

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo quyết định số: /CDCT ngày / /20
của Hiệu trưởng Trường CĐ Công Thương miền Trung)

Tên ngành, nghề: Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống

Mã ngành, nghề: 6810205

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương

Thời gian đào tạo: 03 năm

Văn bằng tốt nghiệp: Kỹ sư/ Cử nhân thực hành

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung:

- Trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa, thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, sống theo hiến pháp và pháp luật.

- Yêu nghề, có ý thức cộng đồng và tác phong làm việc của một công dân sống trong xã hội công nghiệp, có thói quen lao động nghề nghiệp, sống lành mạnh phù hợp với phong tục tập quán và truyền thống văn hóa dân tộc, địa phương trong từng giai đoạn lịch sử.

- Có ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đảm bảo đáp ứng yêu cầu công việc.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

1.2.1. Kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp

* Kiến thức:

+ Hiểu biết cơ bản về đường lối cách mạng của Đảng, về hiến pháp và pháp luật của Nhà nước. Yêu nước, trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ tổ quốc Việt Nam XHCN; thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; sống và làm việc theo hiến pháp và pháp luật.

- + Trình bày được các kiến thức chuyên môn về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác;
 - + Giải thích được các yêu cầu về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác;
 - + Nhận biết được các hình thức phục vụ: ăn theo thực đơn, chọn món, buffet, các loại tiệc, các loại đồ uống pha chế, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn, các hình thức phục vụ khác;
 - + Xác định chính xác và kiểm tra, đánh giá được một số yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự trong quá trình phục vụ khách tại nhà hàng;
 - + Giải thích được các kiến thức cơ bản về quản lý và tổ chức công việc trong nghề quản trị nhà hàng như: quản trị nhân lực, quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật, tổ chức sản xuất và phục vụ, quản trị chất lượng, quản trị tài chính, hạch toán định mức;
 - + Nhận thức và tiếp cận được các kiến thức về quản trị một cơ sở kinh doanh ăn uống trong cơ chế thị trường;
 - + Quản lý, kiểm tra, đánh giá được các chỉ tiêu chất lượng trong phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác;
 - + Thiết kế, sắp xếp được một ca sản xuất/phục vụ khách tại nhà hàng;
 - + Định mức được nhân công, nguyên liệu, chi phí để quá trình phục vụ khách diễn ra liên tục, đảm bảo chi phí sản xuất thấp nhất và đạt hiệu quả cao.
 - + Đạt chứng chỉ tin học ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản hoặc tương đương.
- * Kỹ năng:
- + Đón tiếp khách thân thiện, đúng quy trình;
 - + Tổ chức được quá trình phục vụ khách tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác, với các hình thức phục vụ đa dạng khác nhau;
 - + Lựa chọn và tổ chức triển khai linh hoạt các phương án phục vụ khách ăn uống theo yêu cầu của khách và thực tế nơi làm việc;
 - + Pha chế được các loại đồ uống cơ bản;
 - + Thao tác phục vụ khách ăn uống thành thạo, đúng tiêu chuẩn phù hợp với các với các hình thức phục vụ đa dạng khác nhau;
 - + Tính toán, xây dựng được thực đơn theo yêu cầu và tư vấn khách lựa chọn thực đơn phù hợp;

- + Tổ chức được các hoạt động quản lý và triển khai thực hiện được các hoạt động nghiệp vụ trong nhà hàng, giám sát công việc của các nhóm phục vụ;
- + Kiểm tra được các chỉ tiêu chất lượng phục vụ ăn uống và thực hiện quá trình đánh giá chất lượng;
- + Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc;
- + Tính toán và định mức chính xác về nhân công, chi phí, trang thiết bị, dụng cụ trên cơ sở điều kiện thực tế của doanh nghiệp;
- + Giám sát được việc thực hiện các biện pháp vệ sinh, an ninh, an toàn và phòng chống cháy nổ trong quá trình chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống;
- + Giải quyết được các tình huống phát sinh trong thời gian làm việc;
- + Đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn, kèm cặp kỹ năng nghề cho nhân viên có bậc thợ thấp hơn;
- + Tìm được việc làm, tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

1.2.2. Chính trị, đạo đức, thể chất và quốc phòng

- Trình bày được những vấn đề cơ bản về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, Tư tưởng Hồ Chí Minh.

- Biết được các phương pháp rèn luyện thể chất cơ bản; có kiến thức cơ bản cần thiết trong chương trình Giáo dục quốc phòng – An ninh. Có nhận thức đúng đắn về chủ quyền, an ninh quốc gia và bản sắc văn hóa dân tộc.

- Trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam Xã hội chủ nghĩa;

- Thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; sống và làm việc theo Hiến pháp - Pháp luật.

- Đạo đức, tác phong công nghiệp:

- Yêu nghề, có ý thức cộng đồng và tác phong làm việc của một công dân sống trong xã hội công nghiệp;

- Ý thức trong lao động nghề nghiệp, sống lành mạnh phù hợp với phong tục, tập quán và truyền thống văn hóa dân tộc;

- Có phẩm chất đạo đức tốt, có thái độ hợp tác với đồng nghiệp, tôn trọng pháp luật và các quy định tại nơi làm việc, trung thực và có tính kỷ luật cao, tỉ mỉ, chính xác, sẵn sàng đảm nhiệm các công việc được giao;

- Ý thức trong học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ nghiệp vụ hướng dẫn;

- Có đủ sức khỏe để làm việc lâu dài trong điều kiện năng động của các khu du lịch, giải trí.

- Hiểu biết về phương pháp rèn luyện thể chất, ý thức xây dựng và bảo vệ Tổ quốc;

- Hiểu biết những kiến thức, kỹ năng cơ bản cần thiết trong chương trình Giáo dục quốc phòng - An ninh;

- Có ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ bảo vệ Tổ quốc.

1.3. Vị trí làm việc sau tốt nghiệp:

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo Cao đẳng nghề, sinh viên sẽ:

- Trực tiếp tham gia quản lý, phục vụ tại các nhà hàng, khách sạn trong nước hoặc nước ngoài như:

+ Làm kỹ thuật viên nghiệp vụ Bàn, Bar;

+ Giám sát viên nghiệp vụ Bàn, Bar;

+ Làm tổ trưởng Bàn, Bar tại các nhà hàng khách sạn;

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô đun: 28

- Khối lượng kiến thức toàn khóa: 93 Tín chỉ

- Khối lượng các môn học chung, đại cương: 465 giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2010 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 731 giờ ; Thực hành, Thực tập, Thí nghiệm: 1670 giờ

3. Nội dung chương trình

3.1. Các môn học chung, môn học/ mô đun đào tạo nghề

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Thời gian đào tạo (giờ)				
		Số tín chỉ	Tổng số (tiết)	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
I	Các môn học chung	18	465	172	267	26

<i>I.1</i>	<i>Môn học bắt buộc</i>	16	435	157	255	23
1840000001	Pháp luật	2	30	18	10	2
1820000002	Chính trị	3	75	41	29	5
1840000003	Tin học	3	75	15	58	2
1820000004	Anh văn	3	120	42	72	6
1820000005	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
1820000006	Giáo dục quốc phòng	3	75	36	35	4
<i>I.2</i>	<i>Môn học tự chọn</i>	2	30	15	12	3
1822800001	Soạn thảo văn bản	2	30	15	12	3
1822800002	Sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả	2	30	15	12	3
1822800003	Đạo đức nghề nghiệp	2	30	15	12	3
II	Các môn học, mô đun đào tạo nghề bắt buộc	65	1785	443	1302	40
<i>II.1</i>	<i>Các môn lý thuyết nghề</i>	4	60	56	0	4
1841120001	Văn hóa doanh nghiệp	2	30	28	0	2
1841003002	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	30	28	0	2
<i>II.2</i>	<i>Các môn học, mô đun thực hành/ tích hợp nghề</i>	44	960	387	537	36
1841003003	Tâm lý du khách	3	60	30	28	2
1841003004	Nghiệp vụ bán hàng	3	60	30	28	2
1842105001	Marketing nhà hàng	3	60	30	28	2
1822403005	Nghiệp vụ buồng phòng	3	60	30	28	2
1842105002	Xây dựng thực đơn	3	60	30	28	2
1842105003	Văn hóa ẩm thực	3	60	30	28	2
1842105004	Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa	2	60	18	40	2
1842105005	Nghiệp vụ Bar	4	90	28	58	4
1842105006	Nghiệp vụ nhà hàng	4	90	28	58	4
1842105007	Nghiệp vụ lễ tân	4	90	28	58	4
1820005001	Phân tích hoạt động	2	45	15	28	2

	kinh doanh					
1820005002	Đàm phán trong kinh doanh	3	75	30	43	2
1820005003	Nghiệp vụ thanh toán	3	60	30	28	2
1820005004	Tổ chức sự kiện	4	90	30	56	4
II.3	Thực tập tại doanh nghiệp	17	765	0	765	0
1820005005	Thực tập tại doanh nghiệp	17	765	0	765	0
III	Các môn học, mô đun nghề tự chọn	10	225	116	101	8
1841120014	Khởi nghiệp	2	45	28	15	2
1842105009	Quản trị kinh doanh nhà hàng	3	75	30	43	2
1841005010	Quản trị thương hiệu	3	60	30	28	2
1820005006	Quản lý chất lượng dịch vụ	2	45	15	28	2
Tổng cộng		93	2475	731	1670	74

3.2. Các môn học điều kiện, ngoại khóa

Mã môn học, mô đun	Tên môn học, mô đun	Thời gian đào tạo (giờ)				
		Số tín chỉ	Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành	Thi/Kiểm tra
1840000015	Giáo dục thể chất 1	1	30	5	23	2
1820000016	Giáo dục thể chất 2	1	30	5	23	2
1820000017	Giáo dục quốc phòng-An ninh	3	75	38	32	5
1840000018	Giáo dục đạo đức và Phát triển nghề nghiệp	3	45	0	42	3

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung

- Các môn học bắt buộc: người học phải hoàn thành trong chương trình đào tạo.
Các môn học này cố định

- Các môn tự chọn: người học được bố trí học một trong các môn học trên, các khoa có thể đề xuất thay đổi các môn học này trong quá trình đào tạo để phù hợp với mục tiêu đào tạo mà không phải điều chỉnh chương trình.

4.2. Các môn học, mô đun đào tạo nghề:

- Các môn học, mô đun bắt buộc phải được bố trí học theo từng kỳ phù hợp.
- Các môn học, mô đun tự chọn do Tổ bộ môn đề xuất nếu có sự thay đổi so với các môn học, mô đun đã ghi trong chương trình đào tạo.
- Trong năm học thứ 3, sinh viên có 1 học kỳ thực tập tại doanh nghiệp từ 3 – 4 tháng, có thể kéo dài hơn tùy theo tình hình thực tế và yêu cầu rèn luyện kỹ năng nghề cho người học.

4.3. Môn học điều kiện

Là các môn học: Giáo dục thể chất, Giáo dục quốc phòng –An ninh

Là các môn học bắt buộc được bố trí giảng dạy cho người học trong chương trình nhưng chỉ làm điều kiện để xét tốt nghiệp, không tính vào điểm trung bình chung học tập theo học kỳ, năm học và khóa học.

4.4. Xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa

- Học tập nội quy quy chế và giới thiệu nghề nghiệp cho học sinh khi mới nhập trường;
- Tổ chức tham quan, thực nghiệm tại các đơn vị sản xuất;
- Tham gia các hoạt động hỗ trợ khác để rèn luyện sinh viên;
- Thời gian và nội dung hoạt động giáo dục ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khoá như sau:

Số TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	Văn hoá, văn nghệ: - Qua các phương tiện thông tin đại chúng - Sinh hoạt tập thể.	Ngoài giờ học hàng ngày từ 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)

3	Hoạt động thư viện: Ngoài giờ học, sinh viên có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật
5	Thăm quan, dã ngoại	Theo kế hoạch học tập từng học kỳ
6	Kỹ năng mềm	Bố trí học vào các ngày nghỉ trong tuần

4.5. Hướng dẫn kiểm tra kết thúc môn học, mô-đun

Đào tạo theo phương thức tín chỉ.

Kiểm tra đánh giá môn học theo thang điểm 10, việc đánh giá kết quả học tập của môn học áp dụng cho phương thức đào tạo tín chỉ và căn cứ theo Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành “Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp”.

Điểm môn học bao gồm: điểm trung bình các bài kiểm tra có trọng số 0.4 và điểm thi có trọng số 0.6.

- Điểm môn học, mô-đun đạt yêu cầu khi có điểm theo thang điểm 10 đạt từ 4,0 trở lên
- Công thức tính điểm trung bình chung học kỳ/năm học/khóa học và điểm trung bình chung tích lũy:

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n a_i \times n_i}{\sum_{i=1}^n n_i}$$

Trong đó:

- + A: là điểm trung bình chung học kỳ/năm học/khóa học hoặc điểm trung bình chung tích lũy;

- + i : là số thứ tự môn học, mô-đun;
- + a_i : là điểm của môn học, mô-đun thứ i ;
- + n_i : là số tín chỉ của môn học, mô-đun thứ i ;
- + n : là tổng số môn học, mô-đun trong học kỳ/năm học/khóa học hoặc số môn học, mô-đun đã tích lũy.

4.6. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp

Người học được đào tạo theo phương thức tín chỉ không dự thi tốt nghiệp mà chỉ được xét tốt nghiệp nếu thỏa mãn các điều kiện sau:

- Tích lũy đủ các môn học theo chương trình đào tạo
- Điểm trung bình chung tích lũy của toàn khóa học theo thang điểm 4 đạt từ 2,00 trở lên (hoặc thang điểm 10 từ 5 trở lên).
- Có kết quả đạt yêu cầu đối với các môn học điều kiện: Giáo dục thể chất, Giáo dục quốc phòng – An ninh.
- Có chứng chỉ kỹ năng mềm.
- Thỏa mãn chuẩn đầu ra theo quy định của chương trình đào tạo.

4.7. Các chú ý khác

HIỆU TRƯỞNG

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Mã môn học: 1822600001

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất môn học:

- Vị trí: môn học này học sau các môn: đạo đức kinh doanh, soạn thảo văn bản
- Tính chất: là môn học thuộc học phần bắt buộc

II. Mục tiêu môn học:

- Về kiến thức:

- + Trình bày được các khái niệm văn hóa và văn hóa doanh nghiệp, các yếu tố hình thành văn hóa kinh doanh, các nhân tố tác động đến văn hóa kinh doanh, triết lý kinh doanh của các doanh nghiệp Việt Nam
- + Trình bày được các khái niệm đạo đức kinh doanh, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đối với xã hội, với cộng đồng và người lao động
- + Trình bày được

- Về kỹ năng:

- + So sánh sự khác biệt giữa văn hóa doanh nghiệp trong nước và nước ngoài
- + Xây dựng được một mô hình văn hóa kinh doanh phù hợp

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập.

Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày, trong giao tiếp. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác. Có tinh thần trách nhiệm, đạo đức với việc sau khi đi làm.

III. Nội dung môn học:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1. TỔNG QUAN VỀ VĂN HÓA VÀ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP 1.1. Giới thiệu chung về văn hóa 1.2. Văn hóa doanh nghiệp	6	6		
2	Chương 2. HÌNH THÀNH VÀ THAY ĐỔI VĂN HÓA DOANH NGHIỆP 2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành văn hóa doanh nghiệp 2.2. Các giai đoạn hình thành và cơ cấu thay đổi văn hoá doanh nghiệp 2.3. Các dạng văn hóa doanh nghiệp 2.4. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp Việt Nam	9	8		1
	CHƯƠNG 3. TRIẾT LÝ KINH DOANH 3.1. Khái niệm triết lý kinh doanh 3.2. Phương pháp xây dựng triết lý kinh doanh 3.3. Triết lý kinh doanh của các doanh nghiệp Việt Nam	6	6		
4	CHƯƠNG 4. MỘT VÀI MÔ HÌNH VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TIÊU BIỂU 4.1. Mô hình văn hóa doanh nghiệp trong nước 4.2. Mô hình văn hóa doanh nghiệp nước	9	8		1

	ngoài				
	4.3. Bài học kinh nghiệm				
	Cộng	30	28	0	02

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1. TỔNG QUAN VỀ VĂN HÓA VÀ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Thời gian: 06 giờ

1. Mục tiêu:

Cung cấp khái niệm về văn hóa, đặc trưng của văn hóa, các loại hình văn hóa. Văn hóa doanh nghiệp, vai trò của văn hóa doanh nghiệp, các cấp độ của văn hóa doanh nghiệp, tác động của văn hóa doanh nghiệp đến hoạt động của doanh nghiệp.

2. Nội dung chương

1.1. Giới thiệu chung về văn hóa

1.2. Văn hóa doanh nghiệp

Chương 2. HÌNH THÀNH VÀ THAY ĐỔI VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Thời gian: 9 giờ

1. Mục tiêu: Cung cấp cho người học những kiến thức về các yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa doanh nghiệp, các giai đoạn hình thành và cơ cấu thay đổi văn hóa doanh nghiệp. Các dạng văn hóa doanh nghiệp, xây dựng văn hóa doanh nghiệp Việt Nam

2. Nội dung chương

2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành văn hóa doanh nghiệp

2.2. Các giai đoạn hình thành và cơ cấu thay đổi văn hoá doanh nghiệp

2.3. Các dạng văn hóa doanh nghiệp

2.4. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp Việt Nam

Chương 3. TRIẾT LÝ KINH DOANH

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho học sinh sinh viên những kiến thức triết lý kinh doanh, các phương pháp xây dựng triết lý kinh doanh, triết lý kinh doanh của các doanh nghiệp Việt Nam

2. Nội dung chương

3.1. Khái niệm triết lý kinh doanh

3.2. Phương pháp xây dựng triết lý kinh doanh

3.3. Triết lý kinh doanh của các doanh nghiệp Việt Nam

Chương 4. MỘT VÀI MÔ HÌNH VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TIÊU BIỂU

Thời gian: 9 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những nội dung liên quan đến văn hóa doanh nghiệp trong nước, văn hóa doanh nghiệp nước ngoài

2. Nội dung chương

4.1. Mô hình văn hóa doanh nghiệp trong nước

4.2. Mô hình văn hóa doanh nghiệp nước ngoài

4.3. Bài học kinh nghiệm

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng:

- Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị, máy móc:

- Máy tính, máy chiếu, có kết nối internet

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

- Bài giảng môn Văn hóa doanh nghiệp của Khoa QTKD-DL-TT

4. Các điều kiện khác: Projector, overhead, bảng, phấn, phòng học có kết nối internet (hoặc phòng máy)

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được các khái niệm văn hóa doanh nghiệp, các yếu tố hình thành văn hóa doanh nghiệp, các nhân tố tác động đến văn hóa doanh nghiệp, triết lý kinh doanh của các doanh nghiệp Việt Nam

+ Trình bày được các khái niệm đạo đức kinh doanh, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đối với xã hội, với cộng đồng và người lao động

+ Trình bày được các dạng văn hóa doanh nghiệp tiêu biểu

+ Trình bày được các mô hình văn hóa doanh nghiệp trong và ngoài nước.

- Về kỹ năng:

+ So sánh sự khác biệt giữa văn hóa doanh nghiệp trong nước và nước ngoài

+ Xây dựng được một mô hình văn hóa kinh doanh phù hợp

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày, trong giáo tiếp, Có ý thức tôn trọng tính cách của con người. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác. Có tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp với công việc sau này.

2. Phương pháp: Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết, trắc nghiệm, làm tiểu luận.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

+ Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, giảng giải để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

+ Bố trí thời gian giải bài tập, thảo luận, tiểu luận, giải quyết các tình huống diễn ra trong thực tế.

+ Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị bài trước khi đến lớp

+ Tự học và làm bài tập đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên

+ Tích cực thảo luận nhóm, giải quyết vấn đề giáo viên đưa ra

3. Những trọng tâm cần chú ý: Cần lưu ý kỹ về các kỹ năng giải thích, vận dụng, đánh giá về một vấn đề, quan sát để đưa ra nhận định một vấn đề

4. Tài liệu tham khảo

[1]. Khoa QTKD-DL-TT (2019), *Bài giảng Văn hóa doanh nghiệp*, Trường Cao đẳng Công thương Miền Trung

[2]. PGS.TS Nguyễn Mạnh Quân (2017), *Đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp*, NXB Đại học kinh tế quốc dân.

[3]. PGS.TS Dương Thị Liễu (2016), *Văn hóa kinh doanh*, NXB Đại học kinh tế

quốc dân.

[4]. Edgar H. Schein (2010), *Organizational culture and leadership (fourth edition)*, Jossey-bass.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: CƠ SỞ VĂN HÓA VIỆT NAM

Mã môn học: 1841003002

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ ; (Lý thuyết: 22 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 06 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất môn học:

-Vị trí: môn học này được thực hiện trong kỳ đầu trước các môn học, mô đun thực hành/tích hợp nghề

-Tính chất: là môn học lý thuyết nghề, thuộc các môn học đào tạo nghề bắt buộc

II. Mục tiêu môn học:

- Về kiến thức:

- + Trình bày được các khái niệm văn hoá và các vùng văn hoá Việt Nam.
- + Trình bày được tín ngưỡng, phong tục của Việt Nam.
- + Trình bày được ứng xử văn hoá với môi trường tự nhiên và xã hội.

- Về kỹ năng:

- + Hiểu được tín ngưỡng, phong tục của Việt Nam.
- + Hiểu được cách tận dụng, ứng xử văn hoá với môi trường tự nhiên và xã hội.
- + Vận dụng những kiến thức của môn học vào thực tế.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Có ý thức tôn trọng, gìn giữ văn hoá, tín ngưỡng, phong tục của người Việt Nam.

III. Nội dung môn học:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1. Văn hoá và văn hoá Việt 1.1. Định nghĩa văn hóa 1.2. Định vị văn hoá Việt Nam	03	03	0	0
2	Chương 2. Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân 2.1. Tín ngưỡng 2.2. Phong tục	09	06	02	01
3	Chương 3. Văn hoá ứng xử với môi trường tự nhiên 3.1. Tận dụng môi trường tự nhiên: ăn 3.2. Ứng phó môi trường tự nhiên: mặc 3.3. Ứng phó với môi trường	10	08	01	01

	tự nhiên: Ở và đi lại				
4	Chương 4. Văn hoá ứng xử với môi trường xã hội 4.1. Giao lưu với Ấn Độ: Văn hoá Chăm 4.2. Phật giáo và văn hóa Việt Nam 4.3. Nho giáo và văn hóa Việt Nam 4.4. Đạo giáo và văn hóa Việt Nam 4.5. Phương tây với văn hóa Việt Nam	08	05	03	0
	Cộng	30	22	06	02

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1. Văn hoá và văn hoá Việt

Thời gian: 03 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được khái niệm văn hoá, những đặc điểm cơ bản về các vùng văn hoá Việt Nam

2. Nội dung chương

1.1. Định nghĩa văn hóa

1.2. Định vị văn hoá Việt Nam

1.2.1. Loại hình văn hóa gốc nông nghiệp

1.2.2. Không gian văn hoá Việt Nam

1.2.3. Các vùng văn hóa Việt Nam

Chương 2. Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân

Thời gian: 09 giờ

1. Mục tiêu

Hiểu được tín ngưỡng, phong tục của Việt Nam

2. Nội dung chương

- 2.1. Tín ngưỡng
 - 2.1.1. Tín ngưỡng phồn thực
 - 2.1.2. Tín ngưỡng sùng bái tự nhiên
 - 2.1.3. Tín ngưỡng sùng bái con người
- 2.2. Phong tục
 - 2.2.1. Phong tục hôn nhân
 - 2.2.2. Phong tục tang ma
 - 2.2.3. Phong tục lễ tết và lễ hội

Chương 3. Văn hoá ứng xử với môi trường tự nhiên

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được nội dung của bốn thành tố văn hóa Vật chất - Xã hội - Tinh thần- Tâm linh

2. Nội dung chương

3.1. Tận dụng môi trường tự nhiên: ăn

3.1.1. Quan điểm về ăn uống

3.1.2. Văn hóa ăn

3.1.3. Đồ uống – hút

3.2. Ứng phó môi trường tự nhiên: mặc

3.2.1. Quan niệm về mặc

3.2.2. Chất liệu mặc

3.2.3. Trang phục qua các thời đại và tính linh hoạt trong cách mặc

3.3. Ứng phó với môi trường tự nhiên: Ở và đi lại

3.3.1. Ứng phó với khoảng cách: Giao thông

3.3.2. Ứng phó với khí hậu, thời tiết: Nhà cửa- kiến trúc

Chương 4. VĂN HOÁ ỨNG XỬ VỚI MÔI TRƯỜNG XÃ HỘI

Thời gian: 08 giờ

1. Mục tiêu

Hiểu được những ảnh hưởng của tôn giáo vào văn hoá Việt Nam.

2. Nội dung chương

4.1. Giao lưu với Ấn Độ: Văn hoá Chăm

4.1.1. Đất nước Champa

- 4.1.2. Nguồn gốc của văn hóa Champa
- 4.2. Phật giáo và văn hóa Việt Nam
 - 4.2.1. Sự hình thành và nội dung cơ bản của Phật giáo
 - 4.2.2. Quá trình thâm nhập và phát triển Phật giáo ở Việt Nam
- 4.3. Nho giáo và văn hóa Việt Nam
 - 4.3.1. Sự hình thành của Nho giáo
 - 4.3.2. Quá trình thâm nhập, phát triển và những đặc điểm của Nho giáo Việt Nam
- 4.4. Đạo giáo và văn hóa Việt Nam
 - 4.4.1. Đạo giáo
 - 4.4.2. Quá trình thâm nhập và phát triển Đạo giáo ở Việt Nam
- 4.5. Phương tây với văn hóa Việt Nam
 - 4.5.1. Ki tô giáo
 - 4.5.2. Ki tô giáo với văn hóa Việt Nam

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

- 1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng:** phòng học lý thuyết
- 2. Trang thiết bị, máy móc:** máy chiếu, máy tính
- 3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:**
- 4. Các điều kiện khác:**

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- Về kiến thức

- + Trình bày được các khái niệm văn hoá và các vùng văn hoá Việt Nam.
- + Trình bày được tín ngưỡng, phong tục của Việt Nam.
- + Trình bày được ứng xử văn hoá với môi trường tự nhiên và xã hội.

- Về kỹ năng

- + Hiểu được tín ngưỡng, phong tục của Việt Nam.
- + Hiểu được cách tận dụng, ứng xử văn hoá với môi trường tự nhiên và xã hội.
- + Vận dụng những kiến thức của môn học vào thực tế.

- Về năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm:

- + Có ý thức tôn trọng, gìn giữ văn hoá, tín ngưỡng, phong tục của người Việt Nam.

2. Phương pháp:

Áp dụng hình thức kiểm tra tự luận

Việc đánh giá kết quả học tập của môn học áp dụng cho phương thức đào tạo tín chỉ và căn cứ theo Thông tư 09/2017/TT-BLĐT BXH ngày 13/3/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành “Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp”.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng, trung cấp ngành Hướng dẫn du lịch; Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống; Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn

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

Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để vận dụng các phương pháp phù hợp nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

Cần dẫn dắt vấn đề để học sinh tự nhận diện, và lý giải để học sinh nhớ lâu bài học

3. Những trọng tâm cần chú ý

- Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân
- Văn hoá ứng xử với môi trường tự nhiên
- Văn hoá ứng xử với môi trường xã hội

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Bộ môn Quản Trị - Du Lịch (2018), Bài giảng Cơ sở Văn hóa Việt Nam, trường Cao đẳng công thương Miền Trung

[2] Trần Ngọc Thêm (2012), Cơ sở văn hóa Việt Nam, Nhà xuất bản Thành phố Hồ Chí Minh

[3] Trần Ngọc Thêm, Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam, Nhà xuất bản Thành phố Hồ Chí Minh, 2011

[4] Nguyễn thịnh (2012), di sản văn hóa Việt Nam – bản sắc và những vấn đề về quản lý và bảo tồn, NXB Xây dựng

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: TÂM LÝ DU KHÁCH

Mã mô đun: 1841003003

Thời gian thực hiện mô đun: 60 giờ ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun:

- Vị trí: môn học này học sau các môn: tổng quan du lịch, cơ sở văn hóa Việt Nam
- Tính chất: cung cấp những kiến thức tổng hợp cơ bản về du lịch.

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

+ Học sinh trình bày được các khái niệm tâm lý khách du lịch, các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch, đặc điểm tâm lý khách du lịch.

+ Trình bày được các khái niệm về giao tiếp.

+ Trình bày được nguyên tắc và một số nghi thức giao tiếp cơ bản.

- Về kỹ năng:

+ So sánh được khái niệm giao tiếp và kỹ năng giao tiếp.

+ Phân biệt được các đặc điểm tâm lý khách du lịch

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày các vấn đề về tâm lý của du khách. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra

1	Bài 1. TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH 1.1. Tâm lý khách du lịch 1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch 1.3. Nhu cầu du lịch 1.4. Động cơ và sở thích của khách du lịch	5	3	2	
	Bài 2. TÂM LÝ CÁ NHÂN 2.1. Hoạt động nhận thức 2.2. Tình cảm và ý chí 2.3. Ngôn ngữ 2.4. Nhân cách và các phẩm chất của nhân cách	12	5	7	
	Bài 3. TÂM LÝ TẬP THỂ 3.1. Khái niệm về nhóm và tập thể 3.2. Cơ cấu tâm lý – xã hội của tập thể 3.3. Các giai đoạn phát triển của tập thể 3.4. Những yếu tố tâm lý tập thể cần lưu ý trong quản trị	12	5	7	
	KIỂM TRA	2			2
2	Bài 4. TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH 2.1. Những đặc điểm tâm lý phổ biến của khách du lịch theo đặc điểm sinh lý 2.2. Những đặc điểm phổ biến của khách du lịch ở một số nước Châu Âu 2.3. Những đặc điểm phổ biến của khách du lịch ở một số nước Châu Á 2.4. Những đặc điểm phổ biến của khách du lịch ở Bắc Mỹ và Australia 2.5. Một số đặc điểm về khách du lịch	29	17	12	

	“ba lô”				
	Cộng	60	30	28	02

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1.

Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp các khái niệm về tâm lý khách du lịch và các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch

2. Nội dung bài:

TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH

1.1. Tâm lý khách du lịch

1.1.1. Khái niệm

1.1.2. Vai trò của việc nghiên cứu tâm lý KDL trong kinh doanh phục vụ du lịch

1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch

1.2.1. Môi trường tự nhiên

1.2.2. Môi trường xã hội

1.2.3. Đặc điểm cá nhân của khách

1.2.4. Các hiện tượng tâm lý xã hội

1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch

1.3. Nhu cầu du lịch

1.3.1. Khái niệm chung về nhu cầu du lịch

1.3.2. Các loại nhu cầu du lịch

1.4. Động cơ và sở thích của khách du lịch

1.4.1. Động cơ du lịch

1.4.2. Sở thích du lịch

Bài 2.

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về tâm lý cá nhân

2. Nội dung chương

TÂM LÝ CÁ NHÂN

2.1. Hoạt động nhận thức

2.1.1. Nhận thức cảm tính

2.1.2. Nhận thức lý tính

2.1.3. Trí nhớ

2.2. Tình cảm và ý chí

2.2.1. Đời sống tình cảm con người

2.2.2. Ý chí

2.3. Ngôn ngữ

2.3.1. Ngữ ngôn và ngôn ngữ

2.3.2. Hoạt động ngôn ngữ và nhà quản trị

2.4. Nhân cách và các phẩm chất của nhân cách

2.4.1. Một số khái niệm về con người

2.4.2. Các phẩm chất quan trọng của nhân cách

Bài 3.

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về tâm lý khách du lịch

2. Nội dung chương

TÂM LÝ TẬP THỂ

3.1. Khái niệm về nhóm và tập thể

3.1.1. Nhóm

3.1.2. Tập thể

3.2. Cơ cấu tâm lý – xã hội của tập thể

3.2.1. Cơ cấu chính thức và cơ cấu không chính thức

3.2.2. Cơ cấu tổ chức của tập thể

3.3. Các giai đoạn phát triển của tập thể

3.4. Những yếu tố tâm lý tập thể cần lưu ý trong quản trị

3.4.1. Khái niệm về tâm lý tập thể

3.4.2. Những hiện tượng tâm lý xã hội phổ biến trong tập thể

Bài 4.

Thời gian: 29 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về tâm lý khách du lịch

2. Nội dung chương

TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH

4.1. Những đặc điểm tâm lý phổ biến của khách du lịch theo đặc điểm sinh lý

4.1.1. Tâm lý khách du lịch theo thể chất

4.1.2. Các kiểu khách du lịch theo khí chất

4.1.3. Những đặc điểm tâm lý phổ biến của khách theo độ tuổi

4.1.4. Những đặc điểm tâm lý phổ biến của khách theo giới tính

4.1.5. Những đặc điểm tâm lý phổ biến của khách theo tình hình sức khỏe

4.2. Những đặc điểm phổ biến của khách du lịch ở một số nước Châu Âu

4.2.1. Khách du lịch là người Vương Quốc Anh

4.2.2. Khách du lịch là người Nga

4.2.3. Khách du lịch là người Pháp

4.2.4. Khách du lịch là người Đức

4.3. Những đặc điểm phổ biến của khách du lịch ở một số nước Châu Á

4.3.1. Khách du lịch là người Trung Quốc

4.3.2. Khách du lịch là người Nhật Bản

4.3.3. Khách du lịch là người Hàn Quốc

4.3.4. Một số đặc điểm của khách du lịch ở các nước ASEAN

4.4. Những đặc điểm phổ biến của khách du lịch ở Bắc Mỹ và Australia

4.4.1. Khách du lịch là người Mỹ

4.4.2. Khách du lịch là người Canada

4.4.3. Khách du lịch là người Australia

4.5. Một số đặc điểm về khách du lịch “ba lô”

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng:

Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị, máy móc:

Máy tính, máy chiếu, có kết nối internet

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

Bài giảng môn Tâm lý khách du lịch của Khoa QTKD-DL-TT

4. Các điều kiện khác: Projector, overhead, bảng, phấn, phòng học có kết nối internet (hoặc phòng máy), kết hợp với đi thực tế

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được các khái niệm tâm lý khách du lịch, các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch, đặc điểm tâm lý khách du lịch, tâm lý cá nhân, tâm lý tập thể.

+ Trình bày được nguyên tắc và một số nghi thức giao tiếp cơ bản.

- Về kỹ năng:

+ So sánh được khái niệm tâm lý cá nhân và tâm lý tập thể

+ Phân biệt được các đặc điểm tâm lý khách du lịch

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày, trong giáo tiếp, Có ý thức tôn trọng tính cách của con người. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

2. Phương pháp: Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với thực hành

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng và trung cấp

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

+ Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, giảng giải để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

+ Bố trí thời gian giải bài tập, thảo luận, tiểu luận, giải quyết các tình huống diễn ra trong thực tế.

+ Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị bài trước khi đến lớp

+ Tự học và làm bài tập đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên

+ Tích cực thảo luận nhóm, giải quyết vấn đề giáo viên đưa ra

3. Những trọng tâm cần chú ý: Cần lưu ý kỹ về các kỹ năng giải thích, vận dụng, đánh giá về một vấn đề, quan sát để đưa ra nhận định một vấn đề

4. Tài liệu tham khảo:

(1). Bài giảng Tâm lý du khách Khoa QTKD-DL-TT biên soạn 2018

(2). **Nguyễn Đình Chính**, *Tâm lý học xã hội*, NXB Giáo dục, 2001.

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

(4). **Hồ Lý Long**, *Tâm lý khách du lịch*, NXB Lao động - Xã hội Hà Nội, 2006

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG

Mã mô đun: 1841003004

Thời gian thực hiện mô đun: 60 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Mô đun này học sau các mô đun:
- Tính chất: là mô đun kỹ thuật ngành, thuộc các mô đun đào tạo bắt buộc

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

Học phần giúp học sinh có những trải nghiệm thực tế về nghề bán hàng. Tiếp xúc thực tế nhằm rút ra những bài học, những kỹ năng, những kinh nghiệm huân đúc từ khi vẫn còn là sinh viên. Nhằm có những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm trong nghề bán hàng, quản lý bán hàng tốt, giúp sinh viên sau tốt nghiệp vững vàng về chuyên môn, họ có thể sẽ trở thành những nhà quản lý lực lượng bán hàng giỏi giúp doanh nghiệp cạnh tranh hiệu quả trong sự phát triển của hội nhập hiện nay.

- Về kỹ năng:

- + Biết cách tiếp xúc với khách hàng và thực hiện các kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp.
- + Biết lập một kế hoạch bán hàng và triển khai thực tế kế hoạch bán hàng đó.
- + Biết cách tuyển dụng, lựa chọn, đánh giá và động viên nhân viên bán hàng.
- + Quản lý được năng suất bán hàng của lực lượng bán hàng và biết cách áp dụng các phương pháp để tăng năng suất của lực lượng bán hàng.

+ Xử lý được những tình huống bán hàng với những đối tượng khách hàng khác nhau.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Vững vàng trong kiến thức, giỏi trong chuyên môn và nhiều kinh nghiệm thực tế, sẽ giúp học sinh yêu thích ngành quản trị kinh doanh.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG 1.1. Khái quát về bán hàng 1.2. Cơ hội và thách thức của nhân viên bán hàng 1.3. Môi trường ảnh hưởng tới hoạt động bán hàng	12	6	6	
2	Bài 2: KỸ NĂNG BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN 2.1. Khái quát về bán hàng trực tuyến 2.2. Các hình thức bán hàng trực tuyến 2.3. Quy trình bán trực tuyến Kiểm tra	14	7	7	
3	BÀI 3. MỘT SỐ KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP 3.1. Kỹ năng thăm dò	12	7	5	

	3.2. Kỹ năng trình bày 3.3. Kỹ năng thuyết phục 3.4. Kỹ năng phản bác 3.5. Kỹ năng kết thúc				
4	KIỂM TRA	2			2
5	BÀI 4. NGHỆ THUẬT BÁN LẺ 4.1. Xác định địa điểm bán hàng 4.2. Trang trí cửa hàng 4.3. Lựa chọn nhân viên bán hàng	10	5	5	
6	Bài 5: QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG BÁN HÀNG 5.1. Huấn luyện 5.2. Chương trình đào tạo bán hàng 5.3. Chương trình huấn luyện kỹ năng bán hàng 5.4. Tiến trình bán hàng căn bản Kiểm tra	10	5	5	
7	Tổng	60	30	28	2

2. Nội dung chi tiết

Bài 1:

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Trình bày khái niệm bán hàng. Phân tích mục tiêu tổng thể và các cơ hội thách thức của nhân viên bán hàng. Phân tích môi trường ảnh hưởng tới hoạt động bán hàng.

2. Nội dung bài:

TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG

1.1. Khái quát về bán hàng

1.2. Cơ hội và thách thức của nhân viên bán hàng

1.3. Môi trường ảnh hưởng tới hoạt động bán hàng

Bài 2: Thời gian: 14 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Trình bày các kênh bán hàng trực tuyến, các hình thức và quy trình mua bán trực tuyến

KỸ NĂNG BÁN HÀNG TRỰC TUYẾN

2.1. Khái quát về bán hàng trực tuyến

2.2. Các hình thức bán hàng trực tuyến

2.3. Quy trình bán trực tuyến

Bài 3: Thời gian: 14 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Trình bày các kỹ năng trở thành người bán hàng chuyên nghiệp

2. Nội dung bài:

MỘT SỐ KỸ NĂNG BÁN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP

3.1. Kỹ năng tham dò

3.2. Kỹ năng trình bày

3.3. Kỹ năng thuyết phục

3.4. Kỹ năng phản bác

3.5. Kỹ năng kết thúc

Bài 4: Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Trình bày cách xác định địa điểm bán hàng, trang trí lựa chọn nhân viên bán hàng phù hợp.

2. Nội dung bài:

NGHỆ THUẬT BÁN LẺ

4.1. Xác định địa điểm bán hàng

4.2. Trang trí cửa hàng

4.3. Lựa chọn nhân viên bán hàng

Bài 5: Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Trình bày khái niệm về huấn luyện, đào tạo bán hàng, tiến trình bán hàng căn bản.

2. Nội dung bài:

LÃNH ĐẠO VÀ PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG BÁN HÀNG

5.1. Yêu cầu huấn luyện

5.2. Thực hiện một chương trình đào tạo bán hàng

5.3. Chương trình huấn luyện kỹ năng bán hàng

5.4. Tiến trình bán hàng căn bản

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng:

2. Trang thiết bị máy móc:

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

4. Các điều kiện khác: Projector, overhead, bảng, phấn

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

Học phần giúp sinh viên có những trải nghiệm thực tế về nghề bán hàng. Tiếp xúc thực tế nhằm rút ra những bài học, những kỹ năng, những kinh nghiệm huân đúc từ khi vẫn còn là sinh viên. Nhằm có những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm trong nghề bán hàng, quản lý bán hàng tốt, giúp sinh viên sau tốt nghiệp vững vàng về chuyên môn, họ có thể sẽ trở thành những nhà quản lý lực lượng bán hàng giỏi giúp doanh nghiệp cạnh tranh hiệu quả trong sự phát triển của hội nhập hiện nay.

- Về kỹ năng:

+ Biết cách tiếp xúc với khách hàng và thực hiện các kỹ năng quản trị bán hàng chuyên nghiệp.

+ Biết lập một kế hoạch bán hàng và triển khai thực tế kế hoạch bán hàng đó.

+ Biết cách tuyển dụng, lựa chọn, đánh giá và động viên nhân viên bán hàng.

+ Quản lý được năng suất bán hàng của lực lượng bán hàng và biết cách áp dụng các phương pháp để tăng năng suất của lực lượng bán hàng.

+ Xử lý được những tình huống bán hàng với những đối tượng khách hàng khác nhau.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Vững vàng trong kiến thức, giỏi trong chuyên môn và nhiều kinh nghiệm thực tế, sẽ giúp sinh viên yêu thích ngành quản trị kinh doanh.

2. Phương pháp: Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với thực hành

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

+ Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, giảng giải để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

+ Bố trí thời gian giải bài tập, thảo luận giải quyết các tình huống diễn ra trong thực tế.

+ Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị bài trước khi đến lớp

+ Tự học và làm bài tập đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên

+ Tích cực thảo luận nhóm, giải quyết vấn đề giáo viên đưa ra

3. Những trọng tâm cần chú ý: Cần lưu ý kỹ về các kỹ năng giải thích, vận dụng, đánh giá về một vấn đề, hiện tượng tâm lý.

4. Tài liệu tham khảo:

- Bài giảng nghiệp vụ bán hàng, khoa QTKD-DL-TT, 2019

- Nguyễn Minh Tuấn, Nghiệp Vụ bán hàng, NXB Đại học quốc gia TP HCM, 2015

- TS. Trần Thị thập, Quản trị bán hàng, NXB thông tin và truyền thông, 2012.

- David Jobber & Lancaster, Bán hàng và quản trị bán hàng, NXB Thống kê, 2012.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: MARKETING NHÀ HÀNG

Mã mô đun: 1842105001

Thời gian thực hiện mô đun: 60 giờ ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun:

- Vị trí: Mô đun này được thực hiện sau các môn học hoặc mô đun cơ sở
- Tính chất: Là mô đun thuộc nhóm các mô đun đào tạo nghề trong chương trình dạy nghề trình độ cao đẳng “Quản trị kinh doanh nhà hàng”.

II. Mục tiêu mô đun

- Về kiến thức:
 - + Trình bày các công việc cần thực hiện của bộ phận marketing nhà hàng.
 - + Hệ thống được các dòng phân phối sản phẩm trong nhà hàng.
 - + Giải quyết được một số tình huống thường gặp khi khách đến đăng ký khách sạn
 - + Phân tích được các dòng sản phẩm mà khách hàng quan tâm.
- Về kỹ năng:
 - + Xây dựng được chương trình marketing nhà hàng.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Tuân thủ qui trình làm việc của bộ phận marketing nhà hàng.
 - + Yêu thích công việc marketing nhà hàng.

III. Nội dung mô đun

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. TỔNG QUAN VỀ MARKETING NHÀ HÀNG 1.1. Giới thiệu tổng quan về marketing nhà hàng	2	2	0	

	<p>1.1.1. Khái niệm marketing nhà hàng</p> <p>1.1.2. Mục tiêu của hoạt động marketing nhà hàng</p> <p>1.1.3. Vai trò của hoạt động marketing nhà hàng</p> <p>1.2. Cơ cấu tổ chức bộ phận marketing trong kinh doanh nhà hàng</p> <p>1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận marketing với quy mô trên 100 phòng</p> <p>1.2.2. Sơ đồ Cơ cấu tổ chức bộ phận marketing với quy mô trên 300 phòng</p> <p>1.3. Chức năng và nhiệm vụ bộ phận marketing trong nhà hàng</p> <p>1.3.1 Chức năng bộ phận marketing trong nhà hàng.</p> <p>1.3.2. Nhiệm vụ của bộ phận marketing trong nhà hàng.</p>				
2	<p>Bài 2. NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG</p> <p>2.1. Nghiên cứu thị trường</p> <p>2.2. Phân đoạn thị trường</p> <p>2.3. Lựa chọn thị trường mục tiêu</p> <p>2.3.1. Marketing phân biệt</p> <p>2.3.2. Marketing không phân biệt</p> <p>2.3.3. Marketing tập trung</p> <p>2.4. Định vị sản phẩm trên thị trường mục tiêu</p>	8	4	4	
3	<p>Bài 3. CHIẾN LƯỢC SẢN PHẨM VÀ CHIẾN LƯỢC GIÁ TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG</p>	17	8	8	1

<p>3.1. Khái niệm về sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng</p> <p>3.1.1. Phân loại sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng</p> <p>3.1.2 Các đặc tính của sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng</p> <p>3.1.3 Các chiến lược về sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng</p> <p>3.2. Những nhân tố ảnh hưởng chủ yếu đến việc xây dựng chiến lược giá</p> <p>3.2.1. Nhân tố bên trong</p> <p>3.2.2. Nhân tố bên ngoài</p> <p>3.2.3. Các yếu tố quyết định giá</p> <p>3.3. Phương cách ấn định giá phòng ở khách sạn</p> <p>3.3.1. Phương pháp 1 đồng cho 1000 đồng</p> <p>3.3.2. Công thức căn bản từ đáy tính lên</p> <p>3.3.3. Phương pháp tính giá biểu phòng đơn, phòng đôi</p> <p>3.3.4. Phương pháp tính giá biểu cho thuê phòng theo mỗi thị trường mục tiêu.</p> <p>3.4. Phương pháp ấn định giá ở nhà hàng</p> <p>3.4.1. Cách tính doanh số trong năm</p> <p>3.4.2. Cách tính hóa đơn thực khách trung bình</p> <p>3.4.3. Ấn định giá các món ăn trên thực đơn</p>				
--	--	--	--	--

	3.4.4. Vòng quay chỗ ngồi Kiểm tra				
4	Bài 4. CHIẾN LƯỢC PHÂN PHỐI TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG 4.1. Vai trò và chức năng phân phối 4.1.1. Vai trò 4.1.2. Chức năng 4.2. Các kênh phân phối 4.3. Xây dựng mạng lưới phân phối 4.3.1. Kênh phân phối lữ hành 4.3.2. Kênh phân phối lưu trú trực tiếp 4.3.3. Kênh phân phối lưu trú gián tiếp	14	6	8	
5	Bài 5. CHIẾN LƯỢC QUẢNG CÁO VÀ BÁN SẢN PHẨM Ở NHÀ HÀNG 5.1. Vai trò, mục tiêu của chiến lược quảng cáo 5.1.1. Chiến lược 4K trong bán sản phẩm 5.1.2. Bán tại quầy hàng trong nhà hàng 5.1.3. Bán cho các công ty lữ hành tour trọn gói 5.1.4. Bán phòng cho khách hội nghị 5.2. Bán tiệc 5.2.1. Cơ cấu tổ chức bộ phận bán hàng trong nhà hàng 5.2.2 Vòng quay chỗ ngồi. Kiểm tra	19	10	8	1
	Tổng cộng	60	30	28	2

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

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. TỔNG QUAN VỀ MARKETING NHÀ HÀNG

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được tổng quan về các hoạt động marketing diễn ra trong nhà hàng, thông qua đó có sự nhìn nhận tích cực về vai trò và tầm quan trọng của marketing trong sự phát triển về nhà hàng trong xã hội hiện đại và cạnh tranh gay gắt ngày nay.

Hệ thống được các dòng phân phối sản phẩm trong nhà hàng.

2. Nội dung chương

1.1. Giới thiệu tổng quan về marketing nhà hàng

1.1.1. Khái niệm marketing nhà hàng

1.1.2. Mục tiêu của hoạt động marketing nhà hàng

1.1.3. Vai trò của hoạt động marketing nhà hàng

1.2. Cơ cấu tổ chức bộ phận marketing trong kinh doanh nhà hàng

1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận marketing với quy mô trên 100 phòng

1.2.2. Sơ đồ Cơ cấu tổ chức bộ phận marketing với quy mô trên 300 phòng

1.3. Chức năng và nhiệm vụ bộ phận marketing trong nhà hàng

1.3.1 Chức năng bộ phận marketing trong nhà hàng.

1.3.2. Nhiệm vụ của bộ phận marketing trong nhà hàng.

Bài 2. NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được tầm quan trọng trong việc nghiên cứu thị trường.

Phân tích được phân khúc thị trường mục tiêu

2. Nội dung chương trình

2.1. Nghiên cứu thị trường

2.2. Phân đoạn thị trường

2.3. Lựa chọn thị trường mục tiêu

2.3.1. Marketing phân biệt

2.3.2. Marketing không phân biệt

2.3.3. Marketing tập trung

2.4. Định vị sản phẩm trên thị trường mục tiêu

Bài 3. CHIẾN LƯỢC SẢN PHẨM VÀ CHIẾN LƯỢC GIÁ TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG

Thời gian: 17 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được Khái niệm về sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng, phân loại sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng, các đặc tính của sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng

Thực hiện tốt công việc quyết định giá

Thực hiện được một số công thức tính giá

2. Nội dung chương trình

3.1. Khái niệm về sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng

3.1.1. Phân loại sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng

3.1.2. Các đặc tính của sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng

3.1.3. Các chiến lược về sản phẩm trong kinh doanh nhà hàng

3.2. Những nhân tố ảnh hưởng chủ yếu đến việc xây dựng chiến lược giá

3.2.1. Nhân tố bên trong

3.2.2. Nhân tố bên ngoài

3.2.3. Các yếu tố quyết định giá

3.3. Phương cách ấn định giá phòng ở khách sạn

3.3.1. Phương pháp 1 đồng cho 1000 đồng

3.3.2. Công thức căn bản từ đáy tính lên

3.3.3. Phương pháp tính giá biểu phòng đơn, phòng đôi

3.3.4. Phương pháp tính giá biểu cho thuê phòng theo mỗi thị trường mục tiêu.

3.4. Phương cách ấn định giá phòng ở nhà hàng

3.4.1. Cách tính doanh số trong năm

3.4.2. Cách tính hóa đơn thực khách trung bình

3.4.3. Ấn định giá các món ăn trên thực đơn

3.4.4. Vòng quay chỗ ngồi

Kiểm tra

Bài 4. CHIẾN LƯỢC PHÂN PHỐI TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG

Thời gian: 14 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được vai trò và chức năng phân phối, các kênh phân phối

- Xây dựng được mạng lưới phân phối

2. Nội dung chương trình

4.1. Vai trò và chức năng phân phối

4.1.1. Vai trò

4.1.2. Chức năng

4.2. Các kênh phân phối

4.3. Xây dựng mạng lưới phân phối

4.3.1. Kênh phân phối lữ hành

4.3.2. Kênh phân phối lưu trú trực tiếp

4.3.3. Kênh phân phối lưu trú gián tiếp

Bài 5. CHIẾN LƯỢC QUẢNG CÁO VÀ BÁN SẢN PHẨM Ở NHÀ HÀNG

Thời gian: 19 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được vai trò, mục tiêu của chiến lược quảng cáo.
- Trình bày và thực hiện được chiến lược 4K trong bán sản phẩm
- Thực hiện được kỹ năng bán tiệc tại nhà hàng.

2. Nội dung chương trình

5.1. Vai trò, mục tiêu của chiến lược quảng cáo

- 5.1.1. Chiến lược 4K trong bán sản phẩm
- 5.1.2. Bán tại quầy hàng trong nhà hàng
- 5.1.3. Bán cho các công ty lữ hành tour trọn gói
- 5.1.4. Bán phòng cho khách hội nghị

5.2. Bán tiệc

- 5.2.1. Cơ cấu tổ chức bộ phận bán hàng trong nhà hàng
- 5.2.2 Vòng quay chỗ ngồi.

Kiểm tra

II. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng:

- Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị, máy móc:

- Máy chiếu (Projector)
- Máy tính.

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

- Tài liệu phát tay
- Đĩa VCD, đĩa DVD

4. Các điều kiện khác:

- Các trang thiết bị và phương tiện hỗ trợ giảng dạy.
- Mô đun này được giảng dạy sau khi học sinh đã được trang bị kiến thức về tổng quan du lịch, địa lý và tài nguyên du lịch, cơ sở văn hóa Việt Nam, tâm lý khách du lịch, marketing căn bản và những môn học có liên quan khác.
- Giáo trình, giáo án, tư liệu, tài liệu minh họa về tổ chức hoạt náo

III. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

- + Trình bày các công việc cần thực hiện của bộ phận marketing nhà hàng.
- + Hệ thống được các dòng phân phối sản phẩm trong nhà hàng.
- + Giải quyết được một số tình huống thường gặp khi khách đến đăng ký khách sạn
- + Phân tích được các dòng sản phẩm mà khách hàng quan tâm.

- Về kỹ năng:

+ Xây dựng được chương trình marketing nhà hàng.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Tuân thủ quy trình làm việc của bộ phận marketing nhà hàng.
- + Yêu thích công việc marketing nhà hàng.

2. Phương pháp:

- Áp dụng phương pháp kiểm tra đánh giá quá trình (kiểm tra đánh giá thường xuyên) và kiểm tra đánh giá kết thúc (kiểm tra đánh giá tổng kết).
Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với bài tập.
- Việc đánh giá kết quả học tập của môn học áp dụng cho phương thức đào tạo tín chỉ và căn cứ theo Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành “Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp”.

IV. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng mô đun:

Chương trình áp dụng cho học sinh cao đẳng quản trị kinh doanh nhà hàng

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

- Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, hướng dẫn tìm hiểu và mở rộng kiến thức.

- 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

- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp sinh viên tiếp cận với thực tế về nghiệp vụ lễ hành.

- Trong quá trình giảng bài lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế

để sinh viên nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

3. Những trọng tâm cần chú ý

Bài 2. Nghiên cứu thị trường trong kinh doanh nhà hàng

Bài 3. Chiến lược sản phẩm và chiến lược giá trong kinh doanh nhà hàng

Bài 4. Chiến lược phân phối trong kinh doanh nhà hàng

Bài 5. Chiến lược quảng cáo và bán sản phẩm ở nhà hàng

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Bài giảng môn Marketing nhà hàng, Bộ môn Quản trị Kinh doanh – Du lịch, 2018

[2] Website: [http:// www.huynhtoan.vn](http://www.huynhtoan.vn).

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: NGHIỆP VỤ BUỒNG PHÒNG

Mã mô đun: 1822403005

Thời gian thực hiện mô đun: 60 giờ ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

V. Vị trí, tính chất mô đun:

- Vị trí:

+ Đây là mô đun kỹ thuật cơ sở, được bố trí học trước các mô đun chuyên môn nghề.

- Tính chất:

+ Là mô đun đào tạo cơ sở nghề bắt buộc.

+ Là mô đun trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản phục vụ buồng phòng tại các khách sạn

+ Là mô đun chuyên ngành cho các mô đun và mô đun khác như nghiệp vụ lễ tân.

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm về cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng, trang thiết bị tiện nghi trong khách sạn, trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng, quy trình vệ sinh buồng, quy trình vệ phục vụ khách lưu trú, quy trình giặt là.

- Về kỹ năng:

- + Thực hiện tốt công việc của một nhân viên trong quá trình phục vụ buồng.
- + Xử lý được những tình huống trong quá trình phục vụ.
- + Vận dụng những kiến thức của môn học để đem lại sự hài lòng cho du khách.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Yêu thích các giá trị văn hóa tinh thần của Việt Nam
- + Có ý thức tôn trọng khách trong quá trình phục vụ.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p>Bài 1. GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN</p> <p>1.1. Khái niệm về cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng</p> <p>1.1.1. Khái niệm chung</p> <p>1.1.2. Cơ cấu tổ chức</p> <p>1.1.3. Vị trí, vai trò của bộ phận buồng</p> <p>1.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng</p> <p>1.2.1. Chức năng của bộ phận buồng</p> <p>1.2.2. Nhiệm vụ của bộ</p>	4	4	0	0

	phận buồng 1.3. Tổ chức lao động của bộ phận buồng				
2	Bài 2. TRANG THIẾT BỊ TIỆN NGHI VÀ CÁCH BÀI TRÍ SẮP XẾP 2.1. Phân loại buồng 2.1.1. Căn cứ theo số phòng 2.1.2. Căn cứ theo mức độ tiện nghi 2.2. Trang thiết bị tiện nghi 2.2.1. Đồ gỗ, vải, điện 2.2.2. Đồ sành sứ, thủy tinh, tranh ảnh và các vật dụng khác 2.2.3. Trang thiết bị tiện nghi trong phòng vệ sinh 2.3. Cách bài trí sắp xếp 2.3.1. Yêu cầu và nguyên tắc bài trí sắp xếp 2.3.2. Bài trí sắp xếp trong phòng ở 2.3.3. Bài trí sắp xếp trang thiết bị trong phòng vệ sinh	4	4	0	0
3	Bài 3. TRANG THIẾT BỊ DỤNG CỤ LÀM VỆ SINH BUỒNG 3.1. Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh	7	7	0	0

	<p>3.1.1. Dụng cụ thủ công</p> <p>3.1.2. Trang thiết bị</p> <p>3.1.3. Lựa chọn trang thiết bị dụng cụ</p> <p>3.2. Hoá chất tẩy rửa</p> <p>3.2.1. Các chất gây bẩn và bề mặt cần làm sạch</p> <p>3.2.2. Các chất tẩy rửa</p> <p>3.2.3. Yêu cầu khi sử dụng</p> <p>3.3. Quản lý trang thiết bị dụng cụ</p> <p>3.3.1. Yêu cầu và biện pháp quản lý</p> <p>3.3.2. Bảo quản</p>				
4	<p>Bài 4. QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG</p> <p>4.1 Yêu cầu và nguyên tắc</p> <p>4.2 Quy trình vệ sinh</p> <p>4.2.1. Quy trình vệ sinh phòng khách</p> <p>4.2.2. Quy trình kiểm tra phòng khách</p> <p>4.2.3. Quy trình làm vệ sinh phòng ngủ</p> <p>4.2.4. Quy trình kiểm tra phòng ngủ</p> <p>4.2.5. Quy trình vệ sinh phòng vệ sinh</p> <p>4.2.6. Quy trình kiểm tra phòng vệ sinh</p> <p>4.2.7. Quy trình vệ sinh</p>	28	7	20	1

	<p>khu công cộng</p> <p>4.2.8. Kết thúc ca làm việc</p> <p>KIỂM TRA</p>				
5	<p>Bài 5. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ</p> <p>5.1. Chuẩn bị buồng đón khách</p> <p>5.1.1. Quy trình chuẩn bị đón khách thường</p> <p>5.1.2. Quy trình chuẩn bị đón khách VIP</p> <p>5.1.3. Quy trình xử lý các vấn đề phát sinh</p> <p>5.2. Dẫn khách và bàn giao buồng</p> <p>5.2.1. Quy trình dẫn khách</p> <p>5.2.2. Quy trình bàn giao buồng</p> <p>5.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú</p> <p>5.4. Nhận bàn giao buồng và tiễn khách</p> <p>5.4.1. Quy trình nhận bàn giao buồng</p> <p>5.4.2. Quy trình tiễn khách</p> <p>5.5. Giải quyết các khiếu nại của khách</p> <p>5.5.1. Một số khiếu nại thường gặp</p> <p>5.5.2. Quy trình giải quyết khiếu nại</p>	17	8	8	1

	KIỂM TRA				
	Cộng	60	30	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. Giới thiệu về bộ phận buồng phòng trong khách sạn *Thời gian: 4 giờ*

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm và cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng phòng.
- Trình bày được chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng và tổ chức lao động của bộ phận buồng.

Nội dung:

1.1. Khái niệm về cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng.

1.1.3. Khái niệm chung.

1.1.4. Cơ cấu tổ chức.

1.1.3. Vị trí, vai trò của bộ phận buồng.

1.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng

1.2.1. Chức năng của bộ phận buồng.

1.2.2. Nhiệm vụ của bộ phận buồng.

1.3. Tổ chức lao động của bộ phận buồng

Bài 2. Trang thiết bị tiện nghi và cách bài trí sắp xếp

Thời gian: 4 giờ

Mục tiêu:

- Trình bày được phân loại buồng phòng.
- Trình bày được các cách bài trí sắp xếp, trang thiết bị tiện nghi trong buồng.

Nội dung:

2.1. Phân loại buồng.

2.1.1. Căn cứ theo số phòng.

2.1.2. Căn cứ theo mức độ tiện nghi

2.2. Trang thiết bị tiện nghi.

2.2.1. Đồ gỗ, vải, điện.

2.2.2. Đồ sành sứ, thủy tinh, tranh ảnh và các vật dụng khác.

2.2.3. Trang thiết bị tiện nghi trong phòng vệ sinh.

2.3. Cách bài trí sắp xếp.

2.3.1. Yêu cầu và nguyên tắc bài trí sắp xếp.

2.3.2. Bài trí sắp xếp trong phòng ở.

2.3.3. Bài trí sắp xếp trang thiết bị trong phòng vệ sinh.

Bài 3. Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng

Thời gian: 7 giờ

Mục tiêu:

- Nêu được các trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh, các loại hoá chất tẩy rửa và cách quản lý trang thiết bị dụng cụ.

Nội dung:

3.1. Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh.

3.1.1. Dụng cụ thủ công.

3.1.2. Trang thiết bị.

3.1.3. Lựa chọn trang thiết bị dụng cụ.

3.2. Hoá chất tẩy rửa.

3.2.1. Các chất gây bẩn và bề mặt cần làm sạch.

3.2.2. Các chất tẩy rửa.

3.2.3. Yêu cầu khi sử dụng.

3.3. Quản lý trang thiết bị dụng cụ

3.3.1. Yêu cầu và biện pháp quản lý.

3.3.2. Bảo quản.

Bài 4 . Quy trình vệ sinh buồng

Thời gian: 28 giờ

Mục tiêu

- Nêu được yêu cầu và nguyên tắc vệ sinh buồng phòng.

- Thực hiện được quy trình vệ sinh buồng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh và khu vực công cộng.

Nội dung:

4.1. Yêu cầu và nguyên tắc.

4.2. Quy trình vệ sinh.

4.2.1. Quy trình vệ sinh phòng khách.

4.2.2. Quy trình kiểm tra phòng khách.

4.2.3. Quy trình làm vệ sinh phòng ngủ.

4.2.4. Quy trình kiểm tra phòng ngủ.

- 4.2.5. Quy trình vệ sinh phòng vệ sinh.
- 4.2.6. Quy trình kiểm tra phòng vệ sinh.
- 4.2.7. Quy trình vệ sinh khu công cộng.
- 4.2.8. Kết thúc ca làm việc.

KIỂM TRA

Bài 5. Quy trình phục vụ khách lưu trú

Thời gian: 17 giờ

Mục tiêu:

- Nêu được quy trình chuẩn bị đón khách thường khách VIP.
- Thực hiện được quy trình dẫn khách và nhận bàn giao buồng cho khách.
- Giải quyết được các khiếu nại của khách.

Nội dung:

- 5.1. Chuẩn bị buồng đón khách.
 - 5.1.1. Quy trình chuẩn bị đón khách thường.
 - 5.1.2. Quy trình chuẩn bị đón khách VIP.
 - 5.1.3. Quy trình xử lý các vấn đề phát sinh.
- 5.2. Dẫn khách và bàn giao buồng.
 - 5.2.1. Quy trình dẫn khách.
 - 5.2.2. Quy trình bàn giao buồng.
- 5.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú.
- 5.4. Nhận bàn giao buồng và tiễn khách.
 - 5.4.1. Quy trình nhận bàn giao buồng.
 - 5.4.2. Quy trình tiễn khách.
- 5.5. Giải quyết các khiếu nại của khách.
 - 5.5.1. Một số khiếu nại thường gặp.
 - 5.5.2. Quy trình giải quyết khiếu nại.

KIỂM TRA

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

- a. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng:
 - Phòng học lý thuyết, phòng thực hành.
- b. Trang thiết bị, máy móc:
 - Máy chiếu (Projector).
 - Máy tính.

- Hệ thống âm thanh: âm ly, micro, loa.

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

- Tài liệu phát tay.

- Đĩa VCD, đĩa DVD.

d. Các điều kiện khác:

- Các trang thiết bị và phương tiện hỗ trợ giảng dạy hỗ trợ phần thực hành.

- Giáo trình, giáo án, tư liệu, tài liệu minh họa về nghiệp vụ buồng phòng.

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

a. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm về cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng, trang thiết bị tiện nghi trong khách sạn, trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng, quy trình vệ sinh buồng, quy trình vệ phục vụ khách lưu trú, quy trình giặt là.

- Về kỹ năng:

+ Thực hiện tốt công việc của một nhân viên trong quá trình phục vụ buồng.

+ Xử lý được những tình huống trong quá trình phục vụ.

+ Vận dụng những kiến thức của môn học để đem lại sự hài lòng cho du khách.

b. Phương pháp:

- Về lý thuyết: Kiểm tra viết, vấn đáp.

- Về thực hành: Thực hành trải ga giường mùa hè, mùa đông. Làm vệ sinh buồng phòng cho khách đạt yêu cầu của khách sạn.

- Về thái độ:

+ Số giờ tham gia học.

+ Tính cẩn thận, nghiêm túc trong công việc, đảm bảo an toàn cho người và thiết bị.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

a. Phạm vi áp dụng mô đun:

Chương trình áp dụng cho học sinh cao đẳng và trung cấp nhà hàng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- + Khi giải bài tập, làm các bài thực hành: giáo viên hướng dẫn, thao tác mẫu và sửa sai tại chỗ cho sinh viên.
- + Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, hướng dẫn tìm hiểu và mở rộng kiến thức.
- + 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.
- + Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp sinh viên tiếp cận với thực tế về nghiệp vụ buồng phòng.
- + Trong quá trình giảng bài lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để sinh viên nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.
- + Lớp học chia làm các nhóm từ 2-3 sinh viên.
- Đối với người học:
 - + Đọc trước tài liệu.
 - + Làm bài tập về nhà.
 - + Làm các bài thực hành theo hướng dẫn của giáo viên.
 - + Phát biểu ý kiến xây dựng bài.
 - a. Những trọng tâm cần chú ý:
 - Quy trình vệ sinh buồng.
 - Quy trình phục vụ khách lưu trú.

4. Tài liệu tham khảo:

- [1] Bài giảng môn Nghiệp vụ buồng phòng, Bộ môn Quản trị Kinh doanh – Du lịch, 2018.
- [2] Vũ Thị Bích Phượng, Phan Thị Mai Thảo, *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng*, NXB Hà Nội, 2005.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

(*) Thời gian kiểm tra được tích hợp giữa lý thuyết với thực hành được tính vào giờ thực hành.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: XÂY DỰNG THỰC ĐƠN

Mã mô đun: 1842105002

Thời gian thực hiện mô đun: 60 giờ ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun:

- Vị trí: Mô đun này được thực hiện khi bắt đầu học các mô đun chuyên ngành
- Tính chất: Là mô đun cơ sở ngành, thuộc các mô đun đào tạo bắt buộc

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

- + Trình bày được các loại thực đơn, cấu trúc bữa ăn
- + Trình bày được các căn cứ và nguyên tắc khi xây dựng thực đơn, phương pháp dựng thực đơn, cách thức trình bày.

- Về kỹ năng:

- + Phân biệt được các loại thực đơn
- + Xây dựng và trình bày một số thực đơn cụ thể.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Tuân thủ nghiêm túc các quy định cần thiết khi xây dựng thực đơn
- + Hình thành đức tính cẩn thận, chắc chắn.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. CƠ CẤU BỮA ĂN 1.1. Khái niệm chung về khẩu vị và tập quán ăn uống 1.1.1. Khẩu vị ăn uống	9	5	4	

	<p>1.1.2. Tập quán ăn uống</p> <p>1.2. Các bữa ăn trong ngày</p> <p>1.2.1. Các bữa ăn chính</p> <p>1.2.2. Các bữa ăn phụ</p> <p>1.3. Cấu trúc món ăn trong các bữa ăn</p> <p>1.3.1. Phần khai vị</p> <p>1.3.2. Phần ăn chính</p> <p>1.3.3. Phần tráng miệng</p> <p>1.4. Các loại tiệc</p> <p>1.4.1. Tiệc đứng</p> <p>1.4.2. Tiệc ngồi</p>				
2	<p>Bài 2. NGUYÊN TẮC XÂY DỰNG THỰC ĐƠN</p> <p>2.1. Khái niệm và vai trò của thực đơn</p> <p>2.1.1. Khái niệm</p> <p>2.1.2. Vai trò</p> <p>2.1.3. Phân loại</p> <p>2.2. Cấu tạo thực đơn</p> <p>2.2.1. Thực đơn tự chọn</p> <p>2.2.2. Thực đơn bữa ăn</p> <p>2.3. Căn cứ để xây dựng thực đơn</p> <p>2.4. Nguyên tắc xây dựng thực đơn</p>	14	10	4	
3	<p>Bài 3. PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG THỰC ĐƠN</p> <p>3.1. Quy trình xây dựng thực đơn</p> <p>3.2. Xây dựng thực đơn theo tiêu chuẩn suất ăn</p>	37	15	20	2

	3.3. Xây dựng thực đơn chọn món 3.4. Xây dựng thực đơn theo chế độ ăn đặc biệt 3.5. Xây dựng thực đơn dài ngày				
	Cộng	60	30	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. CƠ CẤU BỮA ĂN

Thời gian: 9 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được khẩu vị, tập quán ăn uống và các nhân tố ảnh hưởng đến khẩu vị, tập quán ăn uống.

Trình bày được các bữa ăn, bữa tiệc, cấu trúc món ăn trong bữa.

2. Nội dung bài

1.1. Khái niệm chung về khẩu vị và tập quán ăn uống.

1.1.1. Khẩu vị ăn uống

1.1.2. Tập quán ăn uống

1.2. Các bữa ăn trong ngày

1.2.1. Các bữa ăn chính

1.2.2. Các bữa ăn phụ

1.3. Cấu trúc món ăn trong các bữa ăn

1.3.1. Phần khai vị

1.3.2. Phần ăn chính

1.3.3. Phần tráng miệng

1.4. Các loại tiệc

1.4.1. Tiệc đứng

1.4.2. Tiệc ngồi

Bài 2. NGUYÊN TẮC XÂY DỰNG THỰC ĐƠN

Thời gian: 14 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được khái niệm, cách phân loại và vai trò của thực đơn.

Nêu được cấu tạo, cách trình bày một số thực đơn thông dụng

Trình bày được các căn cứ và nguyên tắc khi xây dựng thực đơn

2. Nội dung bài

2.1. Khái niệm và vai trò của thực đơn

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Vai trò

2.1.3. Phân loại

2.2. Cấu tạo thực đơn

2.2.1. Thực đơn tự chọn

2.2.2. Thực đơn bữa ăn

2.3. Căn cứ để xây dựng thực đơn

2.4. Nguyên tắc xây dựng thực đơn

Bài 3. PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG THỰC ĐƠN

Thời gian: 37 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được quy trình để xây dựng các thực đơn thông dụng

Trình bày được trình tự và các phương pháp tính toán để xây dựng các thực đơn thông dụng

Xây dựng các thực đơn đảm bảo tính chính xác, khoa học, hợp lý, thời gian cho phép

2. Nội dung bài

3.1. Quy trình xây dựng thực đơn

3.2. Xây dựng thực đơn theo tiêu chuẩn suất ăn

3.3. Xây dựng thực đơn chọn món

3.4. Xây dựng thực đơn theo chế độ ăn đặc biệt

3.5. Xây dựng thực đơn dài ngày

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị, máy móc: Máy tính, máy chiếu

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài giảng phương pháp xây dựng thực đơn

4. Các điều kiện khác:

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức

Trình bày được các căn cứ, nguyên tắc xây dựng thực đơn

Trình bày được quy trình xây dựng thực đơn

- Kỹ năng

Phân biệt được các loại thực đơn

Xây dựng được các loại thực đơn cụ thể

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Cẩn thận, tỉ mỉ, tuân thủ nguyên tắc và quy trình xây dựng thực đơn

2. Phương pháp:

- Áp dụng phương pháp kiểm tra đánh giá quá trình (kiểm tra đánh giá thường xuyên) và kiểm tra đánh giá kết thúc (kiểm tra đánh giá tổng kết).

Việc đánh giá kết quả học tập của môn học áp dụng cho phương thức đào tạo tín chỉ và căn cứ theo Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành “Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp”.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng Quản trị kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

- Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, hướng dẫn tìm hiểu và mở rộng kiến thức.

- 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

- Kết hợp sử dụng máy chiếu, bảng hình, biểu mẫu minh họa giúp sinh viên tiếp cận với thực tế công việc xây dựng thực đơn.

- Trong quá trình giảng bài lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để sinh viên nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

3. Những trọng tâm cần chú ý

Phương pháp xây dựng thực đơn

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Nguyễn Hữu Thủy, Giáo trình phương pháp xây dựng thực đơn, NXB Hà Nội, 2008

[2] Trịnh Xuân Dũng (chủ biên) – Vũ Thị Hoà, Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống, NXB ĐHQG Hà Nội, 2000

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: VĂN HÓA ẨM THỰC

Mã môn học: 1842105003

Thời gian thực hiện mô đun: 60 giờ ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun:

- Vị trí: Mô đun này được thực hiện khi bắt đầu học các mô đun chuyên ngành.
- Tính chất: Là môn học tự chọn chuyên ngành

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

Trình bày được những kiến thức cơ bản về văn hóa ẩm thực nói chung, những đặc điểm trong văn hóa ẩm thực Việt Nam và một số quốc gia trên thế giới nói riêng.

- Về kỹ năng:

- + Phân tích được những yếu tố ảnh hưởng đến tập quán và khẩu vị ăn uống.
- + Vận dụng được những kiến thức của môn học để phục vụ thực khách tốt.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Tôn trọng văn hóa ẩm thực của con người đến từ các nền văn hóa khác nhau.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN HÓA ÂM THỰC 1.1. Văn hóa và văn hóa âm thực 1.2. Vai trò của văn hóa âm thực trong du lịch	4	4		
2	Bài 2. TẬP QUÁN VÀ KHẨU VỊ ĂN UỐNG 2.1. Khái niệm về tập quán và khẩu vị ăn uống 2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến tập quán và khẩu vị ăn uống 2.3. Tập quán và khẩu vị ăn uống theo tôn giáo	10	6	4	
3	Bài 3. TẬP QUÁN VÀ KHẨU VỊ ĂN UỐNG CỦA KHU VỰC CHÂU Á 3.1. Tập quán và khẩu vị ăn uống chung của khu vực châu Á 3.2. Tập quán và khẩu vị ăn uống một số quốc gia khu vực châu Á	24	10	12	2
4	Bài 4. TẬP QUÁN VÀ KHẨU VỊ ĂN UỐNG	22	10	12	

	CỬA KHU VỰC ÂU- MỸ 4.1. Tập quán và khẩu vị ăn uống chung của khu vực Âu- Mỹ 4.2. Tập quán và khẩu vị ăn uống một số quốc gia tiêu biểu trong khu vực Âu- Mỹ				
	Cộng	60	30	28	2

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN HÓA ẨM THỰC

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được các định nghĩa văn hóa, khái niệm văn hóa ẩm thực. Phân tích vai trò của văn hóa ẩm thực trong du lịch

2. Nội dung bài

1.1. Văn hóa và văn hóa ẩm thực

1.1.1. Định nghĩa văn hóa

1.1.2. Khái niệm văn hóa ẩm thực

1.2. Vai trò của văn hóa ẩm thực trong du lịch

Bài 2. TẬP QUÁN VÀ KHẨU VỊ ĂN UỐNG

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được những kiến thức cơ bản về tập quán và khẩu vị ăn uống. Phân tích được những yếu tố ảnh hưởng đến tập quán và khẩu vị ăn uống. Tập quán và khẩu vị ăn uống theo tôn giáo

2. Nội dung bài

2.1. Khái niệm về tập quán và khẩu vị ăn uống

2.1. Khái niệm tập quán ăn uống

2.1.2. Khái niệm khẩu vị ăn uống

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến tập quán và khẩu vị ăn uống

2.2.1. Địa lý và khí hậu

2.2.2. Lịch sử và văn hóa

2.2.3. Tôn giáo

2.2.4. Nghề nghiệp

2.3. Tập quán và khẩu vị ăn uống theo tôn giáo

2.3.1. Đạo Hồi

2.3.2. Đạo Hindu

2.3.3. Đạo Phật

2.3.4. Đạo Cơ Đốc giáo

2.3.5. Đạo Do Thái

Bài 3. TẬP QUÁN VÀ KHẨU VỊ ĂN UỐNG CỦA KHU VỰC CHÂU Á Thời gian:
24 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được tập quán và khẩu vị ăn uống chung của khu vực châu Á, những đặc điểm trong văn hóa ẩm thực của Việt Nam và một số quốc gia trong khu vực châu Á.

2. Nội dung bài

3.1. Tập quán và khẩu vị ăn uống chung của khu vực châu Á

3.1.1. Cơ cấu bữa ăn

3.1.2. Thực phẩm và phương pháp chế biến

trong ăn uống

3.1.3. Ứng xử trong ăn uống

3.2. Tập quán và khẩu vị ăn uống một số quốc gia khu vực châu Á

3.2.1. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Việt nam

3.2.2. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Trung Quốc

3.2.3. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Nhật Bản

3.2.4. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Hàn Quốc

3.2.5. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Thái Lan

3.2.6. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Ấn Độ

Chương 4. VĂN HOÁ ỨNG XỬ VỚI MÔI TRƯỜNG XÃ HỘI

Thời gian: 22 giờ

1. Mục tiêu

Trình bày được những kiến thức cơ bản về tập quán và khẩu vị ăn uống chung của khu vực Âu- Mỹ, những đặc điểm trong văn hóa ẩm thực của một số quốc gia khu vực Âu- Mỹ

2. Nội dung bài

4.1. Tập quán và khẩu vị ăn uống chung của khu vực Âu- Mỹ

4.1.1. Cơ cấu và dụng cụ trong bữa ăn

4.1.1. Thực phẩm và phương pháp chế biến trong ăn uống

4.1.3. Ứng xử trong ăn uống

4.2. Tập quán và khẩu vị ăn uống một số quốc gia tiêu biểu trong khu vực Âu- Mỹ

4.2.1. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Pháp

4.2.2. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Ý

4.2.3. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Đức

4.2.4. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Anh

4.2.5. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Nga

4.2.6. Tập quán và khẩu vị ăn uống của Mỹ

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị, máy móc: Máy tính, máy chiếu
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài giảng văn hóa ẩm thực
4. Các điều kiện khác:

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- **Kiến thức**

Trình bày được những kiến thức cơ bản về văn hóa ẩm thực nói chung, những đặc điểm trong văn hóa ẩm thực Việt Nam và một số quốc gia trên thế giới nói riêng.

- **Kỹ năng**

- + Phân tích được những yếu tố ảnh hưởng đến tập quán và khẩu vị ăn uống.
- + Vận dụng được những kiến thức của môn học để phục vụ thực khách tốt.

- **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

Tôn trọng ẩm thực của con người đến từ các nền văn hóa khác nhau.

2. Phương pháp:

- Áp dụng phương pháp kiểm tra đánh giá quá trình (kiểm tra đánh giá thường xuyên) và kiểm tra đánh giá kết thúc (kiểm tra đánh giá tổng kết).

Việc đánh giá kết quả học tập của môn học áp dụng cho phương thức đào tạo tín chỉ và căn cứ theo Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành “Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp”.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng Quản trị kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

- Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để vận dụng các phương pháp phù hợp nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

- Giao bài tập để sinh viên tự nghiên cứu vấn đề

3. Những trọng tâm cần chú ý

- Làm rõ tập quán và khẩu vị ăn uống, các yếu tố ảnh hưởng đến tập quán và khẩu vị ăn uống

- Nghiên cứu điểm khác biệt trong nền văn hóa ẩm thực của mỗi nền văn hóa khác nhau

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Bài giảng Văn hóa ẩm thực, tổ bộ môn Quản trị Kinh doanh – Du lịch, 2018

[2] Nguyễn Nguyệt Cẩm, Giáo trình văn hóa ẩm thực, NXB Hà Nội, 2008

[3] Tiến sĩ Trịnh Xuân Dũng- Hoàng Minh Khang, Tập quán và khẩu vị ăn uống của một số nước- thực đơn trong nhà hàng, trường trung học nghiệp vụ du lịch Hà Nội, 2000

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: NGHIỆP VỤ BAR

Mã mô đun: 1842105005

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 48 giờ; Kiểm tra: 4 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun:

- Vị trí:

+ Đây là mô đun kỹ thuật cơ sở, được bố trí học trước các mô đun chuyên môn nghề.

- Tính chất:

+ Là mô đun đào tạo cơ sở nghề bắt buộc.

+ Là mô đun trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ bar tại các khách sạn, nhà hàng, quán cà phê.

+ Là mô đun chuyên ngành cho các mô đun và mô đun khác như nghiệp vụ nhà hàng.

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

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

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

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

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

+ Phân biệt các loại bar, các loại đồ uống

+ Nhận biết được các loại thức uống không cồn, có cồn phục vụ trong quầy bar.

- Về kỹ năng:

+ Thực hiện được kỹ thuật pha chế các loại sinh tố, nước ép trái cây, coffee.

+ Thực hiện được kỹ thuật pha chế cocktail bắt buộc và cocktail sáng tạo

+ Vận dụng những kiến thức của môn học để đem lại sự hài lòng cho du khách.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

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

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

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

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

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p>Bài 1. TỔ CHỨC LAO ĐỘNG VÀ PHỤC VỤ TRONG BỘ PHẬN BAR</p> <p>1.1. Các loại bar trong khách sạn</p> <p><i>1.1.1. Khái niệm</i></p> <p><i>1.1.2. Các loại bar trong khách sạn</i></p> <p><i>1.1.3. Thời gian hoạt động của bar</i></p> <p>1.2. Tổ chức nhân sự trong bộ phận bar</p> <p><i>1.2.1. Tổ chức bộ máy hoạt động trong bar.</i></p> <p><i>1.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của từng chức danh</i></p> <p><i>1.2.3. Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ bar</i></p>	4	4	0	0
2	Bài 2. TRANG THIẾT BỊ	4	4	0	0

	<p>DỤNG CỤ VÀ VỆ SINH TRONG PHỤC VỤ BAR</p> <p>2.1. Nguyên tắc bài trí và sắp đặt quầy bar</p> <p><i>2.1.1. Nguyên tắc thiết kế</i></p> <p><i>2.1.2. Bài trí và cách đặt quầy bar</i></p> <p><i>2.1.3. Bài trí sắp đặt tại bar</i></p> <p><i>2.1.4. Sắp đặt các hệ thống khác</i></p> <p>2.2. Các trang thiết bị và dụng cụ trong quầy bar</p> <p><i>2.2.1. Đồ gỗ</i></p> <p><i>2.2.2. Đồ vải</i></p> <p><i>2.2.3. Đồ sành sứ, thủy tinh</i></p>				
3	<p>Bài 3. CÁC NGUYÊN LIỆU VÀ HÀNG HÓA TRONG BAR</p> <p>3.1. Thức uống có cồn</p> <p><i>3.1.1. Bia</i></p> <p><i>3.1.2. Rượu vang</i></p> <p><i>3.1.3. Rượu mạnh</i></p> <p><i>3.1.4. Rượu mùi</i></p> <p>3.2. Đồ uống không cồn</p> <p><i>3.2.1. Nước hoa quả, nước trái cây</i></p> <p><i>3.2.2. Siro</i></p> <p><i>3.2.3. Nước khoáng thiên nhiên</i></p> <p><i>3.2.4. Nước uống có hương</i></p>	17	8	8	1

	<p><i>vị và có ga</i></p> <p><i>3.2.5. Nước có chất kích thích</i></p> <p>3.3. Các nguyên liệu hàng hóa khác</p> <p>KIỂM TRA</p>				
4	<p>Bài 4. KỸ THUẬT PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ CÁC LOẠI ĐỒ UỐNG</p> <p>4.1. Khái niệm về đồ uống pha chế</p> <p><i>4.1.1. Khái niệm chung về đồ uống pha chế</i></p> <p><i>4.1.2. Rượu pha chế</i></p> <p><i>4.1.3. Phân loại đồ uống pha chế</i></p> <p>4.2. Những yêu cầu khi làm đồ uống pha chế</p> <p><i>4.2.1. Nguyên tắc pha chế</i></p> <p><i>4.2.2. Đơn vị đo lường</i></p> <p><i>4.2.3. Yêu cầu về nguyên liệu</i></p> <p>4.3. Nghệ thuật trang trí</p> <p><i>4.3.1. Dụng cụ chuyên dùng trong trang trí</i></p> <p><i>4.3.2. Nguyên liệu dùng trong trang trí</i></p> <p>4.4. Phương pháp trang trí</p> <p>4.5. Kỹ thuật pha chế đồ uống</p> <p>4.6. Kỹ thuật pha chế và</p>	65	12	50	3

<p>phục vụ đồ uống</p> <p>4.6.1. Kỹ thuật pha chế nước quả</p> <p>4.6.2. Kỹ thuật pha trà</p> <p>4.6.3. Kỹ thuật pha cà phê</p> <p>4.6.4. Kỹ thuật pha cocktail</p> <p>4.7. Một số công thức pha chế đồ uống</p> <p>4.7.1. Một số công thức pha chế đồ uống không cồn</p> <p>4.7.2. Một số công thức pha chế đồ uống có cồn</p> <p>KIỂM TRA</p>					
Cộng	90	28	58	4	

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. Tổ chức lao động và phục vụ trong bộ phận bar

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm về bộ phận bar.
- Trình bày được chức năng, nhiệm vụ của bộ phận bar và tổ chức lao động của bộ phận bar.

2. Nội dung:

1.1. Các loại bar trong khách sạn

1.1.2. Khái niệm

1.1.2. Các loại bar trong khách sạn

1.1.3. Thời gian hoạt động của bar

1.2. Tổ chức nhân sự trong bộ phận bar

1.2.1. Tổ chức bộ máy hoạt

Bài 2. Trang thiết bị dụng cụ và vệ sinh trong phục vụ bar

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được trang thiết bị trong bar.
- Trình bày được các cách bài trí sắp xếp, trang thiết bị tiện nghi trong bar

2. Nội dung:

2.1. Nguyên tắc bài trí và sắp đặt quầy bar

- 2.1.1. Nguyên tắc thiết kế
- 2.1.2. Bài trí và cách đặt quầy bar
- 2.1.3. Bài trí sắp đặt tại bar
- 2.1.4. Sắp đặt các hệ thống khác

2.2. Các trang thiết bị và dụng cụ trong quầy bar

- 2.2.1. Đồ gỗ
- 2.2.2. Đồ vải
- 2.2.3. Đồ sành sứ, thủy tinh

Bài 3. Các nguyên liệu và hàng hóa trong bar

Thời gian: 17 giờ

1. Mục tiêu:

- Nêu được các nguyên liệu, thức uống có cồn và không cồn thông dụng.
- Phân biệt được các dòng rượu mạnh.

2. Nội dung:

3.1. Thức uống có cồn

- 3.1.1. Bia
- 3.1.2. Rượu vang
- 3.1.3. Rượu mạnh
- 3.1.4. Rượu mùi

3.2. Đồ uống không cồn

- 3.2.1. Nước hoa quả, nước trái cây
- 3.2.2. Siro
- 3.2.3. Nước khoáng thiên nhiên
- 3.2.4. Nước uống có hương vị và có ga
- 3.2.5. Nước có chất kích thích

3.3. Các nguyên liệu hàng hóa khác

KIỂM TRA

Bài 4 . Kỹ thuật pha chế và phục vụ các loại đồ uống

Thời gian: 65 giờ

1. Mục tiêu

- Nêu được các công thức trong pha chế đồ uống có cồn và không cồn.
- Thực hiện được quy trình pha chế cocktail, sinh tố, nước ép trái cây.

2. Nội dung:

4.1. Khái niệm về đồ uống pha chế

4.1.1. Khái niệm chung về đồ uống pha chế

4.1.2. Rượu pha chế

4.1.3. Phân loại đồ uống pha chế

4.2. Những yêu cầu khi làm đồ uống pha chế

4.2.1. Nguyên tắc pha chế

4.2.2. Đơn vị đo lường

4.2.3. Yêu cầu về nguyên liệu

4.3. Nghệ thuật trang trí

4.3.1. Dụng cụ chuyên dùng trong trang trí

4.3.2. Nguyên liệu dùng trong trang trí

4.4. Phương pháp trang trí

4.5. Kỹ thuật pha chế đồ uống

4.6. Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống

4.6.1. Kỹ thuật pha chế nước quả

4.6.2. Kỹ thuật pha trà

4.6.3. Kỹ thuật pha cà phê

4.6.4. Kỹ thuật pha cocktail

4.7. Một số công thức pha chế đồ uống

4.7.1. Một số công thức pha chế đồ uống không cồn

4.7.2. Một số công thức pha chế đồ uống có cồn

KIỂM TRA

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng:

- Phòng học lý thuyết, phòng thực hành.

2. Trang thiết bị, máy móc:

- Máy chiếu (Projector).
- Máy tính.
- Hệ thống âm thanh: âm ly, micro, loa.

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

- Tài liệu phát tay.
- Đĩa VCD, đĩa DVD.

4. Các điều kiện khác:

- Các trang thiết bị và phương tiện hỗ trợ giảng dạy hỗ trợ phần thực hành.
- Giáo trình, giáo án, tư liệu, tài liệu minh họa về nghiệp vụ bar.

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- Về kiến thức

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

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

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

+ Phân biệt các loại bar, các loại đồ uống

+ Nhận biết được các loại thức uống không cồn, có cồn phục vụ trong quầy bar.

- Về kỹ năng:

+ Thực hiện được kỹ thuật pha chế các loại sinh tố, nước ép trái cây, coffee.

+ Thực hiện được kỹ thuật pha chế cocktail bắt buộc và cocktail sáng tạo

+ Vận dụng những kiến thức của môn học để đem lại sự hài lòng cho du khách.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Số giờ tham gia học.

+ Tính cẩn thận, nghiêm túc trong công việc, đảm bảo an toàn cho người và thiết bị.

2. Phương pháp:

- Về lý thuyết: Kiểm tra viết, vấn đáp.

- Về thực hành: Thực hành pha chế các loại đồ uống có cồn và không cồn.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng mô đun:

Chương trình áp dụng cho học sinh cao đẳng nghề QTKDKSNH.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng giảng dạy.

+ Khi giải bài tập, làm các bài thực hành: giáo viên hướng dẫn, thao tác mẫu và sửa sai tại chỗ cho sinh viên.

+ Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, hướng dẫn tìm hiểu và mở rộng kiến thức.

+ 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.

+ Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp sinh viên tiếp cận với thực tế về nghiệp vụ bar.

+ Trong quá trình giảng bài lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để sinh viên nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

+ Lớp học chia làm các nhóm từ 2-3 sinh viên.

- Đối với người học:

+ Đọc trước tài liệu.

+ Làm bài tập về nhà.

+ Làm các bài thực hành theo hướng dẫn của giáo viên.

+ Phát biểu ý kiến xây dựng bài.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Pha chế thức uống có cồn.

- Pha chế thức uống không cồn.

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Bài giảng môn Nghiệp vụ bar, Bộ môn Quản trị Kinh doanh – Du lịch, 2018.

[2] Nguyễn Xuân Ra, *Kỹ thuật pha chế cocktail và một nghìn lẻ một công thức cocktail*, NXB Hà Nội, 1998.

[3] Nguyễn Xuân Ra, *Kỹ thuật pha chế và nghệ thuật pha chế cocktail*, NXB Hà Nội, 2001.

[4] Trịnh Xuân Dũng, *Bar và đồ uống*, NXB Giáo dục, 1999.

[5] Trịnh Xuân Dũng, *Kỹ thuật phục vụ bản bar*, NXB Hà Nội, 2000.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

(*) Thời gian kiểm tra được tích hợp giữa lý thuyết với thực hành được tính vào giờ thực hành.

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

Mã mô đun: 1842105006

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 50 giờ; Kiểm tra: 10 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun:

- Vị trí: Mô đun này được thực hiện sau các môn học hoặc mô đun cơ sở
- Tính chất: Là mô đun chuyên ngành, thuộc các mô đun đào tạo bắt buộc

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

- + Trình bày được yêu cầu về vệ sinh cá nhân người nhân viên phục vụ
- + Trình bày được kỹ thuật bung bê khay, đĩa
- + Trình bày được nguyên tắc bày bàn ăn Âu, Á
- + Trình bày được quy trình phục vụ ăn trong nhà hàng

- Về kỹ năng:

- + Đáp ứng được yêu cầu về vệ sinh, trang phục và tác phong trong phục vụ
- + Thực hiện được kỹ thuật bung bê khay đĩa
- + Bày được bàn ăn Âu, Á
- + Chuẩn bị được bàn tiệc
- + Thực hiện được công tác phục vụ khách ăn trong nhà hàng
- + Giải quyết được phàn nàn và xử lý được tình huống xảy ra trong quá trình phục vụ

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Yêu thích nghề phục vụ nhà hàng

+ Rèn luyện tính cẩn thận, thái độ làm việc tốt

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p>Bài 1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC</p> <p>1.1. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ</p> <p>1.2. Những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ</p> <p>1.3. Trang phục và vệ sinh cá nhân</p> <p>1.4. Tác phong chuyên nghiệp trong phục vụ</p>	5	3	2	
2	<p>Bài 2. CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG</p> <p>2.1. Trang thiết bị dụng cụ phục vụ trong nhà hàng</p> <p>2.2. Vệ sinh và cất trữ dụng cụ ăn uống</p> <p>2.3. Trải khăn bàn, gấp khăn ăn</p> <p>2.4. Chuẩn bị dụng cụ phục vụ</p> <p>2.5. Bày bàn ăn</p>	36	10	22	4
3	<p>Bài 3. PHỤC VỤ ĂN UỐNG</p> <p>3.1. Cấu trúc bữa ăn và dụng cụ ăn uống</p> <p>3.2. Kiến thức về thức uống và phục vụ đồ uống</p> <p>3.3. Kỹ thuật phục vụ cơ bản</p>	31	9	18	4

	3.4. Quy trình phục vụ ăn uống				
4	Bài 4. TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ CÁC LOẠI TIỆC 4.1. Tiệc ngồi ăn Âu Á 4.2. Tiệc tự chọn 4.3. Tiệc rượu 4.4. Tiệc trà – hội nghị - hội thảo 4.5. Tiệc ngoài trời	18	7	9	2
	Cộng	90	30	50	10

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được nhiệm vụ, công việc cụ thể mà một người phục vụ thực hiện;
- Nêu ra được những yêu cầu về cá nhân đối với nhân viên phục vụ;
- Nêu ra được những yêu cầu về trang phục và vệ sinh cá nhân của người phục vụ;
- Hình thành tác phong chuyên nghiệp trong phục vụ của nhân viên phục vụ.

2. Nội dung bài

- 1.1. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ
- 1.2. Những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ
- 1.3. Trang phục và vệ sinh cá nhân
- 1.4. Tác phong chuyên nghiệp trong phục vụ

Bài 2. CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG

Thời gian: 36 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được hệ thống trang thiết bị dụng cụ phục vụ trong nhà hàng;
- Vận dụng được kỹ thuật trải, thay khăn bàn ăn;
- Vận dụng gấp một số kiểu khăn ăn;
- Vận dụng được kiến thức về chuẩn bị phục vụ trong nhà hàng;
- Thực hiện được các kiểu bày bàn ăn.

2. Nội dung bài

- 2.1. Trang thiết bị dụng cụ phục vụ trong nhà hàng
- 2.2. Vệ sinh và cất trữ dụng cụ ăn uống
- 2.3. Trải khăn bàn, gấp khăn ăn
- 2.4. Chuẩn bị dụng cụ phục vụ
- 2.5. Bày bàn ăn

Bài 3. PHỤC VỤ ĂN UỐNG

Thời gian: 31 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được kiến thức về các bữa ăn, thói quen ăn uống Á, Âu;
- Trình bày được kiến thức về thức uống và cách phục vụ;
- Trình bày được các mô hình phục vụ tiêu biểu;
- Vận dụng được một số kỹ thuật phục vụ trong nhà hàng;
- Vận dụng được các quy trình phục vụ ăn uống;
- Trình bày được các giai đoạn phục vụ uống.

2. Nội dung bài

- 3.1. Cấu trúc bữa ăn và dụng cụ ăn uống
- 3.2. Kiến thức về thức uống và phục vụ đồ uống
- 3.3. Kỹ thuật phục vụ cơ bản
- 3.4. Quy trình phục vụ ăn uống

Bài 4. TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ CÁC LOẠI TIỆC

Thời gian: 18 giờ

1. Mục tiêu

- Xếp được các kiểu bàn tiệc;
- Vận dụng được kiến thức để chuẩn bị phục vụ tiệc;
- Bày được các loại bàn tiệc;
- Phục vụ được các loại tiệc.

2. Nội dung bài

- 4.1. Tiệc ngồi ăn Âu Á
- 4.2. Tiệc tự chọn
- 4.3. Tiệc rượu
- 4.4. Tiệc trà – hội nghị - hội thảo
- 4.5. Tiệc ngoài trời

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng: Phòng thực hành nhà hàng

2. Trang thiết bị, máy móc: Máy chiếu (Projector), máy tính, hệ thống âm thanh: âm ly, micro, loa

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Tài liệu phát tay, Đĩa VCD, đĩa DVD

4. Các điều kiện khác: Các trang thiết bị và phương tiện hỗ trợ giảng dạy.

- Mô đun này được giảng dạy sau khi học sinh đã được trang bị kiến thức về tâm lý khách du lịch, văn hóa ẩm thực và những môn học có liên quan khác.

- Giáo trình, giáo án, tư liệu, tài liệu minh họa về nghề nghiệp vụ bàn.

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Yêu cầu về cá nhân người phục vụ

+ Quy trình thực hiện bày bàn

- Về kỹ năng:

+ Kỹ thuật bung bê khay đĩa

+ Thực hiện bày bàn ăn

+ Thực hiện bày bàn tiệc

+ Thực hiện phục vụ

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có khả năng tự thực hiện

2. Phương pháp:

- Áp dụng phương pháp kiểm tra đánh giá quá trình (kiểm tra đánh giá thường xuyên) và kiểm tra đánh giá kết thúc (kiểm tra đánh giá tổng kết).

- Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với thực hành

Việc đánh giá kết quả học tập của môn học áp dụng cho phương thức đào tạo tín chỉ và căn cứ theo Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành “Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp”.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng mô đun:

Chương trình áp dụng cho sinh viên nghề cao đẳng Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

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

- Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, hướng dẫn tìm hiểu và mở rộng kiến thức.

- 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

- Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp sinh viên tiếp cận với thực tế về nghiệp vụ nhà hàng.

- Trong quá trình giảng bài lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để sinh viên nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

3. Những trọng tâm cần chú ý

Bày bàn ăn, quy trình phục vụ.

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Bài giảng Nghiệp vụ nhà hàng, Bộ môn QTKD – DL, trường Cao đẳng Công thương Miền Trung

[2]. Trịnh Xuân Dũng, Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống, NXB Thống kê, Hà Nội, 2014.

[3]. Tài liệu Nghiệp vụ bàn, VTOS, 2013.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

Mã mô đun: 1822600010

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 58 giờ; Kiểm tra: 4 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí:

+ Nghiệp vụ Lễ tân là một mô đun đào tạo nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ trung cấp “ Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn ”

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

- Tính chất:

- + Là mô đun đào tạo cơ sở nghề bắt buộc.
- + Là mô đun trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ lễ tân tại các khách sạn.
- + Là mô đun chuyên ngành cho các mô đun và mô đun khác như nghiệp vụ buồng phòng.

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

- + Khái quát được hệ thống sản phẩm của khách sạn, các nguồn khách để tiến hành các hoạt động nhận đặt buồng.
- + Trình bày được cơ sở lý thuyết của các quy trình tiếp nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú và tiễn khách.

- Về kỹ năng:

- + Vận dụng cơ sở lý thuyết học sinh thực hiện được các nghiệp vụ của một nhân viên lễ tân.
- + Phục vụ đem lại sự hài lòng cho khách.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện cho học sinh khả năng giao tiếp trong phục vụ, có ý thức tốt trong hoạt động phục vụ khách.

III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p>Bài 1. GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN</p> <p>1.1. Khái niệm bộ phận lễ tân</p> <p>1.2. Vai trò, vị trí, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân</p> <p>1.2.1. Vai trò, vị trí của bộ</p>	4	4	0	0

<p>phận lễ tân khách sạn</p> <p>1.2.2. Nhiệm vụ cơ bản của bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>1.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>1.4. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân</p> <p>1.4.1. Yêu cầu về hình thức và thể chất</p> <p>1.4.2. Yêu cầu về kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ</p> <p>1.4.3. Yêu cầu về ngoại ngữ và tin học</p> <p>1.4.4. Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp</p> <p>1.5. Hoạt động của bộ phận lễ tân qua các giai đoạn phục vụ khách</p> <p>1.5.1. Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn</p> <p>1.5.2. Giai đoạn khách đến khách sạn</p> <p>1.5.3. Giai đoạn khách lưu trú tại khách sạn</p> <p>1.5.4. Giai đoạn khách thanh toán rời khách sạn</p>				
<p>Bài 2. HỆ THỐNG HÀNG HOÁ VÀ DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN</p> <p>2.1. Sản phẩm của khách sạn là gì</p>	4	4	0	0

<p>2.2. Tầm quan trọng của việc nắm vững sản phẩm của khách sạn đối với nhân viên lễ tân</p> <p>2.3. Hệ thống hàng hoá và dịch vụ của khách sạn</p> <p>2.3.1. Hệ thống các dịch vụ</p> <p>2.3.2. Hệ thống các hàng hoá</p>				
<p>Bài 3. ĐẶT BUỒNG</p> <p>3.1. Khái quát chung về đặt buồng</p> <p>3.1.1. Đặt buồng là gì</p> <p>3.1.2. Những lợi ích của việc đặt buồng</p> <p>3.1.3. Dịch vụ buồng ngủ</p> <p>3.1.4. Các loại giá buồng</p> <p>3.1.5. Sổ sách, biểu mẫu và trang thiết bị nhận đặt buồng</p> <p>3.2. Các nguồn đặt buồng</p> <p>3.2.1. Nguồn khách trực tiếp đặt buồng với khách sạn</p> <p>3.2.2. Nguồn khách đặt buồng thông qua các tổ chức đặt buồng trung gian</p> <p>3.3. Các hình thức đặt buồng</p> <p>3.3.1. Đặt buồng bằng lời</p>	18	5	12	1

<p>3.3.2. Đặt buồng bằng văn bản</p> <p>3.4. Đặt buồng đảm bảo và không đảm bảo</p> <p>3.4.1. Đặt buồng đảm bảo</p> <p>3.4.2. Đặt buồng không đảm bảo</p> <p>3.5. Các kỹ năng bán buồng và các dịch vụ của nhân viên lễ tân</p> <p>3.5.1. Các hình thức bán buồng và các dịch vụ</p> <p>3.5.2. Một số yêu cầu của nhân viên lễ tân đối với công việc bán buồng và các dịch vụ</p> <p>3.5.3. Các phương pháp chào bán sản phẩm</p> <p>3.6. Quy trình tiếp nhận đặt buồng</p> <p>3.6.1. Quy trình tiếp nhận đặt buồng</p> <p>3.6.2. Những điều cần chú ý khi nhận đặt buồng</p> <p>3.6.3. Một số tình huống thường xảy ra khi tiếp nhận đặt buồng</p> <p>3.6.4. Nhận đặt buồng quá tải</p> <p>3.6.5. Dự kiến xếp buồng trước cho khách</p> <p>3.7. Những công việc sau</p>				
--	--	--	--	--

<p>khi nhận đặt buồng</p> <p>3.7.1. Cập nhật mọi thông tin về các đặt buồng đã nhận</p> <p>3.7.2. Khẳng định đặt buồng của khách</p> <p>3.7.3. Sắp xếp bảo quản các phiếu đặt buồng đã nhận</p> <p>3.7.4. Lập danh sách khách đợi</p> <p>3.7.5. Chuẩn bị danh sách khách dự định đến và đi</p> <p>3.7.6. Lập báo cáo đặt buồng</p> <p>3.8. Nhận đặt trước các dịch vụ khác</p> <p>3.8.1. Nhận đặt tiệc</p> <p>3.8.2. Nhận đặt phòng hội nghị</p> <p>3.8.3. Nhận đặt xe đón</p> <p>3.8.4. Nhận đặt dịch vụ tham quan du lịch</p> <p>3.8.5. Nhận đặt một số dịch vụ khác</p> <p>3.9. Sửa đổi và huỷ đặt buồng</p> <p>3.9.1. Sửa đổi đặt buồng</p> <p>3.9.2. Huỷ đặt buồng</p> <p>3.9.3. Nhận lại các đặt buồng đã huỷ</p> <p>3. 10 Nhận đặt buồng cho khách quan trọng, khách</p>				
---	--	--	--	--

<p>đoàn, khách đi theo tour</p> <p>3.10.1. Quy trình nhận đặt buồng cho khách quan trọng</p> <p>3.10.2. Quy trình nhận đặt buồng cho khách đoàn, khách đi theo tour</p> <p>3.11. Công việc cụ thể của từng ca làm việc tại bộ phận nhận đặt buồng</p> <p>3.11.1. Ca sáng</p> <p>3.11.2. Ca giữa</p> <p>3.11.3. Ca chiều</p> <p>Bài tập thực hành và bài tập tình huống</p> <p>Kiểm tra</p>				
<p>Bài 4. ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN</p> <p>4.1. Khái quát chung về đăng ký khách sạn</p> <p>4.1.1. Vài nét về công việc đăng ký khách sạn</p> <p>4.1.2. Các loại sổ sách, biểu mẫu và trang thiết bị tại bộ phận đăng ký khách sạn</p> <p>4.2. Các hoạt động của bộ phận lễ tân trước khi khách đến</p> <p>4.2.1. Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách</p>	18	5	12	1

<p>4.2.2. Chuẩn bị đón khách</p> <p>4.2.3. Xác định phương thức và hình thức thanh toán</p> <p>4.3. Trình tự thủ tục đăng ký khách</p> <p>4.3.1. Đối với khách lẻ chưa đặt buồng</p> <p>4.3.2. Đối với khách lẻ đã đặt buồng</p> <p>4.3.3. Thủ tục đăng ký khách quan trọng</p> <p>4.3.4. Thủ tục đăng ký khách đoàn, khách đi theo tour</p> <p>4.3.5. Một số tình huống xảy ra khi làm thủ tục đăng ký khách sạn</p> <p>4.4. Một số phương thức thanh toán trong khách sạn</p> <p>4.4.1. Tiền mặt</p> <p>4.4.2. Thẻ du lịch</p> <p>4.4.3. Sec du lịch</p> <p>4.4.4. Phiếu do các công ty du lịch phát hành</p> <p>4.4.5. Thanh toán bằng chuyển khoản</p> <p>4.5. Công việc cụ thể của từng ca làm việc tại bộ phận đăng ký khách sạn</p> <p>4.5.1. Công việc cụ thể của</p>				
--	--	--	--	--

<p>từng ca</p> <p>4.5.2. Mối liên hệ giữa các ca</p> <p>Bài tập thực hành và bài tập tình huống</p> <p>Kiểm tra</p>				
<p>Bài 5. PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ</p> <p>5.1. Các hoạt động phục vụ khách của bộ phận lễ tân trong thời gian lưu trú</p> <p>5.1.1. Dịch vụ điện thoại</p> <p>5.1.2. Giao nhận, chuyển và gửi thư từ, bưu phẩm và fax cho khách</p> <p>5.1.3. Báo thức khách</p> <p>5.1.4. Chuyển buồng</p> <p>5.1.5. Giao nhận và bảo quản chìa khoá buồng của khách</p> <p>5.1.6. Cung cấp và cho thuê trang thiết bị phụ trợ</p> <p>5.1.7. Bảo quản tài sản quý và hành lý cho khách</p> <p>5.1.8. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách</p> <p>5.1.9. Tổ chức tham quan du lịch cho khách</p> <p>5.1.10. Thuê xe giúp khách</p>	18	5	12	1

<p>5.1.11. Đặt chỗ nhà hàng giúp khách</p> <p>5.1.12. Mua vé máy bay, xe lửa</p> <p>5.1.13. Kháng định lại vé máy bay cho khách</p> <p>5.1.14. Đổi tiền cho khách</p> <p>5.1.15. Tìm lại hành lý của khách bị thất lạc tại sân bay</p> <p>5.1.16. Mua báo giúp khách</p> <p>5.1.17. Chuyển quà sinh nhật của khách sạn tặng khách</p> <p>5.2. Tiếp nhận và giải quyết các phàn nàn của khách</p> <p>5.2.1. Vài nét chung về phàn nàn của khách</p> <p>5.2.2. Các loại phàn nàn của khách và cách xử lý</p> <p>5.2.3. Một số chỉ dẫn cho việc xử lý các phàn nàn của khách</p> <p>5.2.4. Giải quyết phàn nàn của những khách khó tính</p> <p>5.2.5. Thăm dò ý kiến khách</p> <p>Bài tập thực hành và bài tập tình huống</p> <p>Kiểm tra</p>				
---	--	--	--	--

<p>Bài 6. THANH TOÁN CHO KHÁCH TRẢ BUÔNG RỜI KHÁCH SẠN</p> <p>6.1. Tổng hợp thanh toán</p> <p>6.1.1. Nhiệm vụ của tổng hợp thanh toán qua các giai đoạn phục vụ khách</p> <p>6.1.2. Các chức năng cơ bản của tổng hợp thanh toán</p> <p>6.2. Công việc của nhân viên thu ngân trước khi thanh toán</p> <p>6.2.1. Khẳng định lại việc khách trả buồng</p> <p>6.2.3. Phối hợp các bộ phận liên quan chuẩn bị thanh toán</p> <p>6.2.4. Chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách</p> <p>6.2.5. Kiểm tra nợ của khách</p> <p>6.3. Quy trình thanh toán cho các đối tượng khách</p> <p>6.3.1. Thanh toán cho khách lẻ tự do</p> <p>6.3.2. Thanh toán cho khách lẻ của các công ty và đại lý trung gian</p> <p>6.3.3. Thanh toán cho khách đoàn</p>	18	5	12	1
---	----	---	----	---

<p>6.3.4. Thanh toán cho khách quan trọng</p> <p>6.3.5. Thanh toán cho khách được hưởng các chế độ ưu đãi của khách sạn</p> <p>6.3.6. Một số tình huống xảy ra khi thanh toán cho khách và cách giải quyết</p> <p>6.3.7. Thanh toán nhanh</p> <p>6.4. Những công việc sau khi thực hiện thanh toán cho khách</p> <p>6.4.1. Đối với khách sạn lớn</p> <p>6.4.2. Đối với khách sạn nhỏ</p> <p>6.5. Công việc cụ thể của từng ca làm việc tại bộ phận thu ngân</p> <p>6.5.1. Ca sáng</p> <p>6.5.2. Ca chiều</p> <p>6.5.3. Ca đêm</p> <p>Kiểm tra</p>					
Cộng	90	28	58	4	

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

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu

- Khái quát về bộ phận lễ tân trong khách sạn
- Nhận thức được những yêu cầu về cá nhân của một nhân viên lễ tân

2. Nội dung

1.1. Khái niệm bộ phận lễ tân

1.2. Vai trò, vị trí, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân

- 1.2.1. Vai trò, vị trí của bộ phận lễ tân khách sạn
- 1.2.2. Nhiệm vụ cơ bản của bộ phận lễ tân khách sạn

1.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn

1.4. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân

- 1.4.1. Yêu cầu về hình thức và thể chất
- 1.4.2. Yêu cầu về kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ
- 1.4.3. Yêu cầu về ngoại ngữ và tin học
- 1.4.4. Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp

1.5. Hoạt động của bộ phận lễ tân qua các giai đoạn phục vụ khách

- 1.5.1. Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn
- 1.5.2. Giai đoạn khách đến khách sạn
- 1.5.3. Giai đoạn khách lưu trú tại khách sạn
- 1.5.4. Giai đoạn khách thanh toán rời khách sạn

Bài 2. HỆ THỐNG HÀNG HOÁ VÀ DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu:

Trình bày được hệ thống hàng hoá của khách sạn để bán sản phẩm của khách sạn cho khách.

2. Nội dung:

2.1. Sản phẩm của khách sạn là gì

2.2. Tầm quan trọng của việc nắm vững sản phẩm của khách sạn đối với nhân viên lễ tân

2.3. Hệ thống hàng hoá và dịch vụ của khách sạn

- 2.3.1. Hệ thống các dịch vụ
- 2.3.2. Hệ thống các hàng hoá

Bài 3. ĐẶT BUỒNG

Thời gian: 18 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được cơ sở lý thuyết của quy trình nhận đặt buồng khách sạn.
- Thực hiện được công việc nhận đặt buồng

2. Nội dung

3.1. Khái quát chung về đặt buồng

- 3.1.1. Đặt buồng là gì
- 3.1.2. Những lợi ích của việc đặt buồng
- 3.1.3. Dịch vụ buồng ngủ
- 3.1.4. Các loại giá buồng
- 3.1.5. Sổ sách, biểu mẫu và trang thiết bị nhận đặt buồng

3.2. Các nguồn đặt buồng

- 3.2.1. Nguồn khách trực tiếp đặt buồng với khách sạn
- 3.2.2. Nguồn khách đặt buồng thông qua các tổ chức đặt buồng trung gian

3.3. Các hình thức đặt buồng

- 3.3.1. Đặt buồng bằng lời
- 3.3.2. Đặt buồng bằng văn bản

3.4. Đặt buồng đảm bảo và không đảm bảo

- 3.4.1. Đặt buồng đảm bảo
- 3.4.2. Đặt buồng không đảm bảo

3.5. Các kỹ năng bán buồng và các dịch vụ của nhân viên lễ tân

- 3.5.1. Các hình thức bán buồng và các dịch vụ
- 3.5.2. Một số yêu cầu của nhân viên lễ tân đối với công việc bán buồng và các dịch vụ
- 3.5.3. Các phương pháp chào bán sản phẩm

3.6. Quy trình tiếp nhận đặt buồng

- 3.6.1. Quy trình tiếp nhận đặt buồng
- 3.6.2. Những điều cần chú ý khi nhận đặt buồng
- 3.6.3. Một số tình huống thường xảy ra khi tiếp nhận đặt buồng
- 3.6.4. Nhận đặt buồng quá tải
- 3.6.5. Dự kiến xếp buồng trước cho khách

3.7. Những công việc sau khi nhận đặt buồng

- 3.7.1. Cập nhật mọi thông tin về các đặt buồng đã nhận

- 3.7.2. Khẳng định đặt buồng của khách
- 3.7.3. Sắp xếp bảo quản các phiếu đặt buồng đã nhận
- 3.7.4. Lập danh sách khách đợi
- 3.7.5. Chuẩn bị danh sách khách dự định đến và đi
- 3.7.6. Lập báo cáo đặt buồng

3.8. Nhận đặt trước các dịch vụ khác

- 3.8.1. Nhận đặt tiệc
- 3.8.2. Nhận đặt phòng hội nghị
- 3.8.3. Nhận đặt xe đón
- 3.8.4. Nhận đặt dịch vụ tham quan du lịch
- 3.8.5. Nhận đặt một số dịch vụ khác

3.9. Sửa đổi và huỷ đặt buồng

- 3.9.1. Sửa đổi đặt buồng
- 3.9.2. Huỷ đặt buồng
- 3.9.3. Nhận lại các đặt buồng đã huỷ

3. 10 Nhận đặt buồng cho khách quan trọng, khách đoàn, khách đi theo tour

- 3.10.1. Quy trình nhận đặt buồng cho khách quan trọng
- 3.10.2. Quy trình nhận đặt buồng cho khách đoàn, khách đi theo tour

3.11. Công việc cụ thể của từng ca làm việc tại bộ phận nhận đặt buồng

- 3.11.1. Ca sáng
- 3.11.2. Ca giữa
- 3.11.3. Ca chiều

Bài tập thực hành và bài tập tình huống

Kiểm tra

Bài 4. ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

Thời gian: 18 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được cơ sở lý thuyết của quy trình đăng ký khách sạn cho khách.
- Thực hiện được công việc đăng ký khách sạn cho khách.
- Giải quyết được một số tình huống thường gặp khi khách đến đăng ký khách sạn

2. Nội dung

4.1. Khái quát chung về đăng ký khách sạn

- 4.1.1. Vài nét về công việc đăng ký khách sạn
- 4.1.2. Các loại sổ sách, biểu mẫu và trang thiết bị tại bộ phận đăng ký khách sạn

4.2. Các hoạt động của bộ phận lễ tân trước khi khách đến

- 4.2.1. Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách
- 4.2.2. Chuẩn bị đón khách
- 4.2.3. Xác định phương thức và hình thức thanh toán

4.3. Trình tự thủ tục đăng ký khách

- 4.3.1. Đối với khách lẻ chưa đặt buồng
- 4.3.2. Đối với khách lẻ đã đặt buồng
- 4.3.3. Thủ tục đăng ký khách quan trọng
- 4.3.4. Thủ tục đăng ký khách đoàn, khách đi theo tour
- 4.3.5. Một số tình huống xảy ra khi làm thủ tục đăng ký khách sạn

4.4. Một số phương thức thanh toán trong khách sạn

- 4.4.1. Tiền mặt
- 4.4.2. Thẻ du lịch
- 4.4.3. Sec du lịch
- 4.4.4. Phiếu do các công ty du lịch phát hành
- 4.4.5. Thanh toán bằng chuyển khoản

4.5. Công việc cụ thể của từng ca làm việc tại bộ phận đăng ký khách sạn

- 4.5.1. Công việc cụ thể của từng ca
- 4.5.2. Mối liên hệ giữa các ca

Bài tập thực hành và bài tập tình huống

Bài 5. PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ

Thời gian: 18 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được những quy trình và kỹ năng phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.
- Giải quyết được một số phàn nàn của khách trong thời gian khách lưu trú của khách tại khách sạn.

2. Nội dung

5.1. Các hoạt động phục vụ khách của bộ phận lễ tân trong thời gian lưu trú

- 5.1.1. Dịch vụ điện thoại

- 5.1.2. Giao nhận, chuyển và gửi thư từ, bưu phẩm và fax cho khách
- 5.1.3. Báo thức khách
- 5.1.4. Chuyển buồng
- 5.1.5. Giao nhận và bảo quản chìa khoá buồng của khách
- 5.1.6. Cung cấp và cho thuê trang thiết bị phụ trợ
- 5.1.7. Bảo quản tài sản quý và hành lý cho khách
- 5.1.8. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách
- 5.1.9. Tổ chức tham quan du lịch cho khách
- 5.1.10. Thuê xe giúp khách
- 5.1.11. Đặt chỗ nhà hàng giúp khách
- 5.1.12. Mua vé máy bay, xe lửa
- 5.1.13. Khẳng định lại vé máy bay cho khách
- 5.1.14. Đổi tiền cho khách
- 5.1.15. Tìm lại hành lý của khách bị thất lạc tại sân bay
- 5.1.16. Mua báo giúp khách
- 5.1.17. Chuyển quà sinh nhật của khách sạn tặng khách

5.2. Tiếp nhận và giải quyết các phàn nàn của khách

- 5.2.1. Vài nét chung về phàn nàn của khách
- 5.2.2. Các loại phàn nàn của khách và cách xử lý
- 5.2.3. Một số chỉ dẫn cho việc xử lý các phàn nàn của khách
- 5.2.4. Giải quyết phàn nàn của những khách khó tính
- 5.2.5. Thăm dò ý kiến khách

Bài tập thực hành và bài tập tình huống

Kiểm tra

Bài 6. THANH TOÁN CHO KHÁCH TRẢ BUỒNG RỜI KHÁCH SẠN

Thời gian: 18 giờ

1. Mục tiêu

- Trình bày được quy trình thanh toán tiền khách
- Giải quyết được một số tình huống xảy ra khi thanh toán tiền khách

2. Nội dung

6.1. Tổng hợp thanh toán

- 6.1.1. Nhiệm vụ của tổng hợp thanh toán qua các giai đoạn phục vụ khách

6.1.2. Các chức năng cơ bản của tổng hợp thanh toán

6.2. Công việc của nhân viên thu ngân trước khi thanh toán

6.2.1. Khẳng định lại việc khách trả buồng

6.2.3. Phối hợp các bộ phận liên quan chuẩn bị thanh toán

6.2.4. Chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách

6.2.5. Kiểm tra nợ của khách

6.3. Quy trình thanh toán cho các đối tượng khách

6.3.1. Thanh toán cho khách lẻ tự do

6.3.2. Thanh toán cho khách lẻ của các công ty và đại lý trung gian

6.3.3. Thanh toán cho khách đoàn

6.3.4. Thanh toán cho khách quan trọng

6.3.5. Thanh toán cho khách được hưởng các chế độ ưu đãi của khách sạn

6.3.6. Một số tình huống xảy ra khi thanh toán cho khách và cách giải quyết

6.3.7. Thanh toán nhanh

6.4. Những công việc sau khi thực hiện thanh toán cho khách

6.4.1. Đối với khách sạn lớn

6.4.2. Đối với khách sạn nhỏ

6.5. Công việc cụ thể của từng ca làm việc tại bộ phận thu ngân

6.5.1. Ca sáng

6.5.2. Ca chiều

6.5.3. Ca đêm

Bài tập thực hành và bài tập tình huống

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng:

- Phòng học lý thuyết, phòng thực hành.

2. Trang thiết bị, máy móc:

- Máy chiếu (Projector).

- Máy tính.

- Hệ thống âm thanh: âm ly, micro, loa.

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

- Tài liệu phát tay.

- Đĩa VCD, đĩa DVD.

4. Các điều kiện khác:

- Các trang thiết bị và phương tiện hỗ trợ giảng dạy hỗ trợ phần thực hành.
- Giáo trình, giáo án, tư liệu, tài liệu minh họa về nghiệp vụ lễ tân.

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung

- Về kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm về cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng, trang thiết bị tiện nghi trong khách sạn, trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng, quy trình vệ sinh buồng, quy trình vệ phục vụ khách lưu trú, quy trình giặt là.

- Về kỹ năng:

+ Thực hiện tốt công việc của một nhân viên trong quá trình phục vụ khách tại khách sạn.

+ Xử lý được những tình huống trong quá trình phục vụ.

+ Vận dụng những kiến thức của môn học để đem lại sự hài lòng cho du khách.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Số giờ tham gia học.

+ Tính cẩn thận, nghiêm túc trong công việc, đảm bảo an toàn cho người và thiết bị.

2. Phương pháp

- Về lý thuyết: Kiểm tra viết, vấn đáp.

- Về thực hành: Thực hành nghiệp vụ đăng ký khách lưu trú, nhận đặt buồng, thanh toán trả buồng cho khách.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng mô đun:

Chương trình áp dụng cho học sinh cao đẳng nghề QTKDKSNH.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng giảng dạy.

+ Khi giải bài tập, làm các bài thực hành: giáo viên hướng dẫn, thao tác mẫu và sửa sai tại chỗ cho sinh viên.

+ Áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết: Nêu vấn đề, phát vấn, thảo luận, hướng dẫn tìm hiểu và mở rộng kiến thức.

+ 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.

+ Kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, biểu mẫu minh họa giúp sinh viên tiếp cận với thực tế về nghiệp vụ lễ tân.

+ Trong quá trình giảng bài lưu ý vận dụng kiến thức các môn học khác và thực tế để sinh viên nắm bắt được kiến thức và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

+ Lớp học chia làm các nhóm từ 2-3 sinh viên.

- Đối với người học:

+ Đọc trước tài liệu.

+ Làm bài tập về nhà.

+ Làm các bài thực hành theo hướng dẫn của giáo viên.

+ Phát biểu ý kiến xây dựng bài.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Quy trình nhận đăng ký khách.

- Quy trình phục vụ khách lưu trú.

- Quy trình thanh toán tiền khách.

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Bài giảng môn Nghiệp vụ lễ tân, Bộ môn Quản trị Kinh doanh – Du lịch, 2018.

[2]. **Trịnh Xuân Dũng**, *Giáo trình điện tử nghiệp vụ lễ tân khách sạn*, NXB Công an nhân dân, 2004.

[3]. **Trịnh Xuân Dũng**, *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn*, NXB Lao động xã hội, 2005

5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

Mã mô đun: 1820005001

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Mô đun này học sau các mô đun: Quản trị học
- Tính chất: là mô đun kỹ thuật ngành, thuộc các môn học bắt buộc

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

+ Giải thích được các khái niệm: Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, quá trình sản xuất kinh doanh, những tiêu chí đánh giá hoạt động kinh doanh.

+ Phân tích toàn bộ quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp thông qua một số chỉ tiêu kinh tế

+ Xác định được tình hình tài chính của một đơn vị

- Về kỹ năng:

+ Đánh giá được toàn bộ quá trình sản xuất kinh doanh

+ Thiết lập các phương pháp đánh giá tài chính phù hợp

+ Lựa chọn và phát huy các thế mạnh trong hoạt động kinh doanh.

+ Lựa chọn và đưa ra các quyết định đúng đắn kịp thời trong kinh doanh.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập.

Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học

+ Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác

+ Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, kính trọng, giảng viên đang giảng dạy học phần, nhìn thấy thái độ của riêng mình, nhìn thấy giá trị của xã hội mình. Có chuẩn mực sống trong xã hội một cách có lý do và sự tự tin.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	BÀI 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ PTHĐKD 1.1. Mục tiêu của PTHĐKD 1.2. Phương pháp phân tích 1.3. Phân loại và tổ chức công tác phân tích	7	3	4	
2	BÀI 2. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ SẢN XUẤT 2.1. Phân tích kết quả SX về khối lượng 2.2. Phân tích kết quả SX về chất lượng	12	4	8	
3	KIỂM TRA	2			2
4	BÀI 3. PHÂN TÍCH GIÁ THÀNH SẢN PHẨM 3.1. Phân tích chung tình hình thực hiện giá thành 3.2. Phân tích tình hình thực hiện kế hoạch hạ giá thành sản phẩm so sánh được	12	4	8	
5	BÀI 4. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH TIÊU THỤ VÀ LỢI NHUẬN 4.1. Phân tích tình hình tiêu thụ 4.2. Phân tích tình hình lợi nhuận	12	4	8	
	Cộng	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết

Bài 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ PTHĐKD

Thời gian: 7 h

1. Mục tiêu: Trình bày được:

- Khái niệm, ý nghĩa, đối tượng và mục tiêu của phân tích hoạt động kinh doanh.
- Các phương pháp sử dụng trong phân tích hoạt động kinh doanh
- Các bước thực hiện quá trình phân tích.

2. Nội dung

1.1. Mục tiêu của PTHĐKD

1.2. Phương pháp phân tích

1.3. Phân loại và tổ chức công tác phân tích

Bài 2. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ SẢN XUẤT

Thời gian: 12 h

1. Mục tiêu: Trình bày được:

- Chỉ tiêu, phương pháp phân tích KQ SX về mặt khối lượng và chất lượng sản phẩm
- Phân tích được KQ SX theo mặt hàng chủ yếu
- Phân tích được chất lượng sản phẩm có phân chia và không phân chia thứ hạng chất lượng.

2. Nội dung

2.1. Phân tích kết quả SX về khối lượng

2.2. Phân tích kết quả SX về chất lượng

Bài 3. PHÂN TÍCH GIÁ THÀNH SẢN PHẨM

Thời gian: 12 h

1. Mục tiêu: Phân tích được:

- Tình hình biến động giá thành đơn vị và tổng giá thành
- Phân tích được tình hình thực hiện kế hoạch hạ giá thành của sản phẩm so sánh được

2. Nội dung

3.1. Phân tích chung tình hình thực hiện giá thành

3.2. Phân tích tình hình thực hiện kế hoạch hạ giá thành sản phẩm so sánh được

Bài 4. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH TIÊU THỤ VÀ LỢI NHUẬN

Thời gian: 12 h

1. Mục tiêu: Phân tích được:

- Những nguyên nhân ảnh hưởng đến tình hình tiêu thụ của doanh nghiệp.

- Phân tích được tình hình lợi nhuận của doanh nghiệp.

2. Nội dung

4.1. Phân tích tình hình tiêu thụ

4.2. Phân tích tình hình lợi nhuận

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng:

2. Trang thiết bị máy móc: máy tính, máy chiếu có kết nối internet

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài giảng môn Phân tích hoạt động kinh doanh của Khoa QTKD-DL-TT

4. Các điều kiện khác: bảng, phấn, phòng học

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Giải thích được các khái niệm: Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, quá trình sản xuất kinh doanh, những tiêu chí đánh giá hoạt động kinh doanh.

+ Phân tích toàn bộ quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp thông qua một số chỉ tiêu kinh tế

+ Xác định được tình hình tài chính của một đơn vị

- Về kỹ năng:

+ Đánh giá được toàn bộ quá trình sản xuất kinh doanh

+ Thiết lập các phương pháp đánh giá tài chính phù hợp

+ Lựa chọn và phát huy các thế mạnh trong hoạt động kinh doanh.

+ Lựa chọn và đưa ra các quyết định đúng đắn kịp thời trong kinh doanh.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập.

Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học

+ Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác

+ Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, kính trọng, giảng viên đang giảng dạy học phần, nhìn thấy thái độ của riêng mình, nhìn thấy giá trị của xã hội mình. Có chuẩn mực sống trong xã hội một cách có lý do và sự tự tin

2. Phương pháp: Áp dụng hình thức kiểm tra thường xuyên, giữa kì, kết thúc thông qua hội đồng đánh giá.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng và trung cấp

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

+ Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, giảng giải để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

+ Bố trí thời gian giải bài tập, thảo luận giải quyết các tình huống diễn ra trong thực tế.

+ Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị bài trước khi đến lớp

+ Tự học và làm bài tập đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên

+ Tích cực thảo luận nhóm, giải quyết vấn đề giáo viên đưa ra

3. Những trọng tâm cần chú ý: Cần lưu ý kỹ về các kỹ năng giải thích, vận dụng, đánh giá về một vấn đề, hiện tượng tâm lý.

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Bài giảng Phân tích hoạt động kinh doanh, Khoa Quản trị kinh doanh – Du lịch – Thời trang, 2019.

[2]. PGS.TS. Phạm Văn Được (2008), *Phân tích hoạt động kinh doanh*, NXB Thống kê.

[3]. Ths. Phạm Thị Minh Trang (2010), *Giáo trình Phân tích hoạt động kinh doanh*, NXB Thống kê.

[4]. GS. TS. NGƯT. Bùi Xuân Phong (2010), *Giáo trình Phân tích hoạt động kinh doanh*, Học viện Công nghệ Bưu chính viễn thông, NXB Thông tin và truyền thông.

[5]. Ths. Bùi Văn Trường (2009), *Phân tích hoạt động kinh doanh*, khoa Kế toán – kiểm toán, trường Đại học Kinh tế tp. Hồ Chí Minh, NXB Lao động xã hội.

[6]. GVC. Nguyễn Thị My, TS. Phan Đức Dũng (2009), *Phân tích hoạt động kinh doanh*, trường Đại học Quốc gia, NXB Thống kê.

[7]. PGS. TS. Phạm Thị Gái (2004), *Giáo trình Phân tích hoạt động kinh doanh*, khoa Kế toán, trường Đại học Kinh tế quốc dân, NXB Thống kê.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

Mã mô đun: 1820005002

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 58 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun:

- Vị trí: môn học này học sau các môn: marketing căn bản
- Tính chất: cung cấp những kiến thức tổng hợp cơ bản về đàm phán

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

- + Học sinh trình bày được các khái niệm đàm phán trong kinh doanh
- + Trình bày được các nguyên tắc trong đàm phán trong kinh doanh
- + Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng trong đàm phán trong kinh doanh, các thành phần của một cuộc đàm phán

- Về kỹ năng:

- + Phân tích và lựa chọn được các phương thức và chiến lược đàm phán trong kinh doanh cho hiệu quả
- + Phân tích được sự ảnh hưởng của văn hóa trong đàm phán kinh doanh.
- + Xây dựng được các bước của một cuộc đàm phán trong kinh doanh.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phân, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình

bày các vấn đề về đàm phán trong kinh doanh. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH 1.1. Một số khái niệm về đàm phán trong kinh doanh 1.2. Những nguyên tắc trong đàm phán trong kinh doanh 1.3. Những yếu tố ảnh hưởng trong đàm phán trong kinh doanh 1.4. Các thành phần của cuộc đàm phán 1.5. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán	16	4	12	
	Bài 2. NỘI DUNG, PHƯƠNG THỨC VÀ CHIẾN LƯỢC ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH 2.1. Nội dung đàm phán trong kinh doanh 2.2. Các phương thức đàm phán trong kinh doanh 2.3. Các chiến lược đàm phán trong kinh doanh	22	4	18	
	KIỂM TRA	2			2
	Bài 3. VĂN HÓA TRONG ĐÀM PHÁN GIAO DỊCH KINH DOANH	21	3	15	

	<p>3.1. Khái quát về văn hóa</p> <p>3.2. Các yếu tố văn hóa trong đàm phán giao dịch kinh doanh</p> <p>3.3. Ảnh hưởng của văn hóa tới hành vi giao dịch, đàm phán kinh doanh</p> <p>3.4. Vận dụng sự khác biệt về văn hóa trong đàm phán kinh doanh</p>				
2	<p>Bài 4. QUÁ TRÌNH ĐÀM PHÁN TRONG GIAO DỊCH KINH DOANH</p> <p>4.1. Hoạt động chuẩn bị đàm phán</p> <p>4.2. Tổ chức đàm phán kinh doanh</p> <p>4.3. Quá trình ra quyết định trong đàm phán</p>	17	4	13	
	Cộng	75	15	58	02

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp các khái niệm về đàm phán trong kinh doanh, những nguyên tắc trong đàm phán trong kinh doanh, các yếu tố ảnh hưởng trong đàm phán trong kinh doanh, các thành phần của cuộc đàm phán và nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán.

2. Nội dung:

- 1.1. Một số khái niệm về đàm phán trong kinh doanh
- 1.2. Những nguyên tắc trong đàm phán trong kinh doanh
- 1.3. Những yếu tố ảnh hưởng trong đàm phán trong kinh doanh
- 1.4. Các thành phần của cuộc đàm phán
- 1.5. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán

Bài 2. NỘI DUNG, PHƯƠNG THỨC VÀ CHIẾN LƯỢC ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH

Thời gian: 22 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về nội dung, phương thức và chiến lược đàm phán trong kinh doanh

2. Nội dung:

2.1. Nội dung đàm phán trong kinh doanh

2.2. Các phương thức đàm phán trong kinh doanh

2.3. Các chiến lược đàm phán trong kinh doanh

Bài 3. VĂN HÓA TRONG ĐÀM PHÁN GIAO DỊCH KINH DOANH

Thời gian: 21 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về văn hóa trong đàm phán giao dịch kinh doanh.

2. Nội dung:

3.1. Khái quát về văn hóa

3.2. Các yếu tố văn hóa trong đàm phán giao dịch kinh doanh

3.3. Ảnh hưởng của văn hóa tới hành vi giao dịch, đàm phán kinh doanh

3.4. Vận dụng sự khác biệt về văn hóa trong đàm phán kinh doanh

Bài 4. QUÁ TRÌNH ĐÀM PHÁN TRONG GIAO DỊCH KINH DOANH

Thời gian: 17 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về quá trình đàm phán trong giao dịch kinh doanh

2. Nội dung:

4.1. Hoạt động chuẩn bị đàm phán

4.2. Tổ chức đàm phán kinh doanh

4.3. Quá trình ra quyết định trong đàm phán

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị, máy móc: Máy tính, máy chiếu, có kết nối internet

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài giảng môn Đàm phán trong kinh doanh của Khoa QTKD-DL-TT

4. Các điều kiện khác: Projector, overhead, bảng, phấn, phòng học có kết nối internet (hoặc phòng máy).

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

- + Học sinh trình bày được các khái niệm đàm phán trong kinh doanh
- + Trình bày được các nguyên tắc trong đàm phán trong kinh doanh
- + Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng trong đàm phán trong kinh doanh, các thành phần của một cuộc đàm phán

- Về kỹ năng:

- + Phân tích và lựa chọn được các phương thức và chiến lược đàm phán trong kinh doanh cho hiệu quả
- + Phân tích được sự ảnh hưởng của văn hóa trong đàm phán kinh doanh.
- + Xây dựng được các bước của một cuộc đàm phán trong kinh doanh.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày các vấn đề về đàm phán trong kinh doanh. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

2. Phương pháp: Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với thực hành

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

+ Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, giảng giải để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

+ Bố trí thời gian giải bài tập, thảo luận, tiểu luận, giải quyết các tình huống diễn ra trong thực tế.

+ Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị bài trước khi đến lớp

+ Tự học và làm bài tập đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên

+ Tích cực thảo luận nhóm, giải quyết vấn đề giáo viên đưa ra

3. Những trọng tâm cần chú ý: Cần lưu ý kỹ về các kỹ năng giải thích, vận dụng, đánh giá về một vấn đề, quan sát để đưa ra nhận định một vấn đề

4. Tài liệu tham khảo:

(1) Bài giảng Đàm phán trong kinh doanh, Khoa QTKD-DL-TT, 2019.

(2) Hồng Phương (2008), Nghệ thuật đàm phán và thương lượng, , NXB Thế Giới

(3) Kerry Petterson, Joseph Grenny, Ron McMillan & Switzler (2010), Nghệ thuật đàm phán đỉnh cao, NXB lao động xã hội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: TỔ CHỨC SỰ KIỆN

Mã mô đun: 1820005004

Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 56 giờ; Kiểm tra: 04 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Mô đun này học sau các mô đun Nghiệp vụ nhà hàng Tính chất: là mô đun kỹ thuật ngành, thuộc các mô đun đào tạo bắt buộc

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

- + Trình bày được các khái niệm về tổ chức sự kiện.
- + Phân biệt được các loại hình sự kiện
- + Mô tả được các chủ đề của sự kiện và quá trình hình thành chủ đề cho sự kiện
- + Xác định được các loại chi phí và lập được dự toán ngân sách tổ chức các sự kiện có quy mô vừa và nhỏ.
- + Phân biệt được các loại kế hoạch trong tổ chức sự kiện.
- + Xác định được những yêu cầu cơ bản và quy trình chung trong lập kế hoạch tổ

chức sự kiện.

- + Mô tả được việc hệ thống các hoạt động trong sự kiện.
- + Xác định được nội dung cần chuẩn bị trong tổ chức sự kiện
- + Xác định được nội dung công tác hậu cần trong tổ chức sự kiện
- + Xác định được nội dung và trình tự tổ chức sự kiện

- Về kỹ năng:

- + Xây dựng được chương trình cho sự kiện
- + Lập được kế hoạch trong tổ chức sự kiện
- + Thực hiện được công tác chuẩn bị trong tổ chức sự kiện
- + Tham gia tổ chức và thực hiện được sự kiện trong thực tế

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập.
- + Yêu thích học phần, ngành học đang theo học, cảm thấy thích thú, say mê trong học tập.
- + Nghiêm túc, chuyên nghiệp và hiểu được giá trị của nghề tổ chức sự kiện.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN 1.1. Khái quát về hoạt động tổ chức sự kiện 1.2. Các loại hình sự kiện 1.3. Những yếu tố ảnh hưởng tới tổ chức sự kiện 1.4. Một số ý nghĩa và tác động của sự kiện	8	3	5	

2	<p>CHƯƠNG 2: HÌNH THÀNH CHỦ ĐỀ, LẬP CHƯƠNG TRÌNH VÀ DỰ TOÁN NGÂN SÁCH SỰ KIỆN</p> <p>2.1. Nghiên cứu các yếu tố liên quan đến sự kiện</p> <p>2.2. Hình thành chủ đề sự kiện</p> <p>2.3. Lập chương trình và kế hoạch tổ chức tổng thể sự kiện</p> <p>2.4. Lập dự toán ngân sách tổ chức sự kiện</p>	16	4	10	2
3	<p>CHƯƠNG 3: LẬP KẾ HOẠCH TỔ CHỨC SỰ KIỆN</p> <p>3.1. Khái quát về kế hoạch tổ chức sự kiện</p> <p>3.2. Nội dung lập kế hoạch tổ chức sự kiện</p>	8	3	5	
4	<p>CHƯƠNG 4: CHUẨN BỊ TỔ CHỨC SỰ KIỆN</p> <p>4.1. Thành lập ban tổ chức sự kiện</p> <p>4.2. Công tác chuẩn bị trong tổ chức sự kiện</p>	22	8	12	2
5	<p>CHƯƠNG 5: HẬU CẦN TRONG TỔ CHỨC SỰ KIỆN</p> <p>5.1. Khái quát về công tác hậu cần trong tổ chức sự</p>	20	8	12	

	kiện 5.2. Quy trình cung ứng hậu cần 5.3. Nội dung cung ứng hậu cần				
6	CHƯƠNG 6: TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA SỰ KIỆN 6.1. Tổ chức khai mạc sự kiện 6.2. Điều hành diễn biến của sự kiện 6.3. Kết thúc sự kiện	16	4	12	
	Cộng	90	30	56	4

2. Nội dung chi tiết

Bài 1.

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Trình bày được những nội dung khái quát về hoạt động tổ chức sự kiện
- Xác định được đặc điểm của hoạt động tổ chức sự kiện.
- Phân biệt được các loại hình sự kiện
- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng tới tổ chức sự kiện.
- Giải thích được vai trò, tác động của sự kiện tới các thành phần tham gia sự kiện và đời sống xã hội

2. Nội dung bài

TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC SỰ KIỆN

- 1.1. Khái quát về hoạt động tổ chức sự kiện
- 1.2. Các loại hình sự kiện
- 1.3. Những yếu tố ảnh hưởng tới tổ chức sự kiện
- 1.4. Một số ý nghĩa và tác động của sự kiện

Bài 2.

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Xác định được các yếu tố liên quan đến tổ chức sự kiện
- Xác định được chủ đề và ý tưởng của sự kiện
- Xác định được nội dung lập chương trình và kế hoạch tổ chức sự kiện
- Xác định được nội dung lập ngân sách tổ chức sự kiện
- Lập được chương trình và dự toán ngân sách tổ chức sự kiện

2. Nội dung bài

HÌNH THÀNH CHỦ ĐỀ, LẬP CHƯƠNG TRÌNH VÀ DỰ TOÁN NGÂN SÁCH SỰ KIỆN

- 2.1. Nghiên cứu các yếu tố liên quan đến sự kiện
- 2.2. Hình thành chủ đề sự kiện
- 2.3. Lập chương trình và kế hoạch tổ chức tổng thể sự kiện
- 2.4. Lập dự toán ngân sách tổ chức sự kiện

Bài 3.

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Trình bày được các khái niệm về lập kế hoạch tổ chức sự kiện
- Xác định được quy trình lập kế hoạch tổ chức sự kiện
- Xác định được hệ thống các hoạt động trong tổ chức sự kiện

2. Nội dung bài

LẬP KẾ HOẠCH TỔ CHỨC SỰ KIỆN

- 3.1. Khái quát về kế hoạch tổ chức sự kiện
- 3.2. Nội dung lập kế hoạch tổ chức sự kiện

Bài 4.

Thời gian: 22 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Xác định được những nội dung liên quan đến thành lập ban tổ chức sự kiện
- Lập được tiến độ và nội dung chi tiết cho các công việc chuẩn bị sự kiện
- Chuẩn bị được các thủ tục hành chính cho phép tiến hành sự kiện, các hoạt động trong sự kiện.
- Chuẩn bị được các công việc có liên quan đến khách mời tham gia sự kiện
- Chuẩn bị được về địa điểm và không gian tổ chức sự kiện
- Chuẩn bị được các nội dung của sự kiện
- Thống nhất công việc và ký hợp đồng với các nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ
- Kiểm tra và hoàn tất các hoạt động chuẩn bị tổ chức sự kiện

2. Nội dung bài

CHUẨN BỊ TỔ CHỨC SỰ KIỆN

4.1. Thành lập ban tổ chức sự kiện

3.2. Công tác chuẩn bị trong tổ chức sự kiện

Bài 5.

Thời gian: 20 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Mô tả được các nội dung khái quát về công tác hậu cần trong tổ chức sự kiện
- Phân tích được các bước của quy trình chung trong quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ tổ chức sự kiện.
- Trình bày được các nội dung có liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ vận chuyển và tổ chức đưa đón khách.
- Trình bày được các nội dung có liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ lưu trú
- Trình bày được các nội dung có liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ ăn uống
- Trình bày được các nội dung có liên quan đến hoạt động tổ chức mạng lưới thông tin liên lạc trong sự kiện.

2. Nội dung bài

HẬU CẦN TRONG TỔ CHỨC SỰ KIỆN

5.1. Khái quát về công tác hậu cần trong tổ chức sự kiện

5.2. Quy trình cung ứng hậu cần

5.3. Nội dung cung ứng hậu cần

Bài 6.

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Trình bày được các nội dung cơ bản trong tổ chức khai mạc sự kiện.
- Mô tả được các nội dung cơ bản trong điều hành diễn biến của sự kiện.
- Vận dụng được các công việc tổ chức bế mạc sự kiện, tiễn khách, thanh quyết toán trong sự kiện.
- Trình bày được các nội dung có liên quan đến việc phối hợp giải quyết các công việc còn lại sau sự kiện.
- Trình bày được nội dung của việc lập báo cáo và tổng kết sự kiện

2. Nội dung bài

TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA SỰ KIỆN

6.1. Tổ chức khai mạc sự kiện

6.2. Điều hành diễn biến của sự kiện

6.3. Kết thúc sự kiện

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng:

2. Trang thiết bị, máy móc:

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

Bài giảng, đề cương, lịch trình giảng dạy

4. Các điều kiện khác:

- Máy vi tính

- Projector, overhead.

- Video

- Bảng, phấn

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được các khái niệm về tổ chức sự kiện.

+ Phân biệt được các loại hình sự kiện

+ Mô tả được các chủ đề của sự kiện và quá trình hình thành chủ đề cho sự kiện

+ Xác định được các loại chi phí và lập được dự toán ngân sách tổ chức các sự kiện có quy mô vừa và nhỏ.

+ Phân biệt được các loại kế hoạch trong tổ chức sự kiện.

+ Xác định được những yêu cầu cơ bản và quy trình chung trong lập kế hoạch tổ chức sự kiện.

+ Mô tả được việc hệ thống các hoạt động trong sự kiện.

+ Xác định được nội dung cần chuẩn bị trong tổ chức sự kiện

+ Xác định được nội dung công tác hậu cần trong tổ chức sự kiện

+ Xác định được nội dung và trình tự tổ chức sự kiện

- Về kỹ năng:

+ Xây dựng được chương trình cho sự kiện

+ Lập được kế hoạch trong tổ chức sự kiện

- + Thực hiện được công tác chuẩn bị trong tổ chức sự kiện
- + Tham gia tổ chức và thực hiện được sự kiện trong thực tế
- **Về năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm:**

+ Có năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm trong học tập

5. Phương pháp:

Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với thực hành

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng

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

- Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

- Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, thảo luận nhóm, thuyết trình để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

- Bố trí thời gian làm bài tập, thực hành trong tổ chức sự kiện

- Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

3. Những trọng tâm cần chú ý

- Hướng dẫn sinh viên hình thành và xác định chủ đề tổ chức sự kiện
- Hướng dẫn sinh viên xây dựng kế hoạch tổ chức sự kiện
- Hướng dẫn sinh viên nội dung các công tác chuẩn bị trong tổ chức sự kiện
- Hướng dẫn sinh viên chuẩn bị công tác hậu cần trong tổ chức sự kiện
- Hướng dẫn sinh viên xây dựng chương trình tổ chức sự kiện trong thực tế

4. Tài liệu tham khảo:

[1]. *Bài giảng tổ chức sự kiện*, Trường Cao đẳng du lịch Hà Nội 2009

[2]. PGS.TS Lưu Văn Nghiêm – *Tổ chức sự kiện*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân 2007

[3]. TS. Nguyễn Thị Mỹ Thanh, *Quản trị tổ chức sự kiện và lễ hội*, Nxb Lao động – Xã hội 2012

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: KHỞI NGHIỆP

Mã mô đun: 1841120014

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Mô đun này học sau các mô đun: Marketing căn bản, tin học đại cương
- Tính chất: là mô đun kỹ thuật ngành, thuộc các mô đun đào tạo bắt buộc

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

- + Phân tích được thị trường và lập được qui trình khởi nghiệp
- + Phân tích được đặc điểm, ưu điểm và hạn chế của từng loại hình doanh nghiệp, sau đó lựa chọn được loại hình doanh nghiệp phù hợp
- + Phân tích được ưu điểm và hạn chế của bản thân để khởi nghiệp thành công
- + Vận dụng kiến thức quản trị được tài chính khi khởi tạo doanh nghiệp
- + Lập được kế hoạch kinh doanh khi bắt đầu khởi tạo doanh nghiệp.

- Về kỹ năng:

- + Kỹ năng hình thành ý tưởng kinh doanh
- + Kỹ năng lập kế hoạch kinh doanh
- + Kỹ năng trình bày
- + Kỹ năng lựa chọn ý tưởng kinh doanh phù hợp

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày các chiến lược marketing. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: TỔNG QUAN VỀ KHỞI SỰ DOANH NGHIỆP 1.1. Tổng quan về khởi tạo doanh nghiệp 1.2. Quy trình khởi nghiệp	05	03	02	
2	Bài 2: HÌNH THÀNH Ý TƯỞNG KINH DOANH 2.1. Đánh giá mạnh yếu, của bản thân 2.2. Xác định cầu thị trường 2.3. Xác định và lựa chọn ý tưởng kinh doanh	12	04	08	
3	Kiểm tra giữa kỳ	2			02
4	Bài 3: SOẠN THẢO KẾ HOẠCH KINH DOANH 3.1. Những vấn đề cơ bản 3.2. Nội dung cơ bản của kế hoạch kinh doanh	11	03	08	
5	Bài 4: TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 4.1. Tạo lập doanh nghiệp 4.2. Triển khai hoạt động kinh doanh	15	05	10	
	TỔNG CỘNG	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết

Bài 1: TỔNG QUAN VỀ KHỞI SỰ DOANH NGHIỆP

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu của bài: Trình bày khái niệm được khái niệm về khởi nghiệp, vai trò của khởi nghiệp, xu hướng khởi nghiệp hiện nay. Trình bày được quy trình khởi nghiệp

2. Nội dung bài:

1.1. Tổng quan về khởi tạo doanh nghiệp

1.2. Quy trình khởi nghiệp

Bài 2: HÌNH THÀNH Ý TƯỞNG KINH DOANH

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu của bài: Phân tích được đặc điểm, ưu điểm và hạn chế của từng loại hình doanh nghiệp, sau đó lựa chọn được loại hình doanh nghiệp phù hợp, xác định được ý tưởng kinh doanh phù hợp

2. Nội dung bài:

2.1. Đánh giá mạnh yếu, của bản thân

2.2. Xác định cầu thị trường

2.3. Xác định và lựa chọn ý tưởng kinh doanh

Bài 3: SOẠN THẢO KẾ HOẠCH KINH DOANH

Thời gian: 11 giờ

1. Mục tiêu của bài: Trình bày được vai trò của bản kế hoạch kinh doanh và Soạn thảo được một bản kế hoạch kinh doanh

2. Nội dung bài:

3.1. Những vấn đề cơ bản

3.2. Nội dung cơ bản của kế hoạch kinh doanh

Bài 4: TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

Thời gian: 15 giờ

1. Mục tiêu của bài: Xác định được loại hình doanh nghiệp khi chuẩn bị triển khai ý tưởng, đánh giá được ưu và nhược điểm của từng loại hình doanh nghiệp

4.1. Tạo lập doanh nghiệp

4.2. Triển khai hoạt động kinh doanh

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: phòng học lý thuyết (hoặc phòng máy)
2. Trang thiết bị máy móc: Projector, overhead, bảng, phấn, phòng học có kết nối internet
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác:

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

- + Phân tích được thị trường và lập được qui trình khởi nghiệp
- + Phân tích được đặc điểm, ưu điểm và hạn chế của từng loại hình doanh nghiệp, sau đó lựa chọn được loại hình doanh nghiệp phù hợp

- + Phân tích được ưu điểm và hạn chế của bản thân để khởi nghiệp thành công
- + Vận dụng kiến thức quản trị được tài chính khi khởi tạo doanh nghiệp
- + Lập được kế hoạch kinh doanh khi bắt đầu khởi tạo doanh nghiệp.

- Về kỹ năng:

- + Kỹ năng hình thành ý tưởng kinh doanh
- + Kỹ năng lập kế hoạch kinh doanh
- + Kỹ năng trình bày
- + Kỹ năng lựa chọn ý tưởng kinh doanh phù hợp

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày các chiến lược marketing. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

2. Phương pháp: Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với thực hành

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun:
 - Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

+ Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, giảng giải để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

+ Bố trí thời gian giải bài tập, thảo luận, tiểu luận, giải quyết các tình huống diễn ra trong thực tế.

+ Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị bài trước khi đến lớp

+ Tự học và làm bài tập đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên

+ Tích cực thảo luận nhóm, giải quyết vấn đề giáo viên đưa ra

3. Những trọng tâm cần chú ý: Cần lưu ý kỹ về các kỹ năng giải thích, vận dụng, đánh giá về một vấn đề,

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Bài giảng Khởi nghiệp do Khoa QTKD-DL-TT biên soạn, 2019

[2] PGS.TS. Nguyễn Ngọc Huyền, TS. Ngô Thị Việt Nga, Giáo trình khởi sự doanh nghiệp, NXB Đại học kinh tế quốc dân, 2017

[3] Michael Morris, *Khởi nghiệp thành công*, NXB Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, 2014

[4] Dan Senior, *Quốc gia khởi nghiệp*, NXB Thế giới, 2018.

[5] Dorie Clark, *Khởi Nghiệp 4.0*, NXB Lao động, 2018

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: QUẢN TRỊ KINH DOANH KHÁCH SẠN

Mã mô đun: 1822600023

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 43 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Môn học này học sau các môn học: Nghiệp vụ lễ tân, Nghiệp vụ buồng, Nghiệp vụ bàn, Nghiệp vụ bar

- Tính chất: là môn học chuyên ngành, thuộc các môn học đào tạo bắt buộc

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được các khái niệm cơ bản kinh doanh khách sạn.

+ Trình bày được cơ sở vật chất kỹ thuật và quy trình đầu tư xây dựng khách sạn.

+ Trình bày được tổ chức bộ máy và quản trị nguồn nhân lực của khách sạn.

+ Trình bày được tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn.

+ Trình bày được tổ chức kinh doanh ăn uống của khách sạn.

- Về kỹ năng:

+ Đưa ra phương pháp cho công tác quản lý, tổ chức và sử dụng có hiệu quả các yếu tố đầu vào của hoạt động kinh doanh khách sạn.

+ Tổ chức các hoạt động kinh doanh trong khách sạn đạt hiệu quả.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phân, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày các vấn đề về ngành khách sạn. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN 1.1. Các khái niệm cơ bản	7	4	3	

	<p>1.2. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn</p> <p>1.3. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn</p>				
2	<p>Bài 2. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ QUY TRÌNH ĐẦU TƯ XÂY DỰNG KHÁCH SẠN</p> <p>2.1. Một số loại hình cơ sở lưu trú khác ngoài khách sạn</p> <p>2.2. Phân loại khách sạn</p> <p>2.3. Xếp hạng khách sạn</p> <p>2.4. Bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị tiện nghi bên trong khách sạn</p> <p>2.5. Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh khách sạn</p> <p>2.6. Quy trình đầu tư xây dựng khách sạn</p>	18	8	10	
3	<p>Bài 3. TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHÁCH SẠN</p> <p>3.1. Tổ chức bộ máy của khách sạn</p> <p>3.2. Quản trị nguồn nhân lực của khách sạn</p>	18	6	10	2
4	<p>Bài 4. TỔ CHỨC KINH DOANH LƯU TRÚ</p>	16	6	10	

	CỦA KHÁCH SẠN 4.1. Tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong khách sạn 4.2. Tổ chức bộ phận kinh doanh lưu trú của khách sạn 4.3. Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn				
5	Chương 5. TỔ CHỨC KINH DOANH ĂN UỐNG CỦA KHÁCH SẠN 5.1. Kế hoạch thực đơn 5.2. Tổ chức mua nguyên vật liệu hàng hóa 5.3. Tổ chức nhập hàng hóa nguyên vật liệu 5.4. Tổ chức lưu trú và bảo quản hàng hóa nguyên vật liệu trong kho 5.5. Tổ chức chế biến thức ăn 5.6. Tổ chức phục vụ trực tiếp tại nhà hàng	16	6	10	
	Cộng	75	30	43	2

2. Nội dung chi tiết

Bài 1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Nhận biết đúng về các sản phẩm của khách sạn và các đặc trưng của nó, từ đó biết vận dụng vào hoạt động quản lý và điều hành kinh doanh khách sạn có hiệu quả hơn.

2. Nội dung bài:

1.1. Các khái niệm cơ bản

1.2. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn

1.3. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn

Bài 2. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ QUY TRÌNH ĐẦU TƯ XÂY DỰNG KHÁCH SẠN

Thời gian: 18 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Trình bày được khái niệm về khách sạn và cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn. Phân loại khách sạn theo các tiêu thức khác nhau. Vận dụng được cách bố trí sắp xếp và đầu tư các cơ sở vật chất trong khách sạn.

2. Nội dung bài:

2.1. Một số loại hình cơ sở lưu trú khác ngoài khách sạn

2.2. Phân loại khách sạn

2.3. Xếp hạng khách sạn

2.4. Bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị tiện nghi bên trong khách sạn

2.5. Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh khách sạn

2.6. Quy trình đầu tư xây dựng khách sạn

Bài 3. TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHÁCH SẠN

Thời gian: 18 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Vận dụng kiến thức cơ bản về quản trị nguồn nhân lực vào thực tế quản trị nhân lực của khách sạn. Vận dụng được kỹ năng thiết lập tổ chức bộ máy, xác định chức năng nhiệm vụ, mối quan hệ giữa các bộ phận trong tổ chức bộ máy của khách sạn.

2. Nội dung bài:

3.1. Tổ chức bộ máy của khách sạn

3.2. Quản trị nguồn nhân lực của khách sạn

Bài 4. TỔ CHỨC KINH DOANH LƯU TRÚ CỦA KHÁCH SẠN

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Trình bày được nguyên tắc và yêu cầu đối với việc vận hành hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn.

2. Nội dung bài:

4.1. Tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong khách sạn

4.2. Tổ chức bộ phận kinh doanh lưu trú của khách sạn

4.3. Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn

Bài 5. TỔ CHỨC KINH DOANH ĂN UỐNG CỦA KHÁCH SẠN

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu của bài:

Trình bày được các khái niệm cơ bản liên quan tới lĩnh vực kinh doanh ăn uống. Nắm bắt được tổ chức hoạt động kinh doanh ăn uống của khách sạn.

2. Nội dung bài:

5.1. Kế hoạch thực đơn

5.2. Tổ chức mua nguyên vật liệu hàng hóa

5.3. Tổ chức nhập hàng hóa nguyên vật liệu

5.4. Tổ chức lưu trú và bảo quản hàng hóa nguyên vật liệu trong kho

5.5. Tổ chức chế biến thức ăn

5.6. Tổ chức phục vụ trực tiếp tại nhà hàng

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: máy tính, bảng lật, máy chiếu, bảng, phấn

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Tài liệu quản trị kinh doanh khách sạn, bộ tiêu chí phân hạng khách sạn của Tổng cục du lịch Việt Nam

4. Các điều kiện khác:

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- *Về Kiến thức:*

+ Trình bày được các khái niệm cơ bản kinh doanh khách sạn.

+ Trình bày được cơ sở vật chất kỹ thuật và quy trình đầu tư xây dựng khách sạn.

+ Trình bày được tổ chức bộ máy và quản trị nguồn nhân lực của khách sạn.

+ Trình bày được tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn.

+ Trình bày được tổ chức kinh doanh ăn uống của khách sạn.

- Về kỹ năng:

+ Đưa ra phương pháp cho công tác quản lý, tổ chức và sử dụng có hiệu quả các yếu tố đầu vào của hoạt động kinh doanh khách sạn.

+ Tổ chức các hoạt động kinh doanh trong khách sạn đạt hiệu quả

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phân, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày các vấn đề về ngành khách sạn. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác

2. Phương pháp:

- Áp dụng phương pháp kiểm tra đánh giá quá trình (kiểm tra đánh giá thường xuyên) và kiểm tra đánh giá kết thúc (kiểm tra đánh giá tổng kết).

- Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với thực hành

Việc đánh giá kết quả học tập của môn học áp dụng cho phương thức đào tạo tín chỉ và căn cứ theo Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành “Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp”.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình môn học này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

+ Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, giảng giải để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

+ Bố trí thời gian giải bài tập, thảo luận giải quyết các tình huống diễn ra trong thực tế.

+ Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị bài trước khi đến lớp

+ Tự học và làm bài tập đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên

+ Tích cực thảo luận nhóm, giải quyết vấn đề giáo viên đưa ra

3. Những trọng tâm cần chú ý: Cần lưu ý kỹ về các kỹ năng giải thích, vận dụng, đánh giá về một vấn đề trong quản trị.

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Bài giảng Quản trị kinh doanh khách sạn do Khoa Quản trị kinh doanh – Du lịch – Thời trang biên soạn năm 2019.

[2] TS. Nguyễn Văn Mạnh (chủ biên) PTS. Hoàng Thị Lan Hương, Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn. NXB Lao động – Xã Hội, 2013

[3] TS. Nguyễn Bá Lâm, Giáo trình Quản lý kinh doanh khách sạn, 2009

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

BỘ CÔNG THƯƠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TRƯỜNG CAO ĐẲNG

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: QUẢN TRỊ THƯƠNG HIỆU

Mã mô đun: 1822600024

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 15 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun:

- Vị trí: môn học này học sau các môn: quản trị học, marketing căn bản

- Tính chất: cung cấp những kiến thức tổng hợp cơ bản về thương hiệu

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

+ Học sinh trình bày được các khái niệm sản phẩm, nhãn hiệu, thương hiệu

+ Trình bày được các khái niệm định vị thương hiệu

- Về kỹ năng:

+ Phân tích được tiến trình xây dựng thương hiệu

+ Biết cách xây dựng biểu trưng, biểu tượng, định vị sản phẩm

+ Biết cách truyền thông thương hiệu hiệu quả

+ Đánh giá được giá trị thương hiệu

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phần, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày các vấn đề về quản trị thương hiệu. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: GIỚI THIỆU CHUNG VỀ THƯƠNG HIỆU 1.1. Tổng quan về sản phẩm, nhãn hiệu, thương hiệu 1.2. Vai trò của thương hiệu 1.3. Thương hiệu – Tài sản của doanh nghiệp	6	6	0	
	Chương 2: XÂY DỰNG THƯƠNG HIỆU 2.1. Tiến trình xây dựng thương hiệu 2.2. Các mô hình xây dựng thương hiệu	7	4	3	
	Chương 3: TẠO DỰNG GIÁ TRỊ THƯƠNG HIỆU 3.1. Xây dựng tên thương hiệu 3.2. Thiết kế biểu trưng (logo) và xây dựng biểu tượng	7	4	3	
2	Chương 4: ĐỊNH VỊ THƯƠNG HIỆU 4.1. Khái niệm định vị thương hiệu	8	4	2	

	4.2. Quá trình định vị thương hiệu 4.3. Lựa chọn chiến lược định vị thương hiệu				
	KIỂM TRA				2
	Chương 5: XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC THƯƠNG HIỆU 5.1. Mở rộng dòng sản phẩm 5.2. Mở rộng thương hiệu 5.3. Đa thương hiệu 5.4. Các thương hiệu mới	6	3	3	
	Chương 6: TRUYỀN THÔNG THƯƠNG HIỆU 6.1. Khái niệm về truyền thông thương hiệu 6.2. Các kênh truyền thông 6.3. Xây dựng chiến lược truyền thông	7	5	2	
	Chương 7: ĐO LƯỜNG VÀ QUẢN LÝ GIÁ TRỊ THƯƠNG HIỆU 7.1. Đo lường giá trị thương hiệu 7.2. Đánh giá giá trị thương hiệu	4	2	2	
	Cộng	45	28	15	02

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ THƯƠNG HIỆU

Thời gian: 06 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp các khái niệm về sản phẩm, nhãn hiệu, thương hiệu và vai trò của thương hiệu

2. Nội dung chương:

1.1. Tổng quan về sản phẩm, nhãn hiệu, thương hiệu

1.2. Vai trò của thương hiệu

1.3. Thương hiệu – Tài sản của doanh nghiệp

Bài 2. XÂY DỰNG THƯƠNG HIỆU

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về xây dựng thương hiệu

2. Nội dung chương:

2.1. Tiến trình xây dựng thương hiệu

2.2. Các mô hình xây dựng thương hiệu

Bài 3. TẠO DỰNG GIÁ TRỊ THƯƠNG HIỆU

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về tạo dựng giá trị thương hiệu

2. Nội dung chương:

3.1. Xây dựng tên thương hiệu

3.2. Thiết kế biểu trưng (logo) và xây dựng biểu tượng

Bài 4. ĐỊNH VỊ THƯƠNG HIỆU

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về định vị thương hiệu

2. Nội dung chương:

4.1. Khái niệm định vị thương hiệu

4.2. Quá trình định vị thương hiệu

4.3. Lựa chọn chiến lược định vị thương hiệu

Bài 5. XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC THƯƠNG HIỆU

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về xây dựng chiến lược thương hiệu

2. Nội dung chương:

5.1. Mở rộng dòng sản phẩm

5.2. Mở rộng thương hiệu

5.3. Đa thương hiệu

5.4. Các thương hiệu mới

Bài 6. TRUYỀN THÔNG THƯƠNG HIỆU

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về truyền thông thương hiệu

2. Nội dung chương:

6.1. Khái niệm về truyền thông thương hiệu

6.2. Các kênh truyền thông

6.3. Xây dựng chiến lược truyền thông

Bài 7. ĐO LƯỜNG VÀ QUẢN LÝ GIÁ TRỊ THƯƠNG HIỆU

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu: cung cấp cho HS những kiến thức về đo lường và quản lý giá trị thương hiệu

2. Nội dung chương:

7.1. Đo lường giá trị thương hiệu

7.2. Đánh giá giá trị thương hiệu

IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị, máy móc: Máy tính, máy chiếu, có kết nối internet
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài giảng môn Quản trị thương hiệu của Khoa QTKD-DL-TT
4. Các điều kiện khác: Projector, overhead, bảng, phấn, phòng học có kết nối internet (hoặc phòng máy).

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

- + Học sinh trình bày được các khái niệm sản phẩm, nhãn hiệu, thương hiệu
- + Trình bày được các khái niệm định vị thương hiệu

- Về kỹ năng:

- + Phân tích được tiến trình xây dựng thương hiệu
- + Biết cách xây dựng biểu trưng, biểu tượng, định vị sản phẩm
- + Biết cách truyền thông thương hiệu hiệu quả
- + Đánh giá được giá trị thương hiệu

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện cho sinh viên tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập. Yêu thích học phân, ngành học mà sinh viên đang theo học, Tự tin trong thảo luận và trình bày các vấn đề về quản trị thương hiệu. Trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

2. Phương pháp: Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với thực hành

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun:
 - Đối với giáo viên, giảng viên:
 - + Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.
 - + Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, giảng giải để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

+ Bố trí thời gian giải bài tập, thảo luận, tiểu luận, giải quyết các tình huống diễn ra trong thực tế.

+ Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị bài trước khi đến lớp

+ Tự học và làm bài tập đầy đủ theo yêu cầu của giáo viên

+ Tích cực thảo luận nhóm, giải quyết vấn đề giáo viên đưa ra

3. Những trọng tâm cần chú ý: Cần lưu ý kỹ về các kỹ năng giải thích, vận dụng, đánh giá về một vấn đề, quan sát để đưa ra nhận định một vấn đề

4. Tài liệu tham khảo:

(1) Bài giảng Quản trị thương hiệu, Khoa QTKD-DL-TT, 2019

(2) Quản trị thương hiệu, Patricia F.Nicolino, NXB Lao động-xã hội

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
CÔNG THƯƠNG MIỀN TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Mã mô đun: 1820005006

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Mô đun này học sau các mô đun quản trị học, marketing căn bản, nghiên cứu thị trường

- Tính chất: là mô đun tích hợp nghề, thuộc các mô đun đào tạo nghề bắt buộc

II. Mục tiêu mô đun:

- *Về kiến thức:*

+ Trình bày được các khái niệm và đặc điểm cơ bản của ngành dịch vụ

+ Phân biệt được giữa sản xuất và dịch vụ

+ Trình bày được các nội dung của quản trị dịch vụ

+ Xác định được các giai đoạn phát triển của ngành dịch vụ và các ngành dịch vụ chủ yếu

+ Trình bày được các loại chiến lược trong kinh doanh dịch vụ

+ Trình bày được các nội dung hoạch định trong quản trị dịch vụ

+ Trình bày được các nội dung về thiết kế và phân tích quy trình cung ứng dịch vụ

+ Trình bày được các nội dung liên quan đến quản trị chất lượng dịch vụ

- Về kỹ năng:

+ Nhận diện được các loại hình kinh doanh dịch vụ tại Việt Nam

+ Nhận diện được các loại chiến lược kinh doanh trong ngành dịch vụ

+ Có khả năng nhận diện được địa điểm tốt và bố trí được mặt bằng kinh doanh dịch vụ

+ Thiết kế và phân tích được quy trình cung ứng dịch vụ hiệu quả

+ Tính được tiền lương theo các phương pháp khác nhau.

+ Đề xuất được các ý tưởng quản trị chất lượng dịch vụ hiệu quả

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Rèn luyện tính siêng năng, chăm chỉ và có ý thức trong học tập.

+ Yêu thích học phần, ngành học đang theo học, cảm thấy thích thú, say mê trong học tập.

+ Tự tin, trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

III. Nội dung mô đun:

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

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: GIỚI THIỆU VỀ DỊCH VỤ VÀ QUẢN TRỊ DỊCH VỤ 1.1. Các khái niệm về dịch vụ 1.2. Các đặc điểm cơ bản	6	2	4	

	<p>của ngành dịch vụ</p> <p>1.3. Sự khác biệt giữa sản xuất và dịch vụ</p> <p>1.4. Nội dung của quản trị dịch vụ</p>				
2	<p>Bài 2. XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN VÀ CÁC NGÀNH DỊCH VỤ CHỦ YẾU</p> <p>2.1. Xu hướng phát triển</p> <p>2.2. Các ngành dịch vụ chủ yếu</p> <p>2.3. Dịch vụ kinh doanh và chuyên môn tại Việt Nam</p>	8	2	4	
3	<p>Bài 3. CHIẾN LƯỢC DỊCH VỤ TOÀN DIỆN</p> <p>3.1. Các cấp độ chiến lược</p> <p>3.2. Quy trình phát triển chiến lược</p> <p>3.3. Các chiến lược cạnh tranh chủ yếu</p>	9	3	4	2
6	<p>Bài 4. THIẾT KẾ VÀ PHÂN TÍCH QUY TRÌNH CUNG ỨNG DỊCH VỤ HIỆU QUẢ</p> <p>4.1. Tổ chức thiết kế công ty dịch vụ</p> <p>4.2. Phân tích quy trình cung ứng dịch vụ hiệu quả</p>	13	5	8	

7	Bài 5: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 5.1 Khái niệm và phân loại chất lượng dịch vụ 5.2 Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ và mô hình khoản cách SERVQUAL 5.3 Cải tiến chất lượng dịch vụ	8	3	5	
	Cộng	45	15	28	2

2. Nội dung chi tiết

Bài 1. GIỚI THIỆU VỀ DỊCH VỤ VÀ QUẢN TRỊ DỊCH VỤ Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Trình bày được các khái niệm về dịch vụ và quản trị dịch vụ
- Trình bày được đặc điểm cơ bản của ngành dịch vụ
- Xác định được sự khác biệt giữa sản xuất và dịch vụ
- Trình bày nội dung của quản trị dịch vụ

2. Nội dung bài

- 1.1. Các khái niệm về dịch vụ
- 1.2. Các đặc điểm cơ bản của ngành dịch vụ
- 1.3. Sự khác biệt giữa sản xuất và dịch vụ
- 1.4. Nội dung của quản trị dịch vụ

Bài 2. XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN VÀ CÁC NGÀNH DỊCH VỤ CHỦ YẾU

Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Trình bày được xu hướng phát triển của ngành dịch vụ
- Xác định được các ngành dịch vụ chủ yếu hiện nay
- Trình bày được đặc điểm ngành kinh doanh dịch vụ và chuyên môn tại Việt Nam

2. Nội dung bài

- 2.1. Xu hướng phát triển
- 2.2. Các ngành dịch vụ chủ yếu

2.3. Dịch vụ kinh doanh và chuyên môn tại Việt Nam

Bài 3. CHIẾN LƯỢC DỊCH VỤ TOÀN DIỆN Thời gian: 9 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Trình bày được các cấp độ chiến lược trong kinh doanh dịch vụ
- Xác định được quy trình phát triển chiến lược
- Xác định được các chiến lược cạnh tranh chủ yếu

2. Nội dung bài

- 3.1. Các cấp độ chiến lược
- 3.2. Quy trình phát triển chiến lược
- 3.3. Các chiến lược cạnh tranh chủ yếu

Bài 4. THIẾT KẾ VÀ PHÂN TÍCH QUY TRÌNH CUNG ỨNG DỊCH VỤ HIỆU QUẢ Thời gian: 13 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Trình bày được cách thức thiết kế công ty dịch vụ
- Nhận diện được các hình thức thiết kế công ty trong thực tế
- Trình bày được quy trình cung ứng dịch vụ hiệu quả

2. Nội dung bài

- 4.1. Tổ chức thiết kế công ty dịch vụ
- 4.2. Phân tích quy trình cung ứng dịch vụ hiệu quả

Bài 5. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ Thời gian: 8 giờ

1. Mục tiêu của bài

- Trình bày được khái niệm và phân loại chất lượng dịch vụ
- Xác định được các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ
- Trình bày được mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ
- Xác định được nội dung cải tiến chất lượng dịch vụ liên tục

2. Nội dung bài

- 5.1 Khái niệm và phân loại chất lượng dịch vụ
- 5.2 Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ và mô hình khoản cách SERVQUAL
- 5.3 Cải tiến chất lượng dịch vụ

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

6. Phòng học chuyên môn/ nhà xưởng:

7. Trang thiết bị, máy móc:

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

Bài giảng, đề cương, lịch trình giảng dạy

9. Các điều kiện khác:

- Máy vi tính
- Projector, overhead.
- Video
- Bảng, phấn

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Tự tin, trung thực trong làm bài, không quay cóp, không sử dụng bài của người khác.

+ Trình bày được các khái niệm và đặc điểm cơ bản của ngành dịch vụ

+ Phân biệt được giữa sản xuất và dịch vụ

+ Trình bày được các nội dung của quản trị dịch vụ

+ Xác định được các giai đoạn phát triển của ngành dịch vụ và các ngành dịch vụ chủ yếu

+ Trình bày được các loại chiến lược trong kinh doanh dịch vụ

+ Trình bày được các nội dung hoạch định trong quản trị dịch vụ

+ Trình bày được các nội dung về thiết kế và phân tích quy trình cung ứng dịch vụ

+ Trình bày được các nội dung liên quan đến quản trị chất lượng dịch vụ

- Về kỹ năng:

+ Nhận diện được các loại hình kinh doanh dịch vụ tại Việt Nam

+ Nhận diện được các loại chiến lược kinh doanh trong ngành dịch vụ

+ Có khả năng nhận diện được địa điểm tốt và bố trí được mặt bằng kinh doanh dịch vụ

+ Thiết kế và phân tích được quy trình cung ứng dịch vụ hiệu quả

+ Tính được tiền lương theo các phương pháp khác nhau.

+ Đề xuất được các ý tưởng quản trị chất lượng dịch vụ hiệu quả

- Về năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm:

+ Có năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm trong học tập

10. Phương pháp:

Áp dụng hình thức kiểm tra tích hợp giữa lý thuyết với thực hành

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học này được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng

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

- Trước khi giảng dạy, giáo viên cần căn cứ vào nội dung của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dạy học.

- Áp dụng phương pháp đàm thoại, phát vấn, thảo luận nhóm, thuyết trình để học sinh ghi nhớ kỹ hơn.

- Bố trí thời gian làm bài tập, thảo luận giải quyết các tình huống diễn ra trong thực tế.

- Hướng dẫn người học các nội dung cần chuẩn bị trước khi đến lớp. Đồng thời hướng dẫn người học các phương pháp, cách tiếp cận vấn đề cần chuẩn bị.

3. Những trọng tâm cần chú ý

- Nội dung quản trị dịch vụ
- Các ngành dịch vụ chủ yếu
- Chiến lược dịch vụ
- Thiết kế quy trình cung ứng dịch vụ
- Quản trị chất lượng dịch vụ

4. Tài liệu tham khảo:

[1]. Lưu Đan Thọ và cộng sự (2016), Quản trị dịch vụ, Nxb Tài Chính

[2]. Lưu Đan Thọ và cộng sự (2016), Marketing dịch vụ hiện đại, Nxb Tài Chính

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN

