



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

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

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG
- Mã học phần: HOS417
- Số tín chỉ: 3 (3/0/6) [A: số tín chỉ của HP, a: số tín chỉ LT, b: số tín chỉ thực hành/thực tập/đồ án/khóa luận:, c=2xa: số tín chỉ tự học]
- Bậc đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Tổng quan khách sạn, Tổng quan Ngành nhà hàng
- Đơn vị phụ trách: Khoa ...
- Số giờ tín chỉ: 3 ..., trong đó:
 - Lý thuyết: 30 ... (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: 15 ... (1 tín chỉ TH = 30 tiết)
 - Thực tập: ... (1 tín chỉ TT = 60 giờ TT tại cơ sở)
 - Đồ án/ Khóa luận ... (1 tín chỉ ĐA/KL = 45 giờ làm ĐA/KL)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Lý Liệt Thanh
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến.
- Điện thoại: 0908412061
- Email: thanhll@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên:
- Chức danh, học vị:
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa - Trường Đại học
- Điện thoại:
- Email:

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học bao gồm 7 chương, trình bày kiến thức về hoạt động của nhà hàng, kế hoạch kinh doanh nhà hàng và tổ chức lao động trong nhà hàng, quản lý công tác phục vụ nhà hàng, quản lý kho, các tiêu chuẩn về vệ sinh an toàn thực phẩm, quản lý dụng cụ, thiết bị và công tác bảo trì thiết bị, quản lý chất lượng phục vụ tại nhà hàng.

Bên cạnh đó, môn học tích hợp giảng dạy các kỹ năng như giải quyết vấn đề, xử lý tình huống và kỹ năng làm việc nhóm.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về vai trò và nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và phân công lao động trong nhà hàng.
- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản nhất về nghiệp vụ phục vụ trong nhà hàng, các kiến thức về kinh doanh ngành dịch vụ ăn uống và chiến lược về quảng bá sản phẩm, quản lý nhân sự.
- Phát triển kỹ năng giải quyết vấn đề, khả năng làm việc nhóm hiệu quả.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
Kiến thức	
CLO1	Trình bày được vai trò và nhiệm vụ của bộ phận phục vụ nhà hàng trong kinh doanh ẩm thực; mô tả tổ chức bộ máy hoạt động, tổ chức và phân công lao động trong bộ phận F&B
CLO2	Xây dựng và vận dụng các quy trình thao tác nghiệp vụ nhà hàng
CLO3	Vận dụng các nguyên tắc quan sát ; quản lý tài sản, trang thiết bị và dụng cụ,... trong bộ phận nhà hàng.
CLO4	Đánh giá và lựa chọn các biện pháp quan sát và thực hiện hiệu quả nghiệp vụ, cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận nhà hàng.
Kỹ năng	
CLO5	Thực hiện thuần thục các nghiệp vụ tác nghiệp của bộ phận nhà hàng.
CLO6	Tham gia làm việc nhóm hiệu quả
CLO7	Xử lý (làm được) các vấn đề, tình huống phát sinh trong hoạt động của bộ phận nhà hàng .
CLO	
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO8	Có ý thức trách nhiệm với công việc: lịch sự, ân cần, sẵn sàng phục vụ khách và giúp đỡ đồng nghiệp.
CLO9	Hình thành lòng yêu nghề, lấy khách hàng là trung tâm.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10
CLO1		X		X				X	X	X
CLO2		X		X				X		
CLO3		X		X				X		
CLO4		X		X				X		
CLO5		X				X		X		
CLO6					X	X				
CLO7						X				
CLO8									X	
CLO9										X

Ghi chú: *PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT*

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NHÀ HÀNG	CLO1, CLO8, CLO9
1.1.	Lịch sử hoạt động ngành ẩm thực.	
1.2.	Giới thiệu các loại hình phục vụ ăn uống trên thế giới.	
1.3.	Chức năng hoạt động kinh doanh và cơ cấu tổ chức của nhà hàng.	
1.4.	Chức năng nhiệm vụ các chức danh trong nhà hàng.	
1.5.	Mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng.	
Chương 2	SỨC KHOẺ, VỀ SINH MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC.	CLO1, CLO3, CLO4, CLO6, CLO8, CLO9
2.1.	Những yêu cầu cơ bản đối với nhân viên nhà hàng.	
2.2.	Duy trì tiêu chuẩn vệ sinh trong việc lưu trữ thực phẩm.	
2.3.	Tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải.	
2.4.	Vệ sinh nhà hàng và môi trường xung quanh.	
2.5.	An toàn, an ninh nơi làm việc.	
Chương 3	CHUẨN BỊ PHỤC VỤ.	CLO2, CLO3, CLO4, CLO5,

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
		CLO7, CLO8, CLO9
3.1.	Công việc chuẩn bị phục vụ	
3.2.	Chuẩn bị phục vụ	
3.3.	Kỹ thuật bày bàn.	
3.4.	Các công cụ hỗ trợ phục vụ của nhân viên.	
3.5.	Các trang thiết bị trong khu vực ẩm thực.	
Chương 4	PHỤC VỤ BỮA ĂN.	CLO3, CLO4, CLO6, CLO7
4.1.	Các loại hình phục vụ tiêu biểu.	
4.2.	Thực đơn trong nhà hàng.	
4.3.	Quy trình phục vụ bữa ăn	
4.4.	Kỹ thuật phục vụ bữa ăn.	
Chương 5	PHỤC VỤ THỨC UỐNG.	CLO3, CLO4, CLO6, CLO7
5.1.	Khái niệm thức uống.	
5.2.	Công dụng của thức uống.	
5.3.	Phân loại thức uống.	
5.4.	Phục vụ thức uống.	
Chương 6	PHỤC VỤ TIỆC VÀ CÁC MÔ HÌNH PHỤC VỤ KHÁC.	CLO4, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9.
6.1.	Quy trình phục vụ tiệc.	
6.2.	Phục vụ dạng tiệc hội nghị.	
6.3.	Phục vụ dạng tiệc “buffet”.	
6.4.	Phục vụ dạng tiệc “Tea break”	
6.5.	Các mô hình phục vụ khác.	
Chương 7	THANH TOÁN VÀ QUY TRÌNH THANH TOÁN.	CLO4, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9.
7.1.	Hệ thống quản lý bán hàng và phần mềm thanh toán.	
7.2.	Các hình thức thanh toán.	
7.3.	Quy trình thanh toán.	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
	Người học thực hành các thao tác nghiệp vụ phục vụ nhà hàng. 'Set up' bàn ăn, các kiểu thực hiện trên thế giới.	CLO2, CLO3 CLO4, CLO5, CLO7, CLO8, CLO9
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Người học thảo luận với nhóm các câu hỏi của giảng viên - Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	CLO2, CLO3 CLO4, CLO5, CLO7, CLO8, CLO9

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Khái quát hoạt động kinh doanh nhà hàng	5	2				
2	Sức khỏe vệ sinh môi trường làm việc.	5	2				
3	Chuẩn bị phục vụ.	5	5				
4	Phục vụ bữa ăn.	5	5				
5	Phục vụ thức uống	3	2				
6	Phục vụ tiệc và các mô hình phục vụ khác	2	3				
7	Thanh toán và quy trình thanh toán.	3	2				
Tổng		30	15				

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1 Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận phục vụ trong nhà hàng.

2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ phục vụ trong nhà hàng.

3 Các phương pháp đánh giá và nâng cao chất lượng dịch vụ trong nhà hàng.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết giảng.
- Phát vấn.
- Giải quyết vấn đề.
- Đọc và tóm lược nội dung tài liệu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9
Thuyết trình	X	X	X	X	X	X		X	X
Phát vấn	X		X	X			X	X	X
Giải quyết vấn đề		X	X	X	X	X	X		X
Đọc và tóm lược nội dung tài liệu	X	X		X				X	X

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- **Tự học, tự nghiên cứu**
- **Thực hành**

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9
Thuyết trình	X		X	X		X		X	X
Làm việc nhóm	X		X	X	X	X	X	X	X
Tự học, tự nghiên cứu		X	X	X	X			X	X
Thực hành					X	X	X		

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*

- a. Điểm chuyên cần: tham gia đầy đủ các buổi học, trọng số 20%
- b. Điểm kiểm tra thường xuyên: Dự lớp;Thuyết trình; Tự luận; Tiểu luận, trọng số 20%

2. Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%

Hình thức thi: Dự lớp; **Thực hành**; Tiểu luận ;Thuyết trình; Tự luận; Trắc nghiệm

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9
Tiểu luận	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Thuyết trình	X		X		X	X	X	X	X
Trắc nghiệm	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dự lớp									X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản từ năm 2017 trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

John Cousins, Suzanne Weekes, 2020, Food and Beverage Service, 10th Edition

13.2. Tài liệu tham khảo

- John R. Walker, 2017, **Restaurant Concepts, Management, and Operations**
- Food_and_Beverage_Management, 2018. John Cousins, Suzanne Weekes
- Chương trình Phát triển năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (2013), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Nghề phục vụ nhà hàng, Tổng cục Du lịch Việt Nam.
- Chương trình Năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp nhỏ ASEAN (2016), Hướng dẫn thực hành kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống, JAIF-ILO-ASEAN.

TP.Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 03 năm 2025

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Khoa/ Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Lý Liệt Thanh