĩa kê Á</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Bát ăn cơm</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Kê thìa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đũa ăn</i>	<i>Đôi</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Gối đũa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa gia vị cá nhân</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Chén súp Á</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
31	Bộ lọ đặt bàn khách	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Lọ hoa</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Lọ muối</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Lọ tiêu</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Lọ tắm</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Gạt tàn</i>	Chiếc	02	02	
	<i>Bình đựng sữa</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Hũ đựng đường</i>	Chiếc	01	01	
32	Khay hình tròn	Chiếc	07	07	
33	Khay hình chữ nhật	Chiếc	07	07	
34	Khăn lót khay hình chữ nhật.	Chiếc	07	07	
35	Khăn lót khay hình tròn	Chiếc	07	07	
36	Khăn lau ly, cốc	Chiếc	19	19	
37	Khăn ăn	Chiếc	19	19	
38	Khăn phục vụ	Chiếc	19	19	
39	Dụng cụ mở rượu	Chiếc	19	19	
40	Dụng cụ mở bia	Chiếc	19	19	
41	Thuyền đựng xốt	Chiếc	04	04	
42	Âu đựng súp	Chiếc	04	04	
43	Vỉ gạt thức ăn	Chiếc	04	04	
44	Xô ngâm rượu	Chiếc	04	04	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
45	Thìa, đĩa phục vụ	Bộ	19	19	
46	Kẹp gấp	Bộ	04	04	
47	Ly các loại				
	Mỗi bộ bao gồm:				
	Ly sâm panh (Champagne Flute)	Bộ	04	04	
	Ly sâm panh (Champagne Tulip)	Bộ	04	04	
	Ly vang đỏ	Bộ	04	04	
	Ly vang trắng	Bộ	04	04	
	Ly Sinh tố (Poco)	Bộ	04	04	
	Ly Sherry	Bộ	04	04	
	Ly Hurricane	Bộ	04	04	
	Ly Brandy	Bộ	04	04	
	Ly pilsner	Bộ	04	04	
	Ly Shot	Bộ	04	04	
	Ly Rock	Bộ	04	04	
	Ly Highball	Bộ	04	04	
	Ly bia (Beer mug)	Bộ	04	04	
	Ly nước (Goblet)	Bộ	04	04	
48	Lót ly	Chiếc	24	24	
49	Bình đựng nước	Chiếc	04	04	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
50	Thìa cà phê nhỏ	Chiếc	19	19	
51	Ấm pha trà	Chiếc	04	04	
52	Tách trà	Bộ	08	08	
53	Tách cà phê	Bộ	08	08	
54	Tách cacao	Bộ	08	08	
VI	Thực hành nghiệp vụ phục vụ tiệc, sự kiện				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Điện thoại bàn	Chiếc	04	04	
4	Mic trợ giảng	Chiếc	01	01	
5	Tổng đài điện thoại	Bộ	01	01	
6	Bộ đàm	Chiếc	04	04	
7	Hệ thống camera giám sát	Bộ	01	01	
8	Máy pha cà phê	Chiếc	01	01	
9	Máy xay sinh tố	Chiếc	01	01	
10	Máy vắt cam	Chiếc	01	01	
11	Máy nướng bánh mỳ	Chiếc	01	01	
12	Tủ đựng dụng cụ	Chiếc	01	01	
13	Hệ thống âm thanh phòng tiệc	Bộ	01	01	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Amplify sự kiện</i>	<i>Bộ</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Loa sự kiện</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Mixer</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	Mic không dây	Chiếc	04	04	
14	Bộ điều khiển trung tâm âm thanh	Bộ	01	01	
15	Khay hình tròn	Chiếc	07	07	
16	Khay hình chữ nhật	Chiếc	07	07	
17	Khăn lót khay hình chữ nhật.	Chiếc	07	07	
18	Khăn lót khay hình tròn	Chiếc	07	07	
19	Khăn lau ly, cốc	Chiếc	19	19	
20	Khăn ăn	Chiếc	19	19	
21	Khăn phục vụ	Chiếc	19	19	
22	Dụng cụ mở rượu	Chiếc	19	19	
23	Dụng cụ mở bia	Chiếc	19	19	
24	Thìa, đĩa phục vụ	Bộ	19	19	
25	Bếp hâm nóng cà phê	Chiếc	02	02	
26	Nồi hâm nóng thức ăn	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Loại hình chữ nhật</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Loại hình tròn</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
27	Bát tô	Chiếc	12	12	
28	Muôi múc canh	Chiếc	04	04	
29	Âu đựng súp	Chiếc	04	04	
30	Vỉ gạt thức ăn	Chiếc	04	04	
31	Xô ngâm rượu	Chiếc	04	04	
32	Giá kệ trung bày	Chiếc	08	08	
33	Kẹp gấp	Bộ	04	04	
34	Xúc đá	Chiếc	04	04	
35	Ly các loại	Bộ	01	01	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Ly sâm panh (Champagne Flute)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly sâm panh (Champagne saucer)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly sâm panh (Champagne Tulip)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly vang đỏ</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly vang trắng</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Margarita</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Martini</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Sinh tố (Poco)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Sherry</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Ly Hurricane</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Brandy</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Irish coffee</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly pilsner</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Shooter</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Shot</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Rock</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Highball</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly bia (Beer mug)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly nước (Goblet)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
36	Lót ly	Chiếc	24	24	
37	Thìa cà phê lớn	Chiếc	19	19	
38	Thìa cà phê nhỏ	Chiếc	19	19	
39	Tách trà	Bộ	08	08	
40	Tách cà phê	Bộ	08	08	
41	Tách cacao	Bộ	08	08	
42	Thùng đựng đá	Chiếc	01	01	
43	Xe đẩy dụng cụ	Chiếc	02	02	
44	Xe đẩy phục vụ	Chiếc	02	02	
45	Giá để menu	Chiếc	12	12	
46	Bộ lọ đặt bàn khách	Bộ	12	12	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Lọ hoa</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Lọ muối</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Lọ tiêu</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Lọ tăm</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Gạt tàn</i>	Chiếc	02	02	
	<i>Bình đựng sữa</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Hũ đựng đường</i>	Chiếc	01	01	
47	Bàn chữ nhật	Chiếc	08	08	
48	Bàn tròn	Chiếc	04	04	
49	Bàn góc 1/4	Chiếc	04	04	
50	Bàn chuẩn bị	Chiếc	04	04	
51	Khăn trải bàn chuẩn bị	Chiếc	04	04	
52	Khăn trải bàn hình chữ nhật	Chiếc	08	08	
53	Khăn trải bàn tròn	Chiếc	04	04	
54	Rèm quây chân bàn	Chiếc	08	08	
55	Ghế ngồi	Chiếc	40	40	
56	Bọc ghế có nơ	Chiếc	40	40	
57	Bục sân khấu	Chiếc	01	01	
58	Bục phát biểu hội nghị	Chiếc	01	01	
59	Thảm trải sân khấu	Chiếc	01	01	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
60	Thảm trải sàn	Chiếc	01	01	
61	Cờ để bàn hội nghị	Bộ	04	04	
62	Chuông	Chiếc	04	04	
63	Biển tên	Chiếc	20	20	
64	Hoa trang trí	Bộ	08	08	
65	Bảng lật	Chiếc	03	03	
66	Bảng di động	Chiếc	01	01	
67	Bộ đồ ăn Âu	Bộ	12	12	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Đĩa định vị</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn Âu</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn súp</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa bánh mì</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn cá</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn bò</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn phụ/ tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn bơ</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn cá</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn bò</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Đĩa ăn phụ/ tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn súp</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
68	Bộ đồ ăn Á	Bộ	12	12	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Đĩa kê Á</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Bát ăn cơm</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Kê thìa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đũa ăn</i>	<i>Đôi</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Gối đũa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa gia vị cá nhân</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Chén súp Á</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
69	Bộ dụng cụ vệ sinh sàn	Bộ	01	01	
VII	Thực hành nghiệp vụ pha chế đồ uống				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Hệ thống camera giám sát	Bộ	01	01	
4	Mic trợ giảng	Chiếc	01	01	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
5	Điện thoại bàn	Chiếc	04	04	
6	Tổng đài điện thoại	Bộ	01	01	
7	Tủ lạnh	Chiếc	01	01	
8	Tủ bảo quản rượu vang	Chiếc	01	01	
9	Tủ đông	Chiếc	01	01	
10	Máy pha cà phê	Chiếc	01	01	
11	Máy xay đá (bào đá)	Chiếc	01	01	
12	Máy xay sinh tố	Chiếc	01	01	
13	Máy vắt cam	Chiếc	01	01	
14	Máy làm lạnh nước trái cây	Chiếc	01	01	
15	Ấm đun nước	Chiếc	01	01	
16	Máy ép	Chiếc	01	01	
17	Máy đánh kem và trứng	Chiếc	01	01	
18	Tủ ướp lạnh ly	Chiếc	01	01	
19	Bộ đàm	Chiếc	04	04	
20	Xe đẩy dụng cụ	Chiếc	01	01	
21	Giá treo ly quầy bar	Chiếc	01	01	
22	Quầy Bar	Chiếc	01	01	
23	Bàn phòng bar	Chiếc	01	01	
24	Ghế quầy bar	Chiếc	10	10	
25	Thùng rác có nắp đậy	Chiếc	01	01	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
26	Khay đựng dụng cụ	Chiếc	04	04	
27	Thảm lót sàn cao su	Chiếc	01	01	
28	Bộ dụng cụ vệ sinh	Bộ	02	02	
29	Tủ trung bày	Chiếc	01	01	
30	Khay hình chữ nhật	Chiếc	07	07	
31	Khay hình tròn	Chiếc	07	07	
32	Khăn lau ly, cốc	Chiếc	19	19	
33	Thớt	Bộ	04	04	
34	Dao	Bộ	04	04	
35	Kẹp gấp	Bộ	04	04	
36	Xúc đá	Chiếc	04	04	
37	Kéo	Chiếc	06	06	
38	Bình lắc tiêu chuẩn (standard shaker)	Bộ	19	19	
39	Thìa cà phê lớn	Chiếc	19	19	
40	Thìa cà phê nhỏ	Chiếc	19	19	
41	Phin cà phê	Chiếc	19	19	
42	Tách trà	Bộ	04	04	
43	Tách cà phê	Bộ	04	04	
44	Tách cacao	Bộ	04	04	
45	Ấm pha trà	Chiếc	04	04	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
46	Dụng cụ lọc trà	Chiếc	04	04	
47	Hộp đựng trà	Chiếc	04	04	
48	Dụng cụ mài dao	Chiếc	01	01	
49	Bình bóp (Bình sauce)	Chiếc	04	04	
50	Thùng đựng đá	Chiếc	01	01	
51	Dao tĩa	Bộ	04	04	
52	Chày bar	Chiếc	04	04	
53	Tủ đựng dụng cụ	Chiếc	01	01	
54	Bình lắc Boston (Boston shaker)	Bộ	19	19	
55	Đong rượu (Jigger)	Chiếc	19	19	
56	Lọc đá (Strainer)	Chiếc	04	04	
57	Rây lọc	Chiếc	04	04	
58	Bình thở rượu (Decanter)	Chiếc	04	04	
59	Xô ngâm rượu	Chiếc	04	04	
60	Dụng cụ mở đồ hộp	Chiếc	04	04	
61	Thìa khuấy to (Bar spoons)	Chiếc	19	19	
62	Thìa khuấy nhỏ (Bar spoons)	Chiếc	19	19	
63	Chặn rượu đa năng	Bộ	04	04	
64	Vòi rót rượu	Bộ	19	19	
65	Dụng cụ mở rượu	Chiếc	19	19	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
66	Ly các loại	Bộ	01	01	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Ly sâm panh (Champagne Flute)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly sâm panh (Champagne saucer)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly sâm panh (Champagne Tulip)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly vang đỏ</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly vang trắng</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Margarita</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Martini</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Sinh tố (Poco)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Sherry</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Hurricane</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Brandy</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Irish coffee</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly pilsner</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Shooter</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Shot</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Rock</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Highball</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Ly bia (Beer mug)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly nước (Goblet)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
73	Lót ly	Chiếc	19	19	
74	Dụng cụ ép chanh	Chiếc	04	04	
75	Cân	Chiếc	01	01	
76	Bình đựng nước	Chiếc	04	04	
77	Dụng cụ đựng nguyên liệu	Bộ	04	04	
78	Hộp đựng dao	Chiếc	01	01	
79	Hộp đựng muối viên ly	Bộ	04	04	
80	Dụng cụ tạo bột sữa	Chiếc	04	04	
81	Ca đánh sữa	Chiếc	04	04	
82	Chai tập biểu diễn	Chiếc	19	19	

b) Cơ sở thực hành, thực tập (*đơn vị tính là: Xưởng, vườn, trạm, trại, sân bãi..*)

TT	Cơ sở thực hành, thực tập	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
1.	Trung tâm Dịch vụ Hành chính – Hội nghị tỉnh	Cơ sở		
2.	Các nhà hàng, khách sạn	Cơ sở		

3. Thư viện và học liệu (*giáo trình, sách, tài liệu tham khảo, phần mềm máy tính...*).

- Có hai thư viện truyền thống phục vụ bạn đọc mượn trả sách với các đầu sách chuyên ngành được cập nhật, bổ sung mới hàng năm.

- Thư viện số: <https://thuvienso.cdkontum.edu.vn/>

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường (Basic knowledge and skills on efficient use of energy and resources, environmental protection)

Mã môn học: 510211182

Thời gian thực hiện môn học: 15 giờ (lý thuyết: 4 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 9 giờ; Kiểm tra: 1 giờ, thi kết thúc môn học: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Bố trí dạy ở học kỳ I của khóa học để học sinh nâng cao ý thức sử dụng năng lượng, tài nguyên hiệu quả và bảo vệ môi trường ngay từ đầu khóa học.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc dùng chung cho tất cả các ngành, nghề trình độ trung cấp tại Trường Cao đẳng Kon Tum.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các khái niệm cơ bản về tài nguyên, năng lượng, chất thải và chất độc hại.
2. Trình bày được các biện pháp sử dụng tiết kiệm và hiệu quả tài nguyên, năng lượng cũng như các biện pháp quản lý chất thải và chất độc hại.
3. Phân biệt, nhận diện được các dạng khác nhau về tài nguyên, năng lượng, chất thải và chất độc hại theo cách phân loại phổ biến.
4. Giải thích được các tác động đến môi trường của việc khai thác và sử dụng tài nguyên, năng lượng, ảnh hưởng của chất thải và chất độc hại đến môi trường.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường vào thực tế.
2. Tuyên truyền, giáo dục về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường.
3. Áp dụng nguyên tắc 3R trong việc thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, sử dụng một cách tiết kiệm và hiệu quả năng lượng, tài nguyên.

2. Phê phán những hành động trong việc thu gom rác thải và sử dụng chất độc hại gây nguy hại cho môi trường; lãng phí năng lượng và tài nguyên trong học tập, sinh hoạt.

3. Tuyên truyền và lan tỏa về ý thức bảo vệ môi trường.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Chương 1: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng	5	2	3		
	1. Khái niệm, phân loại năng lượng 1.1. Khái niệm 1.2. Phân loại năng lượng		1			
	2. Vai trò của năng lượng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội và cuộc sống con người 3. Ảnh hưởng của việc sản xuất và sử dụng năng lượng đến môi trường			1		
	4. Các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng 4.1. Định nghĩa 4.2. Giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng 4.2.1. Giải pháp chung 4.2.2. Các giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng tại Quảng Ngãi		1	2		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
2	Chương 2: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả tài nguyên	4	1	3		
	1. Khái niệm, phân loại tài nguyên 1.1. Khái niệm tài nguyên 1.2. Phân loại tài nguyên		1			
	2. Các biện pháp sử dụng hiệu quả tài nguyên 2.1. Sử dụng tài nguyên nước 2.2. Sử dụng, bảo vệ tài nguyên rừng và sinh vật 2.3. Sử dụng và bảo vệ tài nguyên đất 2.4. Sử dụng nhiên liệu, nguyên liệu, vật tư trong sản xuất			3		
3	Chương 3: Bảo vệ môi trường	4	1	3	0	
	1. Khái niệm, phân loại và vai trò của môi trường 1.1. Khái niệm môi trường 1.2. Phân loại môi trường 1.3. Vai trò của môi trường		1			
	2. Nguyên nhân gây ô nhiễm môi trường 2.1. Hoạt động sản xuất công nghiệp 2.2. Hoạt động nông nghiệp 2.3. Hoạt động sinh hoạt của con người			1		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.4. Biến đổi khí hậu					
	<p>3. Hậu quả của ô nhiễm môi trường</p> <p>3.1. Ảnh hưởng đến sức khỏe con người</p> <p>3.2. Gây ô nhiễm nguồn nước</p> <p>3.3. Gây ô nhiễm đất</p> <p>3.4. Gây ảnh hưởng đến hệ sinh thái</p> <p>3.5. Gây ảnh hưởng đến kinh tế</p> <p>4. Các biện pháp bảo vệ môi trường</p> <p>4.1. Nâng cao ý thức bảo vệ môi trường</p> <p>4.2. Có những chính sách bảo vệ môi trường hiệu quả</p> <p>4.3. Áp dụng các biện pháp khoa học kỹ thuật</p> <p>4.4. Trồng cây xanh</p> <p>4.5. Hạn chế sử dụng rác thải nhựa</p> <p>4.6. Tiết kiệm năng lượng:</p> <p>4.7. Nâng cao ý thức cộng đồng</p>			1		
	<p>5. Nguyên tắc 3R</p> <p>5.1. Tiết giảm (Reduce)</p> <p>5.2. Tái sử dụng (Reuse)</p> <p>5.3. Tái chế (Recycle)</p> <p>6. Áp dụng nguyên tắc 3R trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi</p>			1		
4	Kiểm tra định kỳ	1				1

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
5	Thi kết thúc môn học	1				1
	Cộng	15	4	9	0	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CƠ BẢN VỀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NĂNG LƯỢNG (1, 2)

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm và phân loại năng lượng. vai trò của năng lượng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội và cuộc sống con người; mô tả được các biện pháp sử dụng tiết kiệm, hiệu quả nguồn năng lượng.

2. Phân biệt các dạng năng lượng phổ biến; rèn luyện ý thức sử dụng tiết kiệm các loại năng lượng trong học tập và cuộc sống.

3. Tự giác, chủ động sử dụng tiết kiệm và hiệu quả năng lượng. Phê phán những hành động lãng phí năng lượng trong học tập, sinh hoạt; có ý thức trách nhiệm trong việc bảo vệ năng lượng.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm, phân loại năng lượng

1.1. Khái niệm

1.2. Phân loại năng lượng

2. Vai trò của năng lượng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội và cuộc sống con người

3. Ảnh hưởng của việc sản xuất và sử dụng năng lượng đến môi trường

4. Các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng

4.1. Định nghĩa

4.2. Giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng

4.2.1. Giải pháp chung

4.2.2. Các giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng tại Quảng Ngãi

CHƯƠNG 2: KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CƠ BẢN VỀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ TÀI NGUYÊN (2)

(Thời gian: 4 giờ)**I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được khái niệm tài nguyên, các dạng tài nguyên; các biện pháp sử dụng tiết kiệm, hiệu quả tài nguyên.
2. Phân biệt được các dạng tài nguyên, sử dụng một cách tiết kiệm các loại tài nguyên trong học tập.
3. Tự giác, chủ động trong việc sử dụng một cách tiết kiệm và hiệu quả tài nguyên. Phê phán những hành động gây lãng phí tài nguyên trong cuộc sống, sinh hoạt và học tập. Tuyên truyền và lan tỏa nâng cao nhận thức cho cộng đồng về bảo vệ tài nguyên.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG**1. Khái niệm, phân loại tài nguyên***1.1. Khái niệm tài nguyên**1.2. Phân loại tài nguyên***2. Các biện pháp sử dụng hiệu quả tài nguyên***2.1. Sử dụng tài nguyên nước**2.2. Sử dụng, bảo vệ tài nguyên rừng và sinh vật**2.3. Sử dụng và bảo vệ tài nguyên đất**2.4. Sử dụng nhiên liệu, nguyên liệu, vật tư trong sản xuất***CHƯƠNG 3: BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG (2, 3)****(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được khái niệm, phân loại và vai trò của môi trường; mô tả được các biện pháp bảo vệ môi trường; áp dụng được nguyên tắc 3R trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.
2. Hình thành kỹ năng áp dụng các biện pháp để bảo vệ môi trường; tham gia tích cực các hoạt động bảo vệ môi trường trong gia đình, trường học và địa phương; rèn luyện ý thức, **kỹ năng tuyên truyền và giáo dục về bảo vệ môi trường** trong gia đình, trường học và địa phương.
3. Tự giác, chủ động, tuyên truyền và lan tỏa về ý thức bảo vệ môi trường trong gia đình, trường học và địa phương; phê phán những hành động trong việc thu gom rác thải và sử dụng chất độc hại gây nguy hại cho môi trường.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG**1. Khái niệm, phân loại và vai trò của môi trường***1.1. Khái niệm môi trường**1.2. Phân loại môi trường*

1.3. Vai trò của môi trường

2. Nguyên nhân gây ô nhiễm môi trường

2.1. Hoạt động sản xuất công nghiệp

2.2. Hoạt động nông nghiệp

2.3. Hoạt động sinh hoạt của con người

2.4. Biến đổi khí hậu

3. Hậu quả của ô nhiễm môi trường

3.1. Ảnh hưởng đến sức khỏe con người

3.2. Gây ô nhiễm nguồn nước

3.3. Gây ô nhiễm đất

3.4. Gây ảnh hưởng đến hệ sinh thái

3.5. Gây ảnh hưởng đến kinh tế

4. Các biện pháp bảo vệ môi trường

4.1. Nâng cao ý thức bảo vệ môi trường

4.2. Có những chính sách bảo vệ môi trường hiệu quả

4.3. Áp dụng các biện pháp khoa học kỹ thuật

4.4. Trồng cây xanh

4.5. Hạn chế sử dụng rác thải nhựa

4.6. Tiết kiệm năng lượng

4.7. Nâng cao ý thức cộng đồng

5. Nguyên tắc 3R

5.1. Tiết giảm (Reduce)

5.2. Tái sử dụng (Reuse)

5.3. Tái chế (Recycle)

6. Áp dụng nguyên tắc 3R trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học lý thuyết phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm.

II. Trang thiết bị, máy móc

Tivi, máy vi tính.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu

+ Giáo trình mô đun Bảo vệ môi trường, sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên. Đồng Nai: Trường Cao đẳng Cơ giới và Thủy lợi 2021.

+ Bài giảng Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường.

- Dụng cụ, nguyên vật liệu

Tranh ảnh, video liên quan tới từng bài giảng dạy, giấy A4, Ao, bút chì, thước, bút lông, bút dạ, bảng làm việc nhóm, giấy note, nam châm,...

IV. Các điều kiện khác

Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Về kiến thức

- Các khái niệm cơ bản về tài nguyên, năng lượng, chất thải và chất độc hại.
- Các biện pháp sử dụng tiết kiệm và hiệu quả tài nguyên, năng lượng cũng như các biện pháp quản lý chất thải và chất độc hại.
- Phân biệt, nhận diện được các dạng khác nhau về tài nguyên, năng lượng, chất thải và chất độc hại theo cách phân loại phổ biến.
- Giải thích được các tác động đến môi trường của việc khai thác và sử dụng tài nguyên, năng lượng, ảnh hưởng của chất thải và chất độc hại đến môi trường.

2. Về kỹ năng

- Làm việc độc lập, làm việc nhóm có hiệu quả.
- Sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường; tuyên truyền, giáo dục về các nội dung này.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận vấn đề, tác phong làm việc nghiêm túc, cẩn thận, khoa học. Trung thực với kết quả làm việc nhóm.
- Tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, sử dụng một cách tiết kiệm và hiệu quả năng lượng, tài nguyên.
- Phê phán những hành động trong việc thu gom rác thải và sử dụng chất độc hại gây nguy hại cho môi trường; lãng phí năng lượng và tài nguyên trong học tập, sinh hoạt.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên: 01 bài. Hình thức: Đánh giá sinh viên thông qua kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết (tự luận, trắc nghiệm) với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập hoặc kiểm tra, đánh giá kết hợp các hình

thức trên. Nhà giáo đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

+ Số bài kiểm tra: 01 bài

+ Hình thức kiểm tra: Tự luận

+ Thời gian kiểm tra: 45 phút

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc môn học

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Trắc nghiệm

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường được sử dụng dùng chung cho tất cả các ngành, nghề trình độ trung cấp tại Trường Cao đẳng Kon Tum

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

1. Đối với nhà giáo

- Trong quá trình giảng dạy có thể vận dụng kết hợp lý thuyết và thực hành. Áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy khác nhau như (trình bày, diễn giải, chứng minh, thảo luận và làm việc nhóm; đặc biệt chú ý liên hệ thực tế và phát huy tính tích cực của sinh viên...).

- Nhà giáo hướng dẫn học sinh nhận thức kiến thức về lý thuyết và những kiến thức thực hành bổ sung cho phần kiến thức lý thuyết đã học.

2. Đối với người học

Học sinh nghiên cứu bài học trước khi đến lớp, tích cực trao đổi thảo luận, hoạt động nhóm mở rộng kiến thức và tìm hiểu thêm một số tài liệu liên quan đến môn học này. Tham gia đầy đủ các buổi học lý thuyết, thực hành, bài kiểm tra và thi.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Trình bày các nguyên nhân, hậu quả của việc sử dụng lãng phí tài nguyên, năng lượng và ô nhiễm môi trường.

- Các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng, tài nguyên, bảo vệ môi trường

IV. Tài liệu tham khảo (1-4)

1. Trần Văn Bình, Nguyễn Hoàng Lan. Quản lý sử dụng năng lượng. Hà Nội: NXB Bách Khoa; 2023.

2. Trường Cao đẳng Cơ giới và Thủy lợi. Giáo trình mô đun Bảo vệ môi trường, sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên. Đồng Nai 2021.

3. Nguyễn Văn Khai, Bùi Thị Thanh Hương. Giáo trình Bảo vệ môi trường. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia; 2015.

4. Nguyễn Thị Huệ. Giáo trình: Bảo vệ môi trường. Lâm Đồng: Cao đẳng nghề Đà Lạt; 2017.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tổng quan du lịch và khách sạn (An introduction to tourism and hotels)

Mã môn học: 511530502

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 32 giờ; bài tập, thảo luận: 11 giờ; kiểm tra: 1 giờ, thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Tổng quan du lịch và khách sạn là môn học cơ sở, được giảng dạy trong học kỳ đầu tiên chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Tổng quan du lịch và khách sạn là môn học lý thuyết cơ sở bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp. Môn học này được tổ chức theo hình thức đào tạo kết hợp (Blended Learning), kết hợp giữa dạy học trực tuyến và trực tiếp nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức: Khái quát hóa những kiến thức liên quan đến du lịch và khách sạn.

II. Yêu cầu về kỹ năng: Sử dụng các kiến thức đã học để dự báo xu hướng du lịch trong thời gian tới làm cơ sở để chuẩn bị các điều kiện cho khách sạn.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Có khả năng nhận biết được những cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch và khách sạn.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
1	Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch	18	13	5	
	1. Một số khái niệm	4	4	0	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	1.1. Du lịch 1.2. Khách du lịch 1.3. Tài nguyên du lịch 1.4. Điểm đến du lịch				
	2. Các loại hình du lịch 2.1. Khái niệm 2.2. Phân loại	2	1	1	
	3. Nhu cầu và sản phẩm du lịch 3.1. Nhu cầu du lịch 3.2. Sản phẩm du lịch	2	1	1	
	4. Tính thời vụ trong du lịch 4.1. Khái niệm 4.2. Đặc điểm 4.3. Các nhân tố tác động đến tính thời vụ của hoạt động du lịch 4.4. Một số giải pháp khắc phục sự bất lợi của thời vụ du lịch	4	3	1	
	5. Một số loại hình cơ sở du lịch tiêu biểu 5.1. Khách sạn 5.2. Nhà nghỉ du lịch 5.3. Motel 5.4. Bungalow 5.5. Làng du lịch	3	2	1	
	6. Các điều kiện để phát triển du lịch 6.1. Điều kiện chung	2	1	1	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	6.2. Điều kiện về khả năng cung ứng dịch vụ				
	Chương 2: Khách sạn	17	13	4	
	1. Khách sạn trong hệ thống lưu trú 1.1. Khái niệm 1.2. Vai trò của khách sạn trong du lịch 1.3. Sản phẩm của khách sạn 1.4. Hoạt động kinh doanh khách sạn	4	3	1	
2	2. Phân loại khách sạn 2.1. Theo vị trí địa lý 2.2. Theo quy mô 2.3. Theo thị trường mục tiêu 2.4. Theo mức độ phục vụ 2.5. Theo hạng của khách sạn 2.6. Theo mức độ liên kết và quyền sở hữu 2.7. Theo hình thức sở hữu	4	3	1	
	3. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn 3.1. Khái niệm 3.2. Đặc điểm cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn 3.3. Vai trò của cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn trong quá trình kinh doanh 3.4. Bố trí các cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn	3	2	1	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thi/Kiểm tra
	4. Tổ chức lao động trong khách sạn 4.1. Các mô hình cơ cấu tổ chức của khách sạn 4.2. Các bộ phận chính trong khách sạn 4.3. Mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn	3	2,5	0,5	
	5. Xếp hạng khách sạn 5.1. Sự cần thiết của việc xếp hạng khách sạn 5.2. Xếp hạng khách sạn trên thế giới 5.3. Xếp hạng khách sạn ở Việt Nam	3	2,5	0,5	
3	Kiểm tra	1			1
4	Chương 3: Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác	8	6	2	
	1. Mối quan hệ giữa du lịch và các ngành kinh tế khác	3	2	1	
	2. Mối quan hệ giữa du lịch và văn hóa – xã hội	3	2	1	
	3. Tác động môi trường của du lịch	2	2	0	
5	Thi	1			1
	Cộng	45	32	11	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về du lịch, tài nguyên du lịch, sơ lược sự phát triển của du lịch, tính thời vụ trong du lịch;

2. Áp dụng các kiến thức đã học để ứng dụng trong quá trình giao tiếp với khách, tổ chức công việc và quản lý lĩnh vực chuyên môn; Sử dụng các yếu tố tác động đến tính thời vụ trong du lịch để đưa ra một số biện pháp làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch;

3. Chủ động tự học và nâng cao kiến thức chuyên môn để thích ứng với sự thay đổi trong ngành du lịch. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Một số khái niệm (7, 10)

1.1. Du lịch

1.2. Khách du lịch

1.3. Tài nguyên du lịch

1.4. Điểm đến du lịch

2. Các loại hình du lịch (7, 10)

2.1. Khái niệm

2.2. Phân loại

3. Nhu cầu và sản phẩm du lịch (7, 10)

3.1. Nhu cầu du lịch

3.2. Sản phẩm du lịch

4. Tính thời vụ trong du lịch (7, 10)

4.1. Khái niệm

4.2. Đặc điểm

4.3. Các nhân tố tác động đến tính thời vụ của hoạt động du lịch

4.4. Một số giải pháp khắc phục sự bất lợi của thời vụ du lịch

5. Một số loại hình cơ sở du lịch tiêu biểu (7, 10)

5.1. Khách sạn

5.2. Nhà nghỉ du lịch

5.3. Motel

5.4. Bungalow

5.5. Làng du lịch

6. Các điều kiện để phát triển du lịch (7, 10)

6.1. Điều kiện chung**6.2. Điều kiện về khả năng cung ứng dịch vụ****CHƯƠNG 2: KHÁCH SẠN****(Thời gian: 12 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày những kiến thức cơ bản về khách sạn và các hệ thống lưu trú tại Việt Nam;
2. Phân loại được các khách sạn chủ yếu trong nước và khu vực;
3. 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.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG (7, 10)**1. Khách sạn trong hệ thống cơ sở lưu trú****1.1. Khái niệm****1.2. Vai trò của khách sạn trong du lịch****1.3. Sản phẩm của khách sạn****1.4. Hoạt động kinh doanh khách sạn****2. Phân loại khách sạn****2.1. Theo vị trí địa lý****2.2. Theo quy mô****2.3. Theo thị trường mục tiêu****2.4. Theo mức độ phục vụ****2.5. Theo hạng của khách sạn****2.6. Theo mức độ liên kết và quyền sở hữu****2.7. Theo hình thức sở hữu****3. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn****3.1. Khái niệm****3.2. Đặc điểm cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn****3.3. Vai trò của cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn trong quá trình kinh doanh****3.4. Bố trí các cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn****3.4.1. Yêu cầu và nguyên tắc chung về việc bố trí các cơ sở vật chất trong khách sạn****3.4.2. Bố trí các khu vực trong khách sạn****3.4.3. Bố trí hệ thống kỹ thuật trong khách sạn**

4. Tổ chức lao động trong khách sạn

4.1. Các mô hình cơ cấu tổ chức của khách sạn

4.2. Các bộ phận chính trong khách sạn

4.2.1. Bộ phận quản lý chung

4.2.2. Bộ phận kinh doanh buồng

4.2.3. Bộ phận kinh ăn uống

4.2.4. Bộ phận kinh kỹ thuật

4.2.5. Bộ phận kinh marketing

4.2.6. Bộ phận kinh tài chính kế toán

4.3. Môi quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn

5. Xếp hạng khách sạn

5.1. Sự cần thiết của việc xếp hạng khách sạn

5.2. Xếp hạng khách sạn trên thế giới

5.3. Xếp hạng khách sạn ở Việt Nam

CHƯƠNG 3: MỐI QUAN HỆ GIỮA DU LỊCH VÀ MỘT SỐ LĨNH VỰC KHÁC

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được những kiến thức cơ bản về mối quan hệ giữa du lịch và các lĩnh vực kinh tế, văn hóa – xã hội, môi trường;
2. Phân tích được các mối quan hệ giữa du lịch và các lĩnh vực có liên quan;
3. Nhận thức được sự cần thiết trau dồi chuyên môn nghiệp vụ và ý thức trách nhiệm trong công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG (7, 10)

1. Mối quan hệ giữa du lịch và các ngành kinh tế khác

2. Mối quan hệ giữa du lịch và văn hóa – xã hội

3. Tác động môi trường của du lịch

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học lý thuyết, phòng thực hành/ cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy vi tính, laptop, máy chiếu/tivi, bảng di động, bảng phấn.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Giáo trình, bài giảng, kế hoạch bài giảng, tài liệu tham khảo có liên quan.

- Dụng cụ, nguyên vật liệu: Điện thoại để bàn, bộ đàm, giấy A0, A4, giấy Roki, bút lông.

IV. Các điều kiện khác

Một số dụng cụ, vật liệu khác cần cho bài học

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về du lịch và khách sạn, tài nguyên du lịch, sơ lược sự phát triển của du lịch, tính thời vụ trong du lịch, về loại hình của du lịch và khách sạn;

- Liệt kê một số tổ chức du lịch quốc tế, Việt Nam và khu vực;

- Nhận biết được nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch;

- Mô tả các điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch và khách sạn.

2. Kỹ năng

- Xác định đầy đủ cơ sở vật chất kỹ thuật cần sử dụng cho từng loại hình du lịch và các cơ sở vật chất kỹ thuật cần thiết trong khách sạn;

- Phân tích được các yêu cầu về lao động trong du lịch cũng như các yếu tố cấu thành và chu kỳ phát triển của điểm đến du lịch;

- Tiến hành phân loại khách sạn và vận dụng được các tiêu chí xếp hạng các khách sạn;

- Đề xuất một số biện pháp làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được tầm quan trọng của việc bảo vệ tài nguyên du lịch, tuân thủ quy định điểm đến du lịch

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp. 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

- Tuân thủ nghiêm túc các quy định về đạo đức nghề nghiệp và có trách nhiệm trong bảo vệ tài sản của doanh nghiệp và khách hàng;

- Thể hiện tinh thần chuyên nghiệp và thái độ tích cực khi làm việc với đồng nghiệp, đối tác và khách hàng;

- Phát triển kiến thức ngành nghề; Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và 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.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/ đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc môn học

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Tổng quan du lịch và khách sạn được sử dụng trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

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

1. Đối với nhà giáo

Chuẩn bị tốt các phương tiện và dụng cụ phục vụ giảng dạy; áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động cho người học; sử dụng các ví dụ thực tế để minh họa lý thuyết; sử dụng công cụ hỗ trợ để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết; đặt ra một số câu hỏi để làm rõ vấn đề trong bài học, sau đó kiểm tra và đánh giá kết quả của người học.

2. Đối với người học

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu và dụng cụ, nguyên vật liệu học tập theo yêu cầu của nhà giáo; lắng nghe giảng bài và ghi chép khi cần; suy nghĩ và trả lời các câu hỏi đặt ra trong quá trình học.

III. Những trọng tâm cần chú ý

IV. Tài liệu tham khảo

1. Lê Anh Tuấn, Nguyễn Thị Mai Sinh. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; 2019.

2. Đinh Trung Kiên. Một số vấn đề về du lịch Việt Nam. Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội: Hà Nội; 2004.

3. Ngô Thị Diệu An, Nguyễn Thị Oanh Kiều. Giáo trình tổng quan du lịch. Trường Cao đẳng Thương Mại: Nhà xuất bản Đà Nẵng; 2014.

4. Nguyễn Thanh Hiền. Bài giảng tổng quan du lịch. Đại học Mở Bán công Thành phố Hồ Chí Minh: Thành phố Hồ Chí Minh; 2004.

5. Vũ Đức Minh. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Thống kê: Hà Nội; 2008.

6. Trần Thị Mai. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội: Hà Nội; 2006.

7. Trường Cao đẳng nghề Kỹ thuật công nghệ. Giáo trình tổng quan du lịch và khách sạn: Hà Nội; 2020.

8. Nguyễn Văn Đính. Giáo trình kinh tế du lịch. Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân: Hà Nội; 2008.

9. Trần Đức Thanh, Phạm Hồng Long, Vũ Hương Lan. Giáo trình Nhập môn du lịch. Nhà xuất bản ĐH Quốc gia Hà Nội: Hà Nội; 2022.

10. Lưu Văn Sơn. Giáo trình Tổng quan du lịch và khách sạn. Nhà xuất bản Trường cao đẳng bách khoa Nam Sài Gòn: TP HCM; 2021.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có):

9 giờ tổ chức giảng dạy trực tuyến của môn học bao gồm các nội dung sau:

- Chương 1. Khái quát về hoạt động du lịch (3 giờ)
- Chương 2. Khách sạn (3 giờ)
- Chương 3. Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác (3 giờ)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Môi trường, an ninh và an toàn trong du lịch (Environment, Security and Safety in Tourism)

Mã mô đun: 511510513

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 6 giờ; thảo luận, bài tập: 37 giờ; kiểm tra: 1 giờ, thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Đây là mô đun thuộc khối kiến thức cơ sở trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn, trình độ trung cấp, được bố trí học kỳ II của khóa học.

II. Tính chất

Mô đun Môi trường, an ninh và an toàn trong du lịch là mô đun tích hợp, được tổ chức giảng dạy tại phòng học có đầy đủ thiết bị dạy và học. Mô đun trang bị cho người học các kiến thức về môi trường; bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch; an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được tầm quan trọng của bảo vệ môi trường và bảo đảm an ninh, an toàn trong kinh doanh du lịch;
2. Trình bày được mối quan hệ giữa môi trường với phát triển du lịch bền vững;
3. Trình bày được những kiến thức liên quan đến vệ sinh an toàn thực phẩm, an ninh an toàn trong hoạt động du lịch.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Kiểm soát và giải quyết các sự cố an ninh - an toàn trong hướng dẫn du lịch;
2. Thực hiện đúng các biện pháp bảo vệ môi trường và bảo đảm vệ sinh, an ninh, an toàn trong du lịch.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
2. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

3. 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;

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

5. Phát triển kiến thức ngành nghề; Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và 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.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Tổng quan về môi trường và môi trường du lịch	6	1	5		
	1. Môi trường và môi trường du lịch 1.1.Môi trường 1.2.Mối quan hệ giữa du lịch và môi trường	1	1			
	2.Vai trò và ảnh hưởng của môi trường đến hoạt động du lịch 2.1.Môi trường tự nhiên và các hoạt động du lịch 2.2.Môi trường văn hóa - xã hội, nhân tạo và các hoạt động du lịch 2.3.Tai biến môi trường và du lịch 2.4.Sức tải và các hoạt động du lịch	2		2		
	3. Tác động của du lịch lên môi trường 3.1. Dự báo và xu hướng phát triển du lịch	2		2		

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3.2. Tác động của các hoạt động du lịch đến môi trường					
	4. Môi trường và sự phát triển du lịch bền vững 4.1. Phát triển du lịch bền vững 4.2. Vai trò của môi trường với phát triển bền vững	1		1		
2	Bài 2: Bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch.	6	1	1	4	
	1. Tổng quan về bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch - khách sạn. 1.1. Vai trò của công tác bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch - khách sạn 1.2. Những tác động về môi trường của khách sạn và cơ sở kinh doanh du lịch	3	1	1	1	
	2. Một số nguyên tắc cơ bản về quản lý tài nguyên bảo vệ môi trường trong các khách sạn và cơ sở kinh doanh du lịch 2.1. Nguyên tắc quản lý môi trường trên cơ sở pháp lý 2.2. Nguyên tắc quản lý môi trường trên cơ sở tự nguyện	1			1	
	3. Biện pháp quản lý tài nguyên bảo vệ môi trường trong khách sạn và các cơ sở kinh doanh du lịch 3.1. Quản lý năng lượng	2			2	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3.2. Quản lý nước 3.3. Quản lý rác thải					
2	Bài 3: An toàn vệ sinh thực phẩm trong du lịch.	15	2		12	1
	1. Tầm quan trọng của việc bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm trong du lịch 1.1. Bảo vệ sức khỏe du khách 1.2. Bảo đảm trải nghiệm du lịch tốt đẹp. 1.3. Bảo vệ hình ảnh và uy tín của điểm đến. 1.4. Phát triển bền vững ngành du lịch. 1.5. Tuân thủ quy định pháp luật	3	1		2	
	2. Ngộ độc thực phẩm và nguyên nhân gây ngộ độc thực phẩm 2.1. Ngộ độc thực phẩm 2.2. Nguyên nhân gây ngộ độc thực phẩm.	4			4	
	3. Các biện pháp phòng ngừa và kiểm soát an toàn thực phẩm trong du lịch 3.1. Đối với khách du lịch 3.2. Đối với các cơ sở kinh doanh du lịch 3.3. Đối với cơ quan quản lý	4	1		3	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	4. Xử lý tình huống khi khách bị ngộ độc/dị ứng thực phẩm 4.1. Xử lý tình huống khi khách bị ngộ độc thực phẩm 4.2. Xử lý tình huống khi khách bị dị ứng thực phẩm	4			3	1
3	Bài 4: Xử lý tình huống an ninh, an toàn trong du lịch.	18	2		15	1
	1. Nguyên nhân xảy ra tai nạn 1.1. Các tai nạn thường gặp trong hoạt động hướng dẫn du lịch. 1.2. Các tai nạn thường gặp khi làm việc trong nhà hàng. 1.3. Các tai nạn thường gặp khi làm việc trong khách sạn.	3	1		2	
	2. Biện pháp đề phòng tai nạn 2.1. Các biện pháp cho người quản lý. 2.2. Các biện pháp cho người lao động.	3	1		2	
	3. Biện pháp xử lý sơ cứu ban đầu. 3.1. Nhiệm vụ của người sơ cứu 3.2. Nhiệm vụ của người trợ giúp. 3.3. Các bước sơ cứu ban đầu	4			4	
	4. Cách thức xử lý một số sự cố xảy ra trong du lịch. 4.1. Xử lý tình huống khi có hoả hoạn.	8			7	1

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	4.2. Xử lý tình huống bị điện giật. 4.3. Xử lý tai nạn bỏng nhẹ. 4.4. Xử lý tai nạn nghẹn thức ăn, hóc xương. 4.5. Xử lý tình huống bị bong gân. 4.6. Xử lý sơ cứu cầm máu vết cắt hoặc trầy xước. 4.7. Xử lý tình huống gãy xương. 4.8. Xử lý tình huống súc vật cắn và côn trùng đốt. 4.9. Xử lý tình huống khách bị ngất, choáng. 4.10. Xử lý tình huống khách bị đuối nước.					
4	Kiểm tra	1				1
5	Thi	1				1
	Cộng	45	6		37	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

Bài 1: TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG VÀ MÔI TRƯỜNG DU LỊCH

(1,4)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm và vai trò của môi trường, môi trường du lịch; Trình bày được các thành phần cơ bản của môi trường và các nguyên nhân cơ bản dẫn đến suy thoái môi trường;

2. Xác định được thực trạng môi trường và môi trường du lịch Việt Nam hiện nay;

3. Nhận thức và thực hiện bảo vệ môi trường.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Môi trường và môi trường du lịch

1.1. Môi trường

1.2. Mối quan hệ giữa du lịch và môi trường

2. Vai trò và ảnh hưởng của môi trường đến hoạt động du lịch

2.1. Môi trường tự nhiên và các hoạt động du lịch

2.2. Môi trường văn hóa - xã hội, nhân tạo và các hoạt động du lịch

2.3. Tai biến môi trường và du lịch

2.4. Sức tải và các hoạt động du lịch

3. Tác động của du lịch lên môi trường

3.1. Dự báo và xu hướng phát triển du lịch

3.2. Tác động của các hoạt động du lịch đến môi trường

4. Môi trường và sự phát triển du lịch bền vững

4.1. Phát triển du lịch bền vững

4.2. Vai trò của môi trường với phát triển bền vững

Bài 2: BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG TRONG KINH DOANH DU LỊCH

(1, 4)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được vai trò của công tác bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch - khách sạn;

2. Phân tích được các tác động về môi trường của khách sạn và các cơ sở kinh doanh du lịch;

3. Có ý thức thực hiện tốt các biện pháp về bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch - khách sạn.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tổng quan về bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch - khách sạn.

1.1. Vai trò của công tác bảo vệ môi trường trong kinh doanh du lịch - khách sạn

1.2. Những tác động về môi trường của khách sạn và cơ sở kinh doanh du lịch

2. Một số nguyên tắc cơ bản về quản lý tài nguyên bảo vệ môi trường trong các khách sạn và cơ sở kinh doanh du lịch

2.1. Nguyên tắc quản lý môi trường trên cơ sở pháp lý

2.2. Nguyên tắc quản lý môi trường trên cơ sở tự nguyện

3. Biện pháp quản lý tài nguyên bảo vệ môi trường trong khách sạn và các cơ sở kinh doanh du lịch

3.1. Quản lý năng lượng

3.2. Quản lý nước

3.3. Quản lý rác thải

Bài 3: AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG DU LỊCH

(2, 3, 5, 8)

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được tầm quan trọng của an toàn vệ sinh thực phẩm trong du lịch;
2. Nhận diện được các nguyên nhân gây mất an toàn vệ sinh thực phẩm;
3. Xây dựng ý thức trách nhiệm về bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm cho bản thân, gia đình và cộng đồng.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tầm quan trọng của việc bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm trong du lịch

1.1. Bảo vệ sức khỏe du khách

1.2. Bảo đảm trải nghiệm du lịch tốt đẹp.

1.3. Bảo vệ hình ảnh và uy tín của điểm đến.

1.4. Phát triển bền vững ngành du lịch.

1.5. Tuân thủ quy định pháp luật

2. Ngộ độc thực phẩm và nguyên nhân gây ngộ độc thực phẩm

2.1. Ngộ độc thực phẩm

2.2. Nguyên nhân gây ngộ độc thực phẩm.

3. Các biện pháp phòng ngừa và kiểm soát an toàn thực phẩm trong du lịch

3.1. Đối với khách du lịch

3.2. Đối với các cơ sở kinh doanh du lịch

3.3. Đối với cơ quan quản lý

4. Xử lý tình huống khi khách bị ngộ độc/dị ứng thực phẩm

4.1. Xử lý tình huống khi khách bị ngộ độc thực phẩm

4.2. Xử lý tình huống khi khách bị dị ứng thực phẩm

Kiểm tra

Bài 4: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG AN NINH, AN TOÀN TRONG DU LỊCH

(Thời gian: 18 giờ)

I. MỤC TIÊU:

1. Trình bày được nguyên nhân xảy ra tai nạn.
2. Nhận biết được các loại tai nạn thường gặp, xác định được nguyên nhân, nêu được các biện pháp xử lý sơ cứu và đề phòng tai nạn; Xử lý được các tình huống sự cố xảy ra trong du lịch.
3. Vận dụng được một số biện pháp phòng ngừa tai nạn trong du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI (6, 7, 8)

1. Nguyên nhân xảy ra tai nạn

1.1. Các tai nạn thường gặp trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

1.2. Các tai nạn thường gặp khi làm việc trong nhà hàng.

1.3. Các tai nạn thường gặp khi làm việc trong khách sạn.

2. Biện pháp đề phòng tai nạn

2.1. Các biện pháp cho người quản lý.

2.2. Các biện pháp cho người lao động.

3. Biện pháp xử lý sơ cứu ban đầu.

3.1. Nhiệm vụ của người sơ cứu

3.2. Nhiệm vụ của người trợ giúp.

3.3. Các bước sơ cứu ban đầu

4. Cách thức xử lý một số sự cố xảy ra trong du lịch.

4.1. Xử lý tình huống khi có hỏa hoạn.

4.2. Xử lý tình huống bị điện giật.

4.3. Xử lý tai nạn bỏng nhẹ.

4.4. Xử lý tai nạn nghẹn thức ăn, hóc xương.

4.5. Xử lý tình huống bị bong gân.

4.6. Xử lý sơ cứu cầm máu vết cắt hoặc trầy xước.

4.7. Xử lý tình huống gãy xương.

4.8. Xử lý tình huống sức vật cần và côn trùng đốt.

4.9. Xử lý tình huống khách bị ngất, choáng.

4.10. Xử lý tình huống khách bị đuối nước.

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học lý thuyết, phòng thực hành/ cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy vi tính, laptop, máy chiếu/tivi, bảng di động, bảng phấn.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Bài giảng, kế hoạch bài giảng, giáo trình, tài liệu tham khảo, một số loại thuốc và y cụ thông thường.

IV. Các điều kiện khác

Một số dụng cụ, vật liệu khác cần cho bài học

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Yêu cầu về kiến thức

- + Nhận thức và thực hiện bảo vệ môi trường.
- + Trình bày được tầm quan trọng của bảo vệ môi trường và bảo đảm an ninh, an toàn trong kinh doanh du lịch;
- + Trình bày được mối quan hệ giữa môi trường với phát triển du lịch bền vững;
- + Trình bày được những kiến thức liên quan đến vệ sinh an toàn thực phẩm, an ninh an toàn trong hoạt động du lịch

2. Yêu cầu về kỹ năng

- + Phân tích được các tác động của du lịch đến môi trường, từ đó, đề xuất được một số biện pháp cơ bản để bảo vệ môi trường;
- + Thực hiện đúng các biện pháp bảo vệ môi trường và bảo đảm vệ sinh, an ninh, an toàn trong du lịch;
- + Phòng tránh được các loại tai nạn, sự cố trong du lịch;
- + Xử lý kịp thời các sự cố xảy ra trong du lịch.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Nghiêm túc trong công việc, tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt, hiệu quả, thể hiện tính chuyên nghiệp. Khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm; Thái độ tích cực trong công việc và lòng yêu nghề; Năng lực đánh giá và tư vấn chuyên môn đạt mức trung bình trở lên.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun được sử dụng trong đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Chuẩn bị tốt các phương tiện và dụng cụ phục vụ giảng dạy; áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động cho người học; sử dụng các ví dụ thực tế để minh họa lý thuyết; sử dụng công cụ hỗ trợ để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết; đặt ra một số câu hỏi để làm rõ vấn đề trong bài học, sau đó kiểm tra và đánh giá kết quả của người học.

2. Đối với người học

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu và dụng cụ, nguyên vật liệu học tập theo yêu cầu của nhà giáo; lắng nghe giảng bài và ghi chép khi cần; suy nghĩ và trả lời các câu hỏi đặt ra trong quá trình học.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Thực hiện đúng các biện pháp bảo vệ môi trường và bảo đảm vệ sinh, an ninh, an toàn trong du lịch;

- Xử lý kịp thời các sự cố xảy ra trong du lịch.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Văn bản hợp nhất Luật Bảo vệ Môi trường mới nhất số 21/VBHN-VPQH ngày 29/12/2022.

2. Luật an toàn thực phẩm 2010.

3. Luật An toàn, vệ sinh lao động 2015.

4. <https://moitruongdulich.vn/index.php/item/1300>

5. <https://bepvesinh.com/giai-phap-dam-bao-ve-sinh-an-toan-thuc-pham/>

6. Tài liệu huấn luyện an toàn lao động trong khách sạn, Công Ty TNHH Huấn Luyện An Toàn Và Quan Trắc Môi Trường Nam Việt

7. Tài liệu huấn luyện an toàn lao động trong nhà hàng, Công Ty TNHH Huấn Luyện An Toàn Và Quan Trắc Môi Trường Nam Việt

8. Tài liệu huấn luyện an toàn lao động cho hướng dẫn viên du lịch, Công Ty TNHH Huấn Luyện An Toàn Và Quan Trắc Môi Trường Nam Việt

V. Ghi chú và giải thích:

8 giờ tổ chức giảng dạy trực tuyến, bao gồm các nội dung sau:

- Chương 3. An toàn vệ sinh thực phẩm (4 giờ)

- Chương 4. Xử lý tình huống an ninh, an toàn trong du lịch (4 giờ)

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Kỹ năng mềm (Soft skills)

Mã môn học: 510820252

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 10 giờ; bài tập, thảo luận: 4 giờ; thực hành: 29 giờ; kiểm tra: 1 giờ (thực hành); thi kết thúc môn học: 1 giờ (lý thuyết)).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Môn học Kỹ năng mềm được bố trí giảng dạy vào học kỳ II của các chương trình đào tạo trình độ trung cấp với mục đích trang bị cho học sinh hệ thống tri thức nền tảng về kỹ năng mềm, góp phần đáp ứng yêu cầu của từng vị trí việc làm trong giai đoạn hiện nay (Riêng đối với các lớp tuyển sinh năm 2024 được bố trí giảng dạy vào học kỳ III của khóa học).

II. Tính chất

Kỹ năng mềm là môn học bắt buộc trong chương trình đào tạo các ngành, nghề trình độ trung cấp tại Trường Cao đẳng Kon Tum. Môn học cung cấp những kiến thức cơ bản và gần gũi, gắn với thực tiễn học tập và công việc. Đối với học sinh trung cấp, trọng tâm là rèn luyện thói quen giao tiếp lịch sự, biết hợp tác và thực hiện trách nhiệm trong nhóm. Qua đó, người học hình thành tác phong học tập và làm việc phù hợp với môi trường nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các khái niệm, đặc điểm, vai trò của những kỹ năng mềm cơ bản trong môi trường nghề nghiệp.
2. Mô tả được một số nguyên tắc và các bước cơ bản để hình thành, rèn luyện các kỹ năng mềm.
3. Xác định được mối liên hệ giữa việc rèn luyện kỹ năng mềm với yêu cầu nghề nghiệp và sự phát triển cá nhân.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hành được các kỹ năng như: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng giải quyết vấn đề... thông qua các tình huống giả định gắn với môi trường nghề nghiệp;

2. Lập được kế hoạch học tập, kế hoạch công việc đơn giản; thuyết trình được một nội dung ngắn gọn, mạch lạc trước nhóm và tập thể.

3. Tham gia xây dựng nhóm làm việc và vận dụng được một số phương pháp cơ bản khi giải quyết vấn đề.

III. Yêu cầu về mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Tham gia học tập môn học với tinh thần tích cực; chủ động trao đổi, hợp tác với bạn bè trong hoạt động nhóm; phối hợp để hoàn thành công việc chung;

2. Có ý thức trách nhiệm với bản thân và nhóm, lớp; giữ thái độ đúng mực trong giao tiếp và ứng xử; khuyến khích, hỗ trợ các thành viên cùng tham gia hoạt động nhóm.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Thi/ KT
1	Chương 1: Kỹ năng giao tiếp và ứng xử trong môi trường nghề nghiệp	7	2	1	4	
	1. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của kỹ năng giao tiếp		1			
	2. Nguyên tắc và chuẩn mực ứng xử trong giao tiếp		1			
	3. Các kỹ năng giao tiếp trong môi trường nghề nghiệp			1	4	
	3.1. Kỹ năng lắng nghe, phản hồi trong giao tiếp					

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Thi/ KT
	3.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp 3.3. Kỹ năng giao tiếp trong môi trường số 3.4. Kỹ năng thích ứng					
2	Chương 2: Kỹ năng thuyết trình và làm việc nhóm	11	2	1	8	
	1. Kỹ năng thuyết trình 1.1. Khái niệm, vai trò của kỹ năng thuyết trình 1.2. Những lỗi cơ bản khi thực hiện bài thuyết trình 1.3. Xây dựng cấu trúc của một bài thuyết trình 1.3.1. Chuẩn bị cho bài thuyết trình 1.3.2. Xây dựng nội dung thuyết trình theo công thức BIKER 1.4. Kỹ năng thực hiện bài thuyết trình		1	0.5	4	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Thi/ KT
	<p>2. Kỹ năng làm việc nhóm</p> <p>2.1. Khái niệm, ý nghĩa của làm việc nhóm</p> <p>2.2. Các giai đoạn hình thành và phát triển nhóm làm việc hiệu quả</p> <p>2.3. Yếu tố và kỹ năng cần thiết để nhóm làm việc hiệu quả</p>		1	0.5	4	
3	Chương 3: Kỹ năng thu thập và xử lý thông tin	9	2	1	6	
	<p>1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò thông tin.</p> <p>2. Kỹ năng xác định nhu cầu, nguồn, kênh thông tin</p> <p>2.1. Xác định nhu cầu bảo đảm thông tin</p> <p>2.2. Xác định các kênh và nguồn thông tin</p> <p>2.3. Thiết lập hình thức và chế độ thu thập thông tin</p> <p>2.4. Yêu cầu với thông tin thu thập</p>		1		2	
	<p>3. Kỹ năng xử lý thông tin</p> <p>3.1. Kỹ năng xử lý thông tin tức thời</p>		1		2	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Thi/ KT
	3.2. Kỹ năng xử lý thông tin theo quy trình					
	4. Ứng dụng công nghệ thông tin, khắc phục rào cản trong xử lý thông tin. 4.1. Ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý thông tin 4.2. Những trở ngại trong quá trình thu thập và xử lý thông tin			1	2	
4	Chương 4: Kỹ năng ra quyết định và giải quyết vấn đề	7	2	1	4	
	1. Kỹ năng ra quyết định 1.1. Tổng quan về kỹ năng ra quyết định 1.2. Những sai lầm thường gặp khi đưa ra quyết định 1.3. Các phương pháp ra quyết định		1	0.5	2	
	2. Kỹ năng giải quyết vấn đề 2.1. Tổng quan về kỹ năng giải quyết vấn đề 2.2. Quy trình giải quyết vấn đề		1	0.5	2	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Thi/ KT
5	Kiểm tra định kỳ	1				1
6	Chương 5: Kỹ năng lập kế hoạch	9	2		7	
	<p>1. Kỹ năng lập kế hoạch trong môi trường học tập và nghề nghiệp</p> <p>1.1. Khái niệm, vai trò của kế hoạch</p> <p>1.2. Phương pháp xác định nội dung công việc (5W1H2C5M)</p> <p>1.2.1. Xác định 5W</p> <p>1.2.2. Xác định 1H</p> <p>1.2.3. Xác định phương pháp với 2C</p> <p>1.2.4. Xác định nguồn lực với 5M</p>		1		3	
	<p>2. Quy trình lập kế hoạch trong môi trường học tập và nghề nghiệp</p> <p>2.1. Xác định mục tiêu</p> <p>2.2. Xác định, phân loại công việc</p> <p>2.3. Xác định thời gian thực hiện</p>		1		4	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Thi/KT
	2.4. Thực hiện kế hoạch 2.5. Kiểm tra quá trình thực hiện kế hoạch					
7	Thi kết thúc môn học	1				1
Tổng cộng		45	10	4	29	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1:

KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ TRONG MÔI TRƯỜNG NGHỀ NGHIỆP

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, vai trò và một số nguyên tắc cơ bản của giao tiếp, ứng xử trong học tập và công việc.
2. Thực hành được các kỹ năng cơ bản như chào hỏi, giới thiệu, lắng nghe, phản hồi...; xử lý những tình huống giao tiếp thường gặp trong học tập và môi trường làm việc.
3. Hình thành thói quen giao tiếp lịch sự, tôn trọng; biết điều chỉnh cảm xúc và ứng xử phù hợp trong các tình huống học tập, sinh hoạt và công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của kỹ năng giao tiếp (1)
2. Nguyên tắc và chuẩn mực ứng xử trong giao tiếp
3. Các kỹ năng giao tiếp trong môi trường nghề nghiệp
 - 3.1. Kỹ năng lắng nghe, phản hồi trong giao tiếp
 - 3.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp

3.3. *Kỹ năng giao tiếp trong môi trường số*

CHƯƠNG 2:

KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH VÀ LÀM VIỆC NHÓM

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, nguyên tắc cơ bản của kỹ năng thuyết trình; mô tả được vai trò và đặc điểm của các giai đoạn hình thành và phát triển nhóm làm việc hiệu quả;

2. Thực hành được các bước cơ bản của kỹ năng thuyết trình; tham gia trao đổi thông tin rõ ràng; thực hiện được kỹ năng hợp tác trong hoạt động nhóm;

3. Hình thành ý thức rèn luyện để giao tiếp lịch sự, tích cực và hợp tác trong quá trình thuyết trình, làm việc nhóm.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Kỹ năng thuyết trình (2)

1.1. Khái niệm, vai trò của kỹ năng thuyết trình

1.2. Những lỗi cơ bản khi thực hiện bài thuyết trình

1.3. Xây dựng cấu trúc của một bài thuyết trình

1.3.1. Chuẩn bị cho bài thuyết trình

1.3.2. Xây dựng nội dung thuyết trình theo công thức BIKER

1.4. Kỹ năng thực hiện bài thuyết trình

2. Kỹ năng làm việc nhóm (3)

2.1. Khái niệm, ý nghĩa của làm việc nhóm

2.2. Các giai đoạn hình thành và phát triển nhóm làm việc hiệu quả

2.3. Yếu tố và kỹ năng cần thiết để nhóm làm việc hiệu quả

CHƯƠNG 3:

KỸ NĂNG THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nhận biết và trình bày được khái niệm, đặc điểm cơ bản của thu thập và xử lý thông tin; nêu được vai trò của việc thu thập và xử lý thông tin trong học tập và công việc.

2. Xác định một số kênh và nguồn thông tin đơn giản, tin cậy; thực hành được các bước cơ bản trong thu thập và xử lý thông tin; ứng dụng được công nghệ thông tin ở mức cơ bản để hỗ trợ việc tìm kiếm và xử lý thông tin.

3. Hình thành ý thức rèn luyện kỹ năng thu thập và xử lý thông tin để phục vụ học tập, giao tiếp; có thái độ tích cực, hạn chế sai sót trong quá trình thu thập và xử lý thông tin.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò thông tin (4)

2. Kỹ năng xác định nhu cầu, nguồn, kênh thông tin

2.1. Xác định nhu cầu bảo đảm thông tin

2.2. Xác định các kênh và nguồn thông tin

2.3. Thiết lập hình thức và chế độ thu thập thông tin

2.4. Yêu cầu với thông tin thu thập

3. Kỹ năng xử lý thông tin (4)

3.1. Kỹ năng xử lý thông tin tức thời

3.2. Kỹ năng xử lý thông tin theo quy trình

4. Ứng dụng công nghệ thông tin, khắc phục rào cản trong xử lý thông tin

4.1. Ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý thông tin

4.2. Những trở ngại trong quá trình thu thập và xử lý thông tin

CHƯƠNG 4:

KỸ NĂNG RA QUYẾT ĐỊNH VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được tổng quan về ra quyết định và giải quyết vấn đề; nhận diện được các sai lầm thường gặp khi đưa ra quyết định; mô tả được một số phương pháp ra quyết định và quy trình giải quyết vấn đề.

2. Thực hiện được các bước cơ bản trong quy trình ra quyết định; vận dụng các phương pháp ra quyết định vào tình huống cụ thể; áp dụng quy trình giải quyết vấn đề để xử lý tình huống nghề nghiệp đơn giản.

3. Hình thành ý thức rèn luyện kỹ năng ra quyết định và giải quyết vấn đề phù hợp với năng lực bản thân; có thái độ tích cực trong học tập và nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Kỹ năng ra quyết định (3)

1.1. Tổng quan về kỹ năng ra quyết định

1.2. Những sai lầm thường gặp khi đưa ra quyết định

1.3. Các phương pháp ra quyết định

2. Kỹ năng giải quyết vấn đề (2)

2.1. Tổng quan về kỹ năng giải quyết vấn đề

2.2. Quy trình giải quyết vấn đề

CHƯƠNG 5:

KỸ NĂNG LẬP KẾ HOẠCH

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, vai trò, phương pháp xác định nội dung công việc trong học tập và nghề nghiệp.

2. Xây dựng và thực hiện được kế hoạch trong môi trường học tập và nghề nghiệp.

3. Hình thành ý thức rèn luyện kỹ năng lập kế hoạch phù hợp với khả năng của bản thân; có tinh thần trách nhiệm trong việc thực hiện kế hoạch học tập và công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Kỹ năng lập kế hoạch (2)

1.1. Khái niệm, vai trò của kế hoạch (5)

1.2. Phương pháp xác định nội dung công việc (5W1H2C5M)

1.2.1. Xác định nội dung công việc 5W

1.2.2. *Xác định phương pháp thực hiện 1H*

1.2.3. *Xác định phương pháp kiểm tra, đánh giá 2C*

1.2.4. *Xác định nguồn lực với 5M*

2. Quy trình lập kế hoạch trong môi trường học tập và nghề nghiệp (3)

2.1. Xác định mục tiêu

2.2. Xác định, phân loại công việc

2.3. Xác định thời gian thực hiện

2.4. Thực hiện kế hoạch

2.5. Kiểm tra quá trình thực hiện kế hoạch

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn hóa

Phòng học bảo đảm rộng rãi, có không gian để tổ chức các hoạt động dạy và học: Hoạt động nhóm, xử lý tình huống, hoạt động trải nghiệm....

II. Trang thiết bị máy móc

- Máy chiếu hoặc tivi, máy tính xách tay,...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Giáo trình Kỹ năng mềm.

- Dụng cụ, nguyên vật liệu: Giấy A0, A4, bút viết, giấy màu, kéo, video, hình ảnh, tài liệu phát tay, phương tiện dạy học khác....

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được định nghĩa “kỹ năng mềm”; phân biệt được kỹ năng mềm với kỹ năng cứng.

- Xác định được vai trò của kỹ năng mềm đối với học tập, công việc và cuộc sống.

- Liệt kê và giải thích được ý nghĩa của các nguyên tắc giao tiếp cơ bản (ví dụ: Tôn trọng, lắng nghe, hợp tác...).

- Nhận biết và mô tả quy trình hình thành từng kỹ năng (ví dụ: Kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết vấn đề...).

- Trình bày đặc điểm chính của mỗi kỹ năng (điểm mạnh, hạn chế, điều kiện áp dụng).

2. Kỹ năng

- Thực hành được kỹ năng giao tiếp (chào hỏi, giới thiệu, trình bày, lắng nghe).

- Thực hành được kỹ năng làm việc nhóm (phân công, phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau).

- Thực hành được kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định trong nhóm.

- Thực hành được kỹ năng lập kế hoạch cá nhân/nhóm.

- Áp dụng kỹ năng mềm để giải quyết các tình huống xung đột trong nhóm.

- Áp dụng kỹ năng mềm để xử lý được áp lực trong môi trường nghề nghiệp.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thể hiện thái độ lịch sự, tôn trọng trong giao tiếp.

- Có tinh thần hợp tác, hỗ trợ trong nhóm.

- Thực hiện đúng trách nhiệm được phân công.

- Biết tự đánh giá và điều chỉnh hành vi phù hợp với môi trường nghề nghiệp

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên:

- + Số bài kiểm tra: 1 bài

- + Hình thức: Sản phẩm hoạt động thảo luận nhóm hoặc bài tập cá nhân (Đề kiểm tra, đáp án phải được thể hiện trong kế hoạch bài giảng).

- + Thời gian kiểm tra: 30 phút

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

- + Số bài kiểm tra: 1 bài

- + Hình thức kiểm tra: Sản phẩm hoạt động thảo luận nhóm hoặc bài tập cá nhân (Đề kiểm tra, đáp án phải được thể hiện trong kế hoạch bài giảng)

+ Thời gian kiểm tra: 45 phút

2. Thi kết thúc môn học

- Điều kiện dự thi:

+ Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: Thời gian học lý thuyết, thực hành, thí nghiệm và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học.

+ Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

+ Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường.

- Hình thức thi: Tự luận

- Thời gian thi: 60 phút

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch của nhà trường ban hành hằng năm.

- Các học sinh đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học cần thực hiện theo đúng Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên (Quyết định số 1573/QĐ-CĐKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum).

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Kỹ năng mềm được áp dụng trong chương trình đào tạo, trình độ trung cấp, Trường Cao đẳng Kon Tum.

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

1. Đối với nhà giáo

Trong quá trình giảng dạy nhà giáo cần quan tâm phát huy kinh nghiệm của người học; chú trọng đầu tư tổ chức tốt các tiết thực hành cả về nội dung lẫn hình thức nhằm hình thành cho người học những kỹ năng, năng lực phù hợp.

2. Đối với người học

- Người học phải tham dự ít nhất 80% thời gian học tập của môn học và có đầy đủ các bài kiểm tra theo yêu cầu của môn học được quy định trong chương trình môn học. Các bài kiểm tra phải đạt từ 5 điểm trở lên (theo thang điểm 10).

- Người học cần có giáo trình "Kỹ năng mềm" để làm nguồn tài liệu chính; tham khảo thêm các nguồn tài liệu khác theo hướng dẫn của nhà giáo giảng dạy. Tham gia đầy đủ, tích cực các hoạt động trên lớp.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Khi học tập môn học này người học cần chú ý các vấn đề sau:

- Nhận biết đúng vai trò của các kỹ năng mềm.
- Xác định được đặc điểm của từng loại kỹ năng và quy trình thực hiện các kỹ năng thuyết trình, kỹ năng ra quyết định..;
- Rèn luyện các kỹ năng mềm cần có của bản thân như: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ra quyết định,....

IV. Tài liệu tham khảo

1. Lê Thị Lan Phạm Minh Hạc. Kỹ năng giao tiếp và ứng xử trong môi trường công sở. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Sư phạm; 2019.
2. Trần Khánh Đức. Giáo trình kỹ năng mềm. Hà Nội: Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam; 2019.
3. Nguyễn Văn Dũng. Kỹ năng mềm trong học tập và công việc. Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động - Xã hội; 2020.
4. Nguyễn Gia Tuấn Anh. Giáo trình Thu thập và tiền xử lý dữ liệu. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh; 2023.
5. Đỗ Mạnh Cường. Kỹ năng học đại học. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia; 2016.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo (Entrepreneurship and Innovation)

Mã mô đun: 511520103

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 14 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 28 giờ; kiểm tra: 1 giờ (thực hành); thi: 2 giờ (1 giờ lý thuyết, 1 giờ thực hành)).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo là mô đun cơ sở, được bố trí giảng dạy cụ thể như sau:

1. Đối với các lớp tuyển sinh năm 2023 (chỉ gồm các lớp trình độ cao đẳng): Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo được bố trí giảng dạy vào học kỳ V của khóa học.

2. Đối với các lớp tuyển sinh năm 2024 (bao gồm các lớp trình độ cao đẳng và trình độ trung cấp): Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo được bố trí giảng dạy vào học kỳ III của khóa học.

3. Đối với các lớp tuyển sinh năm 2025 trở đi:

- Các lớp trình độ cao đẳng: Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo được bố trí giảng dạy vào học kỳ III của khóa học.

- Các lớp trình độ trung cấp: Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo được bố trí giảng dạy vào học kỳ II của khóa học.

II. Tính chất

Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo là mô đun tích hợp giữa kiến thức và kỹ năng, chú trọng rèn luyện năng lực tư duy sáng tạo, kỹ năng lập kế hoạch kinh doanh và giải quyết vấn đề thực tiễn. Mô đun giúp người học hình thành tư duy khởi nghiệp, năng lực đổi mới sáng tạo và khả năng phát triển dự án khởi nghiệp, tự chủ trong nghề nghiệp tương lai.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các khái niệm cơ bản trong lĩnh vực khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.

2. Mô tả được các phương pháp hình thành ý tưởng khởi nghiệp; cách thức đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp.

3. Liệt kê được các nội dung cơ bản của một kế hoạch khởi nghiệp.

4. Xác định được các kiến thức và kỹ năng cần thiết trong khởi nghiệp.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Hình thành được ý tưởng khởi nghiệp khả thi.

2. Thực hiện đúng cách thức đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp.

3. Xây dựng được một kế hoạch khởi nghiệp đúng chuẩn.

4. Thuyết trình gọi vốn, xây dựng mạng lưới quan hệ cho dự án khởi nghiệp bảo đảm đúng kỹ thuật.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Nhận thức được tổng quan về hệ sinh thái khởi nghiệp Việt Nam, từ đó hình thành thái độ ứng xử đúng đắn, nâng cao khả năng thành công trong khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.

2. Chủ động, sáng tạo trong học tập cũng như trong công việc và có trách nhiệm với quyết định của bản thân.

3. Có thái độ làm việc nghiêm túc và đạo đức trong kinh doanh.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1. Giới thiệu về khởi nghiệp đổi mới sáng tạo	4	4		0	
	1. Một số khái niệm 1.1. Kinh doanh 1.2. Doanh nghiệp 1.3. Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo	1	1			
	2. Quy trình khởi nghiệp đổi mới sáng tạo	1	1			

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3. Giới thiệu hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam 3.1. Hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo 3.2. Hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam	2	2			
	Bài 2. Hình thành, đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp	13	3		10	
	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Khái niệm 1.2. Một số phương pháp hình thành ý tưởng khởi nghiệp 1.3. Tiêu chí đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp khả thi	1	1			
2	2. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp 2.1. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp kinh nghiệm 2.2. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp tìm kiếm trên internet 2.3. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp đối tượng tiêu điểm 2.4. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp động não	7	1		6	
	3. Đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp 3.1. Đánh giá ý tưởng khởi nghiệp 3.2. Lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp	5	1		4	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
3	Kiểm tra định kỳ	1				1
4	Bài 3. Lập kế hoạch khởi nghiệp	19	5		14	
	1. Lý thuyết liên quan 1.1. Khái niệm 1.2. Ý nghĩa của kế hoạch khởi nghiệp 1.3. Nội dung cơ bản của kế hoạch khởi nghiệp	1	1			
	2. Lập kế hoạch khởi nghiệp 2.1. Tóm tắt dự án 2.2. Mô tả sản phẩm/dịch vụ 2.3. Phân tích thị trường và đối thủ cạnh tranh 2.4. Lập kế hoạch marketing 2.5. Lập kế hoạch sản xuất 2.6. Lập kế hoạch nhân sự 2.7. Lập kế hoạch tài chính 2.8. Phân tích yếu tố rủi ro	18	4		14	
5	Bài 4. Một số kiến thức và kỹ năng cần thiết trong khởi nghiệp	6	2		4	
	1. Một số kiến thức cần thiết trong khởi nghiệp 1.1. Kiến thức chuyên môn 1.2. Kiến thức kinh doanh 1.3. Kiến thức quản trị	1	1			
	2. Thực hành một số kỹ năng cần thiết trong khởi nghiệp 2.1. Thuyết trình gọi vốn (Pitching) 2.2. Xây dựng mạng lưới (Networking)	5	1		4	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
6	Thi kết thúc mô đun	2				2
Cộng		45	14	0	28	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: GIỚI THIỆU VỀ KHỞI NGHIỆP ĐỔI MỚI SÁNG TẠO

(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được một số khái niệm cơ bản trong khởi nghiệp đổi mới sáng tạo như: Kinh doanh, doanh nghiệp, khởi nghiệp đổi mới sáng tạo và hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.

2. Mô tả được các bước trong quy trình khởi nghiệp đổi mới sáng tạo.

3. Đánh giá được tổng quan hệ sinh thái khởi nghiệp Việt Nam, từ đó hình thành thái độ ứng xử đúng đắn, nâng cao khả năng thành công khi khởi nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số khái niệm (1)

1.1. Kinh doanh

1.2. Doanh nghiệp

1.3. Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo

2. Quy trình khởi nghiệp đổi mới sáng tạo (2)

3. Giới thiệu về hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam (1, 3)

3.1. Hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo

3.2. Hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam

BÀI 2: HÌNH THÀNH, ĐÁNH GIÁ VÀ LỰA CHỌN Ý TƯỞNG KHỞI NGHIỆP

(Thời gian: 13 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm về cơ hội kinh doanh và ý tưởng khởi nghiệp.

2. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp kinh nghiệm, tìm kiếm trên internet, đối tượng tiêu điểm và động não đúng quy trình kỹ thuật; đánh giá và lựa chọn được ý tưởng khởi nghiệp khả thi.

3. Chủ động, sáng tạo trong quyết định, lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp và có trách nhiệm với quyết định của bản thân.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Lý thuyết liên quan

1.1. Khái niệm (4)

1.1.1. Cơ hội kinh doanh

1.1.2. Ý tưởng khởi nghiệp

1.2. Một số phương pháp hình thành ý tưởng khởi nghiệp (1, 4, 5)

2.1. Phương pháp kinh nghiệm

2.2. Phương pháp tìm kiếm trên internet

2.3. Phương pháp đối tượng tiêu điểm

2.4. Phương pháp động não

1.3. Tiêu chí đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp (6)

2. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp (1, 4, 5)

2.1. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp kinh nghiệm

2.1.1. Trình tự thực hiện

2.1.2. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

2.2. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp tìm kiếm trên internet

2.2.1. Trình tự thực hiện

2.2.2. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

2.3. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp đối tượng tiêu điểm

2.3.1. Trình tự thực hiện

2.3.2. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

2.4. Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp động não

2.4.1. Trình tự thực hiện

2.4.2. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

3. Đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp (6)

3.1. Đánh giá ý tưởng khởi nghiệp

3.1.1. *Đánh giá sơ bộ*

3.1.2. *Đánh giá chi tiết*

3.3. Lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp

BÀI 3: LẬP KẾ HOẠCH KHỞI NGHIỆP

(Thời gian: 19 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, ý nghĩa và các nội dung cơ bản của kế hoạch khởi nghiệp.
2. Xây dựng được kế hoạch khởi nghiệp đúng yêu cầu.
3. Hình thành thái độ làm việc nghiêm túc, khoa học.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Lý thuyết liên quan (4)

1.1. Khái niệm

1.2. Ý nghĩa của kế hoạch khởi nghiệp

1.3. Nội dung cơ bản của kế hoạch khởi nghiệp

2. Lập kế hoạch khởi nghiệp (7-9)

2.1. Tóm tắt dự án

2.1.1. *Nội dung chính*

2.1.2. *Trình tự thực hiện*

2.1.3. *Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục*

2.2. Mô tả sản phẩm/dịch vụ

2.2.1. *Nội dung chính*

2.2.2. *Trình tự thực hiện*

2.2.3. *Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục*

2.3. Phân tích thị trường và đối thủ cạnh tranh

2.3.1. *Nội dung chính*

2.3.2. *Trình tự thực hiện*

2.3.3. *Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục*

2.4. Lập kế hoạch marketing

2.4.1. *Nội dung chính*

2.4.2. *Trình tự thực hiện*

2.4.3. *Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục*

2.5. Lập kế hoạch sản xuất

2.5.1. *Nội dung chính*

2.5.2. *Trình tự thực hiện*

2.5.3. *Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục*

2.6. Lập kế hoạch nhân sự

2.6.1. *Nội dung chính*

2.6.2. *Trình tự thực hiện*

2.6.3. *Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục*

2.7. Lập kế hoạch tài chính

2.7.1. *Nội dung chính*

2.7.2. *Trình tự thực hiện*

2.7.3. *Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục*

2.8. Phân tích yếu tố rủi ro

2.8.1. *Nội dung chính*

2.8.2. *Trình tự thực hiện*

2.8.3. *Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục*

BÀI 4: MỘT SỐ KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG CẦN THIẾT TRONG KHỞI NGHIỆP

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các kiến thức cần thiết trong khởi nghiệp; quy trình thuyết trình gọi vốn và xây dựng mạng lưới.

2. Thực hiện thuyết trình gọi vốn và xây dựng mạng lưới quan hệ phục vụ khởi nghiệp đúng kỹ thuật.

3. Hình thành tác phong nhanh nhẹn, tự tin cần có của người khởi nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số kiến thức cần thiết trong khởi nghiệp (9, 10)

1.1. Kiến thức chuyên môn

1.2. Kiến thức kinh doanh

1.3. Kiến thức quản trị

2. Thực hành một số kỹ năng cần thiết trong khởi nghiệp (9, 10)

2.1. Thuyết trình gọi vốn (pitching)

2.1.1. Lý thuyết liên quan

2.1.2. Trình tự thực hiện

2.1.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

2.2. Xây dựng mạng lưới (networking)

2.2.1. Lý thuyết liên quan

2.2.2. Trình tự thực hiện

2.2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng máy vi tính.

II. Trang thiết bị, máy móc: Máy tính, máy chiếu projector, mạng internet.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Giáo trình lưu hành nội bộ của Trường Cao đẳng Kon Tum, kế hoạch bài giảng, bài giảng powerpoint, bài giảng điện tử.

- Học liệu số: Cổng thông tin khởi nghiệp quốc gia <https://startup.gov.vn>; công cụ tạo ý tưởng trực tuyến <https://www.ideationlab.org>; nền tảng làm việc nhóm Google Workspace (Docs, Sheets, Jamboard, Form).

- Video minh họa và case study thực tế từ các dự án khởi nghiệp học sinh sinh viên.

- Phiếu học tập, phiếu đánh giá nhóm dành cho học sinh, sinh viên.

- Giấy A0, giấy A4, bút chì, bút màu, giấy note và nam châm.

IV. Các điều kiện khác: Không.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức:

- Trình bày được khái niệm kinh doanh, doanh nghiệp, khởi nghiệp đổi mới sáng tạo, cơ hội kinh doanh, ý tưởng khởi nghiệp, kế hoạch khởi nghiệp; quy trình khởi nghiệp; các kiến thức cần thiết trong khởi nghiệp; quy trình thuyết trình gọi vốn; quy trình xây dựng mạng lưới quan hệ phục vụ khởi nghiệp.

- Liệt kê được các nhân tố thuộc hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo Việt Nam; nội dung cơ bản của kế hoạch khởi nghiệp.

- Mô tả được các phương pháp hình thành ý tưởng khởi nghiệp gồm: Kinh nghiệm, tìm kiếm trên internet, đối tượng tiêu điểm và động não.

- Trình bày được tiêu chí, cách thức đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp.

2. Kỹ năng:

- Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp kinh nghiệm.

- Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp tìm kiếm trên internet.

- Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp đối tượng tiêu điểm.

- Hình thành ý tưởng khởi nghiệp bằng phương pháp động não.

- Lập kế hoạch khởi nghiệp.

- Thuyết trình gọi vốn cho dự án khởi nghiệp đã lập kế hoạch.

- Xây dựng mạng lưới quan hệ cho dự án khởi nghiệp đã lập kế hoạch.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, sáng tạo trong quyết định, lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp và có trách nhiệm với quyết định của bản thân.

- Hình thành thái độ làm việc nghiêm túc, khoa học.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên:

Số bài kiểm tra: 01 bài.

Hình thức kiểm tra: Sản phẩm thực hành (Đề kiểm tra, đáp án phải được thể hiện trong kế hoạch bài giảng).

Thời gian kiểm tra: 1 giờ.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01 bài.

Hình thức kiểm tra: Sản phẩm thực hành (Đề kiểm tra, đáp án phải được thể hiện trong kế hoạch bài giảng).

Thời gian kiểm tra: 1 giờ

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

+ Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: Thời gian học lý thuyết, thực hành, thí nghiệm và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình mô đun.

+ Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

+ Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường.

- Hình thức thi: Trắc nghiệm và tự luận.

- Thời gian thi: 2 giờ

- Thời gian hoàn thành đề thi: Theo kế hoạch của Trường ban hành hằng năm.

- Các học sinh đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Đánh giá mức độ chủ động, sáng tạo, thái độ làm việc nghiêm túc, khoa học.

- Đánh giá khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến mô đun để vận dụng vào hoạt động học tập.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo được dùng để giảng dạy trong chương trình đào tạo các ngành, nghề, trình độ trung cấp và cao đẳng của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo: Trước khi giảng dạy cần căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để bảo đảm chất lượng

giảng dạy; giải thích các thuật ngữ chuyên môn; trình bày đầy đủ các kiến thức trong nội dung bài học; yêu cầu và hướng dẫn học sinh, sinh viên làm các bài tập thực hành; chuẩn bị và cung cấp đầy đủ Phiếu hướng dẫn thực hành, Phiếu đánh giá năng lực thực hành cho học sinh, sinh viên trước khi thực hành.

2. Đối với người học: Học sinh, sinh viên đọc tài liệu nhà giáo cung cấp; tìm hiểu tài liệu tham khảo do nhà giáo giới thiệu; thảo luận với học sinh, sinh viên khác; thực hiện các bài thực hành và trình bày theo nhóm/cá nhân.

III. Những trọng tâm cần chú ý: Hình thành, đánh giá và lựa chọn ý tưởng khởi nghiệp; Lập kế hoạch khởi nghiệp.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Đại học Quốc gia Hà Nội và Đại học Bách Khoa Hà Nội. Tài liệu hướng dẫn đổi mới sáng tạo và khởi nghiệp dành cho sinh viên (Đề án 1665). Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội và Đại học Bách Khoa Hà Nội; 2018.

2. BQ Training. Quy trình 9 giai đoạn của một start up cơ bản 2020 [Available from: <https://bqtraining.edu.vn/quy-trinh-9-giai-doan-cua-1-start-up-co-ban/>].

3. Bùi Nhật Quang. Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo ở Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghiệp lần thứ tư. 2017:35-52.

4. Nguyễn Ngọc Huyền, Ngô Thị Việt Nga. Giáo trình khởi sự kinh doanh. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân; 2014.

5. Social sciences. Phương pháp đối tượng tiêu điểm 2020 [16/12/2021]. Available from: <https://voer.edu.vn/m/phuong-phap-doi-tuong-tieu-diem/eed17ab5>.

6. Dương Văn Sơn. Đánh giá ý tưởng kinh doanh [18/02/2017]. Available from: <https://tuaf.edu.vn/khoakinhteptnt/bai-viet/danh-gia-y-tuong-kinh-doanh-14653.html>.

7. TS Đỗ Thị Kim H. Tài Liệu Đào Tạo Lập Kế Hoạch Kinh Doanh. Do Liên minh Châu Âu tại Việt Nam tài trợ thông qua SMEDF; 2007.

8. Võ Thị Quý. Lập kế hoạch kinh doanh. Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh; 2013.

9. Viện Khoa học Giáo dục nghề nghiệp, Quỹ nhi đồng Liên hợp quốc. Tài liệu chương trình Sáng tạo - Khởi nghiệp. Hà Nội: Viện Khoa học Giáo dục nghề nghiệp, Quỹ nhi đồng Liên hợp quốc; 2020.

10. Tổ công tác triển khai đề án 1665. Tài liệu tham khảo về hỗ trợ khởi nghiệp. Hà Nội: Công ty CP Công nghệ giáo dục Novaedu; 2017.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có): Mô đun Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo có số giờ dạy trực tuyến gián tiếp là 8 giờ, bao gồm nội dung lý thuyết các bài 1 và bài 3.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Chuyển đổi số (Digital Transformation).

Mã mô đun: 512721053

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm: 27 giờ; kiểm tra: 2 giờ thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Mô đun Chuyển đổi số là mô đun thuộc khối các mô đun, môn học chung của chương trình đào tạo trình độ trung cấp. Được bố trí học sau môn học Tin học.

II. Tính chất

Mô đun Chuyển đổi số là mô đun kết hợp giữa lý thuyết và thực hành. Chương trình mô đun sẽ cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng cơ bản về chuyển đổi số, khai thác thông tin, giao tiếp, hợp tác trong môi trường số; sử dụng các công cụ, nền tảng số, trí tuệ nhân tạo để sáng tạo nội dung, thực hiện trách nhiệm công dân trong môi trường số. Là mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp các ngành, nghề được đào tạo trong nhà trường.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được khái niệm, lợi ích, thách thức và xu hướng chuyển đổi số trong các lĩnh vực; các quy định pháp luật về an toàn, bảo mật, quyền riêng tư và bản quyền số trong môi trường mạng; một số triệu chứng về sự cố kỹ thuật đơn giản khi sử dụng máy tính và môi trường số, nguyên nhân và cách khắc phục.

2. Mô tả được nhu cầu thông tin; các bước cơ bản để tìm kiếm, khai thác thông tin trong môi trường số.

3. Liệt kê được công cụ giao tiếp, hợp tác, sáng tạo nội dung số.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện tìm kiếm được thông tin cơ bản theo nhu cầu. Khai thác các thông tin tìm kiếm được. Lưu trữ, tổ chức và chia sẻ được dữ liệu, thông tin và nội dung trong môi trường số.

2. Sử dụng được công cụ số để giao tiếp, hợp tác và chia sẻ dữ liệu trong môi trường số.

3. Tạo và chỉnh sửa được nội dung số ở các định dạng khác nhau (văn bản, hình ảnh, âm thanh, video).

4. Sử dụng được một số công cụ AI để tạo nội dung số bảo đảm tính minh bạch và đạo đức.

5. Thực hiện đúng các quy định về văn hóa, biện pháp an toàn và bảo mật thông tin trong môi trường số.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có trách nhiệm trong việc sử dụng và cập nhật các công cụ số, nên tăng số trong quá trình học tập, nghiên cứu.

2. Tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu của cá nhân, tôn trọng bản quyền và đạo đức số.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Kiểm tra
1	Bài 1. Tổng quan về chuyên đổi số	1	1	0	0	0
	1. Khái quát về chuyên đổi số 1.1. Các khái niệm liên quan 1.2. Lợi ích và thách thức					

T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Kiểm tra
	2. Khái quát về năng lực số 2.1. Năng lực số 2.2. Công dân số 3. Chuyển đổi số trong các lĩnh vực 3.1 Chuyển đổi số trong giáo dục 3.2. Chuyển đổi số trong hoạt động cơ quan nhà nước					
2	Bài 2: Khai thác dữ liệu và thông tin số	5	2	0	3	
	1. Tìm kiếm thông tin trong môi trường số 1.1. Xác định nhu cầu thông tin 1.2. Tìm kiếm thông tin trong môi trường số		0.5		1	
	2. Khai thác dữ liệu và thông tin số		0.5		1	
	3. Tổ chức, lưu trữ và chia sẻ dữ liệu trong môi trường số (Cloud) 3.1. Đăng ký, đăng nhập tài khoản 3.2. Tổ chức, lưu trữ dữ liệu 3.3. Chia sẻ dữ liệu		1		1	
3	Bài 3: Giao tiếp và hợp tác trong môi trường số	5	2	0	3	0
	1. Công cụ giao tiếp trực tuyến 1.1. Sử dụng Zalo 1.2. Sử dụng Microsoft Teams		0.5		1	
	2. Công cụ hợp tác và chia sẻ thông tin trong môi trường số		0.5		2	

T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Kiểm tra
	2.1. Sử dụng Google document 2.2. Sử dụng Google sheet 2.3. Sử dụng Google form					
	3. Quy tắc ứng xử và bảo mật 3.1. Văn hóa giao tiếp số 3.2. Nguyên tắc bảo mật thông tin		1		0	
4	Bài 4: Sáng tạo nội dung số	13	4	0	8	1
	1. Tạo văn bản dựa vào Template		0.5		1	
	2. Tạo và chỉnh sửa hình ảnh 2.1. Các định dạng hình ảnh 2.2. Tạo và chỉnh sửa hình ảnh		1		2	
	3. Tạo âm thanh 3.1. Các định dạng âm thanh 3.2. Tạo âm thanh 3.3. Chỉnh sửa âm thanh		1		2.5	
	4. Tạo video với canva 4.1. Giới thiệu giao diện và tính năng 4.2. Thêm các thành phần 4.3. Biên tập và hoàn thiện 4.4. Phân phối video		1.5		2.5	
	Bài kiểm tra số 1					1
5	Bài 5: Bản quyền và giấy phép	5	2	0	3	0
	1. Bản quyền và quyền sở hữu trí tuệ 1.1. Các loại hình bản quyền 1.2. Quy định pháp luật liên quan		1		0	
	2. Sử dụng nội dung miễn phí bản quyền 2.1. Hình ảnh, nhạc miễn phí bản quyền 2.2. Kho dữ liệu mở, Creative Commons		0.5		1	

T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Kiểm tra
	3. Kỹ thuật trích dẫn nguồn thông tin 3.1. Chuẩn APA, MLA 3.2. Công cụ hỗ trợ trích dẫn		0.5		2	
6	Bài 6: An toàn và bảo mật số trong môi trường số	5	2	0	3	
	1. Các vấn đề và tình huống trong môi trường số 1.1. Các vấn đề kỹ thuật khi sử dụng thiết bị số 1.2. Các tình huống trong sử dụng môi trường số 2. Bảo mật tài khoản cá nhân 2.1. Mật khẩu mạnh 2.2. Xác thực 2 lớp		1		1	
	3. Phần mềm và hệ thống bảo mật 3.1. Phần mềm diệt virus 3.2. Cập nhật hệ điều hành		0.5		1	
	4. Thói quen an toàn trên mạng xã hội 4.1. Quản lý thông tin cá nhân 4.2. Nhận diện lừa đảo		0.5		1	
7	Bài 7: Ứng dụng trí tuệ nhân tạo	10	2	0	7	1
	1. Giới thiệu tổng quan về AI 1.1. Khái niệm 1.2. Ứng dụng của AI 1.3. Lợi ích, thách thức khi ứng dụng AI 1.4. Trách nhiệm trong ứng dụng AI		1		0	
	2. Hướng dẫn sử dụng một số công cụ AI 2.1. ChatGPT 2.2. Google AI studio		0.5		1	
	3. Thực hành ứng dụng AI 3.1. Tạo nội dung, tóm tắt văn bản bằng AI		0.5		6	

T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành	Kiểm tra
	3.2. Tạo hình ảnh, poster bằng AI 3.3. Tạo âm thanh, video bằng AI					
	Bài kiểm tra số 2					1
	Thi kết thúc mô đun	1	0	0	0	1
	Cộng:	45	15	0	27	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ

(Thời gian: 1 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các khái niệm liên quan chuyển đổi số, những lợi ích và thách thức của chuyển đổi số; các năng lực số.
2. Phân biệt được các khái niệm cơ bản về chuyển đổi số, năng lực số và công dân số.
3. Chủ động liên hệ bản thân về năng lực số; có thái độ tích cực, sẵn sàng tham gia chuyển đổi số.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khái quát về chuyển đổi số (1)

1.1. Các khái niệm liên quan

1.2. Lợi ích và thách thức

2. Khái quát về năng lực số (2)

2.1. Năng lực số

2.2. Công dân số

3. Chuyển đổi số trong các lĩnh vực

3.1. Chuyển đổi số trong giáo dục (3)

3.2. Chuyển đổi số trong hoạt động cơ quan nhà nước

BÀI 2: KHAI THÁC DỮ LIỆU VÀ THÔNG TIN SỐ

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được nhu cầu thông tin, các bước tìm kiếm và khai thác thông tin số.
2. Tìm kiếm được thông tin đơn giản, truy cập và điều hướng thông tin tìm được; khai thác được thông tin tìm kiếm; tổ chức lưu trữ và chia sẻ được dữ liệu trong môi trường số.
3. Trách nhiệm trong việc lưu trữ, chia sẻ thông tin.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm kiếm thông tin trong môi trường số (2)

1.1. Xác định nhu cầu thông tin

1.2. Tìm kiếm thông tin trong môi trường số

2. Khai thác dữ liệu và thông tin số

3. Tổ chức, lưu trữ và chia sẻ dữ liệu trong môi trường số (Cloud) (4)

3.1. Đăng ký, đăng nhập tài khoản

3.2. Tổ chức, lưu trữ dữ liệu

3.3. Chia sẻ dữ liệu

BÀI 3: GIAO TIẾP VÀ HỢP TÁC TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các công cụ giao tiếp và hợp tác trong môi trường số.
2. Lựa chọn và sử dụng được các công cụ số đơn giản, phù hợp để giao tiếp, chia sẻ dữ liệu, thông tin và nội dung số trong bối cảnh cụ thể. Tạo được nhóm, tổ chức họp online, chia sẻ dữ liệu, hợp tác trực tuyến.
3. Ứng xử văn minh, bảo mật thông tin. Thực hiện đúng các quy định về an toàn lao động.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Công cụ giao tiếp trực tuyến (4)

1.1. Sử dụng Zalo

1.2. Sử dụng Microsoft Teams

2. Công cụ hợp tác và chia sẻ thông tin trong môi trường số (5)

2.1. Sử dụng Google document

2.2. Sử dụng Google sheet

2.3. Sử dụng Google form

3. Quy tắc ứng xử và bảo mật

3.1. Văn hóa giao tiếp số

3.2. Nguyên tắc bảo mật thông tin

BÀI 4: SÁNG TẠO NỘI DUNG SỐ

(Thời gian: 13 giờ)

I. Mục tiêu

1. Trình bày được cách tạo và chỉnh sửa nội dung số ở các định dạng: văn bản, hình ảnh, âm thanh, video.
2. Tạo và chỉnh sửa được nội dung số ở các định dạng khác nhau như văn bản, hình ảnh, âm thanh, video thông qua các công cụ số.
3. Phát huy tính sáng tạo, tôn trọng bản quyền.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tạo văn bản dựa vào Template (4)

2. Tạo và chỉnh sửa hình ảnh (4)

2.1. Các định dạng hình ảnh

2.2. Tạo và chỉnh sửa hình ảnh

3. Tạo âm thanh (6)

3.1. Các định dạng âm thanh

3.2. Tạo âm thanh

3.3. Chỉnh sửa âm thanh

4. Tạo video với canva (6)

4.1. Giới thiệu giao diện và tính năng

4.2. Thêm các thành phần

4.3. Biên tập và hoàn thiện

4.4. Phân phối video

Bài kiểm tra số 1

BÀI 5: BẢN QUYỀN VÀ GIẤY PHÉP

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm bản quyền, dữ liệu mở, quyền sở hữu trí tuệ, các loại hình bản quyền, quy định pháp luật liên quan.
2. Sử dụng được kho dữ liệu mở, nội dung miễn phí bản quyền; trích dẫn tài liệu theo chuẩn APA, MLA bằng công cụ hỗ trợ.
3. Thực hiện nghiêm túc, có trách nhiệm khi sử dụng và chia sẻ nội dung số.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Bản quyền và quyền sở hữu trí tuệ (1)

1.1. Các loại hình bản quyền

1.2. Quy định pháp luật liên quan

2. Sử dụng nội dung miễn phí bản quyền (1)

2.1. Hình ảnh, nhạc miễn phí bản quyền

2.2. Kho dữ liệu mở, Creative Commons

3. Kỹ thuật trích dẫn nguồn thông tin (4)

3.1. Chuẩn APA, MLA

3.2. Công cụ hỗ trợ trích dẫn

BÀI 6: AN TOÀN VÀ BẢO MẬT SỐ TRONG MÔI TRƯỜNG

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các nguyên tắc bảo mật tài khoản, phần mềm bảo mật, an toàn trên mạng xã hội; các vấn đề kỹ thuật trong khi sử dụng thiết bị và môi trường số, nguyên nhân, biện pháp khắc phục.

2. Thiết lập mật khẩu mạnh, xác thực 2 lớp, cài đặt được phần mềm diệt virus, cập nhật hệ điều hành.

3. Thực hiện nghiêm túc, có ý thức tự bảo vệ dữ liệu.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Các vấn đề và tình huống trong môi trường số

1.1. Các vấn đề kỹ thuật khi sử dụng thiết bị số

1.2. Các tình huống trong sử dụng môi trường số

2. Bảo mật tài khoản cá nhân (1)

2.1. Mật khẩu mạnh

2.2. Xác thực 2 lớp

3. Phần mềm và hệ thống bảo mật (1)

3.1. Phần mềm diệt virus

3.2. Cập nhật hệ điều hành

4. Thói quen an toàn trên mạng xã hội (5)

4.1. Quản lý thông tin cá nhân

4.2. Nhận diện lừa đảo

BÀI 7: ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO (AI)

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, các ứng dụng của AI, lợi ích và thách thức trong ứng dụng AI, một số công cụ AI phổ biến (ChatGPT, Google AI Studio).

2. Sử dụng cơ bản một số công cụ AI để tạo nội dung: văn bản, hình ảnh, âm thanh, video.

3. Ý thức sử dụng AI có trách nhiệm, đạo đức, tránh lạm dụng.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giới thiệu tổng quan về AI (4)

1.1. Khái niệm

1.2. Ứng dụng của AI

1.3. Lợi ích, thách thức khi ứng dụng AI

1.4. Trách nhiệm trong ứng dụng AI

2. Hướng dẫn sử dụng một số công cụ AI (4)

2.1. ChatGPT

2.2. Google AI studio

3. Thực hành ứng dụng AI (6)

3.1. Tạo nội dung, tóm tắt văn bản bằng AI

3.2. Tạo hình ảnh, poster bằng AI

3.3. Tạo âm thanh, video bằng AI

Bài kiểm tra số 2

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng thực hành tin học có kết nối internet.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy tính vi tính, máy chiếu, headphone.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Chương trình mô đun Chuyển đổi số.

- Giáo trình, đề cương bài giảng, Thông tư 02/2025/TT-BGDĐT, video hướng dẫn, bài tập tình huống.

IV. Các điều kiện khác

- Hệ thống quản lý học tập (Learning Management System - LMS)

- Tài khoản google, tài khoản một số công cụ AI trong chương trình.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Các khái niệm liên quan về chuyển đổi số; lợi ích, thách thức của chuyển đổi số; các miền năng lực số.
- Các bước tìm kiếm và khai thác thông tin số; lưu trữ và chia sẻ thông tin; giao tiếp, hợp tác, chia sẻ thông tin, nội dung số thông qua công nghệ số.
- Tính năng và thao tác sử dụng các công cụ số, nền tảng số, công cụ AI.
- Quy định pháp luật về bản quyền, an toàn số, đạo đức số.

2. Kỹ năng

- Tìm kiếm, khai thác, tổ chức lưu trữ, chia sẻ thông tin, nội dung số.
- Sử dụng các công cụ số (Google Docs, Sheets, Forms, Teams, AI tools) vào các công việc cụ thể.
- Tạo nội dung số với các định dạng khác nhau (văn bản, hình ảnh, âm thanh, video) thông qua công nghệ số và AI.
- Áp dụng giải pháp bảo mật số, quản lý tài khoản và dữ liệu an toàn.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức rèn luyện, sử dụng công cụ, nền tảng số trong học tập và nghề nghiệp.
- Tuân thủ pháp luật, tôn trọng bản quyền, hành xử văn minh trong môi trường số.
- Chủ động ứng dụng công nghệ và AI hỗ trợ công việc, có chọn lọc và trách nhiệm.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên:

Số bài kiểm tra: 1

Hình thức: Trắc nghiệm

Thời gian: 30 phút.

Nhà giáo thiết kế câu hỏi trắc nghiệm khách quan để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 2 bài.

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 60 phút

+ Bài kiểm tra số 2:

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 60 phút

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày, đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

+ Người học tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: Thời gian học lý thuyết, thực hành và đáp ứng các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học.

+ Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

- Hình thức thi: Thực hành.

- Thời gian thi: 60 phút.

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch đào tạo của Trường ban hành hằng năm.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun Chuyển đổi số được sử dụng để đào tạo chung cho tất cả các ngành, nghề trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

- 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 bảo đảm chất lượng giảng dạy.

- Giảng dạy lý thuyết kết hợp với giảng dạy thực hành trên phòng máy.
- Sử dụng các dụng cụ trực quan như: Máy chiếu, video minh họa,...trong giảng dạy để người học tiếp thu những kiến thức liên quan một cách dễ dàng.
- Phân nhóm cho người học thảo luận và trình bày.
- Phương pháp hướng dẫn thực hành theo trình tự của quy trình hướng dẫn kỹ năng.

2. Đối với người học

- Chuẩn bị đầy đủ bài và các yêu cầu tự học (theo hướng dẫn của nhà giáo nếu có) trước khi đến lớp.
- Tích cực tham gia thảo luận nhóm, phát biểu, trình bày để mở rộng vấn đề và rèn luyện kỹ năng khi lên lớp với sự hướng dẫn của giảng viên.
- Thh cực tham gia thảo luận bảo đảm an toàn lao đm giabảo đảm an toàn các trang thi o lu, bảo vệ sức khỏe khi dùng máy tính.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Tìm kiếm và khai thác thông tin, dữ liệu.
- Giao tiếp, hợp tác trong môi trường số.
- Tạo nội dung số.
- An toàn, bảo mật số; bản quyền khi sử dụng công cụ, nền tảng số.
- Một số công cụ AI và ứng dụng.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Bộ Thông tin và Truyền thông. Cẩm nang chuyển đổi số - Hà Nội, Năm 2020.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo. Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT ngày 24/01/2025 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định Khung năng lực số cho người học - Hà Nội; 2025.
3. Bộ Kế hoạch & Đầu tư. Hướng dẫn chuyển đổi số tại Việt Nam – Dự án SME Support – Hà Nội; 2024.

4. Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp và Tổ chức hợp tác quốc tế Đức GIZ. Chương trình Năng lực số trình độ cao đẳng và trung cấp - Hà Nội; 2023.

5. Tổ chức Hợp tác và phát triển kinh tế - Digital Education Outlook – OECD; 2023.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

Có thể tổ chức dạy học mô đun Chuyển đổi số với hình thức kết hợp hoặc trực tuyến.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC**Tên môn học:** Văn hóa ẩm thực (Culinary culture).**Mã môn học:** 511530522**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (lý thuyết: 32 giờ; thảo luận, bài tập: 11 giờ; thực hành, thí nghiệm: 0 giờ, kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ).**A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC****I. Vị trí**

Đây là môn học thuộc nhóm các môn cơ sở trong chương trình đào tạo, môn học được bố trí thực hiện trong học kỳ I, sau khi học xong môn học Tổng quan du lịch và khách sạn.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC**I. Yêu cầu về kiến thức**

1. Trình bày được khái niệm về văn hóa ẩm thực và biểu hiện của văn hóa ẩm thực.
2. Liệt kê được vai trò của văn hóa ẩm thực trong kinh doanh lĩnh vực nhà hàng – khách sạn.
3. Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ẩm thực nói chung; khuynh hướng chung của văn hóa ẩm thực trong xu hướng hội nhập; các đặc điểm chung về văn hóa ẩm thực của các khu vực: Châu Á, Âu - Mỹ và của Việt Nam.
4. Xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ẩm thực Việt Nam.
5. Liệt kê được ẩm thực ở mỗi vùng miền tại Việt Nam.
6. Liệt kê được một số món đặc sản của các quốc gia khu vực Châu Á, Âu - Mỹ và Việt Nam.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Phân biệt được một số đặc điểm chung về văn hóa ẩm thực giữa hai khu vực: Châu Á và Âu - Mỹ.
2. Phân biệt sự khác nhau của văn hóa ẩm thực ba miền tại Việt Nam.
3. Thu thập, tổng hợp các tài liệu liên quan để thực hiện được các bài tập nhóm theo đúng yêu cầu.
4. Tham gia thảo luận, làm việc theo nhóm, trình bày vấn đề.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có ý thức học tập chăm chỉ, nghiêm túc;
2. Thực hiện đầy đủ, đúng thời gian các nội dung nhiệm vụ học tập;
3. Sẵn sàng hợp tác và chia sẻ với các thành viên trong nhóm/tập thể lớp;
4. Hình thành ý thức yêu nghề, say mê học tập.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Chương 1: Khái quát chung về văn hóa ẩm thực	7	5	2		
	1. Khái niệm về văn hóa ẩm thực	0,5	0,5			
	2. Ẩm thực nhìn từ các góc độ 2.1. Góc độ văn hóa 2.2. Góc độ xã hội 2.3. Góc độ y tế 2.4. Góc độ kinh tế dịch vụ, du lịch	2	2			
	3. Biểu hiện của văn hóa ẩm thực 3.1. Biểu hiện vật chất 3.2. Biểu hiện tinh thần	1	0,5	0,5		
	4. Vai trò của văn hóa ẩm thực trong kinh doanh nhà hàng – khách sạn, du lịch	0,5	0,5			
	5. Các yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ẩm thực 5.1. Vị trí địa lý và khí hậu 5.2. Lịch sử và văn hóa 5.3. Tôn giáo	2	1	1		

	5.4. Nghề nghiệp và kinh tế 5.5. Sự phát triển du lịch					
	6. Ẩm thực trong xu hướng hội nhập	1	0,5	0,5		
	Chương 2: Văn hóa ẩm thực khu vực Châu Á	12	9	3		
2	1. Văn hóa ẩm thực chung của khu vực Châu Á 1.1. Cơ cấu bữa ăn 1.2. Dụng cụ trong ăn uống 1.3. Nguyên liệu và gia vị chế biến 1.4. Phương pháp chế biến 1.5. Trạng thái của món ăn và cách trình bày bữa ăn 1.6. Ứng xử trong ăn uống	7	6	1		
	2. Văn hóa ẩm thực của một số quốc gia khu vực Châu Á 2.1. Nhật Bản 2.2. Hàn Quốc 2.3. Ấn Độ 2.4. Thái Lan 2.5. Trung Quốc	5	3	2		
	Chương 3: Văn hóa ẩm thực khu vực Âu – Mỹ	12	9	3		
3	1. Văn hóa ẩm thực chung của khu vực Âu - Mỹ 1.1. Cơ cấu bữa ăn 1.2. Dụng cụ trong ăn uống 1.3. Nguyên liệu và gia vị chế biến 1.4. Phương pháp chế biến 1.5. Trạng thái của món ăn và	7	6	1		

	cách trình bày bữa ăn 1.6. Ứng xử trong ăn uống					
	2. Văn hóa ẩm thực của một số quốc gia khu vực Âu - Mỹ 2.1. Pháp 2.2. Ý 2.3. Đức 2.4. Anh 2.5. Nga 2.6. Mỹ	7	5	2		
	Chương 4: Văn hóa ẩm thực Việt Nam	12	9	3		
	1. Một số yếu tố ảnh hưởng chủ yếu đến văn hóa ẩm thực Việt Nam 1.1. Vị trí địa lý và khí hậu 1.2. Lịch sử và văn hóa 1.3. Tôn giáo 1.4. Kinh tế	1	1			
4	2. Văn hóa ẩm thực Việt Nam 2.1. Cơ cấu bữa ăn 2.2. Dụng cụ trong ăn uống 2.3. Nguyên liệu, gia vị và phương pháp chế biến món ăn 2.4. Trạng thái món ăn 2.5. Ứng xử trong ăn uống	3	2	1		
	3. Những quan niệm, chuẩn mực trong ẩm thực Việt Nam 3.1. Coi trọng tính cân bằng trong ăn uống 3.2. Coi trọng tính chỉnh thể, thống nhất trong ăn uống 3.3. Coi trọng tính tổng hợp trong	3	3			

	ăn uống 3.4. Tính linh hoạt, biện chứng trong ăn uống					
	4. Văn hóa ẩm thực 3 miền và một số món đặc sản ba miền trong ẩm thực việt nam 4.1. Văn hóa ẩm Miền Bắc và một số món đặc sản 4.2. Văn hóa ẩm Miền Trung và một số món đặc sản 4.3. Văn hóa ẩm Miền Nam và một số món đặc sản	5	3	2		
5	Kiểm tra định kỳ	1				1
6	Thi kết thúc môn học	1				1
	Cộng	45	32	11		2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ VĂN HÓA ẨM THỰC

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm văn hóa ẩm thực, biểu hiện của văn hóa ẩm thực; Phân tích được vai trò của văn hóa ẩm thực trong kinh doanh lĩnh vực du lịch và nhà hàng;

2. chứng minh được các yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ẩm thực; Xác định được khuynh hướng chung của văn hóa ẩm thực trong xu hướng hội nhập;

3. Tôn trọng văn hóa ẩm thực, có ý thức yêu nghề, say mê học tập.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm về văn hóa ẩm thực (1)

2. Ẩm thực nhìn từ các góc độ (1, 2)

2.1. Góc độ văn hóa

2.2. Góc độ xã hội

2.3. Góc độ y tế

2.4. Góc độ kinh tế dịch vụ, du lịch

3. Biểu hiện của văn hóa ẩm thực (1)

3.1. Biểu hiện vật chất

3.2. Biểu hiện tinh thần

4. Vai trò của văn hóa ẩm thực trong kinh doanh nhà hàng – khách sạn, du lịch (1)

5. Các yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ẩm thực (1, 2)

5.1. Vị trí địa lý và khí hậu

5.2. Lịch sử và văn hóa

5.3. Tôn giáo

5.4. Nghề nghiệp và kinh tế

5.5. Sự phát triển du lịch

6. Ẩm thực trong xu hướng hội nhập

CHƯƠNG 2: VĂN HÓA ẨM THỰC KHU VỰC CHÂU Á

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được một số đặc điểm chung về văn hóa ẩm thực khu vực Châu Á; Liệt kê được một số món đặc sản của các quốc gia khu vực Châu Á;

2. Xác định được các yếu tố ảnh hưởng chủ yếu đến văn hóa ẩm thực của một số quốc gia trong khu vực Châu Á; Phân biệt được các món đặc sản của các quốc gia khu vực Châu Á;

3. Tôn trọng văn hóa ẩm thực Châu Á, có ý thức yêu nghề, say mê học tập.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Văn hóa ẩm thực chung của khu vực Châu Á (1, 2)

1.1. Cơ cấu bữa ăn

1.2. Dụng cụ trong ăn uống

1.3. Nguyên liệu và gia vị chế biến

1.4. Phương pháp chế biến

1.5. Trạng thái của món ăn và cách trình bày bữa ăn

1.6. Ứng xử trong ăn uống

2. Văn hóa ẩm thực của một số quốc gia khu vực Châu Á (1, 2)

2.1. Nhật Bản

2.2. Hàn Quốc

2.3. Ấn Độ

2.4. Thái Lan

2.5. Trung Quốc

Kiểm tra

CHƯƠNG 3: VĂN HÓA ẨM THỰC KHU VỰC ÂU - MỸ

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được một số đặc điểm chung về văn hóa ẩm thực khu vực Âu - Mỹ; Liệt kê được một số món đặc sản của các quốc gia khu vực Âu - Mỹ;
2. Xác định được các yếu tố ảnh hưởng chủ yếu đến văn hóa ẩm thực của một số quốc gia trong khu vực Âu - Mỹ; Phân biệt được các món đặc sản của các quốc gia khu vực Âu - Mỹ;
3. Tôn trọng văn hóa ẩm thực Âu - Mỹ, có ý thức yêu nghề, say mê học tập.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Văn hóa ẩm thực chung của khu vực Âu - Mỹ (1, 2)

1.1. Cơ cấu bữa ăn

1.2. Dụng cụ trong ăn uống

1.3. Nguyên liệu và gia vị chế biến

1.4. Phương pháp chế biến

1.5. Trạng thái của món ăn và cách trình bày bữa ăn

1.6. Ứng xử trong ăn uống

2. Văn hóa ẩm thực của một số quốc gia khu vực Âu - Mỹ (1, 2)

2.1. Pháp

2.2. Ý

2.3. Đức

2.4. Anh

2.5. Nga

2.6. Mỹ

CHƯƠNG 4: VĂN HÓA ẨM THỰC VIỆT NAM

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được một số đặc điểm về văn hóa ẩm thực Việt Nam và những yếu tố ảnh hưởng chủ yếu đến văn hóa ẩm thực Việt Nam; Liệt kê được một số món đặc sản của Việt Nam;
2. Phân biệt được sự khác nhau trong ẩm thực ba miền tại Việt Nam; Xác định được những quan niệm, chuẩn mực trong ẩm thực Việt Nam;
3. Tôn trọng văn hóa ẩm thực Việt Nam, có ý thức yêu nghề, say mê học tập.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

2) **1. Một số yếu tố ảnh hưởng chủ yếu đến văn hóa ẩm thực Việt Nam (1, 2)**

1.1. Vị trí địa lý và khí hậu

1.2. Lịch sử và văn hóa

1.3. Tôn giáo

1.4. Kinh tế

2. Văn hóa ẩm thực Việt Nam (1-3)

2.1. Cơ cấu bữa ăn

2.2. Dụng cụ trong ăn uống

2.3. Nguyên liệu, gia vị và phương pháp chế biến món ăn

2.4. Trạng thái món ăn

2.5. Ứng xử trong ăn uống

3. Những quan niệm, chuẩn mực trong ẩm thực Việt Nam (1, 3)

3.1. Coi trọng tính cân bằng trong ăn uống

3.2. Coi trọng tính chỉnh thể, thống nhất trong ăn uống

3.3. Coi trọng tính tổng hợp trong ăn uống

3.4. Tính linh hoạt, biện chứng trong ăn uống

4. Văn hóa ẩm thực 3 miền và một số món đặc sản ba miền trong ẩm thực Việt Nam (1, 2)

4.1. Văn hóa ẩm Miền Bắc và một số món đặc sản

4.2. Văn hóa ẩm Miền Trung và một số món đặc sản

4.3. Văn hóa ẩm Miền Nam và một số món đặc sản

Kiểm tra

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học lý thuyết phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm.

II. Trang thiết bị máy móc

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
1	Bảng, phấn	01
2	Máy chiếu projector	01
3	Máy tính xách tay	01
4	Loa máy tính	01

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
5	Micro	01

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- **Học liệu:** chương trình và giáo trình, Kế hoạch giảng dạy.

- **Dụng cụ, nguyên vật liệu**

+ Phấn viết bảng, nam châm, bút lông, giấy A0, A1, A2, A3, A4...

IV. Các điều kiện khác: Không.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Khái niệm văn hóa ẩm thực qua các góc độ: văn hóa, xã hội, y tế, kinh tế dịch vụ, du lịch.

- Các biểu hiện của văn hóa ẩm thực.

- Vai trò của văn hóa ẩm thực trong kinh doanh nhà hàng – khách sạn, du lịch.

- Ảnh hưởng của lịch sử, văn hóa, tôn giáo, sự phát triển du lịch đến văn hóa ẩm thực.

- Cơ cấu bữa ăn Châu Á, Âu - Mỹ.

- Dụng cụ trong bữa ăn Châu Á, Âu - Mỹ.

- Nguyên liệu, gia vị chế biến món ăn Châu Á, Âu - Mỹ.

- Phương pháp chế biến món ăn Châu Á, Âu - Mỹ.

- Ứng xử trong ăn uống của khu vực Châu Á, Âu - Mỹ.

- Văn hóa ẩm thực miền Bắc, miền Nam và miền Trung Việt Nam.

2. Kỹ năng

- Chứng minh yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ẩm thực ở khu vực cụ thể.

- Phân biệt món ăn Châu Á với Âu - Mỹ.

- Xây dựng quy trình chế biến món ăn Châu Á, Âu - Mỹ.

- Phân biệt món ăn ba miền ở Việt Nam.

- Xây dựng quy trình chế biến món ăn Việt Nam.

- Xử lý, giải quyết tình huống ứng xử trong ăn uống phù hợp với văn hóa khu vực.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Rèn luyện tác phong, đạo đức nghề nghiệp, tuân thủ quy định trong công việc thuộc ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

- Rèn luyện kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm có hiệu quả.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên:

+ Số bài kiểm tra: 01 bài.

+ Hình thức kiểm tra: Đánh giá người học thông qua kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết (tự luận, trắc nghiệm), kiểm tra một số nội dung thực hành, hoặc kiểm tra, đánh giá kết hợp các hình thức trên. Với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút.

+ Thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ: 01 bài

+ Số bài kiểm tra: 1 bài lý thuyết.

+ Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm khách quan hoặc tự luận.

- Thời gian kiểm tra: 1 giờ.

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc môn học

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận/Tự luận

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Văn hóa ẩm thực được sử dụng đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp hệ chính quy.

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

1. Đối với nhà giáo

Nhà giáo sử dụng phương pháp giảng dạy: thuyết trình, vấn đáp, diễn giải, thảo luận và làm việc nhóm; đặc biệt chú ý liên hệ thực tế và phát huy tính tích cực của người học....

2. Đối với người học

- Nghiên cứu, thảo luận nhóm, quan sát, động não trả lời câu hỏi.
- Người học tìm hiểu trước giáo trình Văn hóa ẩm thực, tích cực trao đổi thảo luận, hoạt động nhóm mở rộng kiến thức và tìm hiểu thêm một số tài liệu liên quan đến môn học này.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Văn hóa ẩm thực khu vực Châu Á.
- Văn hóa ẩm thực khu vực Âu - Mỹ.
- Văn hóa ẩm thực Việt Nam.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Nguyệt Cầm. Giáo trình văn hóa ẩm thực. Hà Nội: Nhà xuất bản Hà Nội; 2008.
2. Ts. Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang. Tập quán và khẩu vị ăn uống của một số nước -thực đơn trong nhà hàng. Hà Nội: Nhà xuất bản Hà Nội; 2000.
3. Lê Anh Tuấn, Phạm Mạnh Cường. Khai thác giá trị văn hóa ẩm thực để thu hút khách quốc tế. Hà Nội: Tạp chí Du lịch; 2012.

V. Ghi chú và giải thích:

6 giờ tổ chức giảng dạy trực tuyến, bao gồm các nội dung sau:

Chương 4. Văn hóa ẩm thực Việt Nam.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tiếng Anh chuyên ngành Nhà hàng (English for Restaurant Services)

Mã môn học: 512823012

Thời gian thực hiện môn học: 64 giờ (lý thuyết: 21 giờ; thảo luận, bài tập: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 39 giờ; kiểm tra: 2 giờ, thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí:

Là môn học thuộc kiến thức chuyên môn bắt buộc, được tổ chức học tập trong học kỳ IV chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ Nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

II. Tính chất:

Là môn học lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy tại phòng học lý thuyết hoặc phòng học tiếng (Lab) có trang bị đầy đủ các thiết bị giảng dạy. Đây là môn học mang tính ứng dụng cao, giúp học viên phát triển kỹ năng giao tiếp bằng tiếng Anh trong môi trường làm việc tại nhà hàng, khách sạn.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày chính xác các mẫu câu, cấu trúc ngữ pháp và từ vựng chuyên ngành liên quan đến quy trình phục vụ nhà hàng – khách sạn: tiếp đón, nhận đặt phòng, phục vụ phòng, hủy đặt chỗ, giao tiếp qua điện thoại, tiễn khách.

2. Vận dụng linh hoạt các mẫu hội thoại trong bối cảnh nghề nghiệp như: check-in, order room service, chỉ đường, gợi ý bán hàng, từ chối khi hết phòng.

3. Phân tích và áp dụng yếu tố văn hóa giao tiếp (small talk, body language, polite expressions) trong tình huống làm việc thực tế.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Sử dụng tiếng Anh để thực hiện trôi chảy các bước giao tiếp cơ bản với khách trong môi trường nhà hàng – khách sạn.

2. Thực hành đặt câu, đặt lời thoại, xử lý tình huống giao tiếp theo kịch bản nghề nghiệp một cách tự nhiên, đúng chuẩn mực chuyên ngành.

3. Điều chỉnh ngôn ngữ phù hợp với từng bối cảnh, duy trì sự thân thiện, chuyên nghiệp trong giao tiếp trực tiếp và qua điện thoại.

4. Kết hợp kỹ năng ngôn ngữ và yếu tố văn hóa nhằm tạo trải nghiệm tích cực cho khách hàng.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Chủ động tham gia và hoàn thành các nhiệm vụ giao tiếp tiếng Anh trong môi trường làm việc giả định và thực tế.

2. Tự điều chỉnh cách diễn đạt, thái độ và ngôn ngữ hình thể nhằm bảo đảm hiệu quả giao tiếp với khách.

3. Chịu trách nhiệm trong việc duy trì hình ảnh chuyên nghiệp, lịch sự, thân thiện, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng – khách sạn.

4. Hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp khi xử lý tình huống, đồng thời sẵn sàng hỗ trợ khách hàng trong phạm vi công việc được giao.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Unit 1: Checking in a Guest	5	2		3	
	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences		0.5		0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage		0.5		0.5	
	5. Grammar: Checking In a Guest				0.5	
	6. Cultural Insight: The Importance of Body Language in Small Talk				0.5	
2	Unit 2: Taking a Room Service Order	5	2		3	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences		0.5		0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage		0.5		0.5	
	5. Grammar: How to Take a Room Service Order				0.5	
	6. Cultural Insight: Friendly Greetings and Small Talk				0.5	
3	Unit 3: Directing Guests to a Destination	5	1		4	
	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences				0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage				0.5	
	5. Grammar: Directing a Guest to a Destination				1	
6. Cultural Insight: Small Talk: Keep Things Light				1		
4	Unit 4: Delivering Room Service	5	1		4	
	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences				0.5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	4. Vocabulary Phrase Usage				0.5	
	5. Grammar: How to Properly Deliver Room Service Orders				1	
	6. Cultural Insight: Small Talk: Paying Compliments				1	
5	Unit 5: Serving Room Service	5	1		4	
	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences				0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage				0.5	
	5. Grammar: How to Serve In-room Room Service Orders				1	
	6. Cultural Insight: Knowing Your Limits During Small Talk				1	
6	Unit 6: Cancelling a Reservation	5	2		3	
	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences		0.5		0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage		0.5		0.5	
	5. Grammar: How to Cancel a Reservation at a Hotel				0.5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	6. Cultural Insight: Engaging the Other Person During Small Talk				0.5	
	Unit 7: Suggestive Selling and Upselling	5	1		4	
7	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences				0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage				0.5	
	5. Grammar: Suggestive Selling and Upselling in a Hotel Bar/Lounge				1	
	6. Cultural Insight: Small Talk: Open-ended Questions				1	
8	TEST 1	1				1
	Unit 8: Procedures for Taking Room Service Orders	5	1		4	
9	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences				0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage				0.5	
	5. Grammar: Standards of procedure when taking a room service order				1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	6. Cultural Insight: Small Talk: Be Aware of Your Surroundings				1	
10	Unit 9: Hotel Telephone Etiquette	5	2		3	
	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences		0.5		0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage		0.5		0.5	
	5. Grammar: Hotel Telephone Etiquette				0.5	
	6. Cultural Insight: Listening to the Guest During Small Talk				0.5	
11	Unit 10: Turning a Guest Away When Fully Booked	5	1		4	
	1. Dialogue:		0.5		0.5	
	2. Vocabulary		0.5		0.5	
	3. Sample Sentences				0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage				0.5	
	5. Grammar: How to Turn Away a Guest				1	
	6. Cultural Insight: Small talk: Professional Language is Polite Language in English				1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
12	Unit 11: Dealing With Turnaways By the Guest	5	3		2	
	1. Dialogue:		0.5			
	2. Vocabulary		0.5			
	3. Sample Sentences		0.5		0.5	
	4. Vocabulary Phrase Usage		0.5		0.5	
	5. Grammar: How to Turn Away a Guest		0.5		0.5	
	6. Cultural Insight: Respect Your Guests' Time		0.5		0.5	
	TEST 2	1				1
13	Unit 12: Departure Etiquette in the Hotel Restaurant	5	4		1	
	1. Dialogue:		1			
	2. Vocabulary		1			
	3. Sample Sentences		0.5		0.25	
	4. Vocabulary Phrase Usage		0.5		0.25	
	5. Grammar: Restaurant Guest Departure Etiquette		0.5		0.25	
	6. Cultural Insight: Saying Goodbye During Small Talk		0.5		0.25	
14	Final test	2				2

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
Cộng:		75	15	0	56	4

NỘI DUNG CHI TIẾT

UNIT 1: CHECKING IN A GUEST

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày các mẫu hội thoại, từ vựng và cấu trúc ngữ pháp dùng trong thủ tục check-in tại khách sạn.
2. Thực hành giao tiếp trực tiếp với khách khi làm thủ tục nhận phòng, sử dụng đúng ngôn ngữ và thái độ chuyên nghiệp.
3. Chủ động hoàn thành nhiệm vụ tiếp nhận khách, duy trì sự lịch sự và tạo ấn tượng tích cực.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Dialogue

2. Vocabulary

3. Sample Sentences

4. Vocabulary Phrase Usage

5. Grammar: Checking In a Guest

6. Cultural Insight: The Importance of Body Language in Small Talk

UNIT 2: TAKING A ROOM SERVICE ORDER

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày các mẫu câu, từ vựng chuyên ngành liên quan đến việc nhận order dịch vụ phòng.
2. Thực hành tiếp nhận và ghi nhận chính xác yêu cầu của khách qua điện thoại hoặc trực tiếp.
3. Chủ động xử lý yêu cầu của khách, bảo đảm thông tin rõ ràng và đúng quy trình.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

- 1. Dialogue**
- 2. Vocabulary**
- 3. Sample Sentences**
- 4. Vocabulary Phrase Usage**
- 5. Grammar: How to take a room service order**
- 6. Cultural Insight: Friendly greetings and small talk**

UNIT 3: DIRECTING GUESTS TO A DESTINATION

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày từ vựng, cấu trúc chỉ đường và các mẫu hội thoại hướng dẫn khách.
2. Thực hành hướng dẫn khách đi đến địa điểm mong muốn bằng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu.
3. Chủ động hỗ trợ khách tìm đường, thể hiện thái độ nhiệt tình, thân thiện.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

- 1. Dialogue**
- 2. Vocabulary**
- 3. Sample Sentences**
- 4. Vocabulary Phrase Usage**
- 5. Grammar: Directing a guest to a destination**
- 6. Cultural Insight: Small Talk: keep things light**

UNIT 4: DELIVERING ROOM SERVICE

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả từ vựng và cấu trúc câu liên quan đến việc giao dịch vụ phòng.
2. Thực hành giao dịch vụ phòng đúng trình tự, giao tiếp rõ ràng và lịch sự.
3. Tự tin đảm nhận công việc giao dịch vụ, bảo đảm tính chính xác và sự hài lòng của khách.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

- 1. Dialogue**
- 2. Vocabulary**
- 3. Sample Sentences**
- 4. Vocabulary Phrase Usage**
- 5. Grammar: How to properly deliver room service orders**

6. Cultural Insight: Small Talk: Paying compliments**UNIT 5: SERVING ROOM SERVICE****(Thời gian: 5 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Nhận diện ngôn ngữ và quy trình phục vụ dịch vụ tại phòng.
2. Thực hành phục vụ dịch vụ tại phòng với tác phong chuyên nghiệp và ngôn ngữ lịch sự.
3. Chịu trách nhiệm về trải nghiệm phục vụ, giữ sự tôn trọng khách trong suốt quá trình.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Dialogue
2. Vocabulary
3. Sample Sentences
4. Vocabulary Phrase Usage
5. Grammar: How to serve in-room service orders
6. Cultural Insight: Knowing your limits during small talk

UNIT 6: CANCELLING A RESERVATION**(Thời gian: 5 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày các mẫu câu và từ vựng dùng khi xử lý yêu cầu hủy đặt phòng.
2. Thực hành giao tiếp với khách để hủy đặt phòng một cách khéo léo, lịch sự.
3. Chủ động giải quyết tình huống hủy phòng, giữ thái độ chuyên nghiệp, tôn trọng khách.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Dialogue
2. Vocabulary
3. Sample Sentences
4. Vocabulary Phrase Usage
5. Grammar: How to cancel a reservation at a restaurant
6. Cultural Insight: Engaging the other person during small talk

UNIT 7: SUGGESTIVE SELLING AND UPSELLING**(Thời gian: 5 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày ngôn ngữ, mẫu câu dùng trong bán gợi ý và bán thêm dịch vụ.
2. Thực hành giới thiệu, gợi ý và thuyết phục khách lựa chọn thêm dịch vụ một cách tự nhiên.
3. Chủ động đề xuất dịch vụ bổ sung, bảo đảm phù hợp nhu cầu và mang lại lợi ích cho khách.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

- 1. Dialogue**
- 2. Vocabulary**
- 3. Sample Sentences**
- 4. Vocabulary Phrase Usage**
- 5. Grammar: Suggestive selling and upselling in a hotel bar/ lounge**
- 6. Cultural Insight: Small Talk: Open-ended questions**

UNIT 8: PROCEDURES FOR TAKING ROOM SERVICE ORDERS

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày quy trình chuẩn khi nhận order dịch vụ phòng.
2. Thực hành tiếp nhận order theo đúng tiêu chuẩn, hạn chế sai sót và nhầm lẫn.
3. Thực hiện chính xác, có trách nhiệm với yêu cầu của khách, duy trì sự rõ ràng và chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

- 1. Dialogue**
- 2. Vocabulary**
- 3. Sample Sentences**
- 4. Vocabulary Phrase Usage**
- 5. Grammar: Standards of procedure when taking a room service order**
- 6. Cultural Insight: Small Talk: Be aware of your surroundings**

UNIT 9: HOTEL TELEPHONE ETIQUETTE

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày ngôn ngữ và quy tắc ứng xử khi giao tiếp qua điện thoại trong khách sạn.

2. Thực hành trả lời và xử lý cuộc gọi của khách với giọng điệu thân thiện, chuyên nghiệp.

3. Chủ động xử lý tình huống qua điện thoại, duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Dialogue

2. Vocabulary

3. Sample Sentences

4. Vocabulary Phrase Usage

5. Grammar: Hotel telephone etiquette

6. Cultural Insight: Listening to the guest during small talk

UNIT 10: TURNING A GUEST AWAY WHEN FULLY BOOKED

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày các mẫu câu, từ vựng khi thông báo khách sạn hết phòng.

2. Thực hành từ chối khách khéo léo, lịch sự và đưa ra giải pháp thay thế khi cần.

3. Tự chủ trong việc xử lý tình huống khó xử, bảo đảm khách vẫn cảm nhận sự tôn trọng.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Dialogue

2. Vocabulary

3. Sample Sentences

4. Vocabulary Phrase Usage

5. Grammar: How to turn away a Guest

6. Cultural Insight: Small Talk: Professional language is polite language in English

UNIT 11: DEALING WITH TURNAWAYS BE THE GUEST

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả ngôn ngữ và cách ứng xử khi khách từ chối sử dụng dịch vụ.

2. Thực hành giao tiếp trong tình huống khách từ chối, duy trì sự lịch sự và thiện chí.

3. Bình tĩnh, chuyên nghiệp, tôn trọng quyết định của khách và giữ hình ảnh tích cực.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Dialogue

2. Vocabulary

3. Sample Sentences

4. Vocabulary Phrase Usage

5. Grammar: How to turn away a Guest

6. Cultural Insight: Respect your guests' time

UNIT 12: DEPARTURE ETIQUETTE IN THE HOTEL RESTAURANT

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày các mẫu câu, từ vựng liên quan đến việc tiễn khách tại nhà hàng/ khách sạn.

2. Thực hành chào tạm biệt khách một cách thân thiện, chuyên nghiệp, để lại ấn tượng tốt.

3. Chủ động duy trì phép lịch sự trong tiễn khách, thể hiện sự tôn trọng và trách nhiệm với dịch vụ.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Dialogue

2. Vocabulary

3. Sample Sentences

4. Vocabulary Phrase Usage

5. Grammar: Restaurant guest departure etiquette

6. Cultural Insight: Saying goodbye during Small Talk

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

- Học lý thuyết: Phòng học phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm, có trang bị bảng, phấn, máy chiếu projector, máy vi tính, màn hình.

II. Trang thiết bị, máy móc

- Mạng internet, máy tính, máy chiếu, TV, loa, ...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- **Học liệu:** Giáo trình và chương trình môn học, các tài liệu tham khảo chuyên ngành.

- **Dụng cụ, nguyên vật liệu:** Giấy A0, A4, bút lông, bút dạ, phấn viết bảng, bút chì, nam châm, các vật dụng liên quan trong từng bài học...

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

- Sử dụng chính xác từ vựng, cụm từ và cấu trúc tiếng Anh chuyên ngành trong các hoạt động đặc thù của môi trường nhà hàng – khách sạn: check-in, đặt và hủy phòng, gọi món, phục vụ tại phòng, giao đồ ăn, chuyển máy điện thoại, tiễn khách.

- Ứng dụng linh hoạt các mẫu hội thoại, cấu trúc và ngôn ngữ chuyên ngành trong các tình huống thực tế: đón tiếp, nhận order, giải thích dịch vụ, gợi ý bán hàng, xử lý khiếu nại, từ chối khéo léo khi khách sạn hết phòng.

- Trình bày đúng quy trình phục vụ theo chuẩn nghề nghiệp bằng tiếng Anh, từ tiếp nhận yêu cầu đến hoàn tất dịch vụ.

- Thể hiện khả năng giao tiếp rõ ràng, thân thiện, chuyên nghiệp trong cả tình huống thường gặp và tình huống phát sinh như đổi dịch vụ, khách không hài lòng, yêu cầu hỗ trợ khẩn cấp.

- Vận dụng yếu tố giao tiếp liên văn hóa trong phục vụ khách quốc tế: lựa chọn ngôn từ, giọng điệu, thái độ và ngôn ngữ hình thể phù hợp.

- Thể hiện thái độ phục vụ tích cực, đúng mực và chuyên nghiệp trong lời nói, hành động và ứng xử.

2. Kỹ năng

- Thực hiện quy trình phục vụ khách trong nhà hàng – khách sạn bằng tiếng Anh: tiếp nhận, phục vụ, giao đồ ăn, giải thích dịch vụ, tiễn khách.

- Giao tiếp trôi chảy, lịch sự, chuyên nghiệp trong cả tình huống thông thường và tình huống phát sinh.

- Ứng xử linh hoạt, đưa ra giải pháp phù hợp khi gặp thay đổi, khiếu nại hoặc hủy dịch vụ.

- Áp dụng kỹ thuật **suggestive selling** và **upselling** để giới thiệu dịch vụ, sản phẩm bổ sung một cách khéo léo.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tự tin đảm nhận nhiệm vụ phục vụ và giao tiếp với khách mà không cần giám sát thường xuyên.

- Có trách nhiệm với kết quả công việc: cung cấp thông tin chính xác, phục vụ đúng yêu cầu, giữ gìn hình ảnh chuyên nghiệp.

- Thái độ nghề nghiệp chuẩn mực: tôn trọng khách và đồng nghiệp, ứng xử trung thực, lịch sự, góp phần tạo môi trường làm việc tích cực.

- Chủ động tự điều chỉnh, học hỏi và nâng cao kỹ năng ngôn ngữ cũng như nghiệp vụ theo yêu cầu thực tế.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên:

+ Hình thức kiểm tra: Đánh giá người học thông qua kiểm tra đóng vai, vấn đáp, thảo luận trong giờ học. Thời gian làm bài bằng hoặc dưới 10 phút.

+ Thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp hoặc thực hành

Thời gian kiểm tra: 10 phút/ học sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/ đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Vấn đáp hoặc thực hành

- Thời gian thi: 10 phút/ HS

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Tiếng Anh chuyên ngành nhà hàng được sử dụng đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn trình độ trung cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

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

1. Đối với nhà giáo

- **Xác định mục tiêu rõ ràng cho từng bài học** theo hướng phát triển năng lực sử dụng tiếng Anh chuyên ngành trong các tình huống thực tế tại nhà hàng – khách sạn.

- **Áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực, lấy người học làm trung tâm**, khuyến khích học viên tham gia các hoạt động giao tiếp, đóng vai, làm việc nhóm, mô phỏng tình huống để rèn luyện kỹ năng sử dụng tiếng Anh trong môi trường nghề nghiệp.

- **Kết hợp đa dạng các phương pháp và phương tiện dạy học**, bao gồm:

+ Trình chiếu hình ảnh – video tình huống.

+ Hướng dẫn luyện tập hội thoại theo cặp/ nhóm.

+ Giao bài tập thực hành có phản hồi.

+ Tích hợp phần mềm học tiếng Anh chuyên ngành (như Quizizz, YourHomework, iTools... nếu có).

- **Chú trọng hướng dẫn kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp và giao tiếp liên văn hoá**, giúp người học hình thành thái độ phục vụ lịch sự, thân thiện và phù hợp với từng đối tượng khách quốc tế.

- **Tạo môi trường học tập thân thiện, an toàn**, khuyến khích người học sử dụng tiếng Anh tự nhiên, không sợ mắc lỗi, đồng thời hỗ trợ và sửa lỗi ngôn ngữ kịp thời, phù hợp với trình độ.

- **Đánh giá tiến trình học tập thường xuyên**, thông qua quan sát trên lớp, chấm điểm bài nói, bài thực hành theo tình huống, kết hợp với phản hồi góp ý để cải thiện.

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của môn học.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

- Đọc, nghiên cứu tài liệu và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp. (2, 3)

- **Xác định rõ mục tiêu học tập**: nắm vững từ vựng, mẫu câu, và kỹ năng giao tiếp tiếng Anh trong các tình huống thực tế tại nhà hàng – khách sạn như đặt món, phục vụ tận phòng, tiếp khách, xử lý khiếu nại,...

- **Chủ động tham gia vào các hoạt động học tập trên lớp:** luyện hội thoại, đóng vai, làm việc nhóm, mô phỏng tình huống phục vụ khách bằng tiếng Anh.

- **Tích cực luyện tập kỹ năng nghe – nói ngoài giờ học** bằng cách:

+ Luyện nghe qua video tình huống hoặc đoạn hội thoại mẫu.

+ Tự luyện nói trước gương hoặc với bạn học.

+ Làm bài tập trên nền tảng học tập trực tuyến nếu được hướng dẫn.

- **Rèn luyện thái độ học tập nghiêm túc, tự giác và cầu tiến:** không ngại mắc lỗi, chủ động hỏi khi chưa hiểu, tích cực cải thiện phát âm và phản xạ tiếng Anh.

- **Ghi chép, hệ thống hoá kiến thức sau mỗi bài học:** lập sổ tay từ vựng theo chủ đề, ghi nhớ mẫu hội thoại và ghi lại phản hồi của nhà giáo để cải thiện trong các buổi học sau.

- **Vận dụng linh hoạt tiếng Anh vào thực tế:** thử áp dụng các mẫu câu học được khi thực tập, đi làm hoặc trong các tình huống giả định, từ đó nâng cao khả năng phản xạ và tự tin giao tiếp.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Các nội dung trong môn học đều có tính ứng dụng cao và gắn liền với thực tế nghề nghiệp. Nhà giáo cần:

- Nhân mạnh rèn luyện kỹ năng giao tiếp tiếng Anh chuyên ngành thông qua các tình huống thực hành cụ thể như: nhận – giao món ăn, chỉ dẫn khách, xử lý khiếu nại, phục vụ tận phòng,...

- Tăng cường hoạt động **đóng vai mô phỏng tại lớp học**, giúp người học làm quen với phong cách phục vụ chuyên nghiệp trong môi trường thật.

- Kết hợp **đưa người học tham quan, thực hành hoặc thực tập ngắn tại cơ sở nhà hàng – khách sạn**, để củng cố và áp dụng ngay sau mỗi bài học lý thuyết.

- Đặc biệt chú trọng **thái độ phục vụ, phong cách ứng xử và khả năng thích ứng văn hóa** trong mọi nội dung giảng dạy.

IV. Tài liệu tham khảo

1. EnglishClass101 ILL. Perfect English for Hotel, Hospitality & Tourism Staff: Innovative Language Learning; 2021.

2. Catering CPH. Career Paths: Hotels & Catering. UK: Express Publishing; 2011.

3. Morris CE. Flash on English for Cooking, Catering & Reception – 2nd Edition. Italy: ELI – Edizioni Linguistiche Internazionali 2016.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN**Tên mô đun:** Chăm sóc khách hàng (Customer care)**Mã số mô đun:** 511520533**Thời gian mô đun:** 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành: 28 giờ; kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ).**A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN****I. Vị trí:** Đây là mô đun chuyên môn được tổ chức học tập trong học kỳ II chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.**II. Tính chất:** Chăm sóc khách hàng là mô đun tích hợp được tổ chức giảng dạy tại phòng lý thuyết có trang bị đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ giảng dạy, mô đun trang bị cho người học một số kiến thức và kỹ năng cần thiết để trở thành nhân viên chăm sóc khách hàng. Mô đun này được tổ chức theo hình thức đào tạo kết hợp (Blended Learning), kết hợp giữa dạy học trực tuyến và trực tiếp nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo.**B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN****I. Yêu cầu về kiến thức:** Trình bày được chiến lược chăm sóc khách hàng toàn diện.**II. Yêu cầu về kỹ năng:** Xây dựng và triển khai hiệu quả chương trình chăm sóc khách hàng.**III. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm:** Thể hiện năng lực làm việc chuyên nghiệp, có trách nhiệm trong cả vai trò độc lập và khi phối hợp nhóm.**C. NỘI DUNG MÔ ĐUN****NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN**

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Tìm hiểu về chăm sóc khách hàng	6	3		3	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	1. Chăm sóc khách hàng 1.1. Khái niệm chăm sóc khách hàng 1.2. Tầm quan trọng của hoạt động chăm sóc khách hàng 1.3. Ba yếu tố cơ bản để thỏa mãn khách hàng 1.4. Quan hệ giữa chăm sóc khách hàng và Marketing	3	1,5		1,5	
	2. Nghề chăm sóc khách hàng 2.1. Sơ lược về nghề chăm sóc khách hàng trong giai đoạn hiện nay 2.2. Nhiệm vụ cơ bản của nhân viên chăm sóc khách hàng	3	1,5		1,5	
2	Bài 2: Lập kế hoạch chăm sóc khách hàng	13	4		9	
	1. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động chăm sóc khách hàng	1,5	0,5		1	
	2. Các nguyên tắc chăm sóc khách hàng 2.1. Bán những thứ khách hàng cần 2.2. Chăm sóc theo nhóm khách hàng 2.3. Chăm sóc theo các giai đoạn của quá trình mua hàng	3	1		2	
	3. Lập kế hoạch chăm sóc khách hàng	3	1		2	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	3.1. Thuê hiệu và phân nhóm khách hàng 3.2. Xác định nhóm khách hàng mục tiêu 3.3. Đề ra mục tiêu cho từng nhóm khách hàng 3.4. Thiết kế chương trình thực hiện 3.5. Tổ chức thực hiện 3.6. Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện					
	4. Các phương thức chăm sóc khách hàng 4.1. Chăm sóc trực tiếp – tập trung 4.2. Chăm sóc trực tiếp – phân tán tại điểm bán hàng 4.3. Chăm sóc trực tiếp – phân tán tại địa chỉ khách hàng 4.4. Chăm sóc gián tiếp	3	1		2	
	5. Một số hoạt động chăm sóc khách hàng phổ biến 5.1. Thăm hỏi, tặng quà 5.2. Tổ chức hội thảo, hội nghị, sự kiện 5.3. Một số hoạt động chăm sóc khách hàng khác	2,5	0,5		2	
	Bài 3: Thực hiện kỹ năng chăm sóc khách hàng	16	4		12	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
7	1. Yêu cầu đối với nhân viên chăm sóc khách hàng	3	1		2	
	2. Thực hiện kỹ năng chăm sóc khách hàng 2.1. Một số kỹ năng giao tiếp cơ bản với khách hàng 2.2. Kỹ năng thăm hỏi khách hàng 2.3. Kỹ năng chăm sóc khách hàng qua điện thoại 2.4. Kỹ năng xử lý phàn nàn/khiếu nại của khách hàng	13	3		10	
8	Bài 4: Quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện	8	4		4	
	1. Những thách thức trong việc chăm sóc khách hàng	2	1		1	
	2. Quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện	6	3		3	
	2.1. Quản lý thông tin khách hàng					
2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ						
2.3. Quản lý nguồn nhân lực phục vụ khách hàng						
	2.4. Xây dựng văn hóa chăm sóc khách hàng					
9	Thi/ Kiểm tra	2				2
	Cộng	45	15	0	28	1(0,1)/ 1(0,1)

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TÌM HIỂU VỀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG (Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, tầm quan trọng của chăm sóc khách hàng; Liệt kê được các yếu tố cơ bản để thỏa mãn khách hàng;
2. Phân biệt được sự khác nhau giữa chăm sóc khách hàng và hoạt động Marketing; Thu thập được một số thông tin cần thiết về nghề chăm sóc khách hàng hiện nay;
3. Làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả; Thực hiện công việc với thái độ trung thực, cẩn thận, trách nhiệm.

II. NỘI DUNG BÀI (2, 3)

1. Chăm sóc khách hàng

1.1. Khái niệm chăm sóc khách hàng

1.2. Tầm quan trọng của hoạt động chăm sóc khách hàng

1.3. Ba yếu tố cơ bản để thỏa mãn khách hàng

1.4. Quan hệ giữa chăm sóc khách hàng và Marketing

2. Nghề chăm sóc khách hàng

2.1. Sơ lược về nghề chăm sóc khách hàng trong giai đoạn hiện nay

2.2. Nhiệm vụ cơ bản của nhân viên chăm sóc khách hàng

BÀI 2: LẬP KẾ HOẠCH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

(Thời gian: 13 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các bước lập kế hoạch chăm sóc khách hàng; Liệt kê được các phương thức, hoạt động chăm sóc khách hàng;
2. Xây dựng được chương trình chăm sóc khách hàng cho một doanh nghiệp cụ thể
3. Làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả; Thực hiện công việc với thái độ trung thực, cẩn thận, trách nhiệm.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 3)

1. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động chăm sóc khách hàng

2. Các nguyên tắc chăm sóc khách hàng

2.1. Bán những thứ khách hàng cần

2.2. Chăm sóc theo nhóm khách hàng

2.3. Chăm sóc theo các giai đoạn của quá trình mua hàng

3. Lập kế hoạch chăm sóc khách hàng

3.1. *Thấu hiểu và phân nhóm khách hàng*

3.1.1. *Thấu hiểu khách hàng*

3.1.2. *Phân nhóm khách hàng*

3.2. *Xác định nhóm khách hàng mục tiêu*

3.3. *Đề ra mục tiêu cho từng nhóm khách hàng*

3.4. *Thiết kế chương trình thực hiện*

3.5. *Tổ chức thực hiện*

3.6. *Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện*

4. *Các phương thức chăm sóc khách hàng*

4.1. *Chăm sóc trực tiếp – tập trung*

4.1.1. *Đặc điểm*

4.1.2. *Nhân sự*

4.1.3. *Ưu điểm*

4.1.4. *Nhược điểm*

4.2. *Chăm sóc trực tiếp – phân tán tại điểm bán hàng*

4.2.1. *Đặc điểm*

4.2.2. *Nhân sự*

4.2.3. *Ưu điểm*

4.2.4. *Nhược điểm*

4.3. *Chăm sóc trực tiếp – phân tán tại địa chỉ khách hàng*

4.3.1. *Đặc điểm*

4.3.2. *Nhân sự*

4.3.3. *Ưu điểm*

4.3.4. *Nhược điểm*

4.4. *Chăm sóc gián tiếp*

4.4.1. *Đặc điểm*

4.4.2. *Nhân sự*

4.4.3. *Ưu điểm*

4.4.4. *Nhược điểm*

5. *Một số hoạt động chăm sóc khách hàng phổ biến*

5.1. *Thăm hỏi, tặng quà*

5.2. *Tổ chức hội thảo, hội nghị, sự kiện*

5.3. *Một số hoạt động chăm sóc khách hàng khác*

BÀI 3: THỰC HIỆN KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

(Thời gian: 16 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê được một số yêu cầu cơ bản đối với nhân viên chăm sóc khách hàng;
2. Thực hiện được một số kỹ năng khi giao dịch trực tiếp với khách hàng hoặc qua điện thoại; Xử lý được một số tình huống phàn nàn/khiếu nại của khách hàng.
3. Làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả; Thực hiện công việc với thái độ trung thực, cẩn thận, trách nhiệm.

II. NỘI DUNG BÀI (2, 3)

1. Yêu cầu đối với nhân viên chăm sóc khách hàng

2. Thực hiện kỹ năng chăm sóc khách hàng

2.1. Một số kỹ năng giao tiếp cơ bản với khách hàng

2.2. Kỹ năng thăm hỏi khách hàng

2.3. Kỹ năng chăm sóc khách hàng qua điện thoại

2.3.1. Kỹ năng thực hiện cuộc gọi đi

2.3.2. Kỹ năng nhận cuộc gọi đến

2.4. Kỹ năng xử lý phàn nàn/khiếu nại của khách hàng

2.4.1. Các mức độ không hài lòng của khách hàng

2.4.2. Xác định nguyên nhân khách hàng không hài lòng

2.4.3. Tại sao phải xử lý các phàn nàn/khiếu nại của khách hàng?

2.4.4. Cách thức xử lý khi khách hàng than phiền/khiếu nại hay tức giận

BÀI 4: QUẢN LÝ ĐỂ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TOÀN DIỆN

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nhận diện được những thách thức trong hoạt động chăm sóc khách hàng; Trình bày được một số cách thức quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện;
2. Thực hiện được một số chuẩn mực chăm sóc khách hàng; Có ý thức xây dựng văn hóa chăm sóc khách hàng trong doanh nghiệp.
3. Làm việc độc lập và làm việc nhóm hiệu quả; Thực hiện công việc với thái độ trung thực, cẩn thận, trách nhiệm.

II. NỘI DUNG BÀI (3)

1. Những thách thức trong việc chăm sóc khách hàng

2. Quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện

2.1. Quản lý thông tin khách hàng**2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ****2.3. Quản lý nguồn nhân lực phục vụ khách hàng****2.4. Xây dựng văn hóa chăm sóc khách hàng****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết có trang bị đầy đủ thiết bị dạy và học.

II. Trang thiết bị máy móc:

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
1	Bảng, phấn	01
2	Máy chiếu projector	01
3	Máy tính xách tay	01
4	Loa máy tính	01

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.

- Dụng cụ, máy móc, nguyên vật liệu cho 1 lớp

TT	Dụng cụ, máy móc, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
1	Giấy A ₄	Tờ	35
2	Giấy A ₀	Tờ	10
3	Giấy Notes	Xấp	02
4	Bút lông/bút màu	Cây	10
5	Tranh ảnh minh họa	Cái	-
6	Video tình huống	Cái	-

IV. Điều kiện khác: Đối với tổ chức giảng dạy trực tuyến: Người học cần trang bị các thiết bị điện tử (máy tính bảng, máy vi tính, laptop hoặc điện thoại thông minh) có kết nối internet.

E. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ**I. Nội dung****1. Kiến thức:**

- Trình bày được các vấn đề cơ bản về chăm sóc khách hàng;
- Mô tả được trình tự lập kế hoạch chăm sóc khách hàng;
- Liệt kê được một số phương thức và hoạt động chăm sóc khách hàng phổ biến;
- Trình bày được một số cách thức quản lý để chăm sóc khách hàng toàn diện.

2. Kỹ năng:

- Thực hiện được các kỹ năng chăm sóc khách hàng cơ bản;
- Xử lý được các tình huống chăm sóc khách hàng thông dụng;
- Xây dựng được chương trình chăm sóc khách hàng cụ thể.

3. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm:

- Làm việc độc lập một số công việc: nhân viên chăm sóc khách hàng, nhân viên tổng đài chăm sóc khách hàng, ...;
- Phối hợp nhóm trong việc xây dựng và thực hiện chương trình chăm sóc khách hàng;
- Chịu trách nhiệm cá nhân đối với công việc được phân công.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Kiểm tra kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Thực hành (cá nhân hoặc nhóm)
- Thời gian thi: 10 – 15 phút/thí sinh/nhóm (không tính thời gian chuẩn bị)
- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Mô đun “*Chăm sóc khách hàng*” được áp dụng trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp của nghề Nghiệp vụ Nhà hàng - Khách sạn.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

- Kết hợp linh hoạt nhiều phương pháp giảng dạy: nêu vấn đề, phát vấn, thuyết trình... tạo hứng thú cho người học;
- Sử dụng tranh ảnh, video minh họa tình huống thực tế để người học dễ tiếp thu;
- Khuyến khích thái độ tự tin và mạnh dạn của người học trong việc trình bày quan điểm và cách xử lý các tình huống cụ thể.

2. Đối với người học

- Mỗi bài đều được cấu trúc: mục tiêu, nội dung chính và cuối mỗi bài đều có các câu hỏi ôn tập, thảo luận, như vậy người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.
- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.

- Hoàn thành các bài tập theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm chương trình cần chú ý

- Phần lý thuyết:
- + Các yếu tố cơ bản để thỏa mãn khách hàng

- + Các phương thức chăm sóc khách hàng
- Phần thực hành: Kỹ năng chăm sóc khách hàng

IV. Tài liệu cần tham khảo

1. Business Edge. Chăm sóc khách hàng – Phát huy lợi thế cạnh tranh. NXB Trẻ; 2006
2. Viện nghiên cứu và đào tạo về quản lý. Công nghệ chăm sóc khách hàng. NXB Lao động – Xã hội; 2008
3. Lê Thị Kim Phượng. Giáo trình bán hàng và chăm sóc khách hàng. Trường Cao đẳng Lương thực Thực phẩm; 2019.

V. Ghi chú và giải thích:

Phân bố 08h học trực tuyến gồm: bài 1 (3h), bài 2 (3h), bài 3 (2h).

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ lễ tân (Occupational Skills In Reception)

Mã mô đun: 511520133

Thời gian thực hiện mô đun: 64 giờ (lý thuyết: 21 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 39 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là môn học thuộc kiến thức chuyên môn bắt buộc, được tổ chức học tập trong học kỳ II chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp. Mô đun này được bố trí giảng dạy sau mô đun Chăm sóc khách hàng.

II. Tính chất: Là mô đun tích hợp của phần chuyên ngành nhằm thực hiện mục tiêu giáo dục toàn diện cho người lao động làm nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn. Mô đun này trang bị cho học sinh những kiến thức và kỹ năng về nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn. Mô đun được tổ chức theo hình thức đào tạo kết hợp (Blended Learning), kết hợp giữa dạy học trực tuyến và trực tiếp nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các quy trình liên quan đến hoạt động lễ tân trong khách sạn;
2. Mô tả được các công việc liên quan đến hoạt động lễ tân trong khách sạn.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện được các quy trình phục vụ của lễ tân khách sạn kể từ khi khách đặt buồng cho tới khi khách rời khỏi khách sạn;
2. Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp.
2. Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Tìm hiểu về bộ phận lễ tân khách sạn	6	4		2	
	<p>1. Tìm hiểu về cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý khách sạn</p> <p>1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa và nhỏ</p> <p>1.2. Cơ cấu tổ chức khách sạn lớn</p>		1.5			
	<p>2. Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân</p> <p>2.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>2.2. Bố trí khu vực làm việc của bộ phận lễ tân</p> <p>2.3. Tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>2.4. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn</p>		1.5			
	<p>3. Tìm hiểu chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân</p> <p>3.1. Chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân</p> <p>3.2. Thực hành chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân</p>		0.5		1	
	<p>4. Tìm hiểu trang thiết bị tại bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>4.1. Cách sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân</p>		0.5		1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	4.2. Thực hành sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân					
2	Bài 2: Nhận đặt buồng	12	5		7	
	<p>1. Tìm hiểu về cách thức và nguồn đặt buồng, hình thức đặt buồng, các loại buồng và mức giá</p> <p>1.1. Lợi ích của việc đặt buồng</p> <p>1.2. Cách thức đặt buồng</p> <p>1.3. Các nguồn đặt buồng</p> <p>1.4. Các hình thức đặt buồng</p> <p>1.5. Các loại buồng và mức giá</p>		2			
	<p>2. Tìm hiểu quy trình nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng</p> <p>2.1. Quy trình đặt buồng</p> <p>2.2. Sửa đổi đặt buồng</p> <p>2.3. Hủy đặt buồng</p> <p>2.4. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng</p> <p>2.5. Thực hành nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng</p>		1		2	
	<p>3. Ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng</p> <p>3.1. Kiến thức chuyên môn</p>		1		2	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3.2. Thực hành bài tập ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng					
	4. Nhận biết thông tin và cập nhập thông tin vào sổ và tờ rời 4.1. Kiến thức chuyên môn 4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhập thông tin vào sổ và tờ rời		0.5		1	
	5. Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng 5.1. Kiến thức chuyên môn 5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng		0.5		2	
3	Bài 3. Thực hiện thủ tục nhận buồng	12	4		8	
	1. Chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn 1.1. Chuẩn bị tư thế, tác phong 1.2. Chuẩn bị khu vực làm việc 1.3. Chuẩn bị hồ sơ trước khi khách đến 1.4. Chuẩn bị điều kiện đón tiếp khách		1			
	2. Tìm hiểu quy trình làm thủ tục nhận buồng		1		2	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.1. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách 2.2. Thực hành làm thủ tục nhận buồng cho khách					
	3. Phục vụ hành lý cho khách 3.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ 3.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đi theo đoàn 3.3. Thực hành phục vụ hành lý cho khách		1		2	
	4. Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ 4.1. Kiến thức chuyên môn 4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời		0.5		2	
	5. Xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách 5.1. Kiến thức chuyên môn 5.2. Thực hành xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách		0.5		2	
4	Bài 4. Phục vụ khách lưu trú	10	2		8	
	1. Tìm hiểu về dịch vụ phục vụ bưu điện, dịch vụ ăn uống 1.1. Kiến thức chuyên môn về dịch vụ phục vụ bưu điện		0.5			

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1.2. Thực hành dịch vụ phục vụ bưu điện 1.3. Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống của khách ăn tại khách sạn 1.4. Đặt chỗ nhà hàng giúp khách					
	2. Bảo quản chìa khóa buồng khách và tài sản có giá trị cho khách 2.1. Kiến thức chuyên môn 2.2. Thực hành bảo quản chìa khóa và tài sản có giá trị cho khách		0.5		2	
	3. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách 3.1. Kiến thức chuyên môn 3.2. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách		0.5		2	
	4. Thực hành xử lý tài sản thất lạc 4.1. Kiến thức chuyên môn 4.2. Thực hành xử lý tài sản thất lạc của khách tìm thấy trong khách sạn		0.25		2	
	5. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn 5.1. Kiến thức chuyên môn		0.25		2	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn					
5	Bài kiểm tra định kỳ số 1	1				1
6	Bài 5. Thực hiện thủ tục trả buồng	10	2		8	
	<p>1. Tìm hiểu quy trình làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách</p> <p>1.1. Nhiệm vụ lễ tân trước khi khách thanh toán trả buồng</p> <p>1.2. Quy trình làm thủ tục trả buồng</p> <p>1.3. Thực hành làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách</p>		0.5		1	
	<p>2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời</p> <p>2.1. Kiến thức chuyên môn</p> <p>2.2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời</p>		0.25		1	
	<p>3. Phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn</p> <p>3.1. Kiến thức chuyên môn</p> <p>3.2. Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn</p>		0.25		1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	4. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả bùồng cho khách 4.1. Kiến thức chuyên môn 4.2. Thực hành xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả bùồng cho khách		0.25		2	
	5. Tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân 5.1. Kiến thức chuyên môn 5.2. Thực hành tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân		0.25		1	
	6. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn 6.1. Kiến thức chuyên môn 6.2. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn		0.25		1	
	7. Thực hành bàn giao ca 7.1. Kiến thức chuyên môn 7.2. Thực hành bàn giao ca		0.25		1	
7	Kiểm tra định kỳ lần 2	1				1
8	Bài 6: Hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý khách sạn	10	4		6	
	1. Giới thiệu chung về phần mềm quản lý khách sạn					

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2. Tìm hiểu về các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn					
	3. Thực hành thao tác trên phần mềm quản lý khách sạn.					
9	Thi					2
Cộng:		60	21		39	4

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TÌM HIỂU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý khách sạn; Trình bày được cách tổ chức hoạt động và tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn; Liệt kê được các yêu cầu và quy định làm việc dành cho bộ phận lễ tân; Mô tả được chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân; Nhận biết được các trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận lễ tân;

2. Chuẩn bị phục vụ khách theo đúng chu trình của bộ phận lễ tân; Sử dụng được các trang thiết bị của bộ phận lễ tân.

3. Cẩn thận, tuân thủ các quy định về an toàn khi sử dụng trang thiết bị tại bộ phận lễ tân.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu về cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý khách sạn (1, 2)

1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa và nhỏ

1.2. Cơ cấu tổ chức khách sạn lớn

2. Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân (1, 2)

2.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn

2.2. Bố trí khu vực làm việc của bộ phận lễ tân

2.3. Tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn

2.4. *Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn*

3. *Tìm hiểu chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân (1, 2)*

3.1. *Chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân*

3.2. *Thực hành chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân*

4. *Tìm hiểu trang thiết bị tại bộ phận lễ tân khách sạn (1, 3, 4)*

4.1. *Cách sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân*

4.2. *Thực hành sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân*

BÀI 2: NHẬN ĐẶT BUỒNG

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được lợi ích của việc đặt buồng; cách thức và nguồn đặt buồng; Liệt kê được các hình thức đặt buồng, các loại buồng và mức giá buồng; Mô tả được quy trình đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng; Trình bày được quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng;

2. Ghi chép được các ký hiệu trên sơ đồ buồng, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ; Nhận biết được các thông tin, cập nhật các thông tin vào sổ và tờ rơi nhanh chóng, cẩn thận, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ; Thực hành được quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách; Giải quyết được các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách.

3. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp; Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. *Tìm hiểu về cách thức và nguồn đặt buồng, hình thức đặt buồng, các loại buồng và mức giá (1, 2)*

1.1. *Lợi ích của việc đặt buồng*

1.2. *Cách thức đặt buồng*

1.3. *Các nguồn đặt buồng*

1.4. *Các hình thức đặt buồng*

1.5. *Các loại buồng và mức giá*

2. *Tìm hiểu quy trình nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng (1, 2)*

2.1. *Quy trình đặt buồng*

2.2. *Sửa đổi đặt buồng*

2.3. *Hủy đặt buồng*

2.4. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng

2.5. Thực hành nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng

3. Ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng (1, 4, 5)

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.2. Thực hành bài tập ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng

4. Nhận biết thông tin và cập nhập thông tin vào sổ và tờ rời (1, 4, 5)

4.1. Kiến thức chuyên môn

4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhập thông tin vào sổ và tờ rời

5. Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng (1, 4, 5)

5.1. Kiến thức chuyên môn

5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

BÀI 3: THỰC HIỆN THỦ TỤC NHẬN BUỒNG

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được những công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn; Mô tả được quy trình làm thủ tục nhận buồng và phục vụ hành lý cho khách; Cập nhật được các thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ đăng ký tạm trú;

2. Thực hiện được công tác phục vụ hành lý cho khách tới khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ; Làm thủ tục nhận buồng cho khách đạt yêu cầu về chất lượng, bảo đảm về thời gian và làm hài lòng khách; Giải quyết được các tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách;

3. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp; Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn (1, 2)

1.1. Chuẩn bị tư thế, tác phong

1.2. Chuẩn bị khu vực làm việc

1.3. Chuẩn bị hồ sơ trước khi khách đến

1.4. Chuẩn bị điều kiện đón tiếp khách

2. Tìm hiểu quy trình làm thủ tục nhận buồng (2, 4)

2.1. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách

2.2. Thực hành làm thủ tục nhận buồng cho khách

3. Phục vụ hành lý cho khách (1, 4, 5)**3.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ****3.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đi theo đoàn****3.3. Thực hành phục vụ hành lý cho khách****4. Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ (1, 4, 5)****4.1. Kiến thức chuyên môn****4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời****5. Xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách (1, 4, 5)****5.1. Kiến thức chuyên môn****5.2. Thực hành xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách****BÀI 4: PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ****(Thời gian: 10 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê được các dịch vụ phục vụ khách lưu trú; Trình bày được trình tự bảo quản chìa khóa buồng cho khách; Phục vụ dịch vụ bưu điện cho khách hàng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;

2. Thực hiện được quy trình bảo quản tài sản có giá trị cho khách; Tiếp nhận được các yêu cầu của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ; Xử lý tài sản thất lạc của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ; Giải quyết tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.

3. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp; Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Tìm hiểu về dịch vụ phục vụ bưu điện, dịch vụ ăn uống (4-8)****1.1. Kiến thức chuyên môn về dịch vụ phục vụ bưu điện****1.2. Thực hành dịch vụ phục vụ bưu điện****1.3. Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống của khách ăn tại khách sạn****1.4. Đặt chỗ nhà hàng giúp khách****2. Bảo quản chìa khóa buồng khách và tài sản có giá trị cho khách (4, 5)****2.1. Kiến thức chuyên môn****2.2. Thực hành bảo quản chìa khóa và tài sản có giá trị cho khách**

3. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách (4, 5)

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.2. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách

4. Thực hành xử lý tài sản thất lạc (4, 5)

4.1. Kiến thức chuyên môn

4.2. Thực hành xử lý tài sản thất lạc của khách tìm thấy trong khách sạn

5. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn (4, 5)

5.1. Kiến thức chuyên môn

5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn

BÀI 5: THỰC HIỆN THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được về hệ thống lập hóa đơn cho khách, phương thức thanh toán; Mô tả được quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách; Trình bày nội dung của hoạt động bàn giao ca tại bộ phận lễ tân.

2. Thực hiện được các báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân và thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán; Nhận biết thông tin, cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ; Phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ; Thực hiện thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ; Thực hiện được tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân; Thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn nhanh chóng, chính xác theo đúng quy định của khách sạn; Thực hành bàn giao ca lễ tân theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

3. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp; Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu quy trình làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách (2,5)

1.1. Nhiệm vụ lễ tân trước khi khách thanh toán trả buồng

1.2. Quy trình làm thủ tục trả buồng

1.3. Thực hành làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách

2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời (2, 4, 5)

- 2.1. Kiến thức chuyên môn
- 2.2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời
- 3. Phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn (2, 4, 5)
 - 3.1. Kiến thức chuyên môn
 - 3.2. Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn
- 4. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả bùồng cho khách (3-5)
 - 4.1. Kiến thức chuyên môn
 - 4.2. Thực hành xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả bùồng cho khách
- 5. Tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân (3-5)
 - 5.1. Kiến thức chuyên môn
 - 5.2. Thực hành tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân
- 6. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn (3-5)
 - 6.1. Kiến thức chuyên môn
 - 6.2. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn
- 7. Thực hành bàn giao ca (3-5)
 - 7.1. Kiến thức chuyên môn
 - 7.2. Thực hành bàn giao ca

BÀI 6: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn;
2. Thực hiện được các thao tác trên phần mềm quản lý khách sạn;
3. Chăm thận, có trách nhiệm cao trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giới thiệu chung về phần mềm quản lý khách sạn
2. Tìm hiểu về các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn
3. Thực hành thao tác trên phần mềm quản lý khách sạn.

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng học thực hành với đầy đủ các trang thiết bị cơ bản và tối thiểu tại quầy lễ tân để luyện tập các kỹ năng.

II. Trang thiết bị, máy móc

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
1	Máy tính	1
2	Quầy lễ tân	1
3	Điện thoại bàn	1
4	Ghế ngội	1
5	Lọ hoa	1
6	Biển lễ tân	1
7	Bảng	1
8	Tivi	1
9	Máy tính xách tay	1
10	Loa máy tính	1
11	Bảng	1

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.

Dụng cụ, nguyên vật liệu:

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
a/	<i>Dụng cụ</i>		
1	Khăn lau	Cái	5
2	Nước vệ sinh lau bàn, kính (500ml)	Chai	1
3	Nước lau sàn (300ml)	Chai	1
4	Chổi	Cây	1
5	Hót rác	Cái	1
6	Cây lau nhà	Cây	1
b/	<i>Nguyên vật liệu</i>		
1	Sổ	Quyển	4

2	Bì Clear	Cái	18
3	Giấy A4	Tờ	90
4	Bút bi	Cây	09
5	Bút lông (màu đỏ, màu xanh)	Cây	10

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày đúng các kiến thức chuyên môn về chào đón, giao tiếp với khách, sử dụng các trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận lễ tân;
- Mô tả chính xác quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn như: nhận đặt buồng, làm thủ tục đặt buồng, phục vụ khách lưu trú, làm thủ tục trả buồng.
- Nhận diện các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

2. Kỹ năng

- Thực hiện thành thạo các quy trình phục vụ của lễ tân khách sạn kể từ khi khách đặt buồng cho tới khi khách rời khỏi khách sạn;
- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn đúng quy định.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp;
- Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 15 phút/người học

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 30 phút/thí sinh (mỗi lần thi là 1 học sinh, một buổi tối đa 18 thí sinh).

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo: Trước khi giảng dạy, nhà giáo cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy.

a. Phân lý thuyết: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết:

+ Nêu vấn đề;

+ Phát vấn;

+ Thảo luận;

- + Hướng dẫn tìm hiểu, mở rộng kiến thức;
- + Tổng kết, đánh giá.

b. Phần thực hành:

- Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành:
 - + Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế;
 - + Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;
 - + Điều kiện để thực hiện công việc;
 - + Kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần có trong thực hiện công việc;
 - + Lỗi thường gặp cần tránh.
- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp người học tiếp cận với thực tế.
- Trong quá trình giảng bài, lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để người học nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

2. Đối với người học:

- Mỗi bài đều được cấu trúc: mục tiêu, nội dung chính và cuối mỗi bài đều có các câu hỏi ôn tập, thảo luận, như vậy người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.
- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.
- Thường xuyên luyện tập các bài thực hành theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Phần lý thuyết:
 - + Quy trình nhận đặt buồng
 - + Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách
 - + Quy trình phục vụ khách lưu trú
 - + Quy trình làm thủ tục trả phòng cho khách
- Phần thực hành:
 - + Thực hành các bước trong quy trình nhận đặt buồng, làm thủ tục nhận buồng, phục vụ khách lưu trú, làm thủ tục trả buồng cho khách .
 - +Thực hành xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình nhận đặt buồng, làm thủ tục nhận buồng, phục vụ khách lưu trú, làm thủ tục trả buồng cho khách.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Đào Lan Hương. Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NXB Lao động; 2016.

2. Trần Thị Hải Yến. Giáo trình Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với khách du lịch. Hà Nội: Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ; 2021.

3. Bùi Thị Hải Yến. Tuyển điểm du lịch Việt Nam. Hà Nội: NXB Giáo dục Việt Nam; 2020.

4. Hồng Vân. Đường vào nghề Du lịch. TP HCM: NXB Trẻ; 2006.

5. Trần Văn Mậu. Cẩm nang hướng dẫn du lịch. Hà Nội: NX Giáo dục; 2005.

6. Trần Đức Thanh. Hà Nội. Nhập môn khoa học du lịch. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội; 2022.

7. Bộ Văn hóa, thể thao và du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Nghiệp vụ lễ tân. Hà Nội; 2019.

V. Ghi chú và giải thích

10 giờ tổ chức giảng dạy trực tuyến được phân bổ tại các nội dung:

- Bài 4. Phục vụ khách lưu trú: 6 giờ;

2. Bảo quản chìa khóa buồng khách và tài sản có giá trị cho khách: 2 giờ

5. Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn: 4 giờ

- Bài 6: Hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý khách sạn: 4 giờ

2. Tìm hiểu về các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thiết kế thực đơn (Menu design)

Mã mô đun: 511520553

Thời gian thực hiện mô đun: 49 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm: 32 giờ; kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Thiết kế thực đơn là mô đun chuyên môn, được giảng dạy trong học kỳ thứ I của chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp. Mô đun này được bố trí giảng dạy sau môn học Văn hóa ẩm thực.

II. Tính chất: Thiết kế thực đơn là mô đun chuyên môn bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp. Mô đun này trang bị cho người học một số kiến thức và kỹ năng cần thiết để xây dựng thực đơn trong nhà hàng.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức: Xây dựng, phân tích và thiết kế thực đơn phù hợp với yêu cầu dinh dưỡng, đặc điểm khách hàng, hình thức phục vụ và khả năng vận hành.

II. Yêu cầu về kỹ năng:

1. Xác định được thực đơn phù hợp cho các loại hình phục vụ khác nhau
2. Tính toán được định mức nguyên vật liệu và xây dựng bảng giá thực đơn.
3. Xây dựng và trình bày được thực đơn chuyên nghiệp, rõ ràng, đúng cấu trúc.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

1. Có tinh thần cẩn thận, tỉ mỉ và sáng tạo trong thiết kế thực đơn.
2. Có ý thức đáp ứng nhu cầu khách hàng, bảo đảm sức khỏe người dùng.
3. Tuân thủ các nguyên tắc vệ sinh an toàn thực phẩm và văn hóa ẩm thực phù hợp từng vùng miền

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Tổng quan về xây dựng thực đơn	3	3		0	
	1. Khái niệm. 2. Vai trò của thực đơn. 3. Phân loại thực đơn 4. Căn cứ để xây dựng thực đơn 5. Nguyên tắc xây dựng thực đơn	3	3		0	
	Bài 2: Xây dựng thực đơn tự chọn	24	6		18	
	1. Nghiên cứu nhu cầu thị trường 1.1. Nội dung nghiên cứu nhu cầu thị trường 1.2. Trình tự thực hiện 1.3. Chú ý về an toàn 1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	4	1		3	
	2. Dự kiến thực đơn 2.1. Nội dung thực đơn và dự kiến thực đơn 2.2. Trình tự thực hiện 2.3. Chú ý về an toàn 2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	4	1		3	
	3. Tính toán giá thành và giá bán cho thực đơn	4	1		3	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	<p>3.1. Phương pháp và các tiêu chuẩn kỹ thuật tính toán giá thành và giá bán cho thực đơn</p> <p>3.2. Trình tự thực hiện</p> <p>3.3. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục</p>					
	<p>4. Thống nhất và phê duyệt danh mục món ăn, đồ uống</p> <p>4.1. Nội dung, các kinh nghiệm thực tế và tiêu chuẩn kỹ thuật khi thống nhất và phê duyệt danh mục món ăn, đồ uống</p> <p>4.2. Trình tự thực hiện</p> <p>4.3. Chú ý về an toàn</p> <p>4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục</p>	4	1		3	
	<p>5. Trình bày và in thực đơn</p> <p>5.1. Nội dung và các kinh nghiệm thực tế khi trình bày và in thực đơn</p> <p>5.2. Trình tự thực hiện</p> <p>5.3. Chú ý về an toàn</p> <p>5.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục</p>	4	1		3	
	6. Điều chỉnh thực đơn sau thời gian thực hiện	4	1		3	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	<p>6.1. Nội dung, kinh nghiệm thực tế và tiêu chuẩn kỹ thuật khi điều chỉnh thực đơn sau thời gian thực hiện</p> <p>6.2. Trình tự thực hiện</p> <p>6.3. Chú ý về an toàn</p> <p>6.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục</p>					
2	Bài 3: Xây dựng thực đơn đặt trước	20	6		14	
	<p>1. Tiếp xúc ban đầu và tìm hiểu nhu cầu khách đặt ăn</p> <p>1.1. Nội dung, các thông tin cần nắm và tiêu chuẩn kỹ thuật khi tiếp xúc ban đầu và tìm hiểu nhu cầu khách đặt ăn</p> <p>1.2. Trình tự thực hiện</p> <p>1.3. Chú ý về an toàn</p> <p>1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục</p>	8	2		6	
	<p>2. Tiếp nhận yêu cầu đặt ăn của khách hàng</p> <p>2.1. Nội dung và tiêu chuẩn kỹ thuật khi tiếp nhận yêu cầu đặt ăn của khách hàng</p> <p>2.2. Trình tự thực hiện</p> <p>2.3. Chú ý về an toàn</p>	6	2		4	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	3. Ký kết hợp đồng 3.1. Nội dung, các thông tin và tiêu chuẩn kỹ thuật khi ký hợp đồng 3.2. Trình tự thực hiện 3.3. Chú ý về an toàn 3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	6	2		4	
	Kiểm tra	1				1
	Thi	1				1
Cộng:		49	15		32	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ XÂY DỰNG THỰC ĐƠN

(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, vai trò, các cách phân loại của thực đơn
2. Xác định được các căn cứ và nguyên tắc xây dựng thực đơn
3. Vận dụng được tất cả những kiến thức và kỹ năng đã học được trong bài để thực hành và có thể làm được việc một cách nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khái niệm.

2. Vai trò của thực đơn.

2.1. Vai trò quảng cáo

2.2. Vai trò quản lý, giám sát

2.3. Vai trò trong chuẩn bị nguyên liệu thực phẩm, công cụ dụng cụ, nhân lực

2.4. Vai trò trong hạch toán

3. Phân loại thực đơn

3.1. Thực đơn đặt trước (set menu)

3.1.1. Thực đơn ăn sáng – Breakfast menu

3.1.2. Thực đơn đặt trước theo bữa

3.1.3. Thực đơn tiệc – banquet menu

3.1.4. Thực đơn theo ngày, theo tuần, theo tháng ... trong bếp ăn công nghiệp

3.2. Thực đơn chọn món (À la carte menu)

3.3. Thực đơn chọn bữa – table d'hôte menu

3.4. Một số dạng thực đơn khác

3.4.1. Thực đơn đặc sản

3.4.2. Thực đơn ăn kiêng (Diet – menu)

3.4.3. Thực đơn trong nhà trẻ cho trẻ em (children – menu)

3.4.4. Thực đơn ăn nhẹ giữa giờ (Tea break – menu)

3.4.5. Thực đơn phục vụ tại phòng ngủ (Room service – menu)

4. Căn cứ để xây dựng thực đơn

4.1. Căn cứ vào tiêu chuẩn và số lượng suất ăn.

4.2. Căn cứ vào khả năng dự trữ thực phẩm của nhà hàng.

4.3. Căn cứ vào khả năng tay nghề, số lượng đầu bếp và nhân viên phục vụ

4.4. Căn cứ vào trang thiết bị dụng cụ

5. Nguyên tắc xây dựng thực đơn

5.1. Nguyên tắc chung

5.2. Xây dựng thực đơn đặt trước (set menu)

5.3. Xây dựng thực đơn tiệc

5.4. Xây dựng thực đơn tự chọn món – à la carte menu

BÀI 2: XÂY DỰNG THỰC ĐƠN TỰ CHỌN

(Thời gian: 24 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được những nội dung nghiên cứu nhu cầu thị trường ăn uống; Mô tả được hình thức các thực đơn tự chọn và thực đơn đặt trước;

2. Xác định và phân loại được cơ cấu, cấu trúc của các bữa ăn. Tính toán giá cả chính xác cho các món ăn;

3. Vận dụng được tất cả những kiến thức và kỹ năng đã học được trong bài để thực hành và có thể làm được việc một cách nghiêm túc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 3, 6)

1. Nghiên cứu nhu cầu thị trường

1.1. Nội dung nghiên cứu nhu cầu thị trường

1.1.1. Vai trò của việc nghiên cứu thị trường ăn uống

1.1.2. Những thông tin cần nắm bắt khi nghiên cứu thị trường ăn uống

1.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật khi nghiên cứu nhu cầu thị trường

1.2. Trình tự thực hiện

1.3. Chú ý về an toàn

1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

2. Dự kiến thực đơn

2.1. Nội dung thực đơn và dự kiến thực đơn

2.1.1. Nội dung về thực đơn

2.1.2. Nội dung dự kiến thực đơn

2.1.3. Tiêu chuẩn dự kiến thực đơn

2.2. Trình tự thực hiện

2.3. Chú ý về an toàn

2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

3. Tính toán giá thành và giá bán cho thực đơn

3.1. Phương pháp và các tiêu chuẩn kỹ thuật tính toán giá thành và giá bán cho thực đơn

3.1.1. Phương pháp tính toán giá bán cho thực đơn

3.1.2. Phương pháp tính toán giá thành cho thực đơn

3.1.3. Những tiêu chuẩn của tính toán giá thành, giá bán thực đơn

3.2. Trình tự thực hiện

3.3. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

4. Thống nhất và phê duyệt danh mục món ăn, đồ uống

4.1. Nội dung, các kinh nghiệm thực tế và tiêu chuẩn kỹ thuật khi thống nhất và phê duyệt danh mục món ăn, đồ uống

- 4.1.1. Nội dung thống nhất và phê duyệt danh mục món ăn, đồ uống
- 4.1.2. Kinh nghiệm thực tế khi phê duyệt danh mục các món ăn, đồ uống
- 4.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật khi thống nhất và phê duyệt danh mục món ăn, đồ uống

4.2. Trình tự thực hiện

4.3. Chú ý về an toàn

4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

5. Trình bày và in thực đơn

5.1. Nội dung và các kinh nghiệm thực tế khi trình bày và in thực đơn

5.1.1. Nội dung trình bày và in thực đơn

5.1.2. Những kinh nghiệm thực tế khi trình bày và in thực đơn

5.1.3. Những tiêu chuẩn kỹ thuật khi trình bày và in thực đơn

5.2. Trình tự thực hiện

5.3. Chú ý về an toàn

5.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

6. Điều chỉnh thực đơn sau thời gian thực hiện

6.1. Nội dung, kinh nghiệm thực tế và tiêu chuẩn kỹ thuật khi điều chỉnh thực đơn sau thời gian thực hiện

6.1.1. Nội dung điều chỉnh thực đơn sau thời gian thực hiện

6.1.2. Kinh nghiệm thực tế khi điều chỉnh thực đơn sau thời gian thực hiện

6.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật khi điều chỉnh thực đơn sau thời gian thực hiện

6.2. Trình tự thực hiện

6.3. Chú ý về an toàn

6.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

BÀI 2: XÂY DỰNG THỰC ĐƠN ĐẶT TRƯỚC

(Thời gian: 20 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày và phân loại được các loại tiệc và hình thức phục vụ;
2. Lựa chọn các món ăn phù hợp với từng loại tiệc, từng phương thức phục vụ; Tính toán giá cả chính xác cho các món ăn;
3. Có ý thức trong việc thực hiện các công việc xây dựng thực đơn đặt trước, vui vẻ, nhanh nhẹn trong quá trình tiếp xúc với khách để xây dựng thực đơn.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 4, 5, 6, 7)

1. Tiếp xúc ban đầu và tìm hiểu nhu cầu khách đặt ăn

1.1. Nội dung, các thông tin cần nắm và tiêu chuẩn kỹ thuật khi tiếp xúc ban đầu và tìm hiểu nhu cầu khách đặt ăn

1.1.1. Nội dung tiếp xúc ban đầu và tìm hiểu nhu cầu khách đặt ăn

1.1.2. Thông tin cần nắm khi tiếp xúc ban đầu và tìm hiểu nhu cầu khách đặt ăn

1.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật của việc tiếp xúc ban đầu và tìm hiểu nhu cầu khách đặt ăn

1.2. Trình tự thực hiện

1.3. Chú ý về an toàn

1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

2. Tiếp nhận yêu cầu đặt ăn của khách hàng

2.1. Nội dung và tiêu chuẩn kỹ thuật khi tiếp nhận yêu cầu đặt ăn của khách hàng

2.1.1. Nội dung tiếp nhận yêu cầu đặt ăn của khách hàng

2.1.2. Thực đơn đặt trước

2.1.3. Các tiêu chuẩn kỹ thuật khi tiếp nhận yêu cầu đặt ăn của khách

2.2. Trình tự thực hiện

2.3. Chú ý về an toàn

2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

3. Ký kết hợp đồng

3.1. Nội dung, các thông tin và tiêu chuẩn kỹ thuật khi ký hợp đồng

3.1.1. Nội dung ký hợp đồng

3.1.2. Các thông tin ghi trong hợp đồng

3.1.3. Các tiêu chuẩn kỹ thuật khi ký hợp đồng

3.2. Trình tự thực hiện

3.3. Chú ý về an toàn

3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết có trang bị đầy đủ thiết bị dạy và học.

II. Trang thiết bị máy móc:

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
1	Bảng, phấn	01
2	Máy chiếu projector	01
3	Máy tính xách tay	01
4	Loa máy tính	01

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.
- Dụng cụ, máy móc, nguyên vật liệu cho 1 lớp

TT	Dụng cụ, máy móc, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
1	Giấy A ₄	Tờ	35
2	Giấy A ₀	Tờ	10
3	Giấy Notes	Xấp	02
4	Bút lông/bút màu	Cây	10
5	Tranh ảnh minh họa	Cái	-
6	Video tình huống	Cái	-

IV. Điều kiện khác: Đối với tổ chức giảng dạy trực tuyến: Người học cần trang bị các thiết bị điện tử (máy tính bảng, máy vi tính, laptop hoặc điện thoại thông minh) có kết nối internet.

E. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức:

- Trình bày được các vấn đề cơ bản về xây dựng thực đơn;
- Trình bày các vấn đề về xây dựng thực đơn tự chọn và thực đơn đặt trước
- Tính toán định mức nguyên vật liệu và xây dựng bảng chi phí thực đơn về việc tính toán giá thành và giá bán cho thực đơn.

2. Kỹ năng:

- Thiết kế được thực đơn phù hợp cho các loại hình phục vụ khác nhau
- Biết cách phối hợp món ăn hài hòa về màu sắc, hương vị, phương pháp chế biến và nguyên liệu.

- Tính đúng định mức nguyên vật liệu và xây dựng bảng chi phí thực đơn để tính toán giá thành và giá bán cho thực đơn.

3. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm:

- Có tinh thần **cẩn thận, tỉ mỉ** trong thực đơn.

- Có ý thức **đáp ứng nhu cầu khách hàng**, bảo đảm sức khỏe người dùng.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc môn học

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động

nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun Thiết kế thực đơn được sử dụng trong đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Chuẩn bị tốt các phương tiện và dụng cụ phục vụ giảng dạy; áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động cho người học; sử dụng các ví dụ thực tế để minh họa lý thuyết; sử dụng công cụ hỗ trợ để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết; đặt ra một số câu hỏi để làm rõ vấn đề trong bài học, sau đó kiểm tra và đánh giá kết quả của người học.

2. Đối với người học

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu và dụng cụ, nguyên vật liệu học tập theo yêu cầu của nhà giáo; lắng nghe giảng bài và ghi chép khi cần; suy nghĩ và trả lời các câu hỏi đặt ra trong quá trình học.

III. Những trọng tâm cần chú ý

IV. Tài liệu tham khảo

1. Trường Du lịch Hà Nội, *Bar và đồ uống*, 1998.
2. Nguyễn Quang Khải, *Tập tục và kiêng kỵ* (sưu tầm giới thiệu), NXB văn hoá dân tộc, 2001.
3. Phan Ngọc, *Bản sắc văn hoá Việt Nam*, NXB Văn học, 2002.
4. Trịnh Xuân Dũng và Hoàng Minh Khang, *Tập quán khẩu vị ăn của một số nước và thực đơn nhà hàng*, Trường Du lịch Hà Nội, 2023.
5. Từ Giấy, *Phong cách ăn Việt Nam*, NXB Y học 1996.
6. Tổng cục du lịch Việt Nam, *Giáo trình nghiệp vụ Nhà hàng*, 2005.
7. *Thường thức trong gia đình*, NXB Hà Nội, 1997.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Pha chế và phục vụ đồ uống (Mixing and serving drinks)

Mã số mô đun: 511530563

Thời gian mô đun: 64 giờ (lý thuyết: 21 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành: 39 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Pha chế và phục vụ đồ uống là mô đun chuyên môn, bắt buộc trong chương trình tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp. Mô đun này được giảng dạy độc lập với các môn học, mô đun khác trong chương trình đào tạo.

II. Tính chất: Pha chế và phục vụ đồ uống là mô đun được tổ chức giảng dạy tại phòng thực hành pha chế và phục vụ đồ uống với đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho giảng dạy pha chế và phục vụ đồ uống, mô đun trang bị cho người học một số kiến thức và kỹ năng cần thiết để trở thành nhân viên pha chế và phục vụ đồ uống trong quầy bar ở khách sạn, resort,... hoặc tự khởi nghiệp kinh doanh đồ uống. Mô đun này được tổ chức theo hình thức đào tạo kết hợp (Blended Learning), kết hợp giữa dạy học trực tuyến và trực tiếp nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

Trình bày được kiến thức toàn diện về nghề pha chế, từ việc phân biệt các vai trò, nắm vững nguyên tắc, kỹ thuật, nguyên liệu đến quy trình thực hành và xử lý sai sót.

II. Yêu cầu về kỹ năng

Thực hành cốt lõi của một nhân viên pha chế chuyên nghiệp, từ việc chuẩn bị, vệ sinh quầy bar, xử lý nguyên liệu đến việc vận hành máy móc. Trọng tâm là khả năng pha chế và phục vụ thành thạo đa dạng các loại đồ uống (trà, cà phê, cocktail...) theo đúng tiêu chuẩn và đánh giá chất lượng sản phẩm.

III. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm

Thể hiện phẩm chất nghề nghiệp với tinh thần kỷ luật, chủ động học hỏi và ý thức trách nhiệm cao về an toàn.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Tổng quan về pha chế đồ uống	3	3			
	1. Phân loại đồ uống 1.1. Đồ uống không cồn 1.2. Đồ uống có cồn	0,25	0,25			
	2. Phân loại nhân viên pha chế 2.1. Barista 2.2. Bartender 2.3. Pha chế tổng hợp	0,25	0,25			
	3. Tổ chức nhân sự quầy bar 3.1. Phụ bar 3.2. Nhân viên pha chế 3.3. Bar Trưởng 3.4. Giám sát thức uống 3.5. Quản lý thức uống 3.6. Quản lý bar – Nhà Hàng	0,25	0,25			
	4. Các loại hình quán cà phê phổ biến 4.1. Cà phê vỉa hè, bệt 4.2. Cà phê mang đi – take away 4.3. Cà phê thương hiệu 4.4. Cà phê sân vườn 4.5. Cà phê “hộp” 4.6. Cà phê sách, kịch, cá, mèo... 4.7. Cà phê văn phòng 4.8. Cà phê sân thượng	0,25	0,25			

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	5. Các nguyên tắc cơ bản trong lựa chọn, bảo quản nguyên liệu 5.1. Nguyên tắc lựa chọn nguyên liệu 5.2. Nguyên tắc bảo quản nguyên liệu	0,25	0,25			
	6. Các nguyên tắc cơ bản trong kỹ thuật trong pha chế đồ uống 6.1. Nguyên tắc LEGGO 6.2. Nguyên tắc FIFO (nhập trước, xuất trước) 6.3. Nguyên tắc trang trí	0,5	0,5			
	7. Kỹ thuật cơ bản trong pha chế 7.1. Kỹ thuật phân tầng 7.2. Kỹ thuật rót thẳng 7.3. Kỹ thuật đánh bằng máy xay 7.4. Kỹ thuật lắc 7.5. Kỹ thuật khuấy	0,25	0,25			
	8. Giới thiệu dụng cụ và trang thiết bị dùng trong pha chế đồ uống 8.1. Dụng cụ pha chế 8.2. Các máy móc chuyên dụng trong quầy pha chế đồ uống	0,25	0,25			
	9. Các loại ly, tách, chén dùng trong pha chế đồ uống 9.1. Ly – tách – chén cho đồ uống nóng	0,25	0,25			

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	9.2. Ly cho đồ uống lạnh					
	10. Vệ sinh dụng cụ pha chế đồ uống 10.1. Vệ sinh dụng cụ bằng kim loại 10.2. Vệ sinh ly, tách	0,25	0,25			
	11. Vệ sinh khu vực pha chế 11.1. Yêu cầu 11.2. Trình tự thực hiện	0,25	0,25			
	Bài 2: Pha chế lipton	3	1		2	
	1. Giới thiệu về nguyên liệu trà 1.1. Mô tả cấu tạo búp chè 1.2. Phân loại trà	0,5	0,25		0,25	
2	2. Nguyên liệu trà dùng trong pha chế trà lipton 2.1. Giới thiệu về trà lipton 2.2. Syrup đường	0,5	0,25		0,25	
	3. Pha chế một số loại trà lipton 3.1. Pha chế trà lipton chanh nóng 3.2. Pha chế trà lipton chanh đá 3.3. Pha chế trà lipton nóng 3.4. Pha chế trà lipton đá	2.0	0,5		1,5	
3	Bài 3: Pha chế trà kết hợp với sữa gừng	2	0,5		1,5	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	1. Nguyên liệu dùng trong pha chế trà kết hợp với sả gừng	0,25	0,25		0	
	2. Pha chế một số loại trà 2.1. Pha chế nước sả gừng 2.2. Pha chế trà chanh sả gừng nóng 2.3. Pha chế trà chanh sả gừng đá	1,75	0,25		1,5	
	Bài 4: Pha chế trà kết hợp với trái cây	4	1,5		2,5	
4	1. Nguyên liệu dùng trong pha chế trà kết hợp với trái cây 1.1. Nguyên liệu trà trái cây 1.2. Nguyên liệu vải ngâm, đào ngâm 1.3. Syrup dâu 1.4. Các dạng thức uống trà trái cây	1	0,5		0,5	
	2. Pha chế một số loại trà 2.1. Pha chế trà vải 2.2. Pha chế trà đào 2.3. Pha chế trà đào chanh (chanh dây) 2.4. Pha chế trà dâu	3	1		2	
5	Bài 5: Pha chế trà kết hợp với sữa	3	1		2	
	1. Nguyên liệu dùng trong pha chế trà kết hợp với sữa	1	0,5		0,5	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	1.1. Nguyên liệu Trà Thái					
	1.2. Nguyên liệu sữa					
	2. Pha chế một số loại trà	2	0,5		1,5	
	2.1. Pha chế trà thái xanh sữa đá					
	2.2. Pha chế trà thái đỏ sữa đá					
	2.3. Pha chế trà lipton kết hợp sữa					
6	Bài 6: Pha chế trà matcha	3	1		2	
	1. Giới thiệu về trà matcha	0,25	0,25			
	2. Nguyên liệu dùng trong pha chế trà matcha	0,25	0,25			
	3. Pha chế một số trà matcha	2,5	0,5		2	
3.1. Pha chế trà matcha latte nóng						
3.2. Pha chế trà matcha latte đá						
3.3. Pha chế trà matcha nóng						
	3.4. Pha chế trà matcha đá					
7	Bài 7: Pha chế nước ép củ quả	3	1		2	
	1. Khái quát về nước ép củ quả	0,25	0,25		0	
	2. Nguyên liệu dùng trong pha chế nước ép củ quả	0,75	0,25		0,5	
2.1. Nguyên liệu dứa						
	2.2. Nguyên liệu cà rốt					

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	2.3. Nguyên liệu cóc 2.4. Nguyên liệu ổi 2.5. Nguyên liệu dưa hấu					
	3. Giới thiệu về máy ép dùng trong pha chế nước ép củ quả	0,25	0,25		0	
	4. Pha chế một số loại nước ép 4.1. Pha chế nước ép cóc ổi 4.2. Pha chế nước ép dưa 4.3. Pha chế nước ép cà rốt 4.4. Pha chế nước ép dưa hấu	1,75	0,25		1,5	
8	Bài 8: Pha chế smoothie	5	2		3	
	1. Khái quát về smoothie	0,25	0,25			
	2. Nguyên liệu trong pha chế smoothie 2.1. Nguyên liệu xoài 2.2. Nguyên liệu mút việt quất 2.3. Chuối 2.4. Cam 2.5. Bơ 2.6. Bột béo (Frappe)	1	0,5		0,5	
	3. Giới thiệu về máy xay dùng pha chế smoothie	0,25	0,25		0	
	4. Pha chế một số smoothie 4.1. Pha chế smoothie cam chuối	3,5	1		2,5	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	4.2. Pha chế smoothie xoài 4.3. Pha chế smoothie việt quất 4.4. Pha chế smoothie bơ xoài					
9	Bài 9: Pha chế milkshake	5	2		3	
	1. Khái quát về milkshake	0,5	0,5		0	
	2. Nguyên liệu dùng trong pha chế milkshake 2.1. Nguyên liệu chocolate 2.2. Sốt caramel 2.3. Dâu	1	0,5		0,5	
	3. Pha chế một số milkshake 3.1. Pha chế chocolate milkshake 3.2. Pha chế strawberry milkshake 3.3. Pha chế Caramel milkshake 3.4. Pa chế cookie milkshake	3,5	1		2,5	
10	Bài 10: Pha chế soda	4	1		3	
	1. Khái quát về soda	0,25	0,25		0	
	2. Nguyên liệu pha chế soda 2.1. Syrup việt quất/ mứt việt quất 2.2. Chanh dây 2.3. Dâu	0,75	0,25		0,5	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	3. Pha chế một số loại soda 3.1. Pha chế soda dâu 3.2. Pha chế soda chanh dây 3.3. Pha chế soda việt quất 3.4. Pha chế soda cam	3,0	0,5		2,5	
11	Bài 11: Pha chế mocktail	6	2		4	
	1. Khái niệm mocktail	0,25	0,25			
	2. Nguồn gốc ra đời của Mocktail	0,25	0,25			
	3. Phân loại mocktail	0,75	0,25		0,5	
	4. Pha chế một số mocktail 4.1. Pha chế mocktail Cinderella 4.2. Pha chế Mocktail Shirley Temple 4.3. Pha chế Mocktail Sweet Dawn 4.4. Pha chế Pussy Foot 4.5. Pha chế Mocktail Zoo Zoo 4.6. Pha chế Virgin Pinacolada	4,75	1,25		3,5	
12	Bài 12: Pha chế cà phê và một số thức uống từ cà phê	7	2		5	
	1. Giới thiệu máy xay cà phê	0,25	0,25		0	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	2. Các loại nguyên liệu dùng trong pha chế cà phê và một số thức uống từ cà phê	0,75	0,25		0,5	
	3. Pha chế các loại cà phê từ cà phê phin 3.1. Pha chế cà phê đen 3.2. Pha chế cà phê sữa 3.3. Pha chế cà phê sài gòn 3.4. Pha chế cà phê kết hợp với cacao	2,5	0,5		2,0	
	4. Pha chế cà phê máy 4.1. Pha chế cà phê espresso 4.2. Pha chế cà phê Capuchino 4.3. Pha chế cà phê Mocha 4.4. Pha chế cà phê Caramel macchiato	3,5	1		2,5	
13	Bài 13. Pha chế cocktail	7	2		5	
	1. Khái niệm cocktail	0,25	0,25		0	
	2. Phân loại cocktail	0,5	0,25		0,25	
	3. Các yếu tố tạo thành ly cocktail	0,25	0,25		0	
	4. Tỷ lệ các thành phần khi pha chế cocktail	0,25	0,25		0	
	5. Nguyên liệu dùng trong pha chế cocktail	0,75	0,25		0,5	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	5.1. Rượu Rum (Rhum) 5.2. Rượu Gin 5.3. Rượu Brandy 5.4. Rượu Tequila 5.5. Rượu Whiskey 5.6. Rượu Vodka					
	6. Pha chế một số loại cocktail 6.1. Pha chế Lychee Martini 6.2. Pha chế Cocktail 151 Reasons 6.3. Pha chế kamikaze 6.4. Pha chế margarita	2,75	0,25		2,5	
	7. Giới thiệu về mojito 7.1. Khái niệm 7.2. Phân loại 7.3. Lịch sử 7.4. Pha chế và phục vụ mojito truyền thống 7.5. Pha chế và phục vụ mojito xoài	2,25	0,5		1,75	
	Bài 14: Phục vụ đồ uống	5	1		4	
14	1. Quy trình phục vụ khách 1.1. Đón khách 1.2. Tiếp nhận yêu cầu gọi đồ uống của khách 1.3. Pha chế/ lấy đồ uống		0,25		0,5	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
	1.4. Mang đồ uống và phục vụ khách					
	2. Phục vụ đồ uống pha chế		0,25		0,5	
	3. Phục vụ bia, rượu vang, champagne, rượu mạnh 3.1. Phục vụ các loại bia 3.2. Phục vụ các loại rượu vang 3.3. Kỹ thuật phục vụ rượu champagne 3.4. Kỹ thuật phục vụ rượu mạnh		1,5		3	
11	Thi/ Kiểm tra	4				4
	Cộng	64	21	0	39	2(0,2)/ 2(0,2)

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ PHA CHẾ ĐỒ UỐNG

(Thời gian: 3 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân biệt được các khái niệm về Bartender, Barista, Pha chế tổng hợp; Đồ uống có cồn và đồ uống không cồn; Nêu được tổ chức nhân sự quầy bar, các loại hình quán cà phê và đặc điểm của chúng; Trình bày được các nguyên tắc cơ bản trong kỹ thuật pha chế đồ uống, trong lựa chọn, bảo quản và sử dụng nguyên liệu, công dụng và cấu tạo của các thiết bị, dụng cụ cơ bản dùng trong pha chế;

2. Sử dụng được trang thiết bị, dụng cụ dùng trong pha chế đồ uống;

3. Biết cách vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ dùng trong pha chế đồ uống.

3. Biết cách vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ dùng trong pha chế đồ uống.

II. NỘI DUNG (4)

1. Phân loại đồ uống**1.1. Đồ uống không cồn****1.2. Đồ uống có cồn****2. Phân loại nhân viên pha chế****2.1. Barista****2.2. Bartender****2.3. Pha chế tổng hợp****3. Tổ chức nhân sự quầy bar****3.1. Phụ bar****3.2. Nhân viên pha chế****3.3. Bar Trưởng****3.4. Giám sát thức uống****3.5. Quản lý thức uống****3.6. Quản lý bar – Nhà Hàng****4. Các loại hình quán cà phê phổ biến****4.1. Cà phê vỉa hè, bệt****4.2. Cà phê mang đi – take away****4.3. Cà phê thương hiệu****4.4. Cà phê sân vườn****4.5. Cà phê “hộp”****4.6. Cà phê sách, kịch, cá, mèo...****4.7. Cà phê văn phòng****4.8. Cà phê sân thượng****5. Các nguyên tắc cơ bản trong lựa chọn, bảo quản nguyên liệu****5.1. Nguyên tắc lựa chọn nguyên liệu****5.2. Nguyên tắc bảo quản nguyên liệu****6. Các nguyên tắc cơ bản trong kỹ thuật trong pha chế đồ uống****6.1. Nguyên tắc LEGGO****6.2. Nguyên tắc FIFO (nhập trước, xuất trước)****6.3. Nguyên tắc trang trí****7. Kỹ thuật cơ bản trong pha chế****7.1. Kỹ thuật phân tầng****7.2. Kỹ thuật rót thẳng**

7.3. Kỹ thuật đánh bằng máy xay

7.4. Kỹ thuật lắc

7.5. Kỹ thuật khuấy

8. Giới thiệu dụng cụ và trang thiết bị dùng trong pha chế đồ uống

8.1. Dụng cụ pha chế

8.2. Các máy móc chuyên dụng trong quầy pha chế đồ uống

9. Các loại ly, tách, chén dùng trong pha chế đồ uống

9.1. Ly – tách – chén cho đồ uống nóng

9.2. Ly cho đồ uống lạnh

10. Vệ sinh dụng cụ pha chế đồ uống

10.1. Vệ sinh dụng cụ bằng kim loại

10.2. Vệ sinh ly, tách

BÀI 2: PHA CHẾ LIPTON

(Thời gian: 3 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân biệt được các loại trà; Nêu được đặc điểm, cách sử dụng trà lipton trong pha chế đồ uống; Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế trà lipton; Phân loại, lựa chọn và bảo quản được các nguyên liệu dùng trong pha chế trà lipton;

2. Sử dụng được dụng cụ, thiết bị phù hợp để pha chế trà lipton; Thực hiện được các thao tác trong pha chế trà lipton theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của một số sản phẩm được pha chế từ trà lipton;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG

1. Giới thiệu về nguyên liệu trà (4)

1.1. Mô tả cấu tạo búp chè

1.2. Phân loại trà

2. Nguyên liệu trà dùng trong pha chế trà lipton (4)

2.1. Giới thiệu về trà lipton

2.2. Syrup đường

3. Pha chế một số loại trà lipton (4)

3.1. Pha chế trà lipton chanh nóng

3.2. Pha chế trà lipton chanh đá

3.3. Pha chế trà lipton nóng**3.4. Pha chế trà lipton đá****BÀI 3: PHA CHẾ TRÀ KẾT HỢP VỚI SẢ GỪNG****(Thời gian: 2 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế trà kết hợp với sả gừng; Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha chế trà kết hợp với sả gừng;

2. Thực hiện được các thao tác trong pha chế trà kết hợp với sả gừng theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá cảm quan được sản phẩm trà kết hợp với sả gừng;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG**1. Nguyên liệu dùng trong pha chế trà kết hợp với sả gừng (4)****2. Pha chế một số loại trà (4)****2.1. Pha chế nước sả gừng****2.2. Pha chế trà chanh sả gừng nóng****2.3. Pha chế trà chanh sả gừng đá****BÀI 4: PHA CHẾ TRÀ KẾT HỢP VỚI TRÁI CÂY****(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế trà kết hợp với trái cây; Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha chế trà kết hợp với trái cây;

2. Thực hiện được các thao tác trong pha chế trà kết hợp với trái cây theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của một số sản phẩm trà kết hợp với trái cây;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG**1. Nguyên liệu dùng trong pha chế trà kết hợp với trái cây (4)****1.1. Nguyên liệu trà trái cây****1.2. Nguyên liệu vải ngâm, đào ngâm****1.3. Syrup dâu****1.4. Các dạng thức uống trà trái cây****2. Pha chế một số loại trà (4)****2.1. Pha chế trà vải**

2.2. Pha chế trà đào**2.3. Pha chế trà đào chanh (chanh dây)****2.4. Pha chế trà dâu****BÀI 5: PHA CHẾ TRÀ KẾT HỢP VỚI SỮA****(Thời gian: 3 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế trà kết hợp với sữa; Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha chế trà kết hợp với sữa;

2. Thực hiện được các thao tác trong pha chế trà kết hợp với sữa theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của một số sản phẩm trà kết hợp với sữa;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG**1. Nguyên liệu dùng trong pha chế trà kết hợp với sữa (3)****1.1. Nguyên liệu Trà Thái****1.2. Nguyên liệu sữa****2. Pha chế một số loại trà (3)****2.1. Pha chế trà thái xanh sữa đá****2.2. Pha chế trà thái đỏ sữa đá****2.3. Pha chế trà lipton kết hợp sữa****BÀI 6: PHA CHẾ TRÀ MATCHA****(Thời gian: 3 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế trà matcha; Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha chế trà matcha;

2. Thực hiện được các thao tác trong pha chế trà matcha theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của một số sản phẩm pha chế từ trà matcha;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG**1. Giới thiệu về trà matcha (4)****2. Nguyên liệu dùng trong pha chế trà matcha (4)****3. Pha chế một số trà matcha (4)****3.1. Pha chế trà matcha latte nóng**

3.2. Pha chế trà matcha latte đá

3.3. Pha chế trà matcha nóng

3.4. Pha chế trà matcha đá

BÀI 7: PHA CHẾ NƯỚC ÉP CỦ QUẢ

(Thời gian: 3 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế nước ép củ quả; Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha chế nước ép củ quả;

2. Thực hiện được các thao tác trong pha chế nước ép củ quả theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của từng sản phẩm nước ép củ quả;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG

1. Khái quát về nước ép củ quả (3)

2. Nguyên liệu dùng trong pha chế nước ép củ quả (3)

2.1. Nguyên liệu dưa

2.2. Nguyên liệu cà rốt

2.3. Nguyên liệu cóc

2.4. Nguyên liệu ổi

2.5. Nguyên liệu dưa hấu

3. Giới thiệu về máy ép dùng trong pha chế nước ép củ quả (3)

4. Pha chế một số loại nước ép (3)

4.1. Pha chế nước ép cóc ổi

4.2. Pha chế nước ép dưa

4.3. Pha chế nước ép cà rốt

4.4. Pha chế nước ép dưa hấu

BÀI 8: PHA CHẾ SMOOTHIE

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nêu được khái niệm smoothie; Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế smoothie; Lựa chọn và sử dụng được nguyên liệu, dụng cụ, thiết bị phù hợp để pha chế smoothie; Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha

chế pha chế smoothie;

2. Thực hiện được các thao tác trong pha chế smoothie theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của từng sản phẩm smoothie;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG

1. Khái quát về smoothie (4)

2. Nguyên liệu trong pha chế smoothie (4)

2.1. Nguyên liệu xoài

2.2. Nguyên liệu mít việt quất

2.3. Chuối

2.4. Cam

2.5. Bơ

2.6. Bột béo (Frappe)

3. Giới thiệu về máy xay dùng pha chế smoothie (4)

4. Pha chế một số smoothie (4)

4.1. Pha chế smoothie cam chuối

4.2. Pha chế smoothie xoài

4.3. Pha chế smoothie việt quất

4.4. Pha chế smoothie bơ xoài

BÀI 9: PHA CHẾ MILKSHAKE

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Nêu được khái niệm milkshake; Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế milkshake; Lựa chọn và sử dụng được nguyên liệu, dụng cụ, thiết bị phù hợp để pha chế milkshake; Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha chế milkshake;

2. Thực hiện được các thao tác trong pha chế milkshake theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của sản phẩm milkshake;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG

1. Khái quát về milkshake (4)

2. Nguyên liệu dùng trong pha chế milkshake

2.1. Nguyên liệu chocolate**2.2. Sốt caramel****2.3. Dâu****3. Pha chế một số milkshake (4)****3.1. Pha chế chocolate milkshake****3.2. Pha chế strawberry milkshake****3.3. Pha chế Caramel milkshake****3.4. Pha chế cookie milkshake****BÀI 10: PHA CHẾ SODA****(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Nêu được khái niệm soda; Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế soda; Lựa chọn và sử dụng được nguyên liệu, dụng cụ, thiết bị phù hợp để pha chế soda; Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha chế pha chế soda;

2. Thực hiện được các thao tác trong pha chế soda theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của từng sản phẩm soda;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG**1. Khái quát về soda (3)****2. Nguyên liệu pha chế soda (3)****2.1. Syrup việt quất/ mứt việt quất****2.2. Chanh dây****2.3. Dâu****3. Pha chế một số loại soda (3)****3.1. Pha chế soda dâu****3.2. Pha chế soda chanh dây****3.3. Pha chế soda việt quất****3.4. Pha chế soda cam****BÀI 11: PHA CHẾ MOCKTAIL****(Thời gian: 6 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Nêu được khái niệm mocktail; Trình bày được nguồn gốc ra đời của

mocktail;

2. Pha chế được các loại mocktail thông dụng một cách thành thạo;
3. Vận dụng các kỹ năng đã học hướng dẫn cho học sinh pha chế các loại Mocktail thông dụng theo đúng trình tự yêu cầu kỹ thuật.

II. NỘI DUNG

- 1. Khái niệm mocktail (3)**
- 2. Nguồn gốc ra đời của Mocktail (3)**
- 3. Phân loại mocktail (3)**
- 4. Pha chế một số mocktail (3)**
 - 4.1. Pha chế mocktail Cinderella*
 - 4.2. Pha chế Mocktail Shirley Temple*
 - 4.3. Pha chế Mocktail Sweet Dawn*
 - 4.4. Pha chế Pussy Foot*
 - 4.5. Pha chế Mocktail Zoo Zoo*
 - 4.6. Pha chế Virgin Pinacolada*

BÀI 12: PHA CHẾ CÀ PHÊ VÀ MỘT SỐ THỨC UỐNG TỪ CÀ PHÊ

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha chế cà phê và một số thức uống từ cà phê phin;
2. Thực hiện được các bước thao tác trong pha chế cà phê và một số thức uống từ cà phê theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của sản phẩm cà phê và một số thức uống từ cà phê;
3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG

- 1. Giới thiệu máy xay cà phê (4)**
- 2. Các loại nguyên liệu dùng trong pha chế cà phê và một số thức uống từ cà phê (4)**
 - 3. Pha chế các loại cà phê từ cà phê phin (4)**
 - 3.1. Pha chế cà phê đen*
 - 3.2. Pha chế cà phê sữa*
 - 3.3. Pha chế cà phê sài gòn*
 - 3.4. Pha chế cà phê kết hợp với cacao*
 - 4. Pha chế cà phê máy (4)**

4.1. Pha chế cà phê espresso

4.2. Pha chế cà phê Capuchino

4.3. Pha chế cà phê Mocha

4.4. Pha chế cà phê Caramel macchiato

BÀI 13: PHA CHẾ COCKTAIL

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm cocktail, phân loại cocktail và các yếu tố tạo nên ly cocktail; Phân biệt được các loại rượu dùng trong pha chế cocktail; Liệt kê được các nguyên liệu dùng trong pha chế cocktail; Lựa chọn và sử dụng được dụng cụ, thiết bị phù hợp để pha chế cocktail; Trình bày được cách thực hiện các bước công việc pha chế một số loại cocktail;

2. Thực hiện được các thao tác trong pha chế cocktail theo đúng trình tự và yêu cầu kỹ thuật; Thực hiện đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của từng sản phẩm cocktail;

3. Tuân thủ các quy định an toàn vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.

II. NỘI DUNG

1. Khái niệm cocktail (2, 4)

2. Phân loại cocktail (2, 4)

3. Các yếu tố tạo thành ly cocktail (2, 4)

4. Tỷ lệ các thành phần khi pha chế cocktail (2, 4)

5. Nguyên liệu dùng trong pha chế cocktail (2, 4)

5.1. Rượu Rum (Rhum)

5.2. Rượu Gin

5.3. Rượu Brandy

5.4. Rượu Tequila

5.5. Rượu Whiskey

5.6. Rượu Vodka

6. Pha chế một số loại cocktail (2, 4)

6.1. Pha chế Lychee Martini

6.2. Pha chế Cocktail 151 Reasons

6.3. Pha chế kamikaze

6.4. Pha chế margarita

7. Giới thiệu về mojito (2, 4)

7.1. Khái niệm**7.2. Phân loại****7.3. Lịch sử****7.4. Pha chế và phục vụ mojito truyền thống****7.5. Pha chế và phục vụ mojito xoài****BÀI 14: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG****(Thời gian: 5 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được quy trình phục vụ và các kiến thức liên quan về phục vụ các loại rượu, bia;

2. Phục vụ khách các loại đồ uống có cồn, không cồn, bia, rượu vang, champagne, rượu mạnh đúng yêu cầu, đạt tiêu chuẩn, phù hợp với các hình thức phục vụ khác nhau;

3. Rèn luyện thái độ tỉ mỉ, làm việc khoa học và có tính hệ thống, linh hoạt.

II. NỘI DUNG**1. Quy trình phục vụ khách (1, 2)****1.1. Đón khách****1.2. Tiếp nhận yêu cầu gọi đồ uống của khách****1.3. Pha chế/lấy đồ uống****1.4. Mang đồ uống và phục vụ khách****2. Phục vụ đồ uống pha chế (1, 2)****3. Phục vụ bia, rượu vang, champagne, rượu mạnh (1, 2)****3.1. Phục vụ các loại bia****3.1.1. Kiến thức chuyên môn****3.1.2. Quy trình phục vụ bia****3.1.3. Thực hành quy trình phục vụ các loại bia****3.2. Phục vụ các loại rượu vang****3.2.1. Kiến thức chuyên môn****3.2.2. Quy trình phục vụ rượu vang****3.2.3. Thực hành quy trình phục vụ rượu vang****3.3. Kỹ thuật phục vụ rượu champagne****3.3.1. Kiến thức chuyên môn****3.3.2. Quy trình phục vụ rượu champagne****3.3.3. Thực hành mở và phục vụ rượu champagne**

3.4. Kỹ thuật phục vụ rượu mạnh

3.4.1. Kiến thức chuyên môn

3.4.2. Quy trình phục vụ rượu mạnh

3.4.3. Thực hành phục vụ rượu mạnh

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng thực hành pha chế và phục vụ đồ uống.

II. Trang thiết bị máy móc:

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
1	Máy tính xách tay	01
2	Máy chiếu (projector)	01
3	Bếp điện từ đơn	01
4	Bình nấu nước sôi	01
5	Máy xay sinh tố	01
6	Máy ép	01
7	Màn hình ti vi	01
8	Máy đánh trứng	01
9	Tủ lạnh	01
10	Máy xay cà phê	01
11	Máy pha cà phê	

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.
- Dụng cụ, nguyên vật liệu: cho 1 lớp (lớp học lý thuyết không quá 35 người học, lớp học thực hành không quá 18 người học)

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
1	Rây bột inox	cái	02
2	Bình shaker	cái	02
3	Lọ rắc chocolate	cái	02

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
4	Chậu inox đk 24	cái	02
5	Dụng cụ đo nhiệt độ	cái	02
6	Bộ muỗng định lượng	bộ	01
7	Bình nhựa chứa syrup	cái	02
8	Dao inox trung	cái	02
9	Muỗng khuấy dài	cái	10
10	Muỗng khuấy ngắn	cái	10
11	Cây đánh bọt	cái	02
12	Cây xúc đá	cái	01
13	Lược lọc đá	cái	02
14	Bộ ca nhựa đong (50ml, 100ml, 250ml)	bộ	02
15	Muỗng teaspoon	cái	10
16	Bình chứa trà, cà phê	cái	02
17	Lót ly nhựa/gỗ	cái	15
18	Cây gắp nhỏ	cái	02
19	Cây gắp lớn	cái	02
20	Phin cà phê (loại nhỏ)	cái	6
21	Phin cà phê (loại lớn)	cái	02
22	Bộ tách bằng sứ (06 cái)	bộ	03
23	Bộ tách bằng thủy tinh (06 cái)	bộ	03
24	Ly Highball	cái	06
25	Ly Collin	cái	06
26	Ly Rock	cái	06

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
27	Ly Ice cream	cái	06
28	Ly Poco	cái	06
29	Ly Globet	cái	06
30	Ly Hurricane	cái	06
31	Ly Irish	cái	06
32	Ly Pilsner	cái	06
33	Ly Tumber	cái	06
34	Ly Tiara	cái	06
35	Ly Royal	cái	06
36	Ly Martini	cái	06
37	Ly Margarita	cái	06
38	Ly ca quai vuông	cái	06
39	Ly ca quai trái thơm	cái	06
40	Ly miệng loe	cái	06
41	Kéo inox	cái	01
42	Dụng cụ khui hộp	cái	01
43	Hộp đựng thủy tinh	cái	10
44	Ống hút nhỏ (màu)	gói	01
45	Ca tạo bột sữa	cái	02
46	Thùng đựng đá	cái	01
47	Bánh Oreo	gói	1
48	Bánh quế	hộp	1
49	Bột béo	g	100
50	Bột ca cao	g	50

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
51	Bột Matcha	g	50
52	Cà phê	g	600
53	Cà rốt	kg	1,5
54	Cam thảo	g	50
55	Chai xịt kem	chai	1
56	Chanh	kg	3,5
57	Đào ngâm	hộp	1
58	Dâu tươi	g	100
59	Dứa	quả	3
60	Đường	kg	2
61	Gừng tươi	g	350
62	Lá bạc hà	g	100
63	Mật ong	ml	100
64	Muối	gói	1
65	Nước sốt vị việt quất	ml	500
66	Sả	g	500
67	Syrup dâu	ml	150
68	Soda	lon	6
69	Sốt caramel	ml	360
70	Sốt socola	ml	200
71	Sữa béo	hộp	1
72	Sữa đặc	kg	2
73	Sữa tươi không đường	lít	3
74	Syrup đào	ml	150

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
75	Syrup vải	ml	100
76	Trà đào	túi	7
77	Trà vải	túi	7
78	Trà lipton nhãn vàng	túi	20
79	Trà thái đỏ	túi	7
80	Trà thái xanh	túi	7
81	Tuýp đường	gói	15
82	Vải ngâm	hộp	1
83	Xí muối	viên	10
84	Xoài chín	kg	2
84	Chanh dây	kg	0,5
85	Rượu Ruhl	ml	500
86	Đá bi	lần	17
87	Ống hút	bộ	3
88	Ly nhựa có nắp	bộ	1
89	Nước rửa chén	chai	0,5
90	Khăn lau trắng	cái	2
91	Khăn lau vàng	cái	4.0
92	Khăn lau hồng	cái	4.0
93	Nước lau sàn	bình	0,5
94	Bao nylon	kg	0.4
95	Cây rửa ly	cái	2
96	Nước rửa kính	chai	0,5
97	Bao đựng rác	kg	0,5

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
98	Miếng cọ rửa bồn	cái	1

IV. Điều kiện khác: Trang bị bình chữa cháy.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được các công việc cơ bản của một nhân viên pha chế đồ uống và những chú ý khi phục vụ đồ uống;
- Nêu được các nguyên tắc dùng trong pha chế đồ uống;
- Trình bày được các phương pháp pha chế đồ uống;
- Liệt kê được các đặc điểm của các nguyên liệu đưa vào pha chế và phục vụ đồ uống tổng hợp, cà phê và pha chế cocktail;
- Nêu các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi nhận dạng, lựa chọn, bảo quản nguyên liệu dùng trong pha chế tổng hợp, cà phê, cocktail;
- Trình bày được các tiêu chuẩn pha chế và phục vụ một số thức uống pha chế tổng hợp (một số thức uống từ trà kết hợp trái cây, trà kết hợp với sữa, trà matcha); một số thức uống cà phê pha phin, cà phê pha máy, một số thức uống cà phê thông thường; một số thức uống cocktail pha trên nền rượu Rhum, Vodka, Tequila.
- Nêu các bước tiến hành pha chế và phục vụ một số thức uống pha chế tổng hợp (một số thức uống từ trà kết hợp trái cây, trà kết hợp với sữa, trà matcha); một số thức uống cà phê pha phin, cà phê pha máy, một số thức uống cà phê thông thường; một số thức uống cocktail pha trên nền rượu Rhum, Vodka, Tequila.
- Nêu được các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi pha chế và phục vụ một số thức uống pha chế tổng hợp (một số thức uống từ trà kết hợp trái cây, trà kết hợp với sữa, trà matcha); một số thức uống cà phê pha phin, cà phê pha máy, một số thức uống cà phê thông thường; một số thức uống cocktail pha trên nền rượu Rhum, Vodka, Tequila.

2. Kỹ năng

- Nhận dạng được các dụng cụ, các loại ly dùng trong pha chế đồ uống;
- Vệ sinh thành thạo quầy bar và các dụng cụ sử dụng trong quầy bar;
- Nhận dạng, lựa chọn và bảo quản được nguyên liệu dùng trong pha chế đồ uống tổng hợp, pha chế cà phê và pha chế cocktail;
- Nấu được syrup đường đúng quy trình kỹ thuật, bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm;

- Vận hành được máy xay cà phê và máy pha cà phê;
- Pha chế và phục vụ một số thức uống từ trà (trà kết hợp với trái cây, trà kết hợp với sữa và trà matcha), một số thức uống từ nước ép của quả, một số thức uống smoothie, một số thức uống milkshake, một số thức uống soda, một số thức uống cà phê pha phin, một số thức uống cà phê pha máy, một số thức uống cà phê thông dụng, một số thức uống cocktail trên nền rượu Rhum, rượu Vodka, rượu Tequila đúng quy trình kỹ thuật, bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm;
- Đánh giá được một số tiêu chuẩn cảm quan của từng sản phẩm pha chế từ trà (trà kết hợp với trái cây, trà kết hợp với sữa và trà matcha), một số thức uống từ nước ép của quả, một số thức uống smoothie, một số thức uống milkshake, một số thức uống soda, một số thức uống cà phê pha phin, một số thức uống cà phê pha máy, một số thức uống thông dụng khác từ cà phê, một số thức uống cocktail trên nền rượu Rhum, rượu Vodka, rượu Tequila.

3. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm

- Có ý thức kỷ luật, chấp hành tốt các quy định;
- Có ý thức học tập, rèn luyện các kỹ năng nghề, chủ động, linh hoạt trong công việc;
- Có lòng yêu nghề, có ý thức cao về vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.
- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 30 phút/HS

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Thực hành, bố trí song song cùng lúc 2 thí sinh, 01 buổi thi sẽ tổ chức đánh giá được 18 thí sinh/phòng

- Thời gian thi: 30 phút/thí sinh

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Mô đun “*Pha chế và phục vụ đồ uống*” được áp dụng trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp của trường Cao đẳng Kon Tum

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

a. Phần lý thuyết

Nhà giáo sử dụng các phương pháp giảng dạy như: thuyết trình, giảng giải, phát vấn, dùng mẫu vật kết hợp với việc dùng hình ảnh và đoạn phim liên quan đến nội dung bài học

b. Phần thực hành

Nhà giáo làm mẫu, học viên làm lại và theo dõi, nhận xét phần thực hành.

2. Đối với người học

- Mỗi bài đều được cấu trúc: mục tiêu, nội dung chính và cuối mỗi bài đều có các câu hỏi ôn tập, thảo luận, như vậy người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.

- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.

- Hoàn thành các bài tập theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm chương trình cần chú ý

a. Phần lý thuyết:

- Khái niệm Bar, Barista, Bartender và pha chế tổng hợp;
- Các đơn vị đo lường và cách chuyển đổi các tiêu chuẩn đo lường trong pha chế;
- Các công việc cơ bản của một nhân viên pha chế đồ uống và những chú ý khi phục vụ đồ uống;
- Các nguyên tắc dùng trong pha chế đồ uống;
- Các phương pháp pha chế đồ uống;
- Đặc điểm của các nguyên liệu đưa vào pha chế đồ uống tổng hợp, cà phê và pha chế cocktail;
- Các tiêu chuẩn pha chế và phục vụ một số thức uống pha chế tổng hợp (một số thức uống từ trà kết hợp trái cây, trà kết hợp với sữa, trà matcha); một số thức uống cà phê pha phin, cà phê pha máy, một số thức uống cà phê thông thường; một số thức uống cocktail pha trên nền rượu Rhum, Vodka, Tequila.
- Các bước tiến hành pha chế và phục vụ một số thức uống pha chế tổng hợp (một số thức uống từ trà kết hợp trái cây, trà kết hợp với sữa, trà matcha); một số thức uống cà phê pha phin, cà phê pha máy, một số thức uống cà phê thông thường; một số thức uống cocktail pha trên nền rượu Rhum, Vodka, Tequila.

b. Phần thực hành:

- Nhận dạng các dụng cụ, các loại ly dùng trong pha chế đồ uống;
- Vệ sinh quầy bar và các dụng cụ sử dụng trong quầy bar;
- Lựa chọn và bảo quản nguyên liệu dùng trong pha chế đồ uống tổng hợp, cà phê, cocktail
- Nấu được syrup đường đúng quy trình kỹ thuật, bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm;
- Vận hành máy xay cà phê và máy pha cà phê;
- Pha chế và phục vụ một số thức uống từ trà (trà kết hợp với trái cây, trà kết hợp với sữa và trà matcha), một số thức uống từ nước ép của quả, một số thức uống smoothie, một số thức uống milkshake, một số thức uống soda, một số thức uống cà phê pha phin, một số thức uống cà phê pha máy, một số thức uống thông dụng khác từ cà phê, một số thức uống cocktail trên nền rượu Rhum, rượu Vodka, rượu Tequila.

IV. Tài liệu cần tham khảo

1. Nguyễn Thị Thanh Hải. Giáo trình thực hành Nghiệp vụ bar. NXB Hà Nội; 2018.
2. Nguyễn Xuân Ra. Nâng cao nghiệp vụ Bartender và pha chế cocktail. NXB thông tin và truyền thông; 2013.
3. Phạm Thị Minh Thu, Phan Thị Ngọc Tuyết. Cẩm nang pha chế thức uống. NXB Phụ Nữ; 2013.

4. ThS Nguyễn Thị Thanh Nga, ThS Nguyễn Thị Hoài Tâm, ThS Nguyễn Thị Thu Thủy, ThS Châu Thành Hiền. Giáo trình pha chế đồ uống. Trường Cao đẳng Lương thực – Thực phẩm; 2017.

V. Ghi chú và giải thích

Phân bố 10h học trực tuyến gồm: bài 1 (4), bài 3 (1h), bài 4 (2h), bài 7 (1), bài 9 (2h).

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng (Organizing events in restaurant business)

Mã mô đun: 511520573

Thời gian thực hiện mô đun: 64 giờ (lý thuyết: 21 giờ; thực hành, thí nghiệm: 39 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng là mô đun chuyên môn, được giảng dạy trong học kỳ thứ II của chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng là mô đun chuyên môn bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp. Mô đun này đề cập đến những kiến thức và kỹ năng cơ bản về tổ chức sự kiện trong kinh doanh nhà hàng.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

Khái quát hóa các kiến thức liên quan về tổ chức sự kiện trong hoạt động kinh doanh nhà hàng.

II. Yêu cầu về kỹ năng

Thực hiện các công việc tổ chức sự kiện trong kinh doanh nhà hàng theo đúng các trình tự, thao tác bảo đảm yêu cầu kỹ thuật và tránh những sai hỏng thường gặp.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Tuân thủ những yêu cầu cơ bản về chương trình học. Có thể thực hiện nhanh và chủ động trong quá trình tổ chức sự kiện. Luôn có ý thức trách nhiệm trong học tập, rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, sáng tạo.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Xúc tiến sự kiện	7	3		4	
	1. Tổ chức thu thập thông tin 1.1. Tổ chức sự kiện trong hoạt động kinh doanh nhà hàng 1.2. Lý thuyết về thông tin và thu thập thông tin để tổ chức sự kiện trong hoạt động kinh doanh nhà hàng 1.3. Những tiêu chuẩn kỹ thuật 1.4. Trình tự thao tác 1.5. Yêu cầu về an toàn 1.6. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	2. Tổ chức tiếp xúc khách hàng 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Yêu cầu về an toàn 2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	3. Tổ chức đàm phán 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thao tác 3.3. Yêu cầu về an toàn 3.4. Những sai hỏng thường gặp khi đàm phán và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	4. Xây dựng kế hoạch sơ lược 4.1. Lý thuyết liên quan	1,5	0,5		1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	4.2. Trình tự thao tác 4.3. Yêu cầu về an toàn 4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	5. Ký kết hợp đồng 5.1. Lý thuyết liên quan 5.2. Thao tác thực hiện 5.3. Yêu cầu về an toàn 5.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1,5	0,5		1	
	6. Kiểm tra, đánh giá công tác xúc kiến sự kiện 6.1. Lý thuyết liên quan 6.2. Trình tự thao tác 6.3. Yêu cầu về an toàn 6.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
2	Bài 2: Lập kế hoạch sự kiện	8	4		4	
	1. Hệ thống hóa nội dung sự kiện 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Các yêu cầu về an toàn 1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	2. Xây dựng kịch bản sự kiện 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Những yêu cầu về an toàn	1	0,5		0,5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	3. Lập kế hoạch về thời gian thực hiện sự kiện 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thao tác 3.3. Những yêu cầu về an toàn 3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	4. Lập kế hoạch về xây dựng hình ảnh sự kiện 4.1. Lý thuyết liên quan 4.2. Trình tự thao tác 4.3. Những yêu cầu về an toàn 4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	5. Lập kế hoạch về ngân sách sự kiện 5.1. Lý thuyết liên quan 5.2. Trình tự thao tác 5.3. Những yêu cầu về an toàn 5.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	6. Lập kế hoạch về xử lý tình huống bất ngờ trong sự kiện 6.1. Lý thuyết liên quan 6.2. Trình tự thao tác 6.3. Những yêu cầu về an toàn	1	0,5		0,5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	6.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	7. Lập kế hoạch tổng thể cho sự kiện 7.1. Lý thuyết liên quan 7.2. Trình tự thao tác 7.2.1. Tổng hợp các kế hoạch bộ phận 7.2.2. Đánh giá khả năng thực hiện lần cuối cùng 7.2.3. Xây dựng kế hoạch tổng thể chính thức 7.3. Những yêu cầu về an toàn 7.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	8. Kiểm tra đánh giá công tác xây dựng kế hoạch 8.1. Lý thuyết liên quan 8.2. Trình tự thao tác 8.3. Những yêu cầu về an toàn 8.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	Kiểm tra					1
	Bài 3: Chuẩn bị sự kiện	20	6		14	
	1. Chuẩn bị cơ sở vật chất kỹ thuật cho tổ chức sự kiện 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Yêu cầu về an toàn	8	2		6	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	2. Chuẩn bị nhân sự cho tổ chức sự kiện 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Yêu cầu về an toàn 2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	8	2		6	
	3. Chuẩn bị danh sách khách mời, thiệp mời và gửi thiệp mời khách 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thao tác 3.3. Yêu cầu về an toàn 3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	6	2		4	
	Bài 4: Tổ chức thực hiện sự kiện	20	6		14	
	1. Đón tiếp khách tham dự sự kiện 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Yêu cầu về an toàn 1.4. Những sai sót thường gặp và cách khắc phục	5	1,5		3,5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2. Phục vụ khách trong thời gian diễn ra sự kiện 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Yêu cầu về an toàn 2.4. Những sai sót thường gặp và cách khắc phục	10	3		7	
	3. Tổ chức bảo đảm an ninh, an toàn trong quá trình thực hiện sự kiện trong nhà hàng 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thao tác 3.3. Yêu cầu về an toàn 3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	5	1,5		3,5	
	Kiểm tra					1
	Bài 5: Kết thúc sự kiện	5	2		3	
	1. Tổ chức bế mạc sự kiện 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thao tác 1.3. Yêu cầu về an toàn 1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	2. Tổ chức tiễn khách 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thao tác 2.3. Yêu cầu về an toàn	1	0,5		0,5	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
	3. Tổ chức thu dọn mặt bằng 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thao tác 3.3. Yêu cầu về an toàn 3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	2	0,5		1,5	
	4. Tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm sau sự kiện 4.1. Lý thuyết liên quan 4.2. Trình tự thao tác 4.3. Yêu cầu về an toàn lao động 4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	1	0,5		0,5	
	Thi					2
Cộng:		64	21		39	4

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: XÚC TIẾN SỰ KIỆN

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các loại sự kiện có thể tổ chức trong kinh doanh nhà hàng;
2. Lập và ký kết được các hợp đồng liên quan đến tổ chức sự kiện đồng thời tổ chức đàm phán được với khách hàng về việc tổ chức sự kiện;
3. Có thái độ nghiêm túc, vui vẻ, thân thiện trong quá trình thực hiện tổ chức các sự kiện.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 5, 6)

1. Tổ chức thu thập thông tin

1.1. Tổ chức sự kiện trong hoạt động kinh doanh nhà hàng

1.1.1. Khái niệm về tổ chức sự kiện

1.1.2. Đặc điểm của kinh doanh nhà hàng

1.1.3. Mục tiêu của tổ chức sự kiện trong kinh doanh nhà hàng

1.2. Lý thuyết về thông tin và thu thập thông tin để tổ chức sự kiện trong hoạt động kinh doanh nhà hàng

1.2.1. Khái niệm về thông tin

1.2.2. Vai trò của thông tin

1.2.3. Đối tượng và nội dung thông tin cần thu thập

1.3. Những tiêu chuẩn kỹ thuật

1.4. Trình tự thao tác

1.4.1. Xác định đối tượng thu thập thông tin

1.4.2. Xác định nội dung thông tin cần thu thập từ các đối tượng

1.4.3. Lập kế hoạch thu thập thông tin

1.4.4. Tiến hành thu thập thông tin

1.4.5. Xử lý thông tin

1.5. Yêu cầu về an toàn

1.6. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

2. Tổ chức tiếp xúc khách hàng

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Khái quát về hoạt động tiếp xúc khách hàng

2.1.2. Những kinh nghiệm thực tế

2.1.3. Những tiêu chuẩn kỹ thuật

2.2. Trình tự thao tác

2.2.1. Mở đầu câu chuyện

2.2.2. Dẫn dắt câu chuyện

2.2.3. Kết thúc câu chuyện

2.3. Yêu cầu về an toàn

2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

3. Tổ chức đàm phán

3.1. Lý thuyết liên quan

3.1.1. Khái quát về đàm phán

3.1.2. *Những kinh nghiệm thực tế*

3.1.3. *Tiêu chuẩn kỹ thuật trong đàm phán*

3.2. *Trình tự thao tác*

3.2.1. *Giai đoạn chuẩn bị*

3.2.2. *Giai đoạn nghe*

3.2.3. *Giai đoạn tranh luận:*

3.2.4. *Thỏa thuận*

3.3. *Yêu cầu về an toàn*

3.4. *Những sai hỏng thường gặp khi đàm phán và cách khắc phục*

4. *Xây dựng kế hoạch sơ lược*

4.1. *Lý thuyết liên quan*

4.1.1. *Cấu trúc của một bản kế hoạch*

4.1.2. *Những tiêu chuẩn kỹ thuật*

4.2. *Trình tự thao tác*

4.2.1. *Đưa ra các phương án tổ chức dựa trên các căn cứ cơ bản*

4.2.2. *Chỉnh sửa theo yêu cầu khách hàng*

4.2.3. *Xây dựng kịch bản sơ lược chính thức*

4.3. *Yêu cầu về an toàn*

4.4. *Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục*

5. *Ký kết hợp đồng*

5.1. *Lý thuyết liên quan*

5.1.1. *Lý thuyết về hợp đồng:*

5.1.2. *Những tiêu chuẩn kỹ thuật:*

5.2. *Thao tác thực hiện*

5.2.1: *Soạn thảo hợp đồng*

5.2.2: *Kiểm tra lần cuối nội dung bản hợp đồng*

5.2.3: *Ký kết hợp đồng*

5.3. *Yêu cầu về an toàn*

5.4. *Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục*

6. *Kiểm tra, đánh giá công tác xúc tiến sự kiện*

6.1. *Lý thuyết liên quan*

6.1.1. *Lý thuyết về kiểm tra đánh giá*

6.1.2. *Những kinh nghiệm thực tế*

6.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật**6.2. Trình tự thao tác***6.2.1. Tổng hợp tất cả các thông tin cần thiết về quá trình xúc tiến sự kiện**6.2.2. Đánh giá dựa trên các tiêu chí của doanh nghiệp***6.3. Yêu cầu về an toàn****6.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục****BÀI 2: LẬP KẾ HOẠCH TỔ CHỨC SỰ KIỆN****(Thời gian: 8 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được các nội dung của sự kiện cần tổ chức;
2. Lập các kế hoạch bộ phận chi tiết và kế hoạch tổng thể cho từng công việc của sự kiện;
3. Say mê, hứng thú với việc học tập, có đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật, sức khỏe giúp cho người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm kiếm việc làm tại các doanh nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (2, 3, 6)**1. Hệ thống hóa nội dung sự kiện****1.1. Lý thuyết liên quan***1.1.1. Lý thuyết về hệ thống hóa nội dung sự kiện:**1.1.2. Tiêu chuẩn thực hiện***1.2. Trình tự thao tác***1.2.1. Khái quát các hoạt động chuẩn bị tổ chức sự kiện**1.2.2. Xây dựng kịch bản sự kiện**1.2.3. Xây dựng kế hoạch về thời gian chuẩn bị cho sự kiện**1.2.4. Xây dựng kế hoạch về xây dựng hình ảnh sự kiện**1.2.5. Lập kế hoạch xử lý các tình huống bất ngờ trong sự kiện**1.2.6. Xây dựng kế hoạch về các nguồn lực thực hiện sự kiện**1.2.7. Lập kế hoạch tổng thể cho sự kiện**1.2.8. Kiểm tra đánh giá công tác xây dựng kế hoạch cho sự kiện***1.3. Các yêu cầu về an toàn****1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục****2. Xây dựng kịch bản sự kiện****2.1. Lý thuyết liên quan***2.1.1. Khái niệm về kịch bản của sự kiện*

2.1.2. Căn cứ để xây dựng kịch bản

2.1.3. Các loại kịch bản

2.1.4. Kinh nghiệm thực tế

2.1.5. Tiêu chuẩn thực hiện

2.2. Trình tự thao tác

2.2.1. Xem xét các yếu tố liên quan làm căn cứ xây dựng nội dung của kịch bản sự kiện

2.2.2. Phác thảo kịch bản sự kiện

2.2.3. Đánh giá mức độ tương thích giữa kịch bản và các nguồn lực tổ chức và chỉnh sửa kịch bản

2.2.4. Xây dựng kịch bản chính thức

2.3. Những yêu cầu về an toàn

2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

3. Lập kế hoạch về thời gian thực hiện sự kiện

3.1. Lý thuyết liên quan

3.1.1. Tính toán thời gian tổ chức sự kiện

3.1.2. Các phương pháp tính toán thời gian tổ chức sự kiện

3.1.3. Tiêu chuẩn thực hiện

3.2. Trình tự thao tác

3.2.1. Lập thời gian biểu chuẩn bị cho sự kiện

3.2.2. Xác định thời gian cho chuẩn bị tổ chức sự kiện

3.2.3. Xác định thời gian biểu tổ chức sự kiện

3.3. Những yêu cầu về an toàn

3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

4. Lập kế hoạch về xây dựng hình ảnh sự kiện

4.1. Lý thuyết liên quan

4.1.1. Lý thuyết về xây dựng hình ảnh sự kiện

4.1.2. Các tiêu chuẩn thực hiện

4.2. Trình tự thao tác

4.2.1. Hệ thống các nội dung và các giá trị mà chủ sở hữu sự kiện, nhà hàng muốn gửi đến khán giả

4.2.2. Xây dựng hình ảnh thông qua nội dung chương trình

4.2.3. Xây dựng hình ảnh thông qua các chiến lược truyền thông

4.3. Những yêu cầu về an toàn

4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

5. Lập kế hoạch về ngân sách sự kiện

5.1. Lý thuyết liên quan

5.1.1. Yêu cầu khi dự toán ngân sách tổ chức sự kiện

5.1.2. Dự toán sơ bộ ngân sách

5.1.3. Các tiêu chuẩn kỹ thuật

5.2. Trình tự thao tác:

5.2.1. Xác định các nguồn thu và ngân sách cho phép thực hiện tổ chức sự kiện:

5.2.2. Lập định mức vật tư, hàng hóa dịch vụ và dự kiến đơn giá

5.2.3. Cân đối thu và chi ngân sách sự kiện

5.3. Những yêu cầu về an toàn

5.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

6. Lập kế hoạch về xử lý tình huống bất ngờ trong sự kiện

6.1. Lý thuyết liên quan

6.1.1. Tình huống trong tổ chức sự kiện

6.1.2. Tiêu chuẩn kỹ thuật

6.2. Trình tự thao tác

6.2.1. Hình dung sự kiện và các tình huống bất ngờ có thể xảy ra

6.2.2. Lên phương án phòng ngừa các tình huống

6.2.3. Lên phương án xử lý các tình huống bất ngờ

6.3. Những yêu cầu về an toàn

6.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

7. Lập kế hoạch tổng thể cho sự kiện

7.1. Lý thuyết liên quan

7.1.1. Yêu cầu khi lập kế hoạch tổng thể cho sự kiện

7.1.2. Nội dung cơ bản của kế hoạch tổng thể cho một sự kiện

7.1.3. Tiêu chuẩn thực hiện

7.2. Trình tự thao tác

7.2.1. Tổng hợp các kế hoạch bộ phận

7.2.2. Đánh giá khả năng thực hiện lần cuối cùng

7.2.3. Xây dựng kế hoạch tổng thể chính thức

7.3. Những yêu cầu về an toàn

7.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

8. Kiểm tra đánh giá công tác xây dựng kế hoạch

8.1. Lý thuyết liên quan

8.1.1. Nguyên nhân phải kiểm tra đánh giá công tác xây dựng kế hoạch

8.1.2. Nội dung kiểm tra đánh giá

8.1.3. Tiêu chuẩn thực hiện

8.2. Trình tự thao tác

8.2.1. Lập kế hoạch kiểm tra đánh giá

8.2.2. Chuẩn bị cho việc kiểm tra đánh giá

8.2.3. Tiến hành kiểm tra

8.3. Những yêu cầu về an toàn

8.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

BÀI 3: CHUẨN BỊ TỔ CHỨC SỰ KIỆN

(Thời gian: 20 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được cơ sở vật chất kỹ thuật cần để tổ chức sự kiện;
2. Lập được danh sách khách mời, chuẩn bị thiệp mời và gửi giấy mời khách tham dự sự kiện;
3. Yêu nghề, có nhận thức đúng đắn về quy trình và cách chuẩn bị để tổ chức sự kiện.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 6)

1. Chuẩn bị cơ sở vật chất kỹ thuật cho tổ chức sự kiện

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1. Không gian tổ chức sự kiện

1.1.2. Trang thiết bị kỹ thuật để tổ chức sự kiện

1.1.3. Một số vấn đề cần lưu ý

1.1.4. Tiêu chuẩn kỹ thuật

1.2. Trình tự thao tác

1.2.1. Chuẩn bị không gian cho sự kiện

1.2.2. Chuẩn bị lắp đặt các trang thiết bị kỹ thuật theo vị trí đã thống nhất

1.3. Yêu cầu về an toàn

1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

2. Chuẩn bị nhân sự cho tổ chức sự kiện

2.1. Lý thuyết liên quan*2.1.1. Chuẩn bị về số lượng nhân sự**2.1.2. Chuẩn bị về chất lượng sự**2.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật***2.2. Trình tự thao tác***2.2.1. Thành lập ban tổ chức sự kiện**2.2.2. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong ban tổ chức***2.3. Yêu cầu về an toàn****2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục****3. Chuẩn bị danh sách khách mời, thiệp mời và gửi thiệp mời khách****3.1. Lý thuyết liên quan***3.1.1. Khách mời**3.1.2. Thiệp mời**3.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật***3.2. Trình tự thao tác***3.2.1. Lên danh sách khách mời**3.2.2. Thiết kế thiệp mời**3.2.3. Gửi thiệp**3.2.4. Nhận phản hồi từ khách mời và điều chỉnh sự kiện***3.3. Yêu cầu về an toàn****3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục****BÀI 4: TỔ CHỨC THỰC HIỆN SỰ KIỆN****(Thời gian: 20 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được công tác đón tiếp khách đến tham dự sự kiện một cách khoa học;

2. Tổ chức phục vụ cho từng đối tượng khách trong thời gian diễn ra sự kiện bảo đảm an ninh, an toàn trong quá trình diễn ra sự kiện;

3. Làm việc độc lập cá nhân hay hợp tác với nhau trong nhóm để hoàn thành các nhiệm vụ, chủ đề mà nhà giáo yêu cầu (bài tập, thảo luận nhóm,...).

II. NỘI DUNG BÀI (1, 2, 6)

1. Đón tiếp khách tham dự sự kiện

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1. Ý nghĩa của việc đón tiếp khách trong tổ chức sự kiện

1.1.2. Các hình thức đón tiếp cho tổ chức sự kiện

1.1.3. Các nghi thức đón

1.1.4. Tiêu chuẩn kỹ thuật

1.2. Trình tự thao tác

1.2.1. Chuẩn bị đón tiếp khách

1.2.2. Đón tiếp khách

1.2.3. Cập nhật các thông tin về khách

1.3. Yêu cầu về an toàn

1.4. Những sai sót thường gặp và cách khắc phục

2. Phục vụ khách trong thời gian diễn ra sự kiện

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Phục vụ hoạt động giải trí

2.1.2. Phục vụ ăn uống

2.1.3. Một số hoạt động khác

2.1.4. Tiêu chuẩn kỹ thuật

2.2. Trình tự thao tác

2.2.1. Xác định các hoạt động phục vụ khách trong thời gian diễn ra sự kiện

2.2.2. Tiến hành công tác phục vụ

2.2.3. Kiểm tra công tác phục vụ khách

2.3. Yêu cầu về an toàn

2.4. Những sai sót thường gặp và cách khắc phục

3. Tổ chức bảo đảm an ninh, an toàn trong quá trình thực hiện sự kiện trong nhà hàng

3.1. Lý thuyết liên quan

3.1.1. Bảo đảm về an toàn

3.1.2. Bảo đảm về an ninh

3.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

3.2. Trình tự thao tác

3.2.1. Dự kiến các vấn đề về an ninh, an toàn và nguyên nhân của nó

3.2.2. *Phân chia nguồn lực bảo vệ an toàn, an ninh trật tự sự kiện*

3.2.3. *Giám sát, theo dõi quá trình hoạt động sự kiện*

3.3. Yêu cầu về an toàn

3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

BÀI 5: KẾT THÚC SỰ KIỆN

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các điều kiện và thực hiện bế mạc sự kiện;
2. Tổ chức chuẩn bị các phương tiện để thực hiện việc đưa tiễn các đối tượng khách cũng như công tác thu dọn và trả lại mặt bằng sau khi sự kiện kết thúc;
3. Làm việc độc lập cá nhân hay hợp tác với nhau trong nhóm để hoàn thành các nhiệm vụ, chủ đề mà nhà giáo yêu cầu (bài tập, thảo luận nhóm,...).

II. NỘI DUNG BÀI (2, 4, 6)

1. Tổ chức bế mạc sự kiện

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1. *Vai trò của hoạt động bế mạc sự kiện*

1.1.2. *Những nội dung chủ yếu của chương trình bế mạc sự kiện*

1.1.3. *Tiêu chuẩn kỹ thuật*

1.2. Trình tự thao tác

1.2.1. *Chuẩn bị các tài liệu, vật dụng cần thiết trước khi vào lễ bế mạc*

1.2.2. *Thực hiện chương trình bế mạc sự kiện*

1.3. Yêu cầu về an toàn

1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

2. Tổ chức tiễn khách

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. *Chuẩn bị phương tiện đưa tiễn khách*

2.1.2. *Tiễn khách*

2.1.3. *Tiêu chuẩn kỹ thuật*

2.2. Trình tự thao tác

2.2.1. *Công tác chuẩn bị đưa tiễn khách*

2.2.2. *Chuẩn bị xe tiễn khách*

2.2.3. *Tiễn khách*

2.3. Yêu cầu về an toàn

2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

3. Tổ chức thu dọn mặt bằng

3.1. Lý thuyết liên quan

3.1.1. Nội dung của thu dọn mặt bằng sau bế mạc sự kiện

3.1.2. Tiêu chuẩn kỹ thuật

3.2. Trình tự thao tác

3.2.1. Tháo gỡ trang trí và các thiết bị kỹ thuật

3.2.2. Sắp xếp và xử lý các trang thiết bị dụng cụ và các vật dụng phục vụ sự kiện

3.2.3. Dọn dẹp mặt bằng

3.3. Yêu cầu về an toàn

3.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

4. Tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm sau sự kiện

4.1. Lý thuyết liên quan

4.1.1. Lý do phải rút kinh nghiệm sau sự kiện

4.1.2. Nội dung của công tác rút kinh nghiệm sau sự kiện

4.1.3. Tiêu chuẩn kỹ thuật

4.2. Trình tự thao tác

4.2.1. Đánh giá mặt mạnh, mặt yếu trong việc tổ chức sự kiện

4.2.2. Phân tích các nguyên nhân ảnh hưởng đến công tác tổ chức sự kiện

4.3. Yêu cầu về an toàn lao động

4.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học lý thuyết, phòng thực hành/ cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy vi tính, laptop, máy chiếu/tivi, bảng di động, bảng phấn.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình mô đun Tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng, vở, bút, giấy A0, A4, giấy Roki, bút lông.

IV. Các điều kiện khác

Một số dụng cụ, vật liệu khác cần cho bài học

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được các lý thuyết liên quan về tổ chức sự kiện trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, lý thuyết về thông tin và thu thập thông tin để tổ chức sự kiện trong hoạt động kinh doanh nhà hàng;
- Trình bày trình tự thao tác khi xúc tiến sự kiện và thực hiện tổ chức sự kiện;
- Trình bày được những tiêu chuẩn kỹ thuật, những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục trong quá trình thực hiện tổ chức sự kiện;
- Mô tả các bước thực hiện để lập kế hoạch tổ chức sự kiện cũng như quy trình tổ chức sự kiện;

2. Kỹ năng

- Thực hiện được việc thu thập thông tin có liên quan trong các sự kiện kinh doanh nhà hàng;
- Tổ chức tiếp xúc khách hàng theo đúng trình tự;
- Tổ chức đàm phán với khách hàng trong kinh doanh nhà hàng;
- Xây dựng kế hoạch tiếp xúc khách hàng và tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng;
- Lập kế hoạch tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng;
- Thực hiện các bước để chuẩn bị tổ chức sự kiện cũng như kết thúc sự kiện.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ quan tâm, ham thích tìm hiểu về ngành nghề; tích cực, chủ động tập trung trong tiếp thu kiến thức mô đun;
- Làm việc độc lập cá nhân hay hợp tác với nhau trong nhóm để hoàn thành các nhiệm vụ, chủ đề mà nhà giáo yêu cầu (bài tập, thảo luận nhóm,...).
- Có nhận thức đúng đắn hơn về quy trình và cách thức tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng;
- Say mê, hứng thú với việc học tập, có đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật, sức khỏe giúp cho người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm kiếm việc làm tại các doanh nghiệp;
- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến mô đun để vận dụng vào hoạt động học tập;
- Vận dụng những kiến thức đã học để thực hiện công việc đúng quy trình, bảo đảm an toàn và khắc phục được những sai hỏng thường gặp trong công việc.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ/bài

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

- Thời gian thi: 02 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun Tổ chức các sự kiện trong kinh doanh nhà hàng được sử dụng trong đào tạo nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ Trung cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Chuẩn bị tốt các phương tiện và dụng cụ phục vụ giảng dạy; áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động cho người học; sử dụng các ví dụ thực tế để minh họa lý thuyết; sử dụng công cụ hỗ trợ để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết; đặt ra một số câu hỏi để làm rõ vấn đề trong bài học, sau đó kiểm tra và đánh giá kết quả của người học.

2. Đối với người học

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu và dụng cụ, nguyên vật liệu học tập theo yêu cầu của nhà giáo; lắng nghe giảng bài và ghi chép khi cần; suy nghĩ và trả lời các câu hỏi đặt ra trong quá trình học.

III. Những trọng tâm cần chú ý

IV. Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Hữu Chi, Nghiệp vụ văn phòng, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.
2. PGS.TS. Lưu Văn Nghiêm, Tổ chức sự kiện, NXB ĐH Kinh tế quốc dân Hà Nội, 2007.
3. Nguyễn Văn Thâm, Nghiệp vụ thư ký văn phòng, NXB Hà Nội, 2002.
4. Special Events: Best Practices in Modern Event Management, Hospitality, Travel & Tourism.
5. Leonard H. Hoyle, Conventions, and Expositions, The Wiley Event Management Series, Hardcover.
6. Tổng cục du lịch Việt Nam, Giáo trình nghiệp vụ Nhà hàng, 2005.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Phục vụ buồng phòng (Housekeeping Operations)

Mã mô đun: 511520623

Thời gian thực hiện mô đun: 64 giờ (lý thuyết: 21 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 39 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn nghề bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, được bố trí giảng dạy sau mô đun Tổng quan du lịch và khách sạn trong chương trình đào tạo.

II. Tính chất: Là mô đun tích hợp, được tổ chức giảng dạy tại phòng thực hành có đầy đủ trang thiết bị dạy và học. Mô đun này trang bị cho học sinh những kiến thức và kỹ năng để thực hiện công việc của một nhân viên buồng phòng. Mô đun này được tổ chức theo hình thức đào tạo kết hợp (Blended Learning), kết hợp giữa dạy học trực tuyến và trực tiếp nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các thuật ngữ cơ bản trong phục vụ buồng phòng, đặc điểm tổ chức của bộ phận buồng phòng và mối quan hệ giữa bộ phận buồng phòng với các bộ phận khác trong khách sạn.

2. Mô tả và giải thích được nguyên tắc, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ trong phục vụ buồng phòng; nhận dạng được các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục trong quá trình thực hiện các công việc phục vụ buồng phòng.

3. Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh và hóa chất tẩy rửa trong phục vụ buồng phòng, công dụng và cách sử dụng của chúng.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Lựa chọn chính xác và sử dụng thành thạo các trang thiết bị, dụng cụ và hóa chất tẩy rửa trong từng công việc vệ sinh phục vụ buồng phòng.

2. Thực hiện sắp xếp xe đẩy phục vụ buồng phòng bảo đảm gọn gàng, an toàn và đầy đủ các vật liệu cần thiết.

3. Thực hiện các công việc vệ sinh buồng khách vừa trả, vệ sinh buồng khách đang lưu trú, vệ sinh buồng trống khách, cung cấp dịch vụ minibar, xử lý đồ giặt là, trang trí buồng honeymoon và kết thúc ca làm việc đúng quy trình, bảo đảm an toàn và đạt yêu cầu kỹ thuật.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Tác phong chuyên nghiệp, có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm.

2. Chăm thận, nghiêm túc, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc, đạo đức nghề nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Giới thiệu về bộ phận buồng và buồng trong khách sạn	4	4		0	
	1. Giới thiệu bộ phận buồng 1.1. Khái niệm bộ phận buồng phòng 1.2. Vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng 1.3. Tổ chức lao động của bộ phận buồng phòng 1.4. Mối quan hệ giữa bộ phận buồng phòng và các bộ phận khác trong khách sạn 1.5. Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ buồng	2	2			
	2. Giới thiệu các loại buồng, giường trong khách sạn 2.1. Các loại buồng 2.2. Các loại giường	1	1			
	3. Bài trí trang thiết bị, tiện nghi trong buồng 3.1. Các trang thiết bị, tiện nghi trong buồng 3.2. Bài trí, sắp xếp trang thiết bị, tiện nghi trong buồng	1	1			
2	Bài 2: Nhận ca làm việc	4	2		2	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1. Chuẩn bị cá nhân trước ca làm việc 1.1. Vệ sinh cá nhân 1.2. Tác phong nghề nghiệp	2	1		1	
	2. Nhận ca làm việc 2.1. Nội dung công việc cần thực hiện khi nhận ca làm việc 2.2. Quy trình nhận ca làm việc 2.3. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục	2	1		1	
	Bài 3: Chuẩn bị dụng cụ, xe đẩy và hóa chất	8	4		4	
	1. Phân loại dụng cụ và thiết bị vệ sinh 1.1. Dụng cụ thủ công 1.2. Thiết bị cơ khí	2	1		1	
3	2. Sắp xếp và sử dụng xe đẩy phục vụ buồng phòng 2.1. Giới thiệu xe đẩy và các loại hàng hóa, vật dụng được sắp xếp trên xe đẩy 2.2. Sắp xếp xe đẩy 2.3. Sử dụng xe đẩy	4	2		2	
	3. Quản lý và sử dụng hóa chất 3.1. Phân loại hóa chất theo công dụng 3.2. Sử dụng, lưu trữ và bảo quản hóa chất	2	1		1	
4	Bài 4: Vệ sinh buồng phòng	24	6		18	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1. Vệ sinh buồng khách trả 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thực hiện 1.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục	8	2		6	
	2. Vệ sinh buồng khách đang ở 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thực hiện 2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục	8	2		6	
	3. Vệ sinh buồng trống 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thực hiện 3.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục	8	2		6	
5	Kiểm tra định kỳ số 1	1				1
6	Bài 5: Cung cấp dịch vụ cho khách lưu trú	16	3		13	
	1. Cung cấp dịch vụ minibar 1.1. Lý thuyết liên quan 1.2. Trình tự thực hiện 1.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục	5	1		4	
	2. Cung cấp dịch vụ giặt là 2.1. Lý thuyết liên quan 2.2. Trình tự thực hiện 2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục	5	1		4	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3. Trang trí buồng honeymoon 3.1. Lý thuyết liên quan 3.2. Trình tự thực hiện 3.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục	6	1		5	
	Bài 6: Kết thúc ca làm việc	4	2		2	
7	1. Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ sau khi làm việc 1.1. Nội dung công việc 1.2. Trình tự thực hiện 1.3. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	2	1		1	
	2. Bàn giao cuối ca 2.1. Nội dung công việc 2.2. Trình tự thực hiện 2.3. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	2	1		1	
8	Kiểm tra định kỳ số 2	1				1
Thi kết thúc mô đun		2				2
Cộng:		64	21	0	39	2/2

NỘI DUNG CHI TIẾT

Bài 1: GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG VÀ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng; đặc điểm tổ chức lao động của bộ phận buồng và xác định được cơ cấu tổ chức bộ phận buồng; các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ buồng và phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn.

2. Kể tên và phân biệt được các loại buồng, giường trong khách sạn; liệt kê được các trang thiết bị, tiện nghi trong buồng và nêu được nguyên tắc bài trí, sắp xếp.

3. Hình thành thái độ yêu nghề và có ý thức giữ gìn hình ảnh nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giới thiệu bộ phận buồng (1,2)

1.1. Khái niệm bộ phận buồng phòng

1.2. Vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng phòng

1.3. Tổ chức lao động của bộ phận buồng phòng

1.4. Môi quan hệ giữa bộ phận buồng phòng và các bộ phận khác trong khách sạn

1.5. Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ buồng

2. Giới thiệu các loại buồng, giường trong khách sạn (2,3)

2.1. Các loại buồng

2.2. Các loại giường

3. Bài trí trang thiết bị, tiện nghi trong buồng (2,3)

3.1. Các trang thiết bị, tiện nghi trong buồng

3.2. Bài trí, sắp xếp trang thiết bị, tiện nghi trong buồng

Bài 2: NHẬN CA LÀM VIỆC

(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các yêu cầu về vệ sinh cá nhân và tác phong nghề nghiệp của nhân viên buồng khi nhận ca làm việc; các công việc cần thực hiện khi nhận ca và trình tự các bước nhận ca làm việc.

2. Thực hiện các công việc nhận ca làm việc đầy đủ, chính xác và đúng trình tự.

3. Giữ gìn tác phong chuyên nghiệp, trung thực, tuân thủ nội quy lao động và tiêu chuẩn an toàn – vệ sinh trong toàn bộ quá trình nhận ca.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chuẩn bị cá nhân trước ca làm việc (1, 3, 4)

1.1. Vệ sinh cá nhân

1.2. Tác phong nghề nghiệp

2. Nhận ca làm việc (1, 3, 4)

2.1. Nội dung công việc cần thực hiện khi nhận ca làm việc

2.2. Quy trình nhận ca làm việc

2.3. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

Bài 3: CHUẨN BỊ DỤNG CỤ, XE ĐẨY VÀ HÓA CHẤT

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các loại dụng cụ, thiết bị và hóa chất sử dụng trong vệ sinh buồng phòng; nguyên tắc bảo quản và an toàn khi sử dụng dụng cụ, thiết bị, hóa chất; mô tả được xe đẩy phục vụ buồng phòng, trình tự các bước sắp xếp và sử dụng xe đẩy, các sai hỏng thường gặp khi chuẩn bị xe đẩy và cách khắc phục.

2. Lựa chọn đúng và đủ dụng cụ, thiết bị, hóa chất theo yêu cầu công việc; sắp xếp xe đẩy gọn gàng, khoa học và đúng kỹ thuật.

3. Cẩn thận, tiết kiệm trong sử dụng hóa chất tẩy rửa.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Phân loại dụng cụ và thiết bị vệ sinh (2, 4)

1.1. Dụng cụ thủ công

1.2. Thiết bị cơ khí

2. Sắp xếp và sử dụng xe đẩy phục vụ buồng phòng (2, 4)

2.1. Giới thiệu xe đẩy và các loại hàng hóa, vật dụng được sắp xếp trên xe đẩy

2.2. Sắp xếp xe đẩy

2.3. Sử dụng xe đẩy

3. Quản lý và sử dụng hóa chất (2, 4)

3.1. Phân loại hóa chất theo công dụng

3.2. Sử dụng, lưu trữ và bảo quản hóa chất

Bài 4: VỆ SINH BUỒNG PHÒNG

(Thời gian: 24 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được trình tự thực hiện vệ sinh buồng khách trả, buồng khách đang ở và buồng trống khách.

2. Thực hiện vệ sinh buồng khách trả, buồng khách đang ở và buồng trống khách đúng quy trình và bảo đảm yêu cầu kỹ thuật.

3. Chịu trách nhiệm về chất lượng vệ sinh và an toàn cho bản thân, đồng nghiệp, khách và tài sản khách sạn.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Vệ sinh buồng khách trả (2, 3, 4)

1.1. Lý thuyết liên quan

1.2. Trình tự thực hiện**1.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****2. Vệ sinh buồng khách đang ở (2, 3, 4)****2.1. Lý thuyết liên quan****2.2. Trình tự thực hiện****2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****3. Vệ sinh buồng trống (2, 3, 4)****3.1. Lý thuyết liên quan****3.2. Trình tự thực hiện****3.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****Bài 5: CUNG CẤP DỊCH VỤ CHO KHÁCH LƯU TRÚ****(Thời gian: 16 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được quy trình cung cấp dịch vụ minibar, giặt là đồ khách và trang trí buồng honeymoon; các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục.

2. Thực hiện cung cấp dịch vụ minibar, giặt là đồ khách và trang trí buồng honeymoon đúng trình tự và đạt yêu cầu kỹ thuật.

3. Khéo léo, tinh thần trách nhiệm cao, xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Cung cấp dịch vụ minibar (3, 4)****1.1. Lý thuyết liên quan****1.2. Trình tự thực hiện****1.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****2. Cung cấp dịch vụ giặt là (3, 4)****2.1. Lý thuyết liên quan****2.2. Trình tự thực hiện****2.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****3. Trang trí buồng honeymoon (3, 4)****3.1. Lý thuyết liên quan****3.2. Trình tự thực hiện****3.3. Các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục****Bài 6: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC****(Thời gian: 4 giờ)**

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê được các công việc cần làm khi kết thúc ca làm việc; trình bày được quy trình vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ sau khi làm việc; bàn giao cuối ca; các sai hỏng thường gặp cách khắc phục.

2. Thực hiện vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ sau khi làm việc và bàn giao cuối ca đúng trình tự, yêu cầu kỹ thuật.

3. Trung thực, cẩn thận, hợp tác và có tinh thần trách nhiệm trong quá trình bàn giao ca.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ sau khi làm việc (3, 4)

1.1. Nội dung công việc

1.2. Trình tự thực hiện

1.3. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

2. Bàn giao cuối ca (2, 3, 4)

2.1. Nội dung công việc

2.2. Trình tự thực hiện

2.3. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Phòng học tích hợp thoáng mát, đầy đủ trang thiết bị thực hành, máy chiếu.

II. Trang thiết bị, máy móc:

TT	Tên thiết bị	Số lượng
Trang thiết bị phòng khách		
1	Tủ lạnh nhỏ	1
2	Điều hòa	1
3	Két an toàn	1
4	Điện thoại bàn	1
5	Rèm cửa sổ (Rèm ngày và rèm đêm)	1
6	Tủ quần áo	1
7	Mắc treo quần áo trong tủ	5
8	Giá hành lý	1

TT	Tên thiết bị	Số lượng
9	Bàn, ghế uống trà	1
10	Bàn ghế làm việc	1
11	Dép đi trong phòng khách	2
12	Hộp đựng giấy Tissue	2
13	Gương đứng	1
14	Giường đôi/đơn	1
15	Đệm giường đôi/đơn	1
16	Đồ vải trải giường đôi/đơn	
	<i>Ga trải</i>	3
	<i>Vỏ chăn</i>	3
	<i>Ruột chăn</i>	1
	<i>Tấm bảo vệ đệm</i>	1
	<i>Gối</i>	4
	<i>Vỏ gối</i>	12
	<i>Gối trang trí</i>	2
	<i>Dải trang trí giường</i>	1
17	Ấm trà	1
18	Tách trà	2
19	Ly thủy tinh	2
20	Lọ hoa	1
21	Thùng đựng rác	1
22	Ấm đun nước	1
Trang thiết bị phòng tắm		
1	Gương phòng tắm	1

TT	Tên thiết bị	Số lượng
2	Bồn tắm, vòi sen	1
3	Bồn rửa tay	1
4	Bồn cầu	1
5	Giá treo khăn	1
6	Cân sức khỏe	1
7	Máy sấy tóc	1
8	Khay để đồ hóa mỹ phẩm	1
9	Đồ vải cung cấp trong phòng tắm	
	<i>Khăn tắm</i>	<i>12</i>
	<i>Khăn tay</i>	<i>12</i>
	<i>Khăn mặt</i>	<i>12</i>
	<i>Thảm chân</i>	<i>3</i>
	<i>Áo choàng tắm</i>	<i>2</i>
10	Dép đi trong nhà vệ sinh	1
Trang thiết bị vệ sinh		
1	Xe đẩy phục vụ buồng	1
2	Máy hút bụi	1
3	Máy đánh bóng sàn	1

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.

Dụng cụ, nguyên vật liệu: Dùng cho 18 học sinh/lớp học thực hành.

TT	Tên thiết bị	ĐVT	Số lượng
1	<i>Dụng cụ</i>		
1.1	Xô nhựa	Cái	1
1.2	Cây lau sàn	Cái	1
1.3	Cây đẩy bụi	Cái	1
1.4	Bộ dụng cụ vệ sinh kính	Bộ	1
1.5	Hộp đựng dụng cụ vệ sinh	Cái	1
1.6	Bình xịt đựng hóa chất	Cái	3
1.7	Chổi cọ toilet	Cái	1
1.8	Bọt biển làm vệ sinh	Cái	2
1.9	Chổi	Cái	1
1.10	Cây gom rác	Cái	1
1.11	Khăn vệ sinh	Cái	20
1.12	Găng tay cao su	Đôi	2
2	<i>Nguyên vật liệu</i>		
2.1	Hoa hồng đỏ	Bông	15
2.2	Bóng bay đỏ	Cái	10
2.3	Hóa chất khử mùi	ml	100
2.4	Hóa chất toilet	ml	300
2.5	Hóa chất đa năng	ml	300
2.6	Hóa chất gạt gương	ml	500

IV. Các điều kiện khác: Đối với tổ chức dạy trực tuyến gián tiếp, người học cần trang bị các thiết bị điện tử (máy tính bảng, máy vi tính, điện thoại thông minh...) và có kết nối internet.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết, trắc nghiệm theo các nội dung sau:

- Trình bày được vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng và yêu cầu đối với nhân viên phục vụ buồng.
- Phân loại được các loại buồng, giường.
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh và hóa chất tẩy rửa trong phục vụ buồng phòng, công dụng và cách sử dụng của chúng.
- Mô tả được quy trình nhận ca làm việc, chuẩn bị dụng cụ, xe đẩy và hóa chất, vệ sinh buồng, cung cấp dịch vụ cho khách lưu trú và kết thúc ca làm việc.

2. Kỹ năng: Kiểm tra kỹ năng bằng hình thức thực hành theo các nội dung:

- Thực hiện các công việc nhận ca làm việc đầy đủ, chính xác và đúng trình tự.
- Lựa chọn dụng cụ, trang thiết bị và hóa chất phù hợp với nội dung công việc được phân công.
- Sắp xếp và sử dụng xe đẩy phục vụ buồng gọn gàng, khoa học và đúng kỹ thuật.
- Vệ sinh buồng khách trả, buồng khách đang ở và buồng trống khách đúng quy trình, bảo đảm nguyên tắc an toàn vệ sinh và tiêu chuẩn kỹ thuật.
- Cung cấp dịch vụ minibar, giặt là và trang trí buồng honeymoon cho khách lưu trú đúng trình tự và đạt yêu cầu kỹ thuật.
- Thực hiện vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ sau khi làm việc và bàn giao cuối ca đúng trình tự, yêu cầu kỹ thuật..

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Vệ sinh cá nhân và tác phong nghề nghiệp trước ca; tính cẩn thận và tinh thần trách nhiệm trong quá trình thực hiện công việc; xử lý một số tình huống đặc thù trong quá trình thực hiện công việc.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 01 giờ/bài

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 02 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo: Trước khi giảng dạy, nhà giáo cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy.

a. Phần lý thuyết: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết:

+ Nêu vấn đề;

+ Phát vấn;

+ Thảo luận;

+ Hướng dẫn tìm hiểu, mở rộng kiến thức;

+ Tổng kết, đánh giá.

b. Phần thực hành:

- Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành:

- + Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế;
 - + Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;
 - + Điều kiện để thực hiện công việc;
 - + Kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần có trong thực hiện công việc;
 - + Lỗi thường gặp cần tránh.
- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp người học tiếp cận với thực tế.

- Trong quá trình giảng bài, lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để người học nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

2. Đối với người học:

- Mỗi bài đều được cấu trúc: mục tiêu, nội dung chính và cuối mỗi bài đều có các câu hỏi ôn tập, thảo luận, như vậy người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.

- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.

- Thường xuyên luyện tập các bài thực hành theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Nghiên cứu nhu cầu khách;
- Khảo sát điều kiện cung ứng;
- Xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch;
- Tính giá của chương trình du lịch.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp, Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Phục vụ buồng. Hà Nội: Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; 2017.

2. Tổng cục Du lịch Việt Nam, Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam - Phục vụ buồng. Hà Nội: Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch; 2015.

3. Nguyễn Quyết Thắng, Quản trị buồng từ lý thuyết đến thực tế. Hà Nội: NXB Tài chính; 2015.

4. Vũ Thị Bích Phương, Phan Thị Thu Thảo, Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng (Dùng trong các trường THCN). Hà Nội: Nhà xuất bản Hà Nội; 2005.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

Mô đun có thể tổ chức giảng dạy trực tuyến 16 giờ, bao gồm các nội dung:

Bài 1: Giới thiệu bộ phận buồng và buồng trong khách sạn (4 giờ)

Bài 2: Nhận ca làm việc (4 giờ)

Bài 3: Chuẩn bị dụng cụ, xe đẩy và hóa chất

- Phân loại dụng cụ và thiết bị vệ sinh (2 giờ)

- Quản lý và sử dụng hóa chất (2 giờ)

Bài 6: Kết thúc ca làm việc (4 giờ)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Chuẩn bị điều kiện phục vụ nhà hàng (Prepare the conditions to serve the restaurant)

Mã mô đun: 511520633

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm: 28 giờ; kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Chuẩn bị điều kiện phục vụ nhà hàng là mô đun chuyên môn, được giảng dạy trong học kỳ II của chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Chuẩn bị điều kiện phục vụ nhà hàng là mô đun chuyên môn, là mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

Tổng hợp những kiến thức liên quan đến những điều kiện để phục vụ trong nhà hàng.

II. Yêu cầu về kỹ năng

Thực hiện được các nghiệp vụ cơ bản để phục vụ nhà hàng như: gấp khăn ăn, trải khăn bàn, trang trí, sắp xếp và bày các kiểu bàn ăn. Đồng thời giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Có ý thức kỷ luật chấp hành các quy định tại nhà hàng, nơi làm việc. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc. Nêu cao tinh thần trách nhiệm trong học tập, rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, sáng tạo.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Giới thiệu chung	8	4		4	
	1. Nhà hàng 1.1. Khái niệm và phân loại nhà hàng 1.2. Các khu vực trong nhà hàng 1.3. Các vị trí làm việc trong nhà hàng	2	1		1	
	2. Nhân viên phục vụ nhà hàng 2.1. Đặc điểm của nghề phục vụ nhà hàng 2.2. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ nhà hàng 2.3. Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ nhà hàng	3	1,5		1,5	
	3. Trang thiết bị và dụng cụ ăn uống trong nhà hàng 3.1. Trang thiết bị trong nhà hàng 3.2. Dụng cụ ăn uống trong nhà hàng.	3	1,5		1,5	
2	Bài 2: Chuẩn bị làm việc	10	3		7	
	1. Vệ sinh cá nhân 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện vệ sinh cá nhân 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2	1		1	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2. Chuẩn bị tác phong chuyên nghiệp 2.1. Điều bộ tác phong 2.2. Giao tiếp với khách hàng 2.3. Chuẩn bị các dụng cụ mang theo bên mình	2	0,5		1,5	
	3. Vệ sinh nhà hàng 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện vệ sinh nhà hàng 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	2	0,5		1,5	
	4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống 4.1. Vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng máy 4.2. Vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng tay 4.3. Bảo quản dụng cụ ăn uống	2	0,5		1,5	
	5. Lau bóng dụng cụ ăn uống 5.1. Lau bóng dụng cụ kim loại 5.2. Lau bóng dụng cụ thủy tinh 5.3. Lau bóng dụng cụ sành sứ	2	0,5		1,5	
3	Bài 3: Gấp khăn ăn và trải khăn bàn	10	3		7	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1. Gấp khăn ăn 1.1. Tìm hiểu về khăn ăn 1.2. Gấp khăn ăn	3	1		2	
	2. Trải khăn bàn 2.1. Tìm hiểu về khăn bàn. 2.2. Trải khăn bàn khi chưa có khách 2.3. Trải khăn bàn khi có khách	3	1		2	
	3. Gấp góc khăn bàn (boxing khăn bàn) 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện gấp góc khăn bàn 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	4	1		3	
	Kiểm tra					1
4	Bài 4: Bày bàn ăn	12	4		8	
	1. Bày bàn ăn Âu 1.1. Khái quát về bữa ăn Âu 1.2. Bày bàn ăn sáng Âu 1.3. Bày bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu gọi món 1.4. Bày bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu đặt trước	5	2		3	
	2. Bày bàn ăn Á 2.1. Khái quát về bữa ăn Á 2.2. Bày bàn ăn trưa, tối Á	4	1		3	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3. Chuẩn bị đồ gia vị và chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng 3.1. Chuẩn bị đồ gia vị 3.2. Chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng	3	1		2	
5	Bài 5: Kết thúc ca làm việc	3	1		2	
	1. Đảm bảo hài lòng khách hàng 2. Chuẩn bị sẵn sàng phục vụ 3. Thu dọn 4. An ninh 5. Thanh toán 6. Trước khi ra về 7. Rời khỏi nhà hàng					
	Thi					1
Cộng:		45	15		28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: GIỚI THIỆU CHUNG

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đặc điểm, nhiệm vụ và yêu cầu đối với nhân viên phục vụ nhà hàng cũng như công dụng các trang thiết bị và dụng cụ ăn uống trong nhà hàng;
2. Phân biệt được các loại nhà hàng, nhận biết và sử dụng được các trang thiết bị và dụng cụ ăn uống trong nhà hàng;
3. Cẩn thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 6, 7)

1. Nhà hàng

- 1.1. Khái niệm và phân loại nhà hàng*
- 1.2. Các khu vực trong nhà hàng*
- 1.3. Các vị trí làm việc trong nhà hàng*
- 2. Nhân viên phục vụ nhà hàng**
 - 2.1. Đặc điểm của nghề phục vụ nhà hàng*
 - 2.2. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ nhà hàng*
 - 2.3. Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ nhà hàng*
- 3. Trang thiết bị và dụng cụ ăn uống trong nhà hàng**
 - 3.1. Trang thiết bị trong nhà hàng*
 - 3.2. Dụng cụ ăn uống trong nhà hàng.*

BÀI 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình vệ sinh cá nhân, vệ sinh nhà hàng, vệ sinh và lau bóng dụng cụ ăn uống;
2. Thực hiện vệ sinh cá nhân đúng tiêu chuẩn đối với nhân viên phục vụ, vệ sinh nhà hàng, dụng cụ ăn uống đúng quy trình và kỹ thuật;
3. Rèn luyện tác phong, thái độ làm việc và giao tiếp chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 6, 7)

1. Vệ sinh cá nhân

- 1.1. Yêu cầu thực hiện*
- 1.2. Thực hiện vệ sinh cá nhân*
- 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục*

2. Chuẩn bị tác phong chuyên nghiệp

- 2.1. Điều bộ tác phong*
- 2.2. Giao tiếp với khách hàng*
- 2.3. Chuẩn bị các dụng cụ mang theo bên mình*

3. Vệ sinh nhà hàng

- 3.1. Yêu cầu thực hiện*
- 3.2. Thực hiện vệ sinh nhà hàng*
- 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.*

4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống

- 4.1. Vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng máy*

4.2. Vệ sinh dụng cụ ăn uống bằng tay**4.3. Bảo quản dụng cụ ăn uống****5. Lau bóng dụng cụ ăn uống****5.1. Lau bóng dụng cụ kim loại****5.2. Lau bóng dụng cụ thủy tinh****5.3. Lau bóng dụng cụ sành sứ****BÀI 3: GẤP KHĂN ĂN VÀ TRẢI KHĂN BÀN****(Thời gian: 10 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình gấp khăn ăn, gấp khăn bàn, trải khăn bàn khi chưa có khách và có khách, gấp góc khăn bàn;

2. Gấp được các kiểu khăn ăn cơ bản đúng quy trình và kỹ thuật, trải được khăn bàn khi chưa có khách và có khách đúng quy trình và kỹ thuật;

3. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 6)**1. Gấp khăn ăn****1.1. Tìm hiểu về khăn ăn****1.2. Gấp khăn ăn****2. Trải khăn bàn****2.1. Tìm hiểu về khăn bàn.****2.2. Trải khăn bàn khi chưa có khách****2.3. Trải khăn bàn khi có khách****3. Gấp góc khăn bàn (boxing khăn bàn)****3.1. Yêu cầu thực hiện****3.2. Thực hiện gấp góc khăn bàn****3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****BÀI 4: BÀY BÀN ĂN****(Thời gian: 12 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình bày các bàn ăn sáng, trưa, tối Âu và Á;

2. Bày bàn ăn cho các kiểu bàn ăn sáng, trưa, tối Âu và Á đúng quy trình, kỹ thuật và chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng đúng quy trình và kỹ thuật;

3. Cẩn thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc;

II. NỘI DUNG BÀI (1, 7)

1. Bàn ăn Âu

1.1. Khái quát về bữa ăn Âu

1.2. Bàn ăn sáng Âu

1.3. Bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu gọi món

1.4. Bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu đặt trước

2. Bàn ăn Á

2.1. Khái quát về bữa ăn Á

2.2. Bàn ăn trưa, tối Á

3. Chuẩn bị đồ gia vị và chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng

3.1. Chuẩn bị đồ gia vị

3.2. Chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng

BÀI 5: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

(Thời gian: 3 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình của kết thúc ca làm việc;

2. Thực hiện kết thúc ca làm việc đúng quy trình và kỹ thuật. Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;

3. Cẩn thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1, 3)

1. Đảm bảo hài lòng khách hàng

2. Chuẩn bị sẵn sàng phục vụ

3. Thu dọn

4. An ninh

5. Thanh toán

6. Trước khi ra về

7. Rời khỏi nhà hàng

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học lý thuyết, phòng thực hành/ cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy vi tính, laptop, máy chiếu/tivi, bảng di động, bảng phấn.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình mô đun Chuẩn bị điều kiện phục vụ nhà hàng, vở, bút, giấy A0, A4, giấy Roki, bút lông.

IV. Các điều kiện khác

Một số dụng cụ, vật liệu khác cần cho bài học

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Mô tả được các khu vực và vị trí làm việc trong nhà hàng;
- Trình bày được đặc điểm, nhiệm vụ và yêu cầu đối với nhân viên phục vụ nhà hàng;
- Trình bày được công dụng các trang thiết bị và dụng cụ ăn uống trong nhà hàng;
- Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình bày bàn ăn sáng, trưa, tối Âu, Á;
- Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình trang trí, sắp xếp bàn ghế, bày bàn các loại tiệc, hội nghị.

2. Kỹ năng

- Vệ sinh cá nhân và trang phục đúng yêu cầu của nhân viên nhà hàng;
- Nhận biết và sử dụng đúng, an toàn các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng;
- Thực hiện vệ sinh nhà hàng, dụng cụ phục vụ ăn uống đúng quy trình và kỹ thuật;
- Gấp được khăn ăn theo các kiểu cơ bản;
- Trải khăn bàn đúng quy trình và kỹ thuật;
- Bày các kiểu bàn ăn sáng, trưa, tối Âu, Á, các bàn tiệc, bàn hội nghị đúng quy trình và kỹ thuật;
- Trang trí, sắp xếp các kiểu bàn ghế tiệc, hội nghị đúng quy trình và kỹ thuật;
- Thực hiện đầy đủ các công việc khi kết thúc ca làm việc.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc;
- Có ý thức kỷ luật, chấp hành tốt các quy định;

- Hợp tác trong làm việc nhóm và chủ động, linh hoạt trong công việc;
- Nhận thức được các yêu cầu của nghề nghiệp đối với bản thân, từ đó nâng cao ý thức học tập, trau dồi kiến thức và chuyên môn nghề nghiệp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên:
 - + Số bài kiểm tra: 01 bài.
 - + Hình thức kiểm tra: Đánh giá người học thông qua kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết (tự luận, trắc nghiệm), kiểm tra một số nội dung thực hành, hoặc kiểm tra, đánh giá kết hợp các hình thức trên. Với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút.
 - + Thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.
- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ: 01 bài
 - + Số bài kiểm tra: 1 bài lý thuyết.
 - + Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm khách quan hoặc tự luận.
 - Thời gian kiểm tra: 1 giờ.
 - Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận
- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình chi tiết mô đun Chuẩn bị điều kiện phục vụ nhà hàng được sử dụng trong đào tạo nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn trình độ Trung cấp hình thức đào tạo chính quy của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Chuẩn bị tốt các phương tiện và dụng cụ phục vụ giảng dạy; áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động cho người học; sử dụng các ví dụ thực tế để minh họa lý thuyết; sử dụng công cụ hỗ trợ để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết; đặt ra một số câu hỏi để làm rõ vấn đề trong bài học, sau đó kiểm tra và đánh giá kết quả của người học.

2. Đối với người học

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu và dụng cụ, nguyên vật liệu học tập theo yêu cầu của nhà giáo; lắng nghe giảng bài và ghi chép khi cần; suy nghĩ và trả lời các câu hỏi đặt ra trong quá trình học.

III. Những trọng tâm cần chú ý

IV. Tài liệu tham khảo

1. Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (2015), *Phục vụ nhà hàng*, Bộ Văn hóa thể thao và du lịch, Tổng cục du lịch Việt Nam.

2. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (2008), *Nghiệp vụ nhà hàng (trình độ cơ bản)*, Bộ Văn hóa thể thao và du lịch, Tổng cục du lịch Việt Nam.

3. Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

4. Trịnh Xuân Dũng (2009), *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, Nhà xuất bản Lao động xã hội.

5. Bộ Lao động Thương binh - Xã hội (2010), *Tài liệu bồi dưỡng kỹ năng nghề cho nhà giáo dạy nghề*.

6. Trường Cao đẳng nghề Đà Nẵng (năm 2010), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*.

7. Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Giáo trình Công nghệ phục vụ trong khách sạn – nhà hàng*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Phục vụ nhà hàng (Restaurant service)

Mã số mô đun: 511530593

Thời gian mô đun: 93 giờ (lý thuyết: 20 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành: 69 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Phục vụ nhà hàng là mô đun chuyên môn nghề bắt buộc, được tổ chức học tập trong học kỳ III của chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ Nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp. Mô đun được giảng dạy sau khi học xong mô đun Chuẩn bị điều kiện phục vụ nhà hàng.

II. Tính chất: Đây là mô đun tích hợp, được giảng dạy tại phòng học thực hành Nghiệp vụ nhà hàng có đầy đủ trang thiết bị dạy học. Một số nội dung của mô đun có thể được giảng dạy trực tuyến gián tiếp. Mô đun trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cơ bản về phục vụ nhà hàng: phục vụ tại bàn, phục vụ phòng, phục vụ tiệc, phục vụ hội nghị,... Mô đun này được tổ chức theo hình thức đào tạo kết hợp (Blended Learning), kết hợp giữa dạy học trực tuyến và trực tiếp nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các kỹ thuật chăm sóc khách hàng, phục vụ món ăn, phục vụ thức uống, thu dọn; các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình phục vụ.

II. Yêu cầu về kỹ năng

Thực hiện được kỹ thuật chăm sóc khách hàng, phục vụ ăn, uống, thu dọn; Đồng thời giải quyết được các phàn nàn của khách hàng

III. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm

Tác phong chuyên nghiệp, thái độ làm việc cẩn thận, kỷ luật; tinh thần chủ động, hợp tác và một ý thức tự giác không ngừng học hỏi để hoàn thiện và phát triển bản thân trong nghề nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1. Chăm sóc khách hàng	13	3		10	
	1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện tiếp nhận đặt bàn ăn 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2	0,5		1,5	
	2. Chào đón và tiếp nhận khách 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện chào đón và tiếp nhận khách 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2,5	0,5		2	
	3. Trình thực đơn và danh mục rượu vang 3.1. Giới thiệu về các loại thực đơn 3.2. Trình thực đơn và danh mục rượu vang	2	0,5		1,5	
	4. Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món 4.1. Tiếp nhận yêu cầu gọi món 4.2. Chuyển yêu cầu gọi món	2	0,5		1,5	
	5. Điều chỉnh bộ đồ ăn theo phương thức gọi món 5.1. Yêu cầu thực hiện 5.2. Thực hiện điều chỉnh bộ đồ ăn 5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2,5	0,5		2	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	6. Phục vụ nước uống, bánh mì và bơ 6.1. Yêu cầu thực hiện 6.2. Thực hiện Phục vụ nước uống, bánh mì và bơ 6.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2	0,5		1,5	
	Bài 2. Kỹ thuật phục vụ món ăn	10	2		8	
	1. Phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2,0	0,5		1.5	
2	2. Phục vụ món súp từ bát lớn 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện phục vụ món súp từ bát lớn 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2,0	0,5		1,5	
	3. Phục vụ món chính theo đĩa 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện phục vụ món chính theo đĩa 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2,5	0,5		2	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	4. Phục vụ món ăn dùng thìa, đĩa (muỗng, nĩa) 4.1. Yêu cầu thực hiện 4.2. Thực hiện phục vụ món ăn dùng thìa, đĩa (muỗng, nĩa) 4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	1,75	0,25		1,5	
	5. Kết hợp giữa phục vụ bằng thìa, đĩa và phục vụ theo đĩa 5.1. Yêu cầu thực hiện 5.2. Thực hiện kết hợp giữa phục vụ bằng thìa, đĩa và phục vụ theo đĩa 5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	1,75	0,25		1,5	
	Bài 3. Kỹ thuật phục vụ đồ uống	13	3		10	
	1. Phục vụ rượu vang 1.1. Tìm hiểu về rượu vang 1.2. Phục vụ rượu vang đỏ và trắng 1.3. Phục vụ rượu vang sủi bọt	5	1		4	
	2. Phục vụ bia 2.1. Tìm hiểu về bia 2.2. Phục vụ bia lon/ chai	2,5	0,5		2	
	3. Phục vụ cà phê tại bàn 3.1. Tìm hiểu về cà phê 3.2. Phục vụ cà phê tại bàn	2,5	0,5		2	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
	4. Phục vụ trà/ trà thảo mộc tại bàn 4.1. Tìm hiểu về trà 4.2. Phục vụ trà/ trà thảo mộc tại bàn	3	1		2	
	Bài 4. Kỹ thuật thu dọn	11	3		8	
	1. Thu dọn đĩa ăn súp 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện thu dọn đĩa ăn súp 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	1,5	0,5		1	
	2. Thu dọn đĩa ăn phụ và ăn chính trong ăn Âu 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện thu dọn đĩa ăn phụ và ăn chính 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2,5	0,5		2	
	3. Thu dọn món tráng miệng, bát, cốc tách 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện thu dọn món tráng miệng, bát, cốc tách 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	2	0,5		1,5	
	4. Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn	2	0,5		1,5	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	4.1. Yêu cầu thực hiện 4.2. Thực hiện dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn 4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục					
	5. Xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn 5.1. Yêu cầu thực hiện 5.2. Thực hiện xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn 5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	1,5	0,5		1	
	6. Thay gạt tàn 6.1. Yêu cầu thực hiện 6.2. Thực hiện thay gạt tàn 6.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	1,5	0,5		1	
	Bài 5. Xử lý thanh toán và giải quyết các phàn nàn của khách	8	2		6	
	1. Các hình thức thanh toán 1.1. Tiền mặt 1.2. Thẻ tín dụng 1.3. Thẻ ghi nợ 1.4. Thanh toán bằng Séc du lịch 1.5. Phiếu thanh toán (voucher) 1.6. Thanh toán điện tử	2,5	0,5		2	
	2. Xử lý thanh toán	2,5	0,5		2	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện thanh toán 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.					
	3. Giải quyết các phàn nàn của khách 3.1. Xử lý các phàn nàn của khách 3.2. Các phàn nàn thường gặp và cách giải quyết	3	1		2	
	Bài 6. Phục vụ bữa ăn	12	2		10	
	1. Các kiểu phục vụ 1.1. Phục vụ theo đĩa - Plate Service 1.2. Phục vụ kiểu gia đình - Family service 1.3. Phục vụ Silver Service 1.4. Phục vụ trên xe đẩy - Gueridon 1.5. Tự phục vụ - Buffet	3	1		2	
	2. Phục vụ bữa ăn Âu 2.1. Phục vụ ăn sáng Âu 2.2. Phục vụ ăn trưa, tối Âu	4,5	0,5		4	
	3. Phục vụ bữa ăn Á 3.1. Phục vụ ăn sáng Á 3.2. Phục vụ ăn trưa, tối Á	4,5	0,5		4	
7	Bài 7. Phục vụ tại phòng	7	2		5	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện tiếp nhận yêu cầu của khách hàng 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	2	1		1	
	2. Chuẩn bị và phục vụ tại phòng 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện chuẩn bị và phục vụ tại phòng 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	2,5	0,5		2	
	3. Thu dọn phục vụ tại phòng 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện thu dọn phục vụ tại phòng 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	2,5	0,5		2	
8	Bài 8. Phục vụ tiệc	9	2		7	
	1. Phục vụ tiệc ngồi 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện phục vụ tiệc ngồi 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	4	1		3	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	2. Phục vụ tiệc tự chọn (buffet) 2.1. Phục vụ tiệc tự chọn 2.2. Thu dọn tiệc tự chọn	2,5	0,5		2	
	3. Phục vụ đồ uống và đồ ăn nhẹ cho tiệc tự chọn dùng tay 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện phục vụ đồ uống và đồ ăn nhẹ cho tiệc tự chọn dùng tay 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	2,5	0,5		2	
	Bài 9. Phục vụ hội nghị	6	1		5	
7	1. Phục vụ trà/ cà phê trong giờ giải lao 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện phục vụ trà/ cà phê trong giờ giải lao 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	3	0,5		2,5	
	2. Phục vụ hội nghị trong giờ giải lao 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện phục vụ hội nghị trong giờ giải lao 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	3	0,5		2,5	
11	Thi/ Kiểm tra	4				4

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	Cộng	93	20	0	69	2(0,2)/ 2(0,2)

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

(Thời gian: 13 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình, các lỗi thường gặp, nguyên nhân và giải pháp của quá trình phục vụ, bao gồm: tiếp nhận đặt bàn, chào đón khách, giới thiệu thực đơn và danh mục rượu, tiếp nhận yêu cầu gọi món, điều chỉnh dụng cụ ăn và phục vụ các món ban đầu như nước uống, bánh mì và bơ.

2. Thực hiện thành thạo các nghiệp vụ tiếp nhận đặt bàn, chào đón, hướng dẫn khách, trình thực đơn, ghi nhận order, điều chỉnh dụng cụ, phục vụ nước và bánh mì theo đúng quy trình kỹ thuật.

3. Chủ động thực hiện công việc với tinh thần trách nhiệm cao, cẩn thận, tỉ mỉ.

II. NỘI DUNG

1. Tiếp nhận đặt bàn ăn (3, 4)

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện tiếp nhận đặt bàn ăn

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Chào đón và tiếp nhận khách (3, 4)

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Thực hiện chào đón và tiếp nhận khách

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Trình thực đơn và danh mục rượu vang (3, 4)

3.1. Giới thiệu về các loại thực đơn

3.2. Trình thực đơn và danh mục rượu vang

4. Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món (3, 4)

4.1. Tiếp nhận yêu cầu gọi món

4.2. Chuyển yêu cầu gọi món**5. Điều chỉnh bộ đồ ăn theo phương thức gọi món (3, 4)****5.1. Yêu cầu thực hiện****5.2. Thực hiện điều chỉnh bộ đồ ăn****5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****6. Phục vụ nước uống, bánh mì và bơ (3, 4)****6.1. Yêu cầu thực hiện****6.2. Thực hiện Phục vụ nước uống, bánh mì và bơ****6.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****BÀI 2: KỸ THUẬT PHỤC VỤ MÓN ĂN****(Thời gian: 10 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình phục vụ các món ăn khai vị, món súp, món chính theo đĩa; phục vụ món súp từ bát lớn; phục vụ món ăn dùng thìa, đĩa (muỗng, nĩa); kết hợp giữa phục vụ bằng thìa, đĩa và phục vụ theo đĩa;

2. Phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa, món súp từ bát lớn, món ăn dùng thìa, đĩa (muỗng, nĩa) đúng quy trình và kỹ thuật; Kết hợp giữa phục vụ bằng thìa, đĩa và phục vụ theo đĩa đúng quy trình và kỹ thuật; Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;

3. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG**1. Phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa (4, 6)****1.1. Yêu cầu thực hiện****1.2. Thực hiện phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa****1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****2. Phục vụ món súp từ bát lớn (4, 6)****2.1. Yêu cầu thực hiện****2.2. Thực hiện phục vụ món súp từ bát lớn****2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục****3. Phục vụ món chính theo đĩa (4, 6)****3.1. Yêu cầu thực hiện****3.2. Thực hiện phục vụ món chính theo đĩa****3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục**

4. Phục vụ món ăn dùng thìa, đĩa (muỗng, nĩa) (4, 6)

4.1. Yêu cầu thực hiện

4.2. Thực hiện phục vụ món ăn dùng thìa, đĩa (muỗng, nĩa)

4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

5. Kết hợp giữa phục vụ bằng thìa, đĩa và phục vụ theo đĩa (4, 6)

5.1. Yêu cầu thực hiện

5.2. Thực hiện kết hợp giữa phục vụ bằng thìa, đĩa và phục vụ theo đĩa

5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

BÀI 3: KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG

(Thời gian: 13 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân biệt các loại rượu vang, bia, cà phê, trà; đồng thời trình bày được yêu cầu, quy trình chuẩn, các lỗi thường gặp cùng nguyên nhân và giải pháp khắc phục cho việc phục vụ từng loại đồ uống tại bàn;

2. Thực hiện thành thạo, chính xác quy trình phục vụ tại bàn cho các loại đồ uống từ rượu vang (trắng, đỏ, sủi bọt), bia, cà phê cho đến trà/trà thảo mộc;

3. Thể hiện ý thức tự giác và trách nhiệm cao trong công việc.

II. NỘI DUNG

1. Phục vụ rượu vang (6, 7)

1.1. Tìm hiểu về rượu vang

1.2. Phục vụ rượu vang đỏ và trắng

1.3. Phục vụ rượu vang sủi bọt

2. Phục vụ bia (6, 7)

2.1. Tìm hiểu về bia

2.2. Phục vụ bia lon/ chai

3. Phục vụ cà phê tại bàn (6, 7)

3.1. Tìm hiểu về cà phê

3.2. Phục vụ cà phê tại bàn

4. Phục vụ trà/ trà thảo mộc tại bàn (6, 7)

4.1. Tìm hiểu về trà

4.2. Phục vụ trà/ trà thảo mộc tại bàn

BÀI 4: KỸ THUẬT THU DỌN

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình, các lỗi thường gặp, nguyên nhân và giải pháp khắc phục cho toàn bộ các nghiệp vụ thu dọn và duy trì sự sạch sẽ tại bàn ăn;

2. Thực hiện thành thạo, kín đáo và chuyên nghiệp các thao tác thu dọn tại bàn;

3. Thái độ làm việc chủ động và có trách nhiệm, thực hiện mọi công việc một cách cẩn thận, tỉ mỉ nhằm bảo đảm tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn và không làm gián đoạn trải nghiệm của khách hàng.

II. NỘI DUNG

1. Thu dọn đĩa ăn súp (3, 4)

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện thu dọn đĩa ăn súp

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Thu dọn đĩa ăn phụ và ăn chính trong ăn Âu (3, 4)

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Thực hiện thu dọn đĩa ăn phụ và ăn chính

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Thu dọn món tráng miệng, bát, cốc tách (3, 4)

3.1. Yêu cầu thực hiện

3.2. Thực hiện thu dọn món tráng miệng, bát, cốc tách

3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

4. Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn (3, 4)

4.1. Yêu cầu thực hiện

4.2. Thực hiện dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn

4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

5. Xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn (3, 4)

5.1. Yêu cầu thực hiện

5.2. Thực hiện xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn

5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

6. Thay gạt tàn (3, 4)

6.1. Yêu cầu thực hiện

6.2. Thực hiện thay gạt tàn

6.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

BÀI 5: XỬ LÝ THANH TOÁN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC PHÀN NÀN CỦA KHÁCH

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được các hình thức thanh toán thông dụng; Nhận diện được các phàn nàn của khách thường gặp trong phục vụ; Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình thanh toán, giải quyết các phàn nàn của khách;

2. Xử lý thanh toán đúng quy trình và kỹ thuật; Xử lý được các phàn nàn của khách thường gặp đúng quy trình và kỹ thuật;

3. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG

1. Các hình thức thanh toán (7)

1.1. Tiền mặt

1.2. Thẻ tín dụng

1.3. Thẻ ghi nợ

1.4. Thanh toán bằng Séc du lịch

1.5. Phiếu thanh toán (voucher)

1.6. Thanh toán điện tử

2. Xử lý thanh toán (7)

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Thực hiện thanh toán

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

3. Giải quyết các phàn nàn của khách

3.1. Xử lý các phàn nàn của khách

3.2. Các phàn nàn thường gặp và cách giải quyết

BÀI 6: PHỤC VỤ BỮA ĂN

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được các kiểu phục vụ; Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình phục vụ bữa ăn sáng/ trưa/ tối Á/ Âu;

2. Phục vụ hoàn chỉnh một bữa ăn sáng/ trưa/ tối Á/ Âu đúng quy trình và kỹ thuật; Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;

3. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG

1. Các kiểu phục vụ (4, 6)

1.1. Phục vụ theo đĩa - Plate Service

1.2. Phục vụ kiểu gia đình - Family service

1.3. Phục vụ Silver Service

1.4. Phục vụ trên xe đẩy - Gueridon

1.5. Tự phục vụ - Buffet

2. Phục vụ bữa ăn Âu (4, 6)

2.1. Phục vụ ăn sáng Âu

2.2. Phục vụ ăn trưa, tối Âu

3. Phục vụ bữa ăn Á (4, 6)

3.1. Phục vụ ăn sáng Á

3.2. Phục vụ ăn trưa, tối Á

BÀI 7: PHỤC VỤ TẠI PHÒNG

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình phục vụ tại phòng: tiếp nhận yêu cầu, chuẩn bị, phục vụ và thu dọn tại phòng;

2. Phục vụ tại phòng đúng quy trình và kỹ thuật; Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;

3. Cẩn thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG

1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng (6)

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

2. Chuẩn bị và phục vụ tại phòng (6)

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Thực hiện chuẩn bị và phục vụ tại phòng

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

3. Thu dọn phục vụ tại phòng (6)

3.1. Yêu cầu thực hiện

3.2. Thực hiện thu dọn phục vụ tại phòng

3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

BÀI 8: PHỤC VỤ TIỆC

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình trong phục vụ các loại tiệc ngồi, tiệc tự chọn, tiệc tự chọn dùng tay;

2. Phục vụ được các loại tiệc ngồi, tiệc tự chọn và phục vụ đồ uống và đồ ăn nhẹ cho tiệc tự chọn dùng tay đúng quy trình và kỹ thuật; Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;

3. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG

1. Phục vụ tiệc ngồi (4)

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện phục vụ tiệc ngồi

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

2. Phục vụ tiệc tự chọn (buffet) (4)

2.1. Phục vụ tiệc tự chọn

2.2. Thu dọn tiệc tự chọn

3. Phục vụ đồ uống và đồ ăn nhẹ cho tiệc tự chọn dùng tay (3)

3.1. Yêu cầu thực hiện

3.2. Thực hiện phục vụ đồ uống và đồ ăn nhẹ cho tiệc tự chọn dùng tay

3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

BÀI 9: PHỤC VỤ HỘI NGHỊ

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình phục vụ hội nghị;

2. Phục vụ hội nghị đúng quy trình và kỹ thuật; Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện;

3. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG

1. Phục vụ trà/ cà phê trong giờ giải lao (4)

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện phục vụ trà/ cà phê trong giờ giải lao

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

2. Phục vụ hội nghị trong giờ giải lao (6)

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Thực hiện phục vụ hội nghị trong giờ giải lao

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng tích hợp có trang bị có trang bị đầy đủ máy móc thiết bị dạy và học.

II. Trang thiết bị máy móc:

TT	Thiết bị, máy móc	Số lượng
1	Bảng viết	01
2	Bộ máy chiếu và màn chiếu/ Tivi	01
3	Tủ lạnh	01
4	Tủ đựng rượu vang	01
5	Máy rửa ly chén	01
6	Ấm đun nước siêu tốc	01
7	Tủ cất giữ dụng cụ	01
8	Bàn/ tủ chuẩn bị phục vụ	02
9	Bàn vuông	4
10	Ghế ngồi	16

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Giáo trình, kế hoạch bài giảng, tài liệu tham khảo có liên quan.

- Dụng cụ, nguyên vật liệu cho 1 lớp (lớp học lý thuyết không quá 35 người học, lớp học thực hành không quá 18 người học)

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
1	Khăn bàn	Cái	4
2	Khăn boxing	Cái	1

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
3	Khăn ăn	Cái	30
4	Khăn phục vụ	Cái	10
5	Bộ phục vụ	Cái	4
6	Bộ dao ăn Âu: dao ăn chính, dao ăn salad, dao ăn thịt bò, dao ăn cá, dao ăn bánh mì, dao ăn món tráng miệng,...	Bộ	16
7	Bộ nĩa ăn Âu: nĩa ăn chính, nĩa ăn salad, nĩa ăn cá, nĩa ăn hải sản,...	Bộ	16
8	Bộ thìa ăn Âu: thìa ăn chính, muỗng ăn soup, muỗng ăn món tráng miệng, muỗng uống trà,...	Bộ	16
9	Bộ đĩa ăn Âu: đĩa ăn chính, đĩa ăn soup, đĩa ăn salad, đĩa ăn món tráng miệng, đĩa ăn bánh mì,...)	Bộ	16
10	Bộ ly: ly nước không chân, ly nước có chân, ly rượu vang trắng, ly rượu vang đỏ, ly vang bọt, ly bia,...	Bộ	16
11	Bộ đồ ăn Á: tô cơm, tô canh, đĩa xoài, đĩa lớn, đĩa trung, đĩa nhỏ, chén sớt, thìa cơm, thìa canh...	Bộ	4
12	Bộ ăn cá nhân Á: chén ăn cơm, đĩa kê, chén sớt cá nhân, kê đĩa, đĩa, kê thìa, thìa, đĩa kê khăn,...	Bộ	16
13	Ấm trà	Cái	4
14	Tách trà/cà phê, đĩa kê	Bộ	16
15	Bộ đặt bàn (muối, tiêu, tương, giấm, đường, sữa,...)	Bộ	4
16	Lọ tăm	Cái	4
17	Gạt tàn thuốc	Cái	12
18	Lót ly	Cái	32
19	Lọ hoa	Cái	4

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
20	Bình nước	Cái	4
21	Dụng cụ mở rượu	Cái	4
22	Xô đá inox	Cái	4
23	Khay phục vụ (chữ nhật và tròn)	Cái	8
24	Rổ bánh mì	Cái	4
25	Phiếu order	Quyển	2
26	Bì clear	Cái	16
27	Bút ghi	Cái	16
28	Bánh mì sandwich	Gói	2
29	Rau củ (xà lách, cà rốt, khoai tây, bí đao,...)	Kg	5
30	Trái cây (dưa hấu, thơm, xoài, thanh long,...)	Kg	6
31	Bánh ngọt	Gói	4
32	Bơ ăn bánh mì	Hộp	2
33	Cà phê túi lọc	Hộp	1
34	Trà túi lọc	Hộp	1
35	Vang trắng	Chai	2
36	Vang đỏ	Chai	2
37	Nước suối	Chai	16
38	Bia/ nước ngọt	Lon	19
39	Giấy A4 màu (nhiều màu)	Tờ	50

IV. Điều kiện khác: Trang bị bình chữa cháy.

E. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Mô tả các loại thức uống như vang, bia, trà và cà phê.

- Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các kỹ thuật chăm sóc khách hàng, phục vụ món ăn, phục vụ thức uống, thu dọn;

- Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình phục vụ bữa ăn sáng, trưa, tối Âu, Á; phục vụ tại phòng; phục vụ tiệc, hội nghị.

2. Kỹ năng

- Thực hiện được các kỹ thuật chăm sóc khách hàng, phục vụ món ăn, phục vụ thức uống, thu dọn;

- Thực hiện phục vụ bữa ăn sáng, trưa, tối Âu, Á; phục vụ tại phòng; phục vụ tiệc, hội nghị đúng quy trình và kỹ thuật;

- Giải quyết được các phàn nàn của khách hàng và các tình huống phát sinh trong phục vụ nhà hàng;

3. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm

- Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc;

- Có ý thức kỷ luật, chấp hành tốt các quy định;

- Hợp tác trong làm việc nhóm và chủ động, linh hoạt trong công việc;

- Nhận thức được các yêu cầu của nghề nghiệp đối với bản thân, từ đó nâng cao ý thức học tập, trau dồi kiến thức và chuyên môn nghề nghiệp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 15 phút/HS

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong kế hoạch bài giảng.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 30 phút/ thí sinh. Có thể bố trí kiểm tra song song đồng thời 2 thí sinh, một buổi kiểm tra có thể đánh giá được 18 thí sinh/phòng.

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun *Phục vụ nhà hàng* được áp dụng trong chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

a. Phần lý thuyết: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết:

- + Nêu vấn đề;
- + Phát vấn;
- + Thảo luận;
- + Hướng dẫn tìm hiểu, mở rộng kiến thức;
- + Tổng kết, đánh giá.

b. Phần thực hành:

- Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành:
- + Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế;
- + Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;
- + Điều kiện để thực hiện công việc;
- + Kiến thức, kỹ năng và thái độ cần có trong thực hiện công việc;

+ Lỗi thường gặp cần tránh.

- Kết hợp sử dụng máy chiếu, bảng hình, biểu mẫu minh họa giúp người học tiếp cận với thực tế.

- Trong quá trình giảng bài, lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để người học nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

2. Đối với người học

- Người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.

- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.

- Hoàn thành các bài tập theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm chương trình cần chú ý

- Chăm sóc khách hàng;

- Phục vụ món ăn, thức uống;

- Thu dọn và thanh toán;

- Phục vụ bữa ăn sáng, trưa, tối Âu, Á;

- Phục vụ tại phòng;

- Phục vụ tiệc;

- Phục vụ hội nghị;

IV. Tài liệu cần tham khảo

1. Bộ Văn hóa thể thao và du lịch, Tổng cục du lịch Việt Nam. Phục vụ nhà hàng. Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam; 2015.

2. Bộ Văn hóa thể thao và du lịch, Tổng cục du lịch Việt Nam. Nghiệp vụ nhà hàng (trình độ cơ bản). Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam; 2008.

3. Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình. Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng. Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh; 2011.

4. Trịnh Xuân Dũng. Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống. Nhà xuất bản Lao động xã hội; 2009.

5. Bộ Lao động Thương binh. Xã hội Tài liệu bồi dưỡng kỹ năng nghề cho nhà giáo dạy nghề; 2010.

6. Trường Cao đẳng nghề Đà Nẵng. Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng; 2010.

7. Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương. Giáo trình Công nghệ phục vụ trong khách sạn – nhà hàng. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân; 2007.

V. Ghi chú và giải thích

18 giờ tổ chức giảng dạy trực tuyến được phân bổ tại các nội dung:

- Bài 3. Kỹ thuật phục vụ đồ uống: 8 giờ
- Bài 4. Kỹ thuật thu dọn: 2 giờ
- Bài 5. Xử lý thanh toán và giải quyết các phàn nàn của khách: 4 giờ;
- Bài 9. Phục vụ hội nghị: 4 giờ;

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tổ chức và giám sát hoạt động nhà hàng (Organizing and Supervising Restaurant Operations)

Mã số mô đun: 511520793

Thời gian mô đun: 48 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thí nghiệm, thực hành: 31 giờ; kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ)

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Tổ chức và giám sát hoạt động nhà hàng là mô đun chuyên môn nghề bắt buộc, được bố trí giảng dạy sau khi người học đã hoàn thành các mô đun Phục vụ nhà hàng; Pha chế và phục vụ đồ uống.

II. Tính chất: Mô đun mang tính tổng hợp, yêu cầu người học vận dụng kiến thức và kỹ năng từ nhiều mô đun trước đó để thực hiện công tác tổ chức và giám sát toàn bộ hoạt động nhà hàng.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được khái niệm, vai trò, quy trình giám sát hoạt động nhà hàng.
2. Mô tả được các kỹ thuật giám sát, phân công, huấn luyện, động viên nhân viên.
3. Liệt kê các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động nhà hàng.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Lập kế hoạch, bố trí nhân sự và phân công công việc phù hợp.
2. Giám sát hoạt động phục vụ, bảo đảm tuân thủ tiêu chuẩn dịch vụ và quy định an toàn.
3. Thực hiện huấn luyện, động viên và xử lý tình huống phát sinh trong nhà hàng.
4. Đánh giá và báo cáo kết quả hoạt động của bộ phận.

III. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm

1. Chủ động phối hợp với các bộ phận liên quan để duy trì chất lượng dịch vụ.
2. Chịu trách nhiệm về công tác giám sát trong phạm vi phân công.
3. Tuân thủ quy định, tác phong chuyên nghiệp và đạo đức nghề nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN**NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN**

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Tổng quan về giám sát nhà hàng	2	1		1	
	1. Khái niệm và vai trò của giám sát nhà hàng 1.1. Khái niệm 1.2. Vai trò		0.5			
	2. Tiêu chuẩn của giám sát nhà hàng		0.5			
	3. Tìm hiểu bản mô tả công việc của giám sát nhà hàng				1	
2	Bài 2: Giám sát chất lượng công việc	16	4		12	
	1. Lập kế hoạch công việc cho nhóm 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện lập kế hoạch công việc cho nhóm 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục		1		3	
	2. Phân công công việc cho các thành viên trong nhóm 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Quy trình thực hiện 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	4	1		3	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	<p>3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm</p> <p>3.1. Yêu cầu thực hiện</p> <p>3.2. Thực hiện giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm</p> <p>3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục</p>	4	1		3	
	<p>4. Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm</p> <p>4.1. Yêu cầu thực hiện</p> <p>4.2 Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm</p> <p>4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục</p>	4	1		3	
2	Bài 3: Huấn luyện nhân viên tại chỗ	12	3		9	
	<p>1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện</p> <p>1.1. Yêu cầu thực hiện</p> <p>1.2. Thực hiện nhận diện yêu cầu huấn luyện</p> <p>1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục</p>	4	1		3	
	<p>2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện</p> <p>2.1. Chuẩn bị huấn luyện</p>	4	1		3	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	2.2. Thực hiện các buổi huấn luyện					
	3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Thực hiện giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	4	1		3	
	Bài 4: Giám sát hàng hóa tại bộ phận nhà hàng	9	4		5	
	1. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục	3	2		1	
	2. Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho 2.1. Đặt hàng 2.2. Nhận hàng mới 2.3. Lưu kho hàng mới 2.4. Bảo quản hàng hóa và khu vực kho 2.5. Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho	6	2		4	
5	Bài 5: Lập báo cáo cuối ca	7	3		4	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	1. Ghi chép các sự vụ xảy ra trong ca làm việc 1.1. Yêu cầu thực hiện 1.2. Thực hiện ghi chép các sự vụ xảy ra trong ca làm việc 1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	2	1		1	
	2. Sắp xếp các nội dung cần báo cáo 2.1. Yêu cầu thực hiện 2.2. Thực hiện sắp xếp các nội dung cần báo cáo 2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	2	1		1	
	3. Hoàn thành báo cáo 3.1. Yêu cầu thực hiện 3.2. Hoàn thành báo cáo 3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.	3	1		2	
6	Kiểm tra	1				1
7	Thi	1				1
	Cộng	48	15	0	31	1(0,1)/ 1(0,1)

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ GIÁM SÁT NHÀ HÀNG

(Thời gian: 2 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, vai trò của giám sát nhà hàng. Mô tả chính xác công việc của giám sát viên.
2. Nhận diện đúng các tiêu chuẩn của giám sát viên trong nhà hàng.
3. Chủ động học tập nâng cao trình độ chuyên môn và rèn luyện kỹ năng giám sát.

II. NỘI DUNG (4)

1. Khái niệm và vai trò của giám sát nhà hàng

1.1. Khái niệm

1.2. Vai trò

2. Tiêu chuẩn của giám sát nhà hàng

3. Tìm hiểu bản mô tả công việc giám sát nhà hàng

BÀI 2: GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC

(Thời gian: 16 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình giám sát chất lượng công việc;
2. Thực hiện giám sát chất lượng công việc đúng quy trình, bảo đảm yêu cầu kỹ thuật;
3. Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

II. NỘI DUNG (1, 2, 3)

1. Lập kế hoạch công việc cho nhóm

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện lập kế hoạch công việc cho nhóm

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Phân công công việc cho các thành viên trong nhóm

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Quy trình thực hiện

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm

3.1. Yêu cầu thực hiện

3.2. Thực hiện giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm

3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

4. Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm

4.1. Yêu cầu thực hiện

4.2 Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm

4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

BÀI 3: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình, các lỗi thường gặp, nguyên nhân và giải pháp khắc phục cho toàn bộ các nghiệp vụ huấn luyện nhân viên tại chỗ;
2. Thực hiện thành thạo và chuyên nghiệp các bước huấn luyện nhân viên tại chỗ;
3. Chủ động và có trách nhiệm, thực hiện mọi công việc một cách nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

II. NỘI DUNG (1, 5)

1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện nhận diện yêu cầu huấn luyện

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

2.1. Chuẩn bị huấn luyện

2.1.1. Yêu cầu thực hiện

2.1.2. Chuẩn bị huấn luyện

2.1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2.2. Thực hiện các buổi huấn luyện

2.2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2.2. Thực hiện các buổi huấn luyện

2.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

3.1. Yêu cầu thực hiện

3.2. Thực hiện giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

BÀI 4: GIÁM SÁT HÀNG HÓA TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình, các lỗi thường gặp, nguyên nhân và giải pháp khắc phục cho toàn bộ các nghiệp vụ giám sát hàng hóa tại bộ phận nhà hàng;
2. Thực hiện thành thạo, chính xác quy trình giám sát hàng hóa tại bộ phận nhà hàng;
3. Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.

II. NỘI DUNG (2, 5)

1. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2. Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho

2.1. Đặt hàng

2.1.1. Yêu cầu thực hiện

2.1.2. Thực hiện đặt hàng

2.1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2.2. Nhận hàng mới

2.2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2.2. Thực hiện nhận hàng mới

2.2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2.3. Lưu kho hàng mới

2.3.1. Yêu cầu thực hiện

2.3.2. Thực hiện lưu kho hàng mới

2.3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2.4. Bảo quản hàng hóa và khu vực kho

2.4.1. Yêu cầu thực hiện

2.4.2. Thực hiện bảo quản hàng hóa và khu vực kho

2.4.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

2.5. Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho

2.5.1. Yêu cầu thực hiện

2.5.2. Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho

2.5.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục

BÀI 5: LẬP BÁO CÁO CUỐI CA

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được yêu cầu, quy trình thực hiện, các lỗi, nguyên nhân và biện pháp khắc phục của các quy trình lập báo cáo cuối ca;
2. Lập báo cáo cuối ca đúng quy trình và kỹ thuật;
3. Chăm thận, tỉ mỉ và bảo đảm an toàn, vệ sinh khi thực hiện công việc.

II. NỘI DUNG (3, 5)

1. Ghi chép các sự vụ xảy ra trong ca làm việc

1.1. Yêu cầu thực hiện

1.2. Thực hiện ghi chép các sự vụ xảy ra trong ca làm việc

1.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

2. Sắp xếp các nội dung cần báo cáo

2.1. Yêu cầu thực hiện

2.2. Thực hiện sắp xếp các nội dung cần báo cáo

2.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

3. Hoàn thành báo cáo

3.1. Yêu cầu thực hiện

3.2. Hoàn thành báo cáo

3.3. Các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng tích hợp có trang bị đầy đủ máy móc thiết bị dạy và học.

II. Trang thiết bị máy móc:

TT	Thiết bị, máy móc	Số lượng
1	Bảng viết	01
2	Bộ máy chiếu và màn chiếu/ Tivi	01

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.
- Dụng cụ, nguyên vật liệu cho 1 lớp (lớp học lý thuyết không quá 35 người học, lớp học thực hành không quá 18 người học)

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
1	Sổ giao ca/sổ nhật ký	Cái	4

TT	Dụng cụ, nguyên vật liệu	ĐVT	Số lượng
2	Các loại báo cáo, chứng từ bán hàng, các đơn đặt hàng	Bộ	4
3	Văn phòng phẩm	Bộ	4
4	Biên bản xử lý các sự vụ	Bộ	4
5	Các loại mẫu phiếu	Bộ	4

IV. Điều kiện khác: Không

E. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức:

- Mô tả được các công việc cần thực hiện trong việc đào tạo và huấn luyện nhân viên;
- Mô tả các quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động;
- Giải thích cách khuyến khích các thành viên trong nhóm đưa ra vấn đề và tham gia giải quyết vấn đề;
- Giải thích các hệ thống lập kế hoạch công việc và phân công công việc;
- Nhận biết được quy trình kiểm tra, giám sát chất lượng công việc;
- Phân tích được quy trình giám sát hàng hóa tại nhà hàng;

2. Kỹ năng:

- Xây dựng được lịch kiểm kê tài sản, hàng hóa định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm, nhằm xác định tài sản, hàng hóa hư hỏng, thất lạc, mất mát, hao hụt;
- Lên kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nhân viên.
- Kiểm tra, giám sát tiến độ, quá trình và chất lượng công việc;
- Thực hiện được việc kiểm tra, theo dõi thường xuyên về chất lượng, số lượng thức ăn, thức uống từ bếp, quầy pha chế đến khách hàng
- Chuẩn bị được báo cáo về tình hình hoạt động của nhà hàng trong ca làm việc, doanh thu, ghi nhận và giải quyết các ý kiến của khách hàng của nhân viên vào sổ giao ca cho Quản lý.

3. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm

- Thực hiện được kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;
- Chịu trách nhiệm về các công việc được phân công;

- Làm việc độc lập;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;
- Thực hiện công việc đúng quy trình, quy định.
- Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học;
- Hình thành kỹ năng giám sát.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

Số bài kiểm tra: 02

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: thực hành

Thời gian kiểm tra: 15 phút/HS

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được đính kèm trong kế hoạch bài giảng và phải thể hiện rõ nội dung kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun *Giám sát hoạt động nhà hàng* được áp dụng trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

a. Phần lý thuyết: Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết:

- + Nêu vấn đề;
- + Phát vấn;
- + Thảo luận;
- + Hướng dẫn tìm hiểu, mở rộng kiến thức;
- + Tổng kết, đánh giá.

b. Phần thực hành:

- Áp dụng các phương pháp hướng dẫn thực hành:
 - + Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế;
 - + Yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt;
 - + Điều kiện để thực hiện công việc;
 - + Kiến thức, kỹ năng và thái độ cần có trong thực hiện công việc;
 - + Lỗi thường gặp cần tránh.
- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp người học tiếp cận với thực tế.
- Trong quá trình giảng bài, lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để người học nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

2. Đối với người học

- Người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.
- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.
- Hoàn thành các bài tập theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm chương trình cần chú ý

Tất cả các bài

IV. Tài liệu tham khảo

1. Tổng cục Du lịch Việt Nam. Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ nhà hàng (VTOS phiên bản 2013); Hà Nội; 2013.
2. Bộ Văn hóa, thể thao và du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Dịch vụ nhà hàng. Hà Nội; 2018.
3. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội . Chương trình bồi dưỡng kỹ năng nghề cho giáo viên dạy cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng. Hà Nội; 2018.
4. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương. Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, tái bản: NXB Đại học Kinh tế Quốc dân; Hà Nội; 2023.
5. Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình. Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng: NXB Tổng hợp TPHCM; TPHCM; 2011.

V. Ghi chú và giải thích: Không

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thực hành nghề nghiệp (Practicing Professional Skill)

Mã mô đun: 511530603

Thời gian thực hiện mô đun: 100 giờ (lý thuyết: 0 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 100 giờ; kiểm tra: 0 giờ; thi: 0 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên ngành thuộc chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn. Mô đun này được bố trí sau các mô đun Pha chế và phục vụ đồ uống; Phục vụ nhà hàng.

II. Tính chất: Là mô đun bắt buộc của phần chuyên ngành. Mô đun này cung cấp những kiến thức và kỹ năng thực tế nhằm thực hành cách thức chuẩn bị và phục vụ các bữa ăn, đồ uống trong nhà hàng.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được nội quy đợt thực hành, hồ sơ cần chuẩn bị để đi thực hành;
2. Tìm hiểu các loại hình phục vụ ăn uống trong nhà hàng.
3. Vận dụng những kiến thức và kỹ năng có được từ các môn học, mô đun chuyên môn đã học vào thực tế tại cơ sở thực hành nhằm nâng cao được nhận thức về nghề nghiệp, rèn luyện được các kỹ năng chuyên ngành trong môi trường thực tế.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực tập quy trình phục vụ ăn cụ thể: Chuẩn bị phục vụ, Phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu); Phục vụ khách ăn chọn món (À la carte), Phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet), Phục vụ tiệc (Banquet), Phục vụ hội nghị, hội thảo, Tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác, Pha chế và phục vụ đồ uống.
2. Hoàn thiện bộ hồ sơ thực hành tại cơ sở.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
2. Rèn luyện được tư duy về nghiệp vụ kỹ thuật, ý thức bảo đảm vệ sinh và an toàn trong quá trình cung cấp dịch vụ, thái độ phục vụ khách chuyên nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Chuẩn bị phục vụ	30			30	
	1. Tìm hiểu nội quy thực hành tại cơ sở.				4	
	2. Chuẩn bị phục vụ				26	
2	Bài 2: Tổ chức phục vụ nhà hàng	70			70	
	1. Thực hành phục vụ khách theo thực đơn đặt trước				8	
	2. Thực hành phục vụ khách ăn tự chọn				20	
	3. Thực hành phục vụ tiệc				20	
	4. Thực hành phục vụ hội nghị, hội thảo				8	
	5. Thực hành phục vụ các hình thức ăn uống khác				4	
	6. Pha chế và phục vụ đồ uống				10	
Cộng:		100		0	100	

NỘI DUNG CHI TIẾT

Bài 1: CHUẨN BỊ PHỤC VỤ

(Thời gian: 30 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định đúng mục tiêu, yêu cầu và những nội dung trọng tâm của đợt thực hành;

2. Lập đầy đủ danh mục các tài liệu cần thiết cho đợt thực hành; Ghi chép đầy đủ Sổ nhật ký thực hành; Chuẩn bị chu đáo vệ sinh cá nhân, chuẩn bị đầy đủ trang thiết bị, sản phẩm, hàng hóa để phục vụ khách;

3. Rèn luyện được tư duy về nghiệp vụ kỹ thuật, ý thức bảo đảm vệ sinh và an toàn trong quá trình cung cấp dịch vụ, thái độ phục vụ khách chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu nội quy thực hành tại cơ sở

2. Chuẩn bị phục vụ

2.1. Chuẩn bị cá nhân

2.2. Chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ

2.3. Chuẩn bị các sản phẩm hàng hóa

Bài 2: TỔ CHỨC PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

(Thời gian: 70 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Chuẩn bị đầy đủ trước khi phục vụ khách theo các hình thức ăn uống khác nhau;

2. Phục vụ khách theo các hình thức ăn uống đúng quy trình, bảo đảm chất lượng dịch vụ.

3. Rèn luyện được tư duy về nghiệp vụ kỹ thuật, ý thức bảo đảm vệ sinh và an toàn trong quá trình cung cấp dịch vụ, thái độ phục vụ khách chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Thực hành phục vụ khách theo thực đơn đặt trước

2. Thực hành phục vụ khách ăn tự chọn

3. Thực hành phục vụ tiệc

4. Thực hành phục vụ hội nghị, hội thảo

5. Thực hành phục vụ các hình thức ăn uống khác

6. Pha chế và phục vụ đồ uống

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Cơ sở thực hành: Nhà hàng hoặc khu vực ăn uống tại các cơ sở lưu trú, các nhà hàng hoặc các đơn vị ăn uống độc lập.

II. Trang thiết bị, máy móc: Tùy vào điều kiện tại cơ sở thực hành mà người học cần được trang bị máy móc thiết bị phù hợp.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Sổ nhật ký thực hành của người học do nhà giáo hướng dẫn biên tập phù hợp với cơ sở đến thực tập.

- Sổ theo dõi đào tạo tại doanh nghiệp.
- Các dụng cụ, nguyên vật liệu có tại cơ sở cần thiết cho hoạt động thực hành nghề nghiệp của người học;
- Và các tài liệu, bài giảng, giáo trình hoặc tài liệu kỹ thuật tại đơn vị thực hành liên quan.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Vận dụng được các kiến thức cơ sở và chuyên môn đã được học để áp dụng vào thực tiễn;

2. Kỹ năng: Kỹ năng tổ chức phục vụ

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Tác phong làm việc chuyên nghiệp, yêu nghề du lịch; Nghiêm túc thực hiện kế hoạch thực hành của nhà trường và kỷ luật lao động của doanh nghiệp nơi thực hành; Có tinh thần làm việc hợp tác, có thái độ làm việc tích cực, chủ động sáng tạo.

II. Phương pháp: Điểm mô đun là *điểm trên Phiếu đánh giá kết quả thực hành tại cơ sở.*

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

- Thực hiện việc ghi chép đầy đủ các hoạt động thực hành tại cơ sở của người học trong quá trình thực hành theo hồ sơ, sổ sách, biểu mẫu đã được quy định.

- Tuân thủ đúng các quy định, quy trình, kế hoạch và tiến độ trong việc tham gia hướng dẫn thực hành tại cơ sở cho người học; kịp thời báo cáo với Lãnh đạo khoa đối với những vấn đề phát sinh trong quá trình hướng dẫn thực hành.

- Hoàn thành phiếu đánh giá kết quả học thực hành tại cơ sở.

2. Đối với người học:

- Thực hiện đầy đủ các nội dung theo kế hoạch thực hành tại cơ sở đã được nhà trường ban hành.

- Chấp hành nghiêm các nội quy, quy định của nhà trường và của cơ sở nơi người học đến thực hành; tuân thủ sự chỉ đạo của nhà giáo do nhà trường phân công hướng dẫn và cán bộ hướng dẫn của cơ sở.

- Tích cực học tập và nghiên cứu, thu thập đầy đủ dữ liệu cần thiết và hoàn thành các nội dung được khoa và bộ môn quy định nhằm giúp nâng cao năng lực nghề nghiệp.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Tất cả các bài

IV. Tài liệu tham khảo

1. Viện nghiên cứu và đào tạo về quản lý. Công nghệ chăm sóc khách hàng. Hà Nội: NXB Lao động - Xã hội; 2008.
2. Trần Thị Hải Yến. Giáo trình Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với khách du lịch. Hà Nội: Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ; 2021.
3. Trương Phúc An, Gia Yến. Bí quyết pha chế cà phê và thức uống được ưa chuộng. Hà Nội: NXB Phụ Nữ; 2008.
4. PGS.TS Trịnh Xuân Dũng. Bar và Đồ uống. Hà Nội: NXB Lao động - Xã hội; 2005.
5. Phạm Thị Minh Thu, Phan Thị Ngọc Tuyết. Cẩm nang pha chế thức uống. Hà Nội: NX Phụ Nữ; 2013.
6. Triệu Thị Chơi. Kỹ thuật chế biến món ăn toàn tập. Hà Nội: NXB Phụ nữ; 2021.
7. Bộ Văn hóa, thể thao và du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Nghiệp vụ nhà hàng. Hà Nội; 2019.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thực tập tại cơ sở (Internship at the Workplace)

Mã mô đun: 511550613

Thời gian thực hiện mô đun: 240 giờ (lý thuyết: 0 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 0; thực tập: 240 giờ; kiểm tra: 0 giờ; thi: 0 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là nội dung quan trọng trong chương trình đào tạo, được thực hiện sau khi người học có đủ kiến thức, kỹ năng cần thiết để có thể thực hiện một số công việc hoặc cùng tham gia đảm nhận một nhiệm vụ hoặc một vị trí việc làm cụ thể của ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn tại doanh nghiệp thực tế.

II. Tính chất: Đây là một mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo nhằm giúp người học kiểm nghiệm củng cố và bổ sung những kiến thức lý thuyết đã học ở lớp; học tập những kỹ năng và kiến thức thực tế, nâng cao khả năng giải quyết các vấn đề trong thực tiễn; trực tiếp tham gia lao động dưới sự hướng dẫn của người đang hành nghề hoặc có kinh nghiệm làm nghề tại doanh nghiệp cụ thể.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Xác định đúng mục tiêu, yêu cầu và những nội dung trọng tâm của kỳ thực tập;
2. Lập đầy đủ danh mục các tài liệu cần thiết cho đợt thực tập;
3. Mô tả chính xác những nội quy, quy định bảo đảm an toàn khi thực tập.
4. Vận dụng những kiến thức và kỹ năng có được từ các môn học, mô đun chuyên môn đã học vào thực tế của các hoạt động của cơ sở thực tập nhằm củng cố kiến thức và kỹ năng đã học, nhận biết điểm mạnh, điểm yếu của bản thân, xác định những kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần thiết phải bổ sung để đáp ứng nhu cầu công việc trong tương lai.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. **Thực hiện được các công việc tại một trong những vị trí việc làm sau: Phục vụ nhà hàng; Pha chế đồ uống; Giám sát nhà hàng; Quản lý quầy bar.**
2. Giải quyết được các tình huống phát sinh liên quan đến bản thân tại cơ sở thực tập;
3. Thực hiện báo cáo thực tập đáp ứng được các yêu cầu cụ thể mà nhà giáo hướng dẫn quy định;

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

2. 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;

3. Hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

4. Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và 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;

5. 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;

6. Chủ động bảo quản và sử dụng tài sản một cách có trách nhiệm trong quá trình tác nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực tập	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Khảo sát cơ sở thực tập 1. Tìm hiểu nội quy thực tập cơ sở 2. Tìm hiểu cơ cấu tổ chức 3. Khảo sát chuyên môn 4. Tổng kết khảo sát cơ sở thực tập	30			30	
2	Bài 2: Thực tập chuyên môn 1. An toàn lao động 2. Tìm hiểu công việc hàng ngày của người lao động trong ngành du lịch 3. Thực hiện các công việc của người lao động trong ngành du lịch	170			170	

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực tập	Thi/Kiểm tra
3	Bài 3: Kiểm tra, đánh giá 1. Kiểm tra 2. Đánh giá tổng hợp	40			40	
Cộng:		240	0	0	240	0

NỘI DUNG CHI TIẾT

Bài 1: KHẢO SÁT CƠ SỞ THỰC TẬP

(Thời gian: 30 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định đúng mục tiêu, yêu cầu và những nội dung trọng tâm của kỳ thực tập; Lập đầy đủ danh mục các tài liệu cần thiết cho đợt thực tập;
2. Tìm hiểu được tổ chức quản lý, sản phẩm, quy trình, trang thiết bị máy móc của cơ sở thực tập; Ghi chép đầy đủ Nhật ký thực tập;
3. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nắm bắt vấn đề, ghi chép tổng hợp; Cẩn thận, chính xác, tỉ mỉ; tuân thủ, hợp tác, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tìm hiểu nội quy thực tập tại cơ sở

2. Tìm hiểu cơ cấu tổ chức (1, 3, 7)

2.1. Tìm hiểu sơ đồ bộ máy quản lý, quy mô, nhân sự, phương pháp tổ chức kinh doanh, định hướng phát triển của cơ sở thực tập

2.2. Trao đổi với người hướng dẫn, nhân viên nơi thực tập, tìm hiểu tài liệu cơ sở, tham quan các bộ phận.

2.3. Ghi chép vào Nhật ký thực tập

3. Khảo sát chuyên môn (1, 3, 7)

3.1. Khảo sát tìm hiểu quy trình thực hiện công việc tại cơ sở

3.2. Tìm hiểu các phương tiện, công cụ và công nghệ hành nghề tại cơ sở

3.3. Tìm hiểu các tài liệu liên quan chuyên môn

3.4 Ghi chép, phân tích, đối chiếu so sánh với nội dung kiến thức đã học

4. Tổng kết khảo sát doanh nghiệp (1, 6, 7)

Bài 2: THỰC TẬP CHUYÊN MÔN

(Thời gian: 170 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả chính xác những nội quy, quy định bảo đảm an toàn khi thực tập.
2. Vận dụng kiến thức đã học và kỹ năng thực hành cơ bản vào công việc thực tập tại cơ sở; Thực hiện được các công việc tại một trong những vị trí việc làm sau: Phục vụ nhà hàng; Pha chế đồ uống; Giám sát nhà hàng; Quản lý quầy bar; Giải quyết được các tình huống phát sinh liên quan đến bản thân tại cơ sở thực tập;
3. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc; Tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn và vệ sinh an toàn thực phẩm; Chủ động tự học, tự bồi dưỡng và 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;

II. NỘI DUNG BÀI

1. An toàn lao động (1, 3)
2. Tìm hiểu công việc hàng ngày của người lao động ngành du lịch (4, 6, 7)
3. Thực hiện các công việc của người lao động trong ngành du lịch (4, 6, 7)

Bài 3: KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

(Thời gian: 40 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân tích, nhận xét các ưu nhược điểm của tổ chức, quản lý tại cơ sở thực tập; Đánh giá được điểm mạnh, điểm yếu của bản thân; Vận dụng những điều đã học được sau đợt thực tập cho sự phát triển nghề nghiệp trong tương lai.
2. Thực hiện báo cáo thực tập đáp ứng được các yêu cầu cụ thể mà nhà giáo hướng dẫn quy định;
3. Cẩn thận, tỉ mỉ; chủ động đề xuất, có tinh thần trách nhiệm trong công việc;

II. NỘI DUNG BÀI

1. Kiểm tra (2, 5, 7)
2. Đánh giá tổng hợp (2, 4, 7)

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Cơ sở thực tập: Nhà hàng hoặc khu vực ăn uống tại các cơ sở lưu trú, các nhà hàng hoặc các đơn vị ăn uống độc lập.

II. Trang thiết bị, máy móc: Tùy vào điều kiện tại cơ sở thực tập mà người học cần được trang bị máy móc thiết bị phù hợp.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Bản giao nhiệm vụ của nhà giáo hướng dẫn cho người học tùy theo từng cơ sở thực tế mà người học tham gia.

- Sổ nhật ký thực tập của người học do nhà giáo hướng dẫn biên tập phù hợp với cơ sở đến thực tập.

- Sổ theo dõi đào tạo tại doanh nghiệp

- Các dụng cụ, nguyên vật liệu có tại cơ sở cần thiết cho hoạt động thực tập nghề nghiệp của người học;

- Và các tài liệu, bài giảng, giáo trình hoặc tài liệu kỹ thuật tại đơn vị thực tập liên quan.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Vận dụng được các kiến thức cơ sở và chuyên môn đã được học để áp dụng vào thực tiễn; Thực hiện nghiên cứu có hệ thống và trình bày một cách khoa học những kết quả thu hoạch được.

2. Kỹ năng: Xác định đúng điểm mạnh, điểm yếu của bản thân, xác định những kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cần thiết phải bổ sung để đáp ứng nhu cầu công việc trong tương lai; Kỹ năng giao tiếp tốt.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Tác phong làm việc chuyên nghiệp, yêu nghề du lịch; Nghiêm túc thực hiện kế hoạch thực tập của nhà trường và kỷ luật lao động của doanh nghiệp nơi thực tập; Có tinh thần làm việc hợp tác, có thái độ làm việc tích cực, chủ động sáng tạo.

II. Phương pháp

Điểm mô đun là điểm trên Phiếu đánh giá kết quả thực tập tại cơ sở và điểm đánh giá báo cáo kết quả thực tập tại cơ sở của người học theo các tiêu chí của Phiếu đánh giá.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo:

- Thực hiện việc ghi chép đầy đủ các hoạt động thực hành và thực tập tại cơ sở của người học trong quá trình thực hành và thực tập theo hồ sơ, sổ sách, biểu mẫu đã được quy định.

- Tuân thủ đúng các quy định, quy trình, kế hoạch và tiến độ trong việc tham gia hướng dẫn thực hành và thực tập tại cơ sở cho người học; kịp thời báo cáo với Lãnh đạo khoa đối với những vấn đề phát sinh trong quá trình hướng dẫn thực hành và thực tập tại cơ sở.

- Đánh giá nội dung môn học và mô đun thực hành (phần lý thuyết do Trường đảm nhiệm); đánh giá Báo cáo kết quả thực tập tại cơ sở của người học theo quy định (nếu được phân công).

2. Đối với người học:

- Thực hiện đầy đủ các nội dung theo kế hoạch thực tập tại cơ sở đã được nhà trường ban hành.

- Chấp hành nghiêm các nội quy, quy định của nhà trường và của cơ sở nơi người học đến thực tập; tuân thủ sự chỉ đạo của nhà giáo do nhà trường phân công hướng dẫn và cán bộ hướng dẫn của cơ sở.

- Tích cực học tập và nghiên cứu, thu thập đầy đủ dữ liệu cần thiết và hoàn thành các nội dung được khoa và bộ môn quy định nhằm giúp nâng cao năng lực nghề nghiệp.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Kỹ năng nghề nghiệp;

Ý thức, tác phong của người lao động.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Viện nghiên cứu và đào tạo về quản lý. Công nghệ chăm sóc khách hàng. Hà Nội: NXB Lao động - Xã hội; 2008.

2. Trần Thị Hải Yến. Giáo trình Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với khách du lịch. Hà Nội: Trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ; 2021.

3. Trương Phúc An, Gia Yến. Bí quyết pha chế cà phê và thức uống được ưa chuộng. Hà Nội: NXB Phụ Nữ; 2008.

4. PGS.TS Trịnh Xuân Dũng. Bar và Đồ uống. Hà Nội: NXB Lao động - Xã hội; 2005.

5. Phạm Thị Minh Thu, Phan Thị Ngọc Tuyết. Cẩm nang pha chế thức uống. Hà Nội: NX Phụ Nữ; 2013.

6. Triệu Thị Chơ. Kỹ thuật chế biến món ăn toàn tập. Hà Nội: NXB Phụ nữ; 2021.

7. VCCI-HCM, ILO. Cẩm nang hướng dẫn sinh viên học nghề, tập nghề tại doanh nghiệp. Thành phố Hồ Chí Minh; 2019.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Kế toán hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn
(Accounting for Restaurant and Hotel Operations)

Mã số mô đun: 511520543

Thời gian mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành: 28 giờ; kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Mô đun Kế toán hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn là mô đun chuyên môn tự chọn, được bố trí giảng dạy ở học kỳ IV trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

II. Tính chất: Đây là mô đun tích hợp giữa lý thuyết và thực hành. Mô đun này cung cấp cho người học kỹ năng ghi nhận thông tin về kế toán phát sinh tại các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn. Mô đun được tổ chức theo hình thức đào tạo kết hợp (Blended Learning), kết hợp giữa dạy học trực tuyến và trực tiếp nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Phân biệt được các đối tượng kế toán;
2. Mô tả được quy trình tiếp nhận và xử lý chứng từ kế toán liên quan
3. Trình bày được các phương pháp kế toán tập hợp chi phí, tính giá thành dịch vụ và xác định kết quả kinh doanh tại các đơn vị hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Kiểm tra được tính hợp lệ, hợp pháp của hóa đơn, chứng từ kế toán
2. Định khoản được các nghiệp vụ kinh tế liên quan
3. Tính đúng chi phí, giá thành dịch vụ nhà hàng, khách sạn
4. Xác định đúng kết quả kinh doanh
5. Ghi chép đúng vào sổ kế toán chi tiết và tổng hợp.
6. Lập được báo cáo kết quả kinh doanh
7. Đối chiếu, kiểm tra, phát hiện lỗi, khắc phục trong kế toán

III. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm

1. Vận dụng kiến thức, kỹ năng để thực hiện tốt nhiệm vụ kế toán dịch vụ nhà hàng, khách sạn;

2. Cập nhật được sự thay đổi của luật, thông tư, chế độ chính sách về kế toán do Bộ Tài Chính ban hành để vận dụng cho công việc kế toán tại doanh nghiệp

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Phân loại đối tượng kế toán và ghi chép vào tài khoản kế toán	10	3		7	
	1. Đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng – khách sạn	0,5	0,5		0	
	2. Đối tượng cụ thể của kế toán	1,5	0,5		1	
	2.1. Tài sản và nguồn hình thành tài sản					
	2.2. Sự vận động của tài sản					
	2.3. Các quan hệ kinh tế pháp lý					
	3. Tài khoản kế toán	1,5	0,5		1	
3.1. Khái niệm						
3.2. Kết cấu của tài khoản						
4. Ghi chép vào tài khoản	2,5	0,5		2		
4.1. Quan hệ đối ứng						
4.2. Cách ghi chép vào tài khoản kế toán						
5. Danh mục tài khoản kế toán Việt Nam	0,5	0,5		0		
6. Quy trình kế toán trong doanh nghiệp	3,5	0,5		3		

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	Bài 2: Kế toán thanh toán	10	3		7	
2	1. Kế toán tiền mặt 1.1. Nội dung, nguyên tắc và nhiệm vụ kế toán tiền mặt 1.2. Chứng từ sử dụng 1.3. Tài khoản sử dụng 1.4. Định khoản các nghiệp vụ thu, chi tiền gửi ngân hàng 1.5. Ghi sổ kế toán	3	1		2	
	2. Kế toán tiền gửi ngân hàng 2.1. Nội dung, nguyên tắc và nhiệm vụ kế toán tiền gửi ngân hàng 2.2. Phương thức thanh toán bằng thẻ 2.3. Chứng từ sử dụng 2.4. Tài khoản sử dụng 2.5. Định khoản các nghiệp vụ thu, chi tiền mặt 2.6. Ghi sổ kế toán	3	1		2	
	3. Kế toán thanh toán người mua, người bán 3.1. Nội dung, nguyên tắc và nhiệm vụ kế toán 3.2. Chứng từ sử dụng 3.3. Tài khoản sử dụng 3.4. Định khoản các nghiệp vụ thanh toán người mua, người bán	4	1		3	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	3.5. Ghi sổ kế toán					
3	Bài 3: Kế toán kho	10	3		7	
	1. Nội dung, nguyên tắc và nhiệm vụ kế toán kho 1.1. Nội dung 1.2. Nguyên tắc, nhiệm vụ kế toán 1.3. Phương pháp tính giá nguyên vật liệu, hàng hóa 1.4. Đặc điểm nguyên vật liệu, hàng hóa, công cụ dụng cụ trong nhà hàng, khách sạn	2,5	0,5		2	
	2. Chứng từ sử dụng 2.1. Liệt kê các chứng từ sử dụng 2.2. Lập chứng từ	2,25	1,25		1	
	3. Tài khoản sử dụng	0,25	0,25		0	
	4. Định khoản các nghiệp vụ nhập, xuất nguyên vật liệu, hàng hóa 4.1. Các bước định khoản 4.2. Thực hành	2,5	0,5		2	
	55. Ghi sổ kế toán 5.1. Quy trình ghi sổ 5.2. Ghi sổ kế toán chi tiết	2,5	0,5		2	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	5.3. Ghi bảng tổng hợp chi tiết nguyên vật liệu, hàng hóa, công cụ 5.4. Lập bảng phân bổ công cụ, dụng cụ 5.5. Đối chiếu, kiểm tra, phát hiện sai sót lập chứng từ, ghi sổ kế toán					
	Bài 4: Kế toán doanh thu, chi phí hoạt động dịch vụ nhà hàng, khách sạn	8	3		5	
	1. Khái niệm và nhiệm vụ kế toán doanh thu hoạt động dịch vụ nhà hàng, khách sạn 1.1. Các khái niệm 1.2. Nhiệm vụ kế toán	0,5	0,5		0	
	2. Các phương thức bán hàng và thanh toán	1,5	0,5		1	
4	3. Kế toán doanh thu hoạt động dịch vụ nhà hàng, khách sạn 3.1. Chứng từ sử dụng 3.2. Tài khoản sử dụng 3.3. Định khoản các nghiệp vụ kinh tế chủ yếu 3.4. Ghi sổ kế toán	3	1		2	
	4. Tính giá thành trong kinh doanh nhà hàng, khách sạn 4.1. Phương pháp tính giá thành 4.2. Quy trình thực hiện các khâu chi phí tính giá thành	3	1		2	

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
	4.3. Chứng từ sử dụng 4.4. Tài khoản sử dụng 4.5. Định khoản các nghiệp vụ kinh tế phát sinh chủ yếu 4.6. Ghi sổ kế toán kế toán 4.7. Đối chiếu, kiểm tra, phát hiện sai sót lập chứng từ, ghi sổ kế toán kế toán					
	Bài 5: Kế toán thanh toán	5	3		2	
5	1. Xác định kết quả kinh doanh 1.1. Tính kết quả hoạt động kinh doanh 1.2. Định khoản bút toán kết chuyển xác định kết quả kinh doanh 1.3. Bài tập ứng dụng	3	2		1	
	2. Hệ thống báo cáo tài chính của doanh nghiệp 2.1. Liệt kê các loại báo cáo tài chính 2.2. Lập bảng báo cáo kết quả kinh doanh	2	1		1	
6	Thi/ Kiểm tra	2				2
	Cộng	45	15	0	28	1(0,1)/ 1(0,1)

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: PHÂN LOẠI ĐỐI TƯỢNG KẾ TOÁN VÀ GHI CHÉP VÀO TÀI KHOẢN KẾ TOÁN

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân loại được các đối tượng kế toán cụ thể; Trình bày được kết cấu các loại tài khoản kế toán;
2. Phân tích được mối quan hệ đối ứng kế toán;
3. Mô tả được quy trình kế toán trong doanh nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Đặc điểm hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn (1)

2. Đối tượng cụ thể của kế toán (1)

2.1. Tài sản và nguồn hình thành tài sản

2.2. Sự vận động của tài sản

2.3. Các quan hệ kinh tế pháp lý

3. Tài khoản kế toán (1, 6)

3.1. Khái niệm

3.2. Kết cấu của tài khoản

3.2.1. Kết cấu chung

3.2.2. Kết cấu cụ thể của các loại tài khoản

4. Ghi chép vào tài khoản

4.1. Quan hệ đối ứng

4.2. Cách ghi chép vào tài khoản kế toán

5. Danh mục tài khoản kế toán Việt Nam

6. Quy trình kế toán trong doanh nghiệp

Bài tập ứng dụng

BÀI 2: KẾ TOÁN THANH TOÁN

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được quy trình ghi sổ kế toán chi tiết, tổng hợp kế toán thanh toán
2. Lập được chứng từ kế toán tiền mặt, tiền gửi ngân hàng; Định khoản được các nghiệp vụ kế toán thanh toán phát sinh; Ghi sổ chính xác các nghiệp vụ kế toán thanh toán phát sinh
3. Kiểm tra đối chiếu thông tin sổ chi tiết, sổ tổng hợp

II. NỘI DUNG BÀI

1. Kế toán tiền mặt (1)

1.1. Nội dung, nguyên tắc và nhiệm vụ kế toán tiền mặt*1.1.1. Nội dung**1.1.2. Nguyên tắc, nhiệm vụ kế toán***1.2. Chứng từ sử dụng***1.2.1. Liệt kê các chứng từ sử dụng**1.2.2. Lập chứng từ**1.2.2.1. Hướng dẫn quy trình lập và luân chuyển chứng từ**1.2.2.2. Thực hành***1.3. Tài khoản sử dụng****1.4. Định khoản các nghiệp vụ thu, chi tiền gửi ngân hàng***1.4.1. Các bước định khoản**1.4.2. Thực hành***1.5. Ghi sổ kế toán***1.5.1. Quy trình ghi sổ**1.5.2. Hướng dẫn ghi sổ**1.5.3. Thực hành ghi sổ**1.5.4. Đối chiếu, kiểm tra, phát hiện sai sót lập chứng từ, ghi sổ kế toán***2. Kế toán tiền gửi ngân hàng (2, 6)****2.1. Nội dung, nguyên tắc và nhiệm vụ kế toán tiền gửi ngân hàng***2.1.1. Nội dung**2.1.2. Nguyên tắc, nhiệm vụ kế toán***2.2. Phương thức thanh toán bằng thẻ***2.2.1. Khái niệm thẻ thanh toán**2.2.2. Mô tả kỹ thuật của thẻ thanh toán**2.2.3. Phân loại thẻ**2.2.4. Các bước thực hiện khi khách thanh toán bằng thẻ tín dụng**2.2.5. Hướng dẫn sử dụng máy cà thẻ bằng tay**2.2.6. Hướng dẫn sử dụng máy đọc và kiểm tra thẻ tín dụng tự động***2.3. Chứng từ sử dụng***2.3.1. Liệt kê các chứng từ sử dụng**2.3.2. Lập chứng từ**2.3.2.1. Hướng dẫn quy trình lập và luân chuyển chứng từ**2.3.2.2. Thực hành*

2.4. Tài khoản sử dụng**2.5. Định khoản các nghiệp vụ thu, chi tiền mặt**

2.5.1. Các bước định khoản

2.5.2. Thực hành

2.6. Ghi sổ kế toán

2.6.1. Quy trình ghi sổ

2.6.2. Hướng dẫn ghi sổ

2.6.3. Thực hành ghi sổ

2.6.4. Đối chiếu, kiểm tra, phát hiện sai sót lập chứng từ, ghi sổ kế toán

3. Kế toán thanh toán người mua, người bán (2)**3.1. Nội dung, nguyên tắc và nhiệm vụ kế toán**

3.1.1. Nội dung

3.1.2. Nguyên tắc, nhiệm vụ kế toán

3.2. Chứng từ sử dụng

3.2.1. Liệt kê các chứng từ sử dụng

3.2.2. Lập chứng từ

3.2.2.1. Hướng dẫn quy trình lập và luân chuyển chứng từ

3.2.2.2. Thực hành

3.3. Tài khoản sử dụng**3.4. Định khoản các nghiệp vụ thanh toán người mua, người bán**

3.4.1. Các bước định khoản

3.4.2. Thực hành

3.5. Ghi sổ kế toán

3.5.1. Quy trình ghi sổ

3.5.2. Hướng dẫn ghi sổ

3.5.3. Thực hành ghi sổ

3.5.4. Đối chiếu, kiểm tra, phát hiện sai sót lập chứng từ, ghi sổ kế toán

BÀI 3: KẾ TOÁN KHO*(Thời gian: 10 giờ)***I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả được quy trình ghi sổ kế toán chi tiết, tổng hợp kế toán kho;

2. Lập chứng từ kế toán liên quan như phiếu nhập kho, phiếu xuất kho; Định khoản được các nghiệp vụ kế toán kho phát sinh; Ghi sổ chính xác các nghiệp vụ kế toán kho phát sinh;

3. Kiểm tra đối chiếu thông tin sổ chi tiết, sổ tổng hợp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Nội dung, nguyên tắc và nhiệm vụ kế toán kho (1)

1.1. Nội dung

1.2. Nguyên tắc, nhiệm vụ kế toán

1.3. Phương pháp tính giá nguyên vật liệu, hàng hóa

1.4. Đặc điểm nguyên vật liệu, hàng hóa, công cụ dụng cụ trong nhà hàng, khách sạn

2. Chứng từ sử dụng

2.1. Liệt kê các chứng từ sử dụng

2.2. Lập chứng từ

2.2.1. Hướng dẫn quy trình lập và luân chuyển chứng từ

2.2.2. Thực hành

2.2.2.1. Hướng dẫn thường xuyên

2.2.2.2. Hướng dẫn kết thúc

3. Tài khoản sử dụng (6)

4. Định khoản các nghiệp vụ nhập, xuất nguyên vật liệu, hàng hóa (2)

4.1. Các bước định khoản

4.2. Thực hành

5. Ghi sổ kế toán

5.1. Quy trình ghi sổ

5.2. Ghi sổ kế toán chi tiết

5.2.1. Hướng dẫn ghi sổ

5.2.2. Thực hành ghi sổ

5.3. Ghi bảng tổng hợp chi tiết nguyên vật liệu, hàng hóa, công cụ

5.3.1. Hướng dẫn ghi sổ

5.3.2. Thực hành ghi sổ

5.4. Lập bảng phân bổ công cụ, dụng cụ

5.4.1. Hướng dẫn ghi sổ

5.4.2. Thực hành ghi sổ

5.5. Đối chiếu, kiểm tra, phát hiện sai sót lập chứng từ, ghi sổ kế toán

BÀI 4: KẾ TOÁN DOANH THU, CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định được doanh thu và chi phí liên quan đến hoạt động dịch vụ nhà hàng, khách sạn

2. Lập được các chứng từ kế toán phát sinh có liên quan; Định khoản được các nghiệp vụ kế toán hoạt động dịch vụ nhà hàng, khách sạn; Ghi sổ được các nghiệp vụ kế toán hoạt động dịch vụ nhà hàng, khách sạn

3. Đối chiếu số liệu kế toán.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Khái niệm và nhiệm vụ kế toán doanh thu hoạt động dịch vụ nhà hàng, khách sạn (1)

1.1. Các khái niệm

1.2. Nhiệm vụ kế toán

2. Các phương thức bán hàng và thanh toán (2)

3. Kế toán doanh thu hoạt động dịch vụ nhà hàng, khách sạn (2)

3.1. Chứng từ sử dụng

3.1.1. Liệt kê chứng từ

3.1.2. Lập chứng từ (Hóa đơn)

3.1.2.1. Hướng dẫn quy trình lập và luân chuyển chứng từ

3.1.2.2. Thực hành

3.2. Tài khoản sử dụng

3.3. Định khoản các nghiệp vụ kinh tế chủ yếu

3.4. Ghi sổ kế toán

3.4.1. Quy trình ghi sổ kế toán

3.4.2. Ghi sổ kế toán chi tiết

3.4.2.1. Hướng dẫn ghi sổ

3.4.2.2. Thực hành ghi sổ

3.4.3. Ghi sổ kế toán tổng hợp

3.4.3.1. Hướng dẫn ghi sổ

3.4.3.2. Thực hành ghi sổ

3.4.4. Đối chiếu, kiểm tra số liệu và phát hiện sai sót

4. Tính giá thành trong kinh doanh nhà hàng, khách sạn (1)

4.1. Phương pháp tính giá thành**4.2. Quy trình thực hiện các khâu chi phí tính giá thành****4.3. Chứng từ sử dụng***4.3.1. Liệt kê các chứng từ sử dụng**4.3.2. Lập chứng từ kế toán**4.3.2.1. Hướng dẫn lập chứng từ kế toán**4.3.2.2. Thực hành lập chứng từ kế toán***4.4. Tài khoản sử dụng****4.5. Định khoản các nghiệp vụ kinh tế phát sinh chủ yếu****4.6. Ghi sổ kế toán kế toán***4.6.1. Quy trình ghi sổ kế toán kế**4.6.2. Ghi sổ kế toán kế toán***4.7. Đối chiếu, kiểm tra, phát hiện sai sót lập chứng từ, ghi sổ kế toán kế toán****BÀI 5: KẾ TOÁN XÁC ĐỊNH KẾT QUẢ KINH DOANH VÀ LẬP BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH***(Thời gian: 5 giờ)***I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được các phương pháp kế toán xác định kết quả kinh doanh;
2. Định khoản các nghiệp vụ xác định kết quả kinh doanh; Xác định được các chỉ tiêu kinh tế trên báo cáo kết quả kinh doanh;
3. Ghi chính xác đầy đủ các chỉ tiêu kinh tế trên báo cáo báo cáo kết quả kinh doanh

II. NỘI DUNG BÀI**1. Xác định kết quả kinh doanh (1)***1.1. Tính kết quả hoạt động kinh doanh**1.2. Định khoản bút toán kết chuyển xác định kết quả kinh doanh**1.3. Bài tập ứng dụng***2. Hệ thống báo cáo tài chính của doanh nghiệp (2)***2.1. Liệt kê các loại báo cáo tài chính**2.2. Lập bảng báo cáo kết quả kinh doanh**2.2.1. Hướng dẫn lập**2.2.2. Thực hành lập***D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng

- Phòng học lý thuyết có trang bị bảng, phấn, máy chiếu projector, màn hình, bàn ghế, các biểu mẫu chứng từ, sổ kế toán liên quan đến kế toán kinh doanh dịch vụ nhà hàng..

- Phòng thực hành giản đơn: có trang bị bảng, phấn, máy chiếu projector, máy tính, màn hình, bàn ghế.

II. Trang thiết bị máy móc:

TT	Thiết bị máy móc	Số lượng
1	Máy chiếu projector	01
2	Máy tính xách tay dùng cho nhà giáo	01
3	Loa máy tính	01

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Giáo trình, bài giảng, giáo án, tài liệu tham khảo có liên quan.

- Dụng cụ, nguyên vật liệu cho 1 lớp: Hệ thống bài tập Kế toán hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn của Trường Cao đẳng Kon Tum.

IV. Điều kiện khác: Đối với tổ chức dạy trực tuyến, người học cần trang bị máy vi tính

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức:

- Liệt kê được các chứng từ kế toán liên quan đến kinh doanh dịch vụ nhà hàng, khách sạn theo quy định.

- Mô tả được quy trình ghi sổ kế toán liên quan đến kho, thanh toán, doanh thu và xác định kết quả kinh doanh và lập báo cáo kết quả kinh doanh

2. Kỹ năng:

- Thực hiện được quy trình tiếp nhận, xử lý chứng từ;

- Định khoản được các nghiệp vụ kinh tế phát sinh chủ yếu về kế toán dịch vụ nhà hàng, khách sạn

- Ghi chép được sổ chi tiết và tổng hợp kế toán

- Lập được báo cáo kết quả kinh doanh

3. Mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm

- Chịu trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý chứng từ, ghi sổ kế toán, lập báo cáo kết quả kinh doanh;

- Cập nhật được sự thay đổi của luật, thông tư, chế độ chính sách về kế toán do Bộ Tài Chính ban hành để vận dụng cho công việc kế toán tại doanh nghiệp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào kế hoạch bài giảng.

Số bài kiểm tra: 02

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được đính kèm trong kế hoạch bài giảng và phải thể hiện rõ nội dung kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

2. Kiểm tra kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động

ngiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Mô đun Kế toán hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn được áp dụng trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn, trình độ trung cấp của trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Mô đun này có cả phần lý thuyết và thực hành, nên tiến hành song song vừa học lý thuyết vừa học thực hành để người học dễ nhớ và tiếp thu bài học tốt.

a. Phần lý thuyết

- Nhà giáo có thể sử dụng phương pháp giảng giải, chú trọng phương pháp giảng dạy tích cực như: phương pháp vấn đáp, phương pháp dạy học đặt, và giải quyết vấn đề phát huy tính tích cực của người học, đưa ra các tình huống thực tế để người học tìm cách giải quyết vấn đề trên cơ sở các quy định pháp lý về kế toán, thuế, đồng thời tăng cường kỹ năng thực hành ghi sổ và lập báo cáo.

- Ngoài tài liệu, nhà giáo nên sử dụng các học cụ trực quan như: hình ảnh chứng từ, sổ sách thực tế.

b. Phần thực hành

- Nhà giáo hướng dẫn người học các cách tính toán, lập chứng từ, định khoản, ghi sổ kế toán các nghiệp vụ kinh tế phát sinh, lập báo cáo tài chính, đối chiếu số liệu chi tiết với tổng hợp, phát hiện đồng thời hướng dẫn người học tìm ra những nguyên nhân dẫn tới những lỗi sai khi ghi sổ kế toán và hướng dẫn cách xử lý.

- Nhà giáo yêu cầu người học làm thực hành tại nhà và thực hành theo yêu cầu.

2. Đối với người học

- Mỗi bài học đều được cấu trúc: mục tiêu, nội dung chính và cuối mỗi bài đều có các bài thực hành tại lớp và thực hành tại nhà, thực hành nhóm như vậy người học cần nắm bắt được mục tiêu và nội dung cơ bản của các bài trước khi đi sâu vào các nội dung cụ thể.

- Sau mỗi bài, người học cần nghiên cứu trả lời các câu hỏi, trao đổi thảo luận và đọc thêm những tài liệu liên quan như: sách tham khảo, chuẩn mực kế toán Việt Nam, cập nhật chế độ kế toán hiện hành, thông tư hướng dẫn luật kế toán, luật thuế, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử (website) để mở rộng thêm kiến thức.

- Hoàn thành các bài tập thực hành theo yêu cầu và hướng dẫn của nhà giáo.

III. Những trọng tâm chương trình cần chú ý

- Phần lý thuyết: Xác định được nội dung, nguyên tắc, phương pháp tính giá thành, các phương pháp hạch toán các nghiệp vụ kinh tế phát sinh

- Phần thực hành: Lập được các chứng từ, tính đúng chi phí, doanh thu, ghi được vào các sổ kế toán liên quan.

IV. Tài liệu cần tham khảo

1. TS. Hà Thị Thúy Vân. Kế toán trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ. NXB Tài chính; 2017.

2. TS. Lê Thị Thanh Hà. Giáo trình kế toán doanh nghiệp dịch vụ. NXB Giáo Dục Việt Nam; 2014.

3. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam Khóa XIII, Luật kế toán: Luật số 88/2015/QH13

4. Bộ Tài chính. Hệ thống Chuẩn mực kế toán Việt Nam.

5. Bộ Tài chính. Các Thông tư hướng dẫn các Chuẩn mực kế toán.

6. Bộ tài chính. Thông tư 200/2014/TT-BTC hướng dẫn chế độ kế toán doanh nghiệp; 2014.

V. Ghi chú và giả thích (nếu có):

Mô đun Kế toán hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn có số giờ dạy trực tuyến là 5 giờ, bao gồm các nội dung phần lý thuyết của Bài 5. Kế toán xác định kết quả kinh doanh và lập báo cáo kết quả kinh doanh.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa (Makeup and flower arrangement techniques).

Mã mô đun: 511520583

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 28 giờ; kiểm tra: 01 giờ; thi: 01 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa là mô đun chuyên môn là mô đun chuyên môn tự chọn, được bố trí giảng dạy ở học kỳ IV trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

II. Tính chất: Đây là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành, trang bị cho người học một số kiến thức và kỹ năng cần thiết để trang điểm và cắm hoa tại nhà hàng, khách sạn.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được kiến thức các kiến thức cơ bản về trang điểm trong ngành dịch vụ.
2. Trình bày được các kiến thức tổng quan về cắm hoa trong nhà hàng – khách sạn.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện đúng kỹ thuật trang điểm công sở cho nhân viên nhà hàng, khách sạn, bảo đảm công tác an toàn, vệ sinh khi trang điểm.
2. Thực hiện đúng kỹ thuật cắm hoa phù hợp môi trường làm việc tại nhà hàng – khách sạn.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có thái độ kiên nhẫn, cẩn thận, tỉ mỉ và sáng tạo, có tác phong chuyên nghiệp.
2. Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

STT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Bài 1: Kỹ thuật trang điểm	20	8	0	12	1
	1. Tổng quan về trang điểm trong ngành dịch vụ 1.1. Khái niệm 1.2. Vai trò của trang điểm đối với nhân viên ngành dịch vụ 1.3. Các loại hình trang điểm phù hợp trong ngành dịch vụ	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	
	2. Giới thiệu các loại mỹ phẩm trang điểm cá nhân 2.1. Mỹ phẩm vệ sinh da 2.2. Mỹ phẩm bảo vệ da	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	
	3. Giới thiệu các loại dụng cụ trang điểm cá nhân 3.1. Bộ cọ 3.2. Bông phấn 3.3. Kẹp bấm mi 3.4. Dao tỉa chân mày 3.5. Gương, lược, kẹp tóc	2	2	0	0	

STT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3.6. Bông tẩy trang, tẩy bông, khăn giấy 3.7. Hộp đựng dụng cụ trang điểm					
	4. Trang điểm công sở 4.1. Yêu cầu chung 4.2. Quy trình trang điểm công sở 4.3. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	16	4	0	12	
	Kiểm tra định kỳ	1				1
	Bài 2: Kỹ thuật cắm hoa	24	8	0	16	0
2	1. Tổng quan về cắm hoa trong trang trí nhà hàng – khách sạn 1.1. Khái niệm 1.2. Vai trò và ý nghĩa của việc cắm hoa trong trang trí nhà hàng – khách sạn 1.3. Nguyên tắc cắm hoa cơ bản trong nhà hàng – khách sạn	1	1	0	0	
	2. Giới thiệu các loại hoa, dụng cụ, vật liệu cắm hoa	1	1	0	0	

STT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.1. Một số loại hoa phổ biến, ý nghĩa và cách bảo quản hoa 2.2. Dụng cụ, vật liệu cắm hoa					
	3. Cắm hoa bàn ăn 3.1. Yêu cầu chung 3.2. Các kiểu dáng cắm hoa bàn ăn 3.3. Quy trình cắm hoa bàn ăn 3.4. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	7	2	0	5	
	4. Cắm hoa quây lễ tân 4.1. Yêu cầu chung 4.2. Các kiểu dáng cắm hoa quây lễ tân 4.3. Quy trình cắm hoa quây lễ tân 4.4. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục	7	2		5	
	5. Cắm hoa sự kiện 5.1. Yêu cầu chung 5.2. Các kiểu dáng cắm hoa quây lễ tân 5.3. Quy trình cắm hoa quây lễ tân	8	2	0	6	

STT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	5.4. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục					
3	Thi kết thúc mô đun	1				1
Cộng:		45	15		28	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: KỸ THUẬT TRANG ĐIỂM

(Thời gian: 22 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, vai trò và các loại hình trang điểm phù hợp trong ngành dịch vụ; nhận dạng được các loại mỹ phẩm và dụng cụ trang điểm.
2. Thực hiện được kỹ thuật trang điểm công sở.
3. Tự tin với ngoại hình, tác phong để đón tiếp khách hàng.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tổng quan về trang điểm trong ngành dịch vụ (1, 2)

1.1. Khái niệm

1.2. Vai trò của trang điểm đối với nhân viên ngành dịch vụ

1.3. Các loại hình trang điểm phù hợp trong ngành dịch vụ

2. Giới thiệu các loại mỹ phẩm trang điểm cá nhân (1, 2)

2.1. Mỹ phẩm vệ sinh da

2.2. Mỹ phẩm bảo vệ da

2.3. Mỹ phẩm trang điểm các bộ phận trên khuôn mặt

2.3.1. Nền

2.3.2. Chân mày

2.3.3. Mắt

2.3.4. Má

2.3.5. Môi

3. Giới thiệu các loại dụng cụ trang điểm cá nhân (1, 2)

3.1. Bộ cọ

3.2. Bông phân**3.3. Kẹp bấm mi****3.4. Dao tỉa chân mày****3.5. Gương, lược, kẹp tóc****3.6. Bông tẩy trang, tăm bông, khăn giấy****3.7. Hộp đựng dụng cụ trang điểm****4. Trang điểm công sở (1, 2)****4.1. Yêu cầu chung****4.2. Quy trình trang điểm công sở****4.3. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục****BÀI 2: KỸ THUẬT CẮM HOA****(Thời gian: 22 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được khái niệm, vai trò, ý nghĩa và nguyên tắc cắm hoa cơ bản trong nhà hàng – khách sạn; nhận dạng được một số loại hoa phổ biến, trình bày được ý nghĩa và cách bảo quản hoa; xác định được các dụng cụ, vật liệu cần thiết khi cắm hoa.

2. Thực hiện đúng kỹ thuật trong cắm hoa bàn ăn, cắm hoa quây lễ tân và cắm hoa sự kiện.

3. Bảo đảm tính cẩn thận, thẩm mỹ và sáng tạo khi cắm hoa.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Tổng quan về cắm hoa trong trang trí nhà hàng – khách sạn (3, 4)****1.1. Khái niệm**

1.2. Vai trò và ý nghĩa của việc cắm hoa trong trang trí nhà hàng – khách sạn

1.3. Nguyên tắc cắm hoa cơ bản trong nhà hàng – khách sạn**2. Giới thiệu các loại hoa, dụng cụ, vật liệu cắm hoa (3, 4)****2.1. Một số loại hoa phổ biến, ý nghĩa và cách bảo quản hoa****2.2. Dụng cụ, vật liệu cắm hoa****3. Cắm hoa bàn ăn (3, 4)****3.1. Yêu cầu chung****3.2. Các kiểu dáng cắm hoa bàn ăn****3.3. Quy trình cắm hoa bàn ăn****3.4. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục**

4. Cắm hoa quây lễ tân (3, 4)

4.1. Yêu cầu chung

4.2. Các kiểu dáng cắm hoa quây lễ tân

4.3. Quy trình cắm hoa quây lễ tân

4.4. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

5. Cắm hoa sự kiện (3, 4)

5.1. Yêu cầu chung

5.2. Các kiểu dáng cắm hoa quây lễ tân

5.3. Quy trình cắm hoa quây lễ tân

5.4. Các sai hỏng thường gặp và cách khắc phục

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học có không gian thoáng, đủ ánh sáng, có đầy đủ bàn ghế và bố trí phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm.

II. Trang thiết bị, máy móc

Mạng internet, bảng, phấn, máy chiếu projector, máy vi tính, loa vi tính, bàn thực hành...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Chương trình mô đun, giáo trình và các tài liệu tham khảo chuyên ngành.
- Dụng cụ và mỹ phẩm trang điểm; hoa tươi, dụng cụ và vật liệu cắm hoa theo yêu cầu của mô đun.

IV. Các điều kiện khác: Không.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được vai trò và yêu cầu của trang điểm trong ngành dịch vụ.
- Phân biệt được các loại mỹ phẩm và dụng cụ cơ bản trong trang điểm cá nhân.
- Trình bày được vai trò, ý nghĩa và nguyên tắc cắm hoa trong nhà hàng – khách sạn.
- Phân biệt được một số loại hoa phổ biến và các dụng cụ, vật liệu cần thiết khi cắm hoa.

2. Kỹ năng

- Thực hiện đúng trình tự các bước trang điểm công sở, trang điểm dự tiệc.

- Sử dụng thành thạo dụng cụ và mỹ phẩm trang điểm cá nhân.
- Khắc phục được các lỗi phổ biến trong trang điểm công sở và trang điểm dự tiệc.
- Chọn được loại hoa, màu sắc phù hợp đối với không gian/sự kiện trong nhà hàng – khách sạn.
- Cắm hoa bàn ăn, quây lễ tân và sự kiện theo mẫu đúng yêu cầu.
- Nhận biết và khắc phục được các lỗi sai trong cắm hoa bàn ăn, quây lễ tân và sự kiện.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Giữ vệ sinh, an toàn cá nhân khi trang điểm.
- Thể hiện sự khéo léo, thẩm mỹ và thái độ nghiêm túc trong thao tác cắm hoa.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01 bài.

Hình thức kiểm tra: Thực hành.

Thời gian kiểm tra: 60 phút/1 bài

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Điều kiện dự thi:

Người học được dự thi kết thúc môn học, mô đun phải bảo đảm tham dự ít nhất 80% thời gian học tập bao gồm: thời gian học lý thuyết, học tích hợp, thực hành, thực tập và đáp ứng được các yêu cầu khác quy định trong chương trình môn học, mô đun.

Có điểm trung bình chung các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

Người học có giấy xác nhận khuyết tật theo quy định thì được Hiệu trưởng xem xét, quyết định ưu tiên điều kiện dự thi nhưng phải bảo đảm điều kiện về điểm trung bình các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường. Trong trường hợp không thể hoàn thành nghĩa vụ học phí đúng thời hạn thì người học phải có

đơn đề nghị gia hạn thời gian đóng học phí và được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

- Hình thức thi: Thực hành
- Thời gian thi: 120 phút
- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi/ đề thi: Theo Kế hoạch của nhà trường

- Người học đủ điều kiện và đăng ký thực hiện Bài tập lớn thay cho thi kết thúc môn học, mô đun: Thực hiện theo Quy định quản lý và tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học của học sinh, sinh viên ban hành kèm theo Quyết định số 1573/QĐ-CDKT ngày 14/11/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun “*Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa*” được áp dụng trong chương trình đào tạo ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn, trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

- Nhà giáo sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực.
- Nhà giáo sử dụng các dụng cụ trực quan trong giảng dạy để học sinh tiếp thu những kiến thức liên quan một cách dễ dàng.
- Phương pháp hướng dẫn thực hành theo trình tự của quy trình hướng dẫn kỹ năng, nhà giáo thao tác mẫu.

2. Đối với người học

Chủ động trong việc học tập, quan sát thao tác mẫu của nhà giáo để thực tập độc lập.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Yêu cầu và quy trình trang điểm công sở.
- Yêu cầu và quy trình trang điểm dự tiệc.
- Cắm hoa bàn ăn.
- Cắm hoa quây lễ tân.
- Cắm hoa sự kiện.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Khoa Du lịch - Dịch vụ, Giáo trình Kỹ thuật trang trí cắm hoa. Hà Nội: Trường Trung cấp Công nghệ và Du lịch Hà Nội; 2019.
2. Thục Anh, Nghệ thuật trang điểm. NXB Đồng Nai; 2010.
3. Khoa Du lịch - Dịch vụ, Giáo trình trang điểm thẩm mỹ. Hà Nội: Trường Trung cấp Công nghệ và Du lịch Hà Nội; 2021.

4. Nguyễn Kim Dân, Nghệ thuật cắm hoa gia đình và lễ hội. NXB Mỹ Thuật; 2010.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có): Không.