

# **TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**

Khoa: Kinh tế

Bộ môn: Quản trị Du lịch

## **ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN**

### **1. Thông tin về học phần:**

Tên học phần: **QUẢN TRỊ KINH DOANH NHÀ HÀNG**

- Tiếng Việt: **QUẢN TRỊ KINH DOANH NHÀ HÀNG**

- Tiếng Anh: **RESTAURANT MANAGEMENT**

Mã học phần: TOM 351

Số tín chỉ: 03

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Kinh tế du lịch, Quản trị học, Marketing căn bản.

### **2. Thông tin về giảng viên:**

Họ và tên: Tạ Thị Vân Chi

Chức danh, học vị: Giảng viên, Thạc sĩ

Điện thoại:

Email: [chittv@ntu.edu.vn](mailto:chittv@ntu.edu.vn)

Địa chỉ trang web/nguồn dữ liệu internet của giảng viên: Thư viện

Địa điểm, lịch tiếp SV: Văn phòng Bộ môn Quản trị du lịch

### **3. Mô tả tóm tắt học phần:**

Trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cơ bản về hoạt động kinh doanh nhà hàng: quy trình hoạt động của một nhà hàng; nguyên tắc xây dựng và thiết kế thực đơn; quản trị nhân lực nhà hàng; hoạt động marketing trong kinh doanh nhà hàng; kiểm soát chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

### **4. Mục tiêu:**

Giúp sinh viên có đủ kiến thức và kỹ năng để điều hành và quản lý hoạt động của một nhà hàng độc lập hoặc một nhà hàng trong khách sạn trong tương lai.

**5. Kết quả học tập mong đợi (KQHT):** Sau khi học xong học phần, sinh viên có thể:

- a) Nhận biết được khái niệm nhà hàng
- b) Phân biệt được các loại nhà hàng
- c) Nhận biết được khái niệm kinh doanh nhà hàng
- d) Phân tích được vai trò và chức năng của kinh doanh nhà hàng
- e) Phân tích được xu hướng phát triển của kinh doanh nhà hàng
- f) Phân biệt được các loại thực đơn khác nhau trong nhà hàng
- g) Phân tích được vai trò của thực đơn
- h) Phân tích được nguyên tắc xây dựng và thiết kế thực đơn
- i) Phân tích được quy trình tổ chức hoạt động của nhà hàng
- j) Đánh giá được vai trò và vị trí của marketing trong kinh doanh nhà hàng
- k) Phân tích được môi trường marketing của một nhà hàng cụ thể

- l) Xây dựng được chiến lược marketing của một nhà hàng cụ thể
- m) Xây dựng được cơ cấu tổ chức bộ máy của một nhà hàng
- n) Xây dựng được chính sách tiền TIPS hợp lý cho một nhà hàng cụ thể
- o) Nhận biết được khái niệm chất lượng dịch vụ nhà hàng
- p) Đánh giá được chất lượng dịch vụ nhà hàng

#### 6. Nội dung:

STT	Chương/Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết	Phương pháp dạy – học	Chuẩn bị của người học
<b>1</b>	<b>Giới thiệu kinh doanh nhà hàng</b>		12	Thuyết giảng, thảo luận.	-Đọc tài liệu, -Tham gia thảo luận.
1.1	Khái niệm và phân loại nhà hàng	a,b			
1.2	Khái niệm kinh doanh nhà hàng	c			
1.3	Vai trò và chức năng của kinh doanh nhà hàng	d			
1.4	Lịch sử hình thành và xu hướng phát triển của kinh doanh nhà hàng.	e			
<b>2</b>	<b>Tổ chức kinh doanh nhà hàng</b>		9	Thuyết giảng, thảo luận.	-Đọc tài liệu, -Tham gia thảo luận.
2.1	Khái niệm và phân loại thực đơn	f			
2.2	Vai trò của thực đơn	g			
2.3	Nguyên tắc xây dựng và thiết kế thực đơn	h			
2.4	Quy trình tổ chức hoạt động của nhà hàng	i			
<b>3</b>	<b>Marketing trong kinh doanh nhà hàng</b>		9	Thuyết giảng, thảo luận	-Đọc tài liệu, -Tham gia thảo luận
3.1	Vai trò, vị trí của marketing trong kinh doanh nhà hàng	j			
3.2	Phân tích môi trường marketing của nhà hàng	k			
3.3	Mục tiêu của chiến lược marketing nhà hàng	l			
3.4	Xây dựng chiến lược marketing của nhà hàng	l			
3.5	Thực thi, kiểm tra, đánh giá chiến lược marketing của nhà hàng	l			
<b>4</b>	<b>Quản trị nhân lực trong nhà hàng</b>		7	Thuyết giảng, thảo luận.	-Đọc tài liệu, -Tham gia thảo luận.
4.1	Tổ chức bộ máy nhà hàng	m			
4.2	Chức năng cơ bản của các bộ phận trong nhà hàng	m			
4.3	Thời gian biểu làm việc của nhà hàng	m			
4.4	Chính sách tiền TIPS của nhà hàng	n			

<b>5</b>	<b>Kiểm soát chất lượng dịch vụ nhà hàng</b>	o p p	8	Thuyết giảng, thảo luận.	-Đọc tài liệu, -Tham gia thảo luận.
5.1					
5.2	Khái niệm chất lượng dịch vụ nhà hàng				
5.3	Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng Mô hình SERVQUAL về chất lượng dịch vụ nhà hàng				

## 7. Tài liệu dạy và học:

STT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1.	Nguyễn Văn Đính- Hoàng Thị Lan Hương	Công nghệ phục vụ trong khách sạn- nhà hàng	2007	Đại học Kinh tế quốc dân	Giảng viên	√	
2.	Hồng Vân- Công Mỹ- Hoàng Giang	Đường vào nghề kinh doanh nhà hàng	2007	Trẻ	Giảng viên	√	
3.	John R. Walker	The Restaurant: From Concept to Operation	2005	John Wiley & Sons Australia, LTD	Giảng viên	√	
4.	Nguyễn Xuân Ra	Quản lý và nghiệp vụ Nhà hàng- Bar	2006	Phụ nữ			√
5.	Lê Chí Công- Nguyễn Thị Hồng Đào	Bài giảng Quản trị kinh doanh nhà hàng	2016	Đại học Nha Trang	Giảng viên	√	

## 8. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần

- Đi học đầy đủ. Vắng không quá 20% số tiết của học phần
- Tham gia các buổi thuyết trình do nhóm thực hiện
- Có tài liệu đầy đủ

## 9. Đánh giá kết quả học tập:

### 9.1 Lịch kiểm tra giữa kỳ (dự kiến):

<i>Lần kiểm tra</i>	<i>Tuần thứ</i>	<i>Hình thức kiểm tra</i>	<i>Chủ đề/Nội dung được kiểm tra</i>
1	8	Báo cáo trình bày các nhóm	Nhóm chuẩn bị báo cáo theo chủ đề, trình bày tại lớp, hoàn thiện báo cáo nộp
2	9 16	Kiểm tra giữa kỳ, cuối kỳ	Tổng hợp các nội dung đã học

### 9.2 Thang điểm học phần:

<i>STT</i>	<i>Các chỉ tiêu đánh giá</i>	<i>Nhằm đạt KQHT</i>	<i>Trọng số (%)</i>
1.	Tham gia học trên lớp: <i>lên lớp đầy đủ, chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận...</i>	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n,o,p	10
2.	Thuyết trình tại lớp theo nhóm	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n,o,p	20
3.	Kiểm tra giữa kỳ	a,b,c,d,e,f,g,h,i	10
4.	Kiểm tra cuối kỳ	j,k,l,m,n,o,p	10
5.	Thi kết thúc học phần (viết)	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n,o,p	50

*Khánh Hòa, ngày 01 tháng 09 năm 2017*

**TRƯỞNG BỘ MÔN**  
(Ký và ghi họ tên)

**GIẢNG VIÊN**  
(Ký và ghi họ tên)

**LÊ CHÍ CÔNG**

**TẠ THỊ VÂN CHI**