

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ HỒNG BÀNG
KHOA DU LỊCH

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Học phần: THỰC HÀNH PHỤC VỤ ẨM THỰC

Mã học phần: 04975

Trình độ đào tạo: Đại học

(Áp dụng từ năm học 2019-2020)



ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

1. **Tên học phần:** Thực hành phục vụ ẩm thực - Restaurant operation

2. **Mã học phần:** 04975

3. **Số tín chỉ:** 2 (0,2,2)

4. **Phân bổ thời gian:**

- Lý thuyết: 0 tiết

- Thực hành: 60 tiết

5. **Điều kiện tiên quyết:** Quản trị học

6. **Mô tả vắn tắt nội dung học phần:**

Học phần được thiết kế dựa trên cơ sở chứng chỉ nghiệp vụ VTOS của Tổng cục du lịch Việt Nam. Chương trình sẽ giúp cho người học hình thành những kiến thức và kỹ năng nghề cơ bản của nhân viên làm việc tại bộ phận nhà hàng trong khách sạn. Phần kiến thức sẽ giúp sinh viên nắm bắt những kiến thức liên quan đến tiêu chuẩn, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng trong tổng thể chung hoạt động của khách sạn. Phần kỹ năng giúp cho sinh viên hình thành những tiêu chuẩn về kỹ năng nghiệp vụ tại bộ phận nhà hàng bao gồm công tác chuẩn bị ca làm việc, sắp xếp đồ dùng, thực hiện nghiệp vụ bày bàn ăn, kiểm tra và bổ sung các vật dụng trong tủ đồ dự phòng, các kỹ thuật xếp khăn ăn, phục vụ rượu ...

7. **Mục tiêu học phần:**

- **Kiến thức:** Sau khi hoàn tất học phần sinh viên có khả năng nắm vững những phương pháp kỹ thuật trong nghiệp vụ phục vụ nhà hàng ở những khách sạn tiêu chuẩn.

- **Kỹ năng:** Kỹ năng về nghiệp vụ nhà hàng từ lúc khách đặt chỗ đến khi phục vụ và tiễn khách, mối quan hệ với các bộ phận khác để có thể thực hiện tốt công việc sau khi tốt nghiệp.

- **Thái độ**

○ Có ý thức tổ chức kỷ luật tốt, có tinh thần trách nhiệm và ý thức làm việc nghiêm túc trong công việc được giao cũng như với các đồng nghiệp.

○ Có ý thức rèn luyện khả năng nắm bắt tâm lý khách hàng và kỹ năng giao tiếp tốt.

○ Tự tin, cẩn thận và kiên nhẫn.

○ Có đạo đức nghề nghiệp, tính chuyên nghiệp, trung thực, có trách nhiệm.

8. **Yêu cầu đối với sinh viên:**

- Tham dự đầy đủ các buổi học;

- Xác định tinh thần tự học, chủ động tìm kiếm thông tin;
- Tìm hiểu và đặt câu hỏi, tích lũy kinh nghiệm tránh sai sót;
- Có thái độ học nghiêm túc và biết cách ghi chép;
- Tham gia tất cả các hoạt động học tập như chuẩn bị trước giờ học, làm việc nhóm, tìm kiếm tài liệu, trải nghiệm thực tế, thảo luận trao đổi, trình bày và diễn đạt.

9. Phân bổ thời gian và nội dung chi tiết học phần

9.1 Phân bổ thời gian

TT	NỘI DUNG	Lý thuyết	Thảo luận	Thực hành	Tự học
	Chương 1: CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI PHỤC VỤ	0	0	20	40
	Chương 2: THỰC HÀNH CÁC KỸ NĂNG PHỤC VỤ 2.1. Thực hành phục vụ thức ăn 2.2. Thực hành phục vụ thức uống	0	0	20	40
	Chương 3: THỰC HÀNH KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI KHÁCH	0	0	20	40
	Kiểm tra				
	Thi				
	TỔNG CỘNG	0	0	60	120

9.2 Nội dung chi tiết học phần:

CHƯƠNG 1: THỰC HÀNH CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI PHỤC VỤ (20 tiết)

1.1. Thực hành chuẩn bị bàn trước khi đặt bàn

1.1.1. Trải khăn bàn

1.1.2. Gấp khăn ăn

1.1.3. Boxing bàn

1.1.4. Skirting bàn

1.1.5. Nhận dạng dụng cụ

1.1.6. Đánh bóng & lau chùi dụng cụ

1.2. Thực hành đặt bàn

- 1.2.1. Đặt bàn điểm tâm Âu
- 1.2.2. Đặt bàn À la carte Âu
- 1.2.3. Đặt bàn Set menu Âu
- 1.2.4. Đặt bàn À la carte Á
- 1.2.5. Đặt bàn Set menu Á

CHƯƠNG 2: THỰC HÀNH CÁC KỸ NĂNG PHỤC VỤ (20 tiết)

2.1. Thực hành phục vụ thức ăn

- 2.1.1. Thực hành phục vụ plate service: áp dụng PP bê đĩa bằng tay (3,4 đĩa)
- 2.1.2. Thực hành phục vụ silver service: kỹ năng gấp sốt thức ăn.
- 2.1.3. Thực hành phục vụ Gueridon service:
 - 2.1.3.1. Thực hành phục vụ salad
 - 2.1.3.2. Thực hành chia gà thành 4 phần
 - 2.1.3.3. Thực hành cắt gọt trái cây
 - 2.1.3.4. Thực hành flambe món tráng miệng (chuối, thơm, crepe)

2.2. Thực hành phục vụ thức uống

- 2.2.1. Thực hành các bước phục vụ rượu vang
 - 2.2.1.1. Phục vụ rượu vang đỏ
 - 2.2.1.2. Phục vụ rượu vang trắng, hồng
 - 2.2.1.3. Phục vụ rượu vang bọt
- 2.2.2. Thực hành phục vụ thức uống khác
 - 2.2.2.1. Thực hành phục vụ bia
 - 2.2.2.2. Thực hành phục vụ trà
 - 2.2.2.3. Thực hành phục vụ rượu mạnh các loại
 - 2.2.2.4. Thực hành phục vụ các loại thức uống khác (cocktail, nước ép,...)
- 2.2.3. Thực hành các thao tác thu dọn
 - 2.2.3.1. Thu dọn đĩa ăn
 - 2.2.3.2. Thu dọn ly
 - 2.2.3.3. Thu dọn đĩa bánh mì & vụn bánh mì (crumbing down)
 - 2.2.3.4. Thu dọn gạt tàn thuốc lá

2.2.3.5. Thu dọn cả bàn ăn

CHƯƠNG 3: THỰC HÀNH KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI KHÁCH (20 tiết)

3.1. Thực hành chào đón khách

3.1.1. Chào khách & mời khách vào bàn

3.1.2. Trải khăn ăn cho khách

3.2. Thực hành phục vụ khách

3.2.1. Ghi nhận nhu cầu gọi món của khách: tư thế khi trình thực đơn

3.2.2. Sắp xếp, thay thế, bổ sung dụng cụ cho phù hợp

3.2.3. Giao tiếp với khách trong quá trình phục vụ

3.3. Thanh toán, tiễn khách

3.3.1. Trình hoá đơn

3.3.2. Trình tiền thừa

3.3.3. Tiễn khách

10. Phương pháp giảng dạy

- Bài giảng và minh họa
- Tương tác và trao đổi
- Thực hành cá nhân & nhóm
- Nghiên cứu và trình bày

11. Cách thức đánh giá học phần

11.1. Hình thức tổ chức thi kết thúc học phần: Thi vấn đáp và thực thành

11.2. Cách thức tính điểm học phần:

- Điểm quá trình: 50%
- Điểm thi kết thúc học phần: 50%

12.3. Thang điểm:

Thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân.

12. Tư vấn và hướng dẫn người học:

- Trực tiếp tại lớp.
- Gián tiếp qua điện thoại hoặc email:
 - o 01234704777
 - o daottx@hiu.vn

13. Trang thiết bị dạy và học:

- Projector
- Màn hình
- Micro
- Loa
- Phòng thực hành mô phỏng nhà hàng tiêu chuẩn khách sạn 4, 5 sao với đầy đủ các thiết bị & dụng cụ.

14. Tài liệu học tập:

Tài liệu chính (Textbook):

[1] The High Impact Tourism Training for Jobs and Income programme (HITT), FOOD AND BEVERAGE SERVICE (WAITER/WAITRESS)

[2] Tổng cục Du lịch Việt Nam, Giáo trình nghiệp vụ phục vụ nhà hàng (Cách tiếp cận thực tế)

Tài liệu tham khảo:

[1] Bessengy. J (1990), Le Restaurant Theorie et pratique, Edition Jacques Lanore

[2] Stokes John W (1982), How to manage a Restaurant, WM-C – Brown Company Publishers

[3] Lục Bội Minh (1998), Quản lý khách sạn hiện đại, NXB Chính trị Quốc gia và Viện nghiên cứu phát triển du lịch

[4] Derek Millgan (2003) Hospitality customer sales and service

Tp.HCM, ngày 5 tháng 02 năm 2019

Trưởng Khoa

Trưởng Bộ môn

Người biên soạn