

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (*General information*):

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Nghiệp vụ nhà hàng
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Restaurant operation
- Mã học phần : HM3022
- Trình độ : Đại học
- Loại học phần ☐ Bắt buộc ☐ Tự chọn
- ☐ Kiến thức giáo dục đại cương
- ☐ Kiến thức cơ sở khối ngành
- Thuộc thành phần ☐ Kiến thức cơ sở ngành
- ☐ Kiến thức ngành / chuyên ngành
- ☐ Kiến thức cuối khoá
- Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch
- Số tín chỉ : 2 (1, 2)
- Phân bổ thời gian
 - Lý thuyết: 15 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 45 giờ
 - Thực hành: 60 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 60 giờ
- Học phần tiên quyết : Không có
- Học phần học trước : Tâm lý và Giao tiếp trong du lịch
- Học phần song hành : Không có

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (*Course description*):

Học phần tự chọn thuộc khối kiến thức chuyên ngành, được thiết kế gồm (1) phần lý thuyết: 1 tín chỉ gồm những kiến thức cơ bản về cơ cấu tổ chức vận hành, chức năng nhiệm vụ, vai trò của các bộ phận trong nhà hàng; (2) phần thực hành: 2 tín chỉ dựa trên tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (Tiêu chuẩn VTOS) về Nghiệp vụ Nhà hàng cơ bản dành cho nhân viên phục vụ nhà hàng, khách sạn hoặc trong cơ sở

tương tự, với trách nhiệm sắp xếp nhà hàng, phục vụ các món ăn và đồ uống trong nhà hàng, khách sạn, phòng họp, theo các kiểu gọi theo món hoặc ăn tự chọn, và phục vụ tại phòng khách hoặc phục vụ hội nghị. Học phần kết thúc thông qua một kịch bản thử nghiệm vận hành một nhà hàng thông qua một sự kiện (a-la-carte hoặc banquet) tại nhà hàng thực tập trên cơ sở phân chia nhiệm vụ, chức năng và công việc cho từng sinh viên và được đánh giá qua 3 bước: chuẩn bị phục vụ, trong khi phục vụ và sau khi phục vụ.

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives):

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên có:

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Hiểu được những kiến thức nghiệp vụ cơ bản trong việc thực hiện các quy trình trong phục vụ ẩm thực.
O2	Vận dụng được những kiến thức nghiệp vụ phục vụ nhà hàng cơ bản vào việc thực hành phục vụ ẩm thực.
Kỹ năng	
O3	Thực hiện chuẩn xác được các quy trình nghiệp vụ phục vụ ẩm thực.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O4	Thái độ tự học và tự nghiên cứu. Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm.

4. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (Course learning outcomes - CLOs)

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1: Giải thích được các khái niệm trong ngành kinh doanh ẩm thực.	PLO3
	CLO2: Phân biệt được các phương pháp chế biến ẩm thực cơ bản.	
	CLO3: Diễn giải được các bước trong quy trình trong phục vụ ẩm thực.	
O2	CLO4: Thực hành được các bước trong quy trình phục vụ	

	ẩm thực.	
	CLO5: Ứng dụng được các kỹ năng nghiệp vụ vào các bước trong phục vụ ẩm thực.	
Kỹ năng		
O3	CLO6: Nắm vững được các kỹ năng nhận biết, phân biệt và sử dụng các loại dụng cụ, thiết bị phục vụ ẩm thực.	PLO5, PLO11, PLO12
	CLO7: Sử dụng thành thạo được các trang thiết bị trong phục vụ ẩm thực.	
	CLO8: Nắm vững các bước thực hiện quy trình phục vụ ẩm thực.	
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O4	CLO9: Kỹ luật, nghiêm túc trong áp dụng các kiến thức vào thực tiễn học tập và làm việc. Có ý thức bảo vệ môi trường	PLO10

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (Contents of course)

5.1. Lý thuyết:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
		Lý thuyết	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
Bài 1	<i>Giới thiệu đề cương môn học, các qui định và yêu cầu của môn học</i> 1. Giới thiệu về dịch vụ phục vụ ăn uống 1.1 Giới thiệu 1.2 Đặc điểm nhà hàng 1.3 Vị trí nhà hàng trong khách sạn 1.4 Phân loại	3		3		6

		Số giờ				
Số TT	Nội dung trong khách sạn (Tên bài giảng) 1.6 Các phương pháp chế biến ẩm thực cơ bản.					TỔNG G
Bài 2	2. Đội ngũ nhân viên phục vụ 2.1 Cơ cấu tổ chức 2.2 Nhân viên phục vụ 2.3 Vệ sinh an toàn 2.4 Trang bị cá nhân của người phục vụ bàn 2.5 Diện mạo bên ngoài	3		3		6
Bài 3	3. Trang thiết bị dụng cụ trong nhà hàng 3.1 Trang trí mỹ thuật 3.2 Đồ dùng bằng gỗ 3.3 Đồ dùng bằng vải 3.4 Đồ dùng bằng sứ 3.5 Đồ dùng bằng thủy tinh 3.6 Đồ dùng bằng kim loại 3.7 Các dụng cụ phục vụ thức ăn đặc biệt	3		3		6
Bài 4	4. Thực đơn và các bữa ăn hằng ngày 4.1 Tập quán ăn uống 4.2 Các bữa ăn hằng ngày 4.3 Thực đơn	3		3		6
Bài 5	5. Cách phục vụ ăn uống 5.1 Chuẩn bị công việc phục vụ 5.2 Các kiểu phục vụ	3		3		6

		Số giờ				
Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)					TỔNG G
	5.3 Các hình thức phục vụ thức ăn 5.4 Cách phục vụ uống					
TỔNG		15	0	15		30

5.2. Thực hành:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG G
		Thực hành	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
Bài 1	1. Chuẩn bị làm việc 1.1 Trang phục và vệ sinh cá nhân 1.2 Vệ sinh thực phẩm 1.3 Tác phong chuyên nghiệp 1.4 Trang thiết bị trong nhà hàng 1.5 Bộ phận ẩm thực và đồ uống 1.6 Các bộ phận khác trong khách sạn	5	0	5		10
Bài 2	2. Chuẩn bị nhà hàng (mise-en place) 2.1 Thu dọn nhà hàng 2.2 Lau bóng dao đĩa 2.3 Lau bóng ly 2.4 Lau bóng bát đĩa 2.5 Thay khăn bàn 2.6 Gấp khăn ăn 2.7 Chuẩn bị đồ gia vị	10	0	10		20

		Số giờ				
Số TT	2.8 Bày bàn ăn theo kiểu gọi món <i>(Tên bài giảng)</i> 2.9 Bày bàn ăn theo kiểu đặt trước 2.10 Bày bàn ăn kiểu Á 2.11 Bày bàn ăn bữa sáng 2.12 Bày bàn ăn tự chọn 2.13 Chuẩn bị bàn tiệc tự chọn 2.14 Chuẩn bị khu vực phục vụ 2.15 Gấp góc khăn bàn					TỔNG G
Bài 3	3. Chăm sóc khách hàng 3.1 Nhận đặt bàn 3.2 Chào đón và mời khách ngồi 3.3 Trình thực đơn và danh mục rượu vang 3.4 Phục vụ nước, bánh mì và bơ	5	0	5		10
Bài 4	4. Tiếp nhận yêu cầu 4.1 Nhận yêu cầu gọi món 4.2 Chuyển yêu cầu gọi món 4.3 Điều chỉnh bộ đồ ăn 4.4 Nhận yêu cầu món tráng miệng, cà phê và rượu mùi 4.5 Nhận yêu cầu phục vụ tại phòng	5	0	5		10
Bài 5	5. Phục vụ bữa ăn 5.1 Phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa 5.2 Phục vụ món súp từ bát lớn	5	0	5		10

		Số giờ				
Số TT	5.3 Phục vụ các món chính theo đĩa <i>(Tên bài giảng)</i> 5.4 Phục vụ món ăn dùng thìa đĩa (hay muỗng nữa) 5.5 Kết hợp giữa phục vụ bằng thìa đĩa và phục vụ theo đĩa 5.6 Phục vụ khăn lau tay và bát nước rửa tay 5.7 Phục vụ kiểu gia đình 5.8 Phục vụ tại phòng 5.9 Phục vụ nâng cao					TỔNG
Bài 6	6. Thu dọn bữa ăn 6.1 Thu dọn đĩa: đĩa phụ, đĩa ăn cá, đĩa ăn món chính 6.2 Thu dọn món khai vị, món tráng miệng và cốc tách 6.3 Thu dọn phục vụ tại phòng 6.4 Thu dọn tiệc tự chọn 6.5 Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn 6.6 Thay gạt tàn 6.7 Xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn	5	0	5		10
Bài 7	7. Phục vụ bàn nói chung 7.1 Phục vụ cà phê tại bàn 7.2 Phục vụ trà/ trà thảo mộc tại bàn 7.3 Phục vụ đồ uống tại bàn 7.4 Mở rượu vang 7.5 Phục vụ rượu vang	10	0	10		20

		Số giờ				
Số TT	7.6 Mở rượu sâm banh và vang Nội dung sủi bọt <i>(Tên bài giảng)</i> 7.7 Phục vụ cà phê pha rượu mùi					TỔNG
Bài 8	8. Xử lý thanh toán 8.1 Trình hoá đơn và nhận tiền thanh toán 8.2 Các hình thức thanh toán					
Bài 9	9. Các công việc trong quầy đồ uống 9.1 Vệ sinh quầy đồ uống 9.2 Bỏ sung vào quầy đồ uống 9.3 Phục vụ bia tươi, bia đen nặng và bia nhẹ 9.4 Phục vụ bia chai 9.5 Phục vụ bia lon 9.6 Phục vụ rượu vang theo ly 9.7 Phục vụ rượu mạnh và vang mạnh	5	0	5		10
Bài 10	10. Phục vụ hội nghị và tiệc 10.1 Phục vụ đồ uống và bánh capapes (đồ ăn nhẹ) cho tiệc tự chọn dùng tay 10.2 Phục vụ trà/ cà phê trong giờ giải lao 10.3 Bày bàn cho hội nghị 10.4 Phục vụ hội nghị trong giờ giải lao 10.5 Bày bàn ăn tiệc 10.6 Quy trình phục vụ tiệc	5	0	5		10

		Số giờ				
Số TT	Nội dung					TỔNG
Bài 11	11. An toàn và an ninh 11.1 An toàn về hoả hoạn <i>(Tên bài giảng)</i> trong nhà hàng 11.2 Trách nhiệm về phục vụ đồ uống có cồn 11.3 Quy định về làm việc an toàn	5	0	5		10
Bài 12	12. Kết thúc ca làm việc 12.1 Kết thúc ca làm việc ở nhà hàng 12.2 Kết thúc ca làm việc ở quầy phục vụ đồ uống					
TỔNG		60	0	60		120

6. PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC (*Teaching – Learning methods*):

6.1. *Phương pháp giảng dạy:*

- Lý thuyết: Giảng viên vận dụng phương pháp dạy học tiếp cận thực tế, bên cạnh việc thuyết giảng, chú trọng lấy người học làm trung tâm, phát huy tính chủ động, sáng tạo của người học, truyền tải thông tin hai chiều, tạo tương tác trong lớp học, tăng cường đặt câu hỏi và trả lời xoay quanh nội dung bài học, có câu hỏi tổng hợp kiến thức cuối bài.
- Thực hành: thực hành theo nhóm, từng cặp hoặc theo từng cá nhân.

6.2. *Phương pháp học:*

- Lý thuyết: Người học đọc tài liệu trước ở nhà, đọc thêm nhiều tài liệu tham khảo để hiểu rõ vấn đề, nắm rõ nội dung chính của từng bài giảng và thực tế vận dụng lý thuyết hiện nay.
- Thực hành: người học làm việc cá nhân, theo cặp hoặc theo nhóm, phân chia công việc cụ thể, thực hiện nhiệm vụ được phân công; tổ chức họp nhóm hay trao đổi theo cặp để thống nhất và tập dợt trước khi thực hành tại lớp.

6.3.. *Phương pháp tự học:*

- Người học tiếp cận nhiều nguồn tài liệu (thư viện, thư viện điện tử, tài liệu sẵn

có,...) để mở rộng vấn đề; tham khảo thêm ý kiến chuyên gia, vận dụng vào xử lý các đề bài (chuyên đề) được phân công. Ngoài ra, người học chủ động tiếp cận với doanh nghiệp, người có kinh nghiệm chuyên môn, khách hàng để lĩnh hội thêm kiến thức, tạo tương tác xã hội, phát triển kỹ năng giao tiếp và tư duy phân biện; internet là một kênh tự học hiệu quả.

7. TÀI LIỆU DẠY - HỌC, THAM KHẢO (*Learning materials*)

7.1. Tài liệu dạy học:

[1] Nguyễn Minh Hải (chủ biên) Phí Hải Long, Nguyễn Thị An, Thân Thị Thùy Linh (2023). *Giáo trình thực hành nghiệp vụ Nhà hàng*. NXB ĐHQG TP HCM

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

[1] Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội do Liên minh châu Âu tài trợ (2015). *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam Phục vụ nhà hàng*. Tổng cục Du lịch.

[2] Cousins, J., & Weekes, S. (2020). *Food and beverage service (10th ed.)*. Hodder education.

[3] Dahmer, S. J., & Kahl, K. W. (2008). *Restaurant Service Basic (Second)*. John Wiley & Sons, Inc.

[4] Websites tham khảo

- <https://vietnamtourism.gov.vn> > esrt

- <https://www.hoteljob.vn>

7.3. Phần mềm, công cụ hỗ trợ bài tập hoặc thực hành

[1] Elearning.hiu.vn.

[2] Classroom.google.com.

[3] Phòng mô hình khách sạn Sulyna tầng 5 tại HIU

[4] Phòng học lý thuyết.

[5] Phương tiện phục vụ giảng dạy:

a. Máy chiếu & hệ thống âm thanh.

b. Viết bảng (xoá)

c. Viết lông (viết trên giấy).

8. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ (*Testing and assessment methods*)

8.1. Thang điểm đánh giá:

Điểm học phần được chấm theo thang điểm 10, làm tròn với một chữ số thập phân

(đến 0,1) và xếp loại điểm chữ như sau:

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
Đạt (các học phần được tính vào điểm trung bình học tập)	8,5 – 10	A	4
	7,0 – 8,4	B	3
	5,5 – 6,9	C	2
	4,0 – 5,4	D	1
Đạt (các học phần chỉ yêu cầu đánh giá “Đạt” và không tính điểm trung bình học tập)	Từ 5,0 trở lên	P	
Không đạt	< 4,0	F	0

8.2. Phương pháp kiểm tra đánh giá tự học:

Hoạt động	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Hoàn thành bài tập theo nhóm 1	Chấm bài tập	Rubric 3	35%
Hoàn thành bài tập theo nhóm 2	Chấm bài tập	Rubric 3	35%
Hoàn thành bài tập theo nhóm 3	Chấm bài tập	Rubric 3	30%

8.3. Phương pháp đánh giá học phần:

Nội dung đánh giá		Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Đánh giá quá trình	Chuyên cần	Điểm danh, ý thức học tập	Rubric 1	10%
	Kiểm tra thường xuyên	Kết quả thực hiện các quy trình	Rubric 2	30%
Kết thúc học phần	Thi	Thực hành phục vụ	Rubric 3	60%

9. MA TRẬN (Matrix):

Ma trận tương thích chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

Chuẩn đầu ra của học phần (CLOs)	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO1			P									
CLO2			P									
CLO3			P									
CLO4			P									
CLO5			P									
CLO6			P		P						P	P
CLO7			P		P						P	P
CLO8			P		P						P	P
CLO9										P		

Ghi chú: các ký tự trong các ô thể hiện

P: Đóng góp một phần cho chuẩn đầu ra

Partial supported

S: Đóng góp cho chuẩn đầu ra

Supported

H: Đóng góp quan trọng cho chuẩn đầu ra

Highly supported

Để trống ô, nếu học phần không có đóng góp cho chuẩn đầu ra tương ứng

10. RUBRIC / THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (*Scoring guide/Rubric*):

Rubric 1: Đánh giá việc tham gia hoạt động học tập của sinh viên (A.1.1)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	

Chuyên cần	Không đi học (<30%)	Đi học không chuyên cần (<50%)	Đi học khá chuyên cần (<70%)	Đi học chuyên cần (<90%)	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (100%)	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp.	Hiếm khi tham gia phát biểu đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	50%

Rubric 2: Đánh giá bài kiểm tra thực hành cá nhân (A.1.2)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung thực hiện	Không thực hiện hoặc nội dung không phù hợp với	Nội dung phù hợp với yêu cầu, thao tác chưa đúng theo	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng nhưng còn	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng, theo	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng, theo trình	100%

	yêu cầu.	tiêu chuẩn, chưa đúng trình tự, chưa đúng quy định về thời gian. Thái độ chưa đúng quy định về thời gian. Thái độ chưa chuyên nghiệp	chưa đúng trình tự, chưa đúng quy định về thời gian. Thái độ chưa chuyên nghiệp	trình tự nhưng chưa đúng theo quy định về thời gian thực hiện. Thái độ chưa chuyên nghiệp	tự, đúng theo quy định về thời gian thực hiện. Thái độ chuyên nghiệp	
--	----------	--	---	---	--	--

Rubric 3: Đánh giá bài kiểm tra thực hành nhóm/ phối hợp (A.1.3)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung thực hiện cá nhân	Không thực hiện hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu.	Nội dung phù hợp với yêu cầu, thao tác chưa đúng theo tiêu chuẩn, chưa đúng trình tự, chưa đúng quy định về	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng nhưng còn chưa đúng trình tự, chưa đúng quy định về thời gian. Thái độ chưa chuyên	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng, theo trình tự nhưng chưa đúng theo quy định về thời gian thực hiện. Thái	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Thao tác rõ ràng, theo trình tự, đúng theo quy định về thời gian thực hiện. Thái độ chuyên nghiệp	80%

		thời gian. Thái độ chưa chuyên nghịệp	nghịệp	độ chưa chuyên nghịệp		
Phối hợp nhóm	Không phối hợp, hợp tác với nhóm.	Ít hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Có hợp tác, phối hợp với nhóm nhưng không hoàn thành tốt công việc nhóm được giao.	Có hợp tác, phối hợp với nhóm, hoàn thành tốt công việc nhóm được giao nhưng vẫn còn sai sót.	Có hợp tác, phối hợp với nhóm hoàn thành tốt công việc nhóm được giao và không có sai sót.	20%

11. HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ CỦA GIẢNG VIÊN VÀ TRỢ GIẢNG (*Student support*)

- Giảng viên sẽ giải đáp tất cả các thắc mắc của học viên liên quan đến môn học qua nhóm online.
- Sinh viên có thể gửi email qua địa chỉ lienltk@hiu.vn hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào các ngày trong tuần tại Văn phòng khoa Kinh tế – Quản trị.

Tp.HCM, ngày tháng năm 202

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Người biên soạn