TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH BẮC

KHOA DU LỊCH

\*\*\*

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC:

Nghiệp vụ Buồng phòng khách sạn

( Giảng viên: Phạm Thị Mai Phương)

**1. Mã học phần: 7810103.8.2.3.11**

**2. Số tín chỉ:** 3

**3. Phân bố thời gian:**

* Lý thuyết: 16 tiết( phương pháp thuyết trình và trình chiếu slide minh họa)
* Thực hành: 23 tiết( S V thực hành từng bước và có sự nắn chỉnh của giảng viên và đảm bảo SV tự hoàn thiên được mỗi phần việc.)
* Kiểm tra: 6 tiết

**4. Mục tiêu của học phần:**

* **Về kiến thức**: trang bị cho SV kiến thức chuyên môn về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách lưu trú tại khách sạn, đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự..

Trang bị cho SV các kiến thức khác có liên quan đến nghiệp vụ Buồng. Các kiến thức bổ trợ nghiệp vụ Buồng như, ngoại ngữ, tâm lý giao tiếp.

* **Kỹ năng:**

Trang bị cho SV các kỹ năng nghề nghiệp trong việc tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách lưu trú khách sạn.

Sinh viên có khả năng làm việc theo nhóm và ứng dụng kỹ thuật và công nghệ vào công việc; có đạo đức, sức khỏe, lương tâm nghề nghiệp, có ý thức kỷ luật, có tác phong công nghiệp, có khả năng thực hiện các nhiệm vụ của nghiệp vụ buồng. Sinh viên có khả năng tìm việc làm, tiếp tục học lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

**5. Mô tả học phần:**

Học phần gồm có các bài như sau:

Bài 1: Tổng quan Buồng phòng khách sạn

Bài 2: Chuẩn bị ca làm việc và sắp xếp xe đẩy

Bài 3: Dọn buồng khi khách đã trả

Bài 4: Dọn vệ sinh nhà tắm

Bài 5: Dọn Buồng đang có khách

Bài 6: Dọn buồng trống sạch và cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng

Bài 7: Xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách.

Bài 8: Dọn vệ sinh không thường xuyên, loại bỏ vết bẩn, đối phó với sinh vật gây hại & Dọn vệ sinh khu vực công cộng

Bài 9: Xử lý việc chuyển/ đổi Buồng, trả Buồng muộn. Sử dụng điên thoại

Bài 10: Kết thúc ca làm việc. Các mẫu câu tiếng Anh hay sử dụng với khách khi làm buồng.

Bài 11.Ôn tập cuối học phần: lý thuyết và thực hành.

**6. Tài liệu học tập và tham khảo:**

1/ **Tài liệu bắt buộc:** TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM- NGHIỆP VỤ BUỒNG (VTOS)

2/ **Tài liệu tham khảo:**

**+**  Giáo trình Ngiệp vụ phục vụ Buồng. Nhà xuất bản Hà nội.

+ Quản trị khách sạn. Biến đam mê thành dịch vụ hoàn hảo. Tác giả Bùi xuân Phong. NXB Lao động

**7. Phương pháp đánh giá học phần:**

Chuyên cần & Tham gia bài tốt: 10%

Kiểm tra giữa kỳ 2 bài 15%X 2= 30%

Thi cuối kỳ: Lý thuyết 10% và Thực hành 50%= 60%

**8. Nội dung học phần:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Chương mục** | **Tổng**  **số tiết** | **Lý thuyết** | **Thực hành** | **Kiểm tra** |
| **1** | Bài 1: Tổng quan Buồng phòng khách sạn | 4 | 4 |  |  |
| **2** | Bài 2: Chuẩn bị ca làm việc và sắp xếp xe đẩy | 4 | 4 |  |  |
| **3** | Bài 3: Dọn buồng khi khách đã trả | 4 | 1 | .3 |  |
| **4** | Bài 4: Dọn vệ sinh nhà tắm | 4 | 1 | 3 |  |
| **5** | Bài 5: Dọn buồng đang có khách | 4 | 1 | 3 |  |
| **6** | Bài 6: Dọn buồng trống sạch và cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng | 4 | 1 |  | 3 tiết kiểm tra |
| **7** | Bài 7: Xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách | 4 | 1 |  | 3 tiết kiểm tra |
| **8** | Bài 8: Dọn vệ sinh không thường xuyên, loại bỏ vết bẩn, đối phó với sinh vật gây hại. Và  Dọn vệ sinh khu vực công cộng. | 4 | 1 | 3 |  |
| **9** | Bài 9: Xử lý việc chuyển/ đổi Buồng, trả Buồng muộn và Sử dụng điên thoại. | 4 | 1 | 3 |  |
| **10** | Bài 10: Kết thúc ca làm việc. Những câu tiếng Anh chuyên ngành hay sử dụng. | 4 | 1 | 3 |  |
| **11** | ÔN tập cuối học phần: lý thuyết và thực hành  Kiểm tra thử | 4  1  **Tổng: 45 tiết** | 16 | 4  23 | 6 |

**Phần nội dung chi tiết**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung** | **Mục tiêu** | **Phương pháp** | **Công cụ dụng cụ** |
| **1** | **Bài 1: Tổng quan nghiệp vụ Buồng:**  1/Khái quát chức năng, vai trò, nhiệm vụ của bộ phận Buồng phòng trong khách sạn  2/ Sơ đồ tổ chức bộ phận buồng, cơ hội thăng tiến.  3/ Hình ảnh người nhân viên HK chuyên nghiệp.  4/các kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách | 1.Liệt kê được vai trò, chức năng, nhiệm vụ của BP buồng  2. Mô tả sơ đồ tổ chức của bộ phận Buồng  3. Chứng minh cơ hội phát triển sự nghiệp.  4.Thực hiện được yêu cầu đối với một nhân viên HK chuyên nghiệp, giao tiếp và xử lý phàn nàn của khách. | Trình chiếu slide.  Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở. Đóng kịch. | Máy chiếu,bảng giấy khổ A0 và bút dạ |
| **2** | **Bài 2: Chuẩn bị ca làm việc và sắp xếp xe đẩy**  1/ Chuẩn bị nhận ca làm việc  2/ Các thuật ngữ về tình trạng buồng  3/ cách sử dụng báo cáo tình trạng buồng  4/ Loại buồng và giường  5/cách sử dụng chìa khóa an toàn  6/Nhận các loại đồ vải và khăn tắm  7/ Nhận các vật dụng cung cấp cho buồng  8/Các nguyên tắc vệ sinh  9/ Hiểu biết về các thiết bị  10/ Các công cụ và các loại hóa chất tảy rửa  11/ Cách sử dụng xe đẩy . | 1.Đảm bảo sinh viên biết chuẩn bị một ca làm việc, nắm vững kiến thức về vệ sinh cá nhân, các nguyên tắc vệ sinh, các thuật ngữ về tình trạng buồng, nghiệp vụ buồng và cách sử dụng báo cáo tình trạng buồng.  2.Đảm bảo sinh viên biết cách sử dụng chìa khóa một cách an toàn. Biết cách sử dụng xe đẩy và sắp xếp xe đẩy hiêu quả.  3.Đảm bảo sinh viên hiểu biết và biết cách sử dụng các công cụ và các loại hóa chất tẩy rửa, cũng như các thiết bị một cách an toàn. | Trình chiếu slide.  Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở. Giới thiệu đồ vật thực tế cho sinh viên. | Máy chiếu,bảng giấy khổ A0 và bút dạ  Chìa khóa (mẫu)  Báo cáo tình trạng buồng(mẫu)  Báo cáo của nhân viên làm phòng( mẫu)  Các đồ vật cung cấp cho phòng khách:  Lược, tăm bông, bông tẩy trang, dũa móng tay, mũ chụp tóc, bông tắm, shampoo, xả, nước tắm, dưỡng thể, xà phòng, giấy vệ sinh, khăn bông các loại.  Các đồ tảy rửa:  Xe đẩy ( giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh)  Máy hút bụi, chổi, cây lau sàn.  Các loại khăn lau (lau khính, lau gỗ và các bề mặt)  Xe đẩy đồ vải bẩn. |
| **3** | **Bài 3: Dọn buồng khi khách đã trả:**  1/ Vào buồng khách  2/ Các bước dọn vệ sinh từ 1 đến 6  3/Cách tháo ga giường  4/ Cách trải ga giường, cách lồng chăn  5/ Cách lồng gối và đặt gối lên trên giường  6/Đặt tấm trang trí và kiểm tra lần cuối  7/Cách làm vệ sinh bụi trong buồng và các bề mặt  8/Các bước dọn vệ sinh thường xuyên  9/ Quy trình bổ xung khi dọn buồng  10/ Tiết kiệm điện và nước. | 1.Đảm bảo sinh viên nắm vững kỹ năng và có thể dọn được buồng khách đã làm thủ tục trả buồng  2.Đáp ứng được các tiêu chuẩn yêu cầu bằng cách sử dụng đúng các thứ tự công việc, thủ tục, thiết bị và công cụ, bổ sung các đồ dùng trong buồng cho khách, và tuân thủ đúng quy trình kiểm tra và báo cáo. | Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở.  Giảng viên làm mẫu từng nội dung và sinh viên thực hành | Chìa khóa (mẫu)  Báo cáo tình trạng buồng(mẫu)  Báo cáo của nhân viên làm phòng( mẫu)  Các đồ vật cung cấp cho phòng khách:  Lược, tăm bông, bông tẩy trang, dũa móng tay, mũ chụp tóc, bông tắm, shampoo, dưỡng tóc, nước tắm, dưỡng thể, xà phòng, giấy vệ sinh, khăn bông các loại.  Các đồ tảy rửa:  Xe đẩy ( giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh)  Máy hút bụi, chổi, cây lau sàn.  Các loại khăn lau (lau khính, lau gỗ và các bề mặt)  Túi đựng đồ vải bẩn. |
| **4** | **Bài 4: Dọn vệ sinh nhà tắm**  1/ Các bước dọn vệ sinh phòng tắm từ 1 đến 10  2/Vệ sinh bồn rửa tay, các vật dụng và khu vực xung quanh  3/ Vệ sinh bồn tắm, tắm đứng và khu vực xung quanh  4/ Vệ sinh bồn cầu  5/ Bổ xung đồ dung trong phòng tắm  6/ Dọn sàn phòng tắm. | 1.Đảm bảo bạn có khả năng dọn được một phòng tắm theo cách vệ sinh, hiệu quả và an toàn.  2.Bạn biết sử dụng chính xác các quy trình, các bước và các thiết bị, bổ xung đồ dùng trong phòng tắm theo tiêu chuẩn của khách sạn. | Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở.  Giảng viên làm mẫu từng nội dung và sinh viên thực hành | Các đồ vật cung cấp cho phòng khách:  Lược, tăm bông, bông tẩy trang, dũa móng tay, mũ chụp tóc, bông tắm, shampoo, dưỡng tóc, nước tắm, dưỡng thể, xà phòng, giấy vệ sinh, khăn bông các loại.  Các đồ tảy rửa:  Xe đẩy ( giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh), gang tay cao su.  chổi, cây lau sàn.Miếng mút cọ rửa, bàn chải cọ sàn.  Các loại khăn lau (lau khính, lau gỗ và các bề mặt)  Túi đựng đồ vải bẩn. |
| **5** | **Bài 5: Dọn buồng đang có khách:**  1/ Các khác biệt giữa dọn buồng khách đã trả với buồng đang có khách  2/Quy trình dọn buồng đang có khách ở  3/Quy trình dọn buồng VIP. | 1.Bạn có khả năng dọn một buồng đang có khách theo tiêu chuẩn yêu cầu, sử dụng đúng các quy trình, thiết bị và dụngcụ**.**  2.Bổ xungđồ dùng cung cấp trong buồng cho khách, theo đúng quy trình kiểm tra và báo cáo. | Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở.  Giảng viên làm mẫu từng nội dung và sinh viên thực hành | Chìa khóa mẫu  Báo cáo tình trạng buồng(mẫu)  Báo cáo của nhân viên làm phòng( mẫu)  Các đồ vật cung cấp cho phòng khách:  Lược, tăm bông, bông tẩy trang, dũa móng tay, mũ chụp tóc, bông tắm, shampoo, dưỡng tóc, nước tắm, dưỡng thể, xà phòng, giấy vệ sinh, khăn bông các loại.  Các đồ tảy rửa:  Xe đẩy ( giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh)  Máy hút bụi, chổi, cây lau sàn.  Các loại khăn lau (lau khính, lau gỗ và các bề mặt)  Túi đựng đồ vải bẩn. |
| **6** | **Bài 6: Dọn buồng trống sạch và cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng:**  1/ Quy trình dọn buồng trống sạch, bước 1 - 10  2/ Các bước dịch vụ chỉnh trang buồng 1- 8  3/ kiểm tra giữa kỳ( 3 tiết cuối). | 1.Bạn có khả năng dọn và kiểm tra buồng trống sạch tuân theo các tiêu chuẩn yêu cầu của khách sạn.  2.Bạn giải thích được mục đích của việc chỉnh trang buồng và cách thực hiện công việc chỉnh trang buồng đạt hiệu quả theo tiêu chuẩn của khách sạn. | Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở.  Giảng viên làm mẫu từng nội dung và sinh viên thực hành | Báo cáo tình trạng buồng(mẫu)  Báo cáo của nhân viên làm phòng( mẫu)  Các đồ vật cung cấp cho phòng khách:  Lược, tăm bông, bông tẩy trang, dũa móng tay, mũ chụp tóc, bông tắm, shampoo, dưỡng tóc, nước tắm, dưỡng thể, xà phòng, giấy vệ sinh, khăn bông các loại.  Các đồ tảy rửa:  Xe đẩy ( giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh)  Máy hút bụi, chổi, cây lau sàn.  Các loại khăn lau (lau khính, lau gỗ và các bề mặt)  Túi đựng đồ vải bẩn. |
| **7** | **Bài 7: Xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách:**  1/ Quy trình và các danh mục( kiến thức)  2/Cách xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách  3/ Những từ tiếng anh hay sử dụng trong khu giặt là.  4/ Kiểm tra giữa kỳ( 3 tiết cuối) | Bạn có khả năng giải quyết và xử lý việc giặt khô, giặt ướt và là đồ cho khách một cách hiệu quả và đưa lời khuyên chính xác cho khách theo các tiêu chuẩn của khách sạn. | Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở.  Giảng viên làm mẫu và sinh viên thực hành | Mẫu danh mục giặt là  Số lượng 15->30 tờ.  Túi đựng đồ giặt là.(1) |
| **8** | **Bài 8: Dọn vệ sinh không thường xuyên, loại bỏ vết bẩn, đối phó với sinh vật gây hại và dọn vệ sinh khu vực công cộng:**  1/ Dọn vệ sinh không thường xuyên  2/ Loại bỏ vết bẩn  3/ Đối phó với sinh vật gây hại.  4/ Định nghĩa khu vực công cộng( Kiến thức)  5/ Quy trình vệ sinh khu vực công cộng | 1.Bạn có khả năng thực hiện công việc dọn vệ sinh không thường xuyên hàng tuần, hàng tháng hoặc nửa năm theo các quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn.  2.Bạn có khả năng chỉ rõ lợi ích của việc kiểm soát sinh vật gây hại, ngăn ngừa sự truyền bệnh, nhận biết các dấu hiệu truyền bệnh và xử lý sinh vật gây hại hàng ngày.  3.Bạn có khả năng dọn các khu vực công cộng một cách có hệ thống, vệ sinh an toàn như một phần quy trình dọn vệ sinh hàng ngày của bạn. | Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở. Trình chiếu slides.  Giảng viên làm mẫu và sinh viên thực hành | Máy trình chiếu  Giấy khổ A5, bút dạ.  Các đồ tảy rửa:  Xe đẩy ( giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh)  Máy hút bụi, chổi, cây lau sàn.  Các loại khăn lau (lau khính, lau gỗ và các bề mặt)  Que lau trần( cán dài)  Biển báo trơn trượt. |
| **9** | **Bài 9: Xử lý việc chuyển/ đổi Buồng, trả Buồng muộn và Sử dụng điên thoại:**  1/ Xử lý việc chuyển/ đổi buồng  2/ Xử lý việc trả buồng muộn  3/ Trả lời điện thoại  4/ Chuyển cuộc gọi  5/ Ghi lại lời nhắn  6/ Quy trình nhắn tin, bộ đàm | 1. Bạn biết những việc cần làm và cách giải quyết việc chuyển buồng cho khách và các đồ vật của họ, theo các tiêu chuẩn của khách sạn.  2.Bạn có khả năng trả lời, chuyển và thực hiện các cuộc gọi, ghi lại các tin nhắn theo các tiêu chuẩn của khách sạn. | Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở. Trình chiếu slides. | Máy trình chiếu  Giấy khổ A5, bút dạ.  Điện thoại bàn(1)  Máy nhắn tin(1) |
| **10** | **Bài 10: Kết thúc ca làm việc. Những câu tiếng anh thường dùng với khách khi làm buồng:**  1/ Tầm quan trọng của việc kết thúc ca làm việc  2/ Các bước kết thúc ca làm việc từ 1- 16  3/ Các bước kết thúc bàn giao cuối ca từ 17 – 24.  4/ Các mẫu câu tiếng Anh chuyên nghành hay sử dụng. | 1.Bạn có khả năng lập kế hoạch tốt và chuyên nghiệp, trong việc kết thúc ca làm việc. Lập kế hoạch tốt là đã làm được một nửa phần việc của ca hoặc ngày làm việc tiếp theo. ( cũng giống như khi chuẩn bị làm việc, kết thúc ca làm việc cũng rất quan trọng)  2.Bạn có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh với khách, thông qua các mẫu câu giao tiếp đơn giản bằng tiếng Anh trong ngành Buồng. | Giảng viên giải thích và đặt các câu hỏi mở. Trình chiếu slides.  Thực hành hội thoại tiếng Anh trong lĩnh vực phục vụ Buồng | Máy trình chiếu  Giấy khổ A5, bút dạ. |
| **11** | **Tổng kết cuối học phần:**  1/ lý thuyết – các câu hỏi mở  2/ thực hành- dọn hoàn chỉnh phòng khách đã trả. | Bạn có khả năng hệ thống lại toàn bộ kiến thức và kỹ năng của nghiệp vụ Buồng. | Giảng viên đưa ra các câu hỏi mở xuyên suốt học phần và chỉ định SV trả lời.  Thực hành dọn một phòng hoàn chỉnh | Chìa khóa (mẫu)  Báo cáo tình trạng buồng(mẫu)  Báo cáo của nhân viên làm phòng( mẫu)  Các đồ vật cung cấp cho phòng khách:  Lược, tăm bông, bông tẩy trang, dũa móng tay, mũ chụp tóc, bông tắm, shampoo, dưỡng tóc, nước tắm, dưỡng thể, xà phòng, giấy vệ sinh, khăn bông các loại.  Các đồ tảy rửa:  Xe đẩy ( giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh)  Máy hút bụi, chổi, cây lau sàn.  Các loại khăn lau (lau khính, lau gỗ và các bề mặt)  Túi đựng đồ vải bẩn. |

Giáo án bài giảng

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Nội dung** | **Mục tiêu** | **Hoạt động của GV** | **Hoạt động của sv** | **Thời gian** |
| 1 | Bài 1:  Tổng quan Buồng phòng khách sạn:  1/Khái quát chức năng, vai trò, nhiệm vụ của bộ phận Buồng phòng trong khách sạn  2/ Sơ đồ tổ chức bộ phận buồng, cơ hội thăng tiến.  3/ Hình ảnh người nhân viên HK chuyên nghiệp.  4/các kỹ năng giao tiếp và ứng xử với khách | 1/Liệt kê được chức năng, vai trò, nhiệm vụ của bộ phận Buồng phòng trong khách sạn  2/Mô tả được sơ đồ tổ chức bộ  phận buồng, cơ hội thăng tiến.  3/ Thực hiện được các yêu cầu về hình ảnh người nhân viên HK chuyên nghiệp.  4/ Nắm vững các kỹ năng giao tiếp và xử lý phàn nàn của khách | 1. Làm quen : Chào mừng sinh viên, giới thiệu về bản than. “Mong muồn của tôi là được chia sẻ kinh nghiêm và niềm đam mê nghề tới các bạn”Slides 1🡪 4  2.Giới thiệu mục tiêu & nội dung của cả học phần và mục tiêu nội dung của bài 1. Chiếu slides 4--> 11.  3. Đặt câu hỏi mở cho cả lớp sau khi xem đoạn video” Bạn quan sát thấy gì?, theo bạn những khu vực nào thuộc về vai trò, trách nhiệm của bộ phận Buồng”  Trình chiếu slide 12🡪15 và giải thích  4. GV đánh giá đáp án từng dội và đưa ra sơ đồ chính thức.và giải thích.  Slide 16  5. Trình chiếu slide 17 🡪22 về chức danh và nhiệm vụ từng vị trí, giải thich rõ từng nhiệm vụ  6. GV nhận xét và trình chiếu slide 24 🡪28 đáp án và giải thích. Slide 29 giải thích cơ hội thăng tiến.  7.GV giải thích việc giao tiếp đúng cách và làm mẫu cho cả lớp: cử chỉ, ánh mắt, miệng cười, dáng đứng, khoảng cách, giọng nói  8.GV trình chiếu slides 30 🡪34 ” các bước xử lý phàn nàn” và giải thích.  Chỉ định SV đọc slides 35🡪37. Mẫu câu tiếng Anh. giao tiếp với khách khi làm phòng,.  9.Đặt câu hỏi mở tóm tắt bài, theo từng nội dung. Và giao bài tập. Kết thúc bài học, slide39, 40. | Sinh viên tự giới thiệu và nói lên mong muốn muốn của mình đối với học phần này.  Sinh viên thống nhất nội quy giờ học trên lớp.  SV quan sát video, và trả lời câu hỏi theo sự chỉ định của giáo viên.  SVchia nhóm thảo luận về sơ đồ tổ chức nhân sự bộ phận HK  Yêu cầu SV đọc slide.  SV được chia nhóm và viết lên suy nghĩ của mình về hình ảnh nhân viên HK chuyên nghiệp Cử đại diện lên thuyết trình.  Sinh viên trả lời câu hỏi mở:” muốn được thăng tiến trong công việc, thì bạn phải thể hiện được những gì?”  Từng đôi đóng kịch theo kịch bản GV chỉ định.  Các bạn còn lại quan sát và nhận xét  Mỗi bạn đều được chỉ định trả lời | 10 phút  10 phút  15 phút  10 phút  5 phút  10 phút  15 phút  15 phút  10 phút  20 phút  15 phút  25 phút  20 phút | |

**CHI TIẾT BUỔI DẠY MẪU**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung** | **Số giờ** | **Hoạt động của giáo viên** | **Hoạt động của  học sinh** | **Đồ dùng** |
| 1 | Thực hành công tác phục vụ trong nhà hàng:  -Chuẩn bị dụng cụ trước khi nhà hàng mở cửa, bàn ghế, đồ dùng dụng cụ, khăn ăn… Chuẩn bị set up đầy đủ.  -Quầy bar, lễ tân bảo vệ, nhân viên đồng phục và vệ sinh cá nhân.  -Kiểm tra thực đơn, wine list, drink list.  -Kiểm tra hàng hóa, muối tiêu, đồ ăn, uống với bar và bếp, món nào còn món nào hết.  -Các loại khăn ăn được gập sẵn sàng (VD: khăn phục vụ rượu, khăn bày bàn, khăn lót khay, lót dao dĩa.  -Ly cốc sẵn sàng trên bàn ăn và station.  -Captain order và bút. | 1 tiết chuẩn  bị và  Setup  bàn ăn  3 tiết còn lại đóng kịch theo vị trí được chọn | Giải thích và hướng dẫn học viên nắm rõ quy trình phục vụ và nhiệm vụ, trách nhiệm của từng vị trí trong nhà hàng:  1-Hosters  2-Manager  3-Waiter  4-Runner  5-Supervisor  6-Khách hàng (3 người)  \*Chia thành từng nhóm. Mỗi nhóm gồm: 8 học viên.  \*Thay phiên nhau để thực hành các vị trí phục vụ. các học sinh vào vai đóng nghiêm túc và các bạn đứng ngoài sẽ nhận xét để rút kinh nghiệm. Giáo viên quan sát nhắc nhở và kiểm tra. | -Vào vai đóng của từng vị trí  Được phân công nghiêm túc, thực hiện tốt những điều đã được học. Bạn chưa đến lượt thực hành thì đứng quan sát, nhận xét và rút kinh nghiệm. | Bàn, ghế, ly, cốc, dao, dĩa, đĩa, thìa, bát, đũa,, muối tiêu, lọ hoa, khay, khăn ăn, captain order và bút, thực đơn, drink list.. |
| 2 | Thời gian bổ sung | 05 phút điểm danh đầu giờ  05 phút dẫn giải vào bài mới  05 phút kết thúc buổi dạy | Đọc danh sách lớp  Đặt câu hỏi gợi mở  Đặt câu hỏi tóm lược lại bài giảng | Trật tự, lắng nghe  Thảo luận, trao đổi  Trả lời nêu các ý chính của bài đã học |  |

.