

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI
ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG,
(Tên Tiếng Anh: RESTAURANT OPERATION)
(Ban hành kèm theo Quyết định số 560/QĐ-TCDLTTP-ĐT ngày 16 tháng 7 năm 2019 của
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực – Thực phẩm)**

**A- TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
Mã ngành/ngành: 6810206**

1. Giới thiệu chung về ngành/ngành

Ngành/ngành “Quản trị nhà hàng” đào tạo người học có thể tổ chức, quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh nhà hàng. Người học cũng có thể phục vụ trực tiếp các bữa ăn hoặc tiệc Á – Âu theo thực đơn hoặc chọn món với các loại hình phục vụ Plate Service (theo suất), Family service (kiểu gia đình), Silver Service, Buffet (tự chọn),... đúng quy trình, kỹ thuật, đáp ứng các yêu cầu về an toàn, vệ sinh, an toàn thực phẩm,... tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

Khối lượng kiến thức toàn khóa: **2508** giờ (tương đương **94** tín chỉ) (bao gồm các môn học điều kiện)

2. Kiến thức

- Phân tích được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong nhà hàng; mối quan hệ giữa các vị trí công việc trong nhà hàng;

- Phân tích được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc của nhà hàng: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;

- Phân tích được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong nhà hàng để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các vị trí điều hành nhóm tại nhà hàng.

3. Kỹ năng

- Thực hiện đúng quy trình và yêu cầu kỹ thuật chuyên môn trong phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng;

- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;

- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Lập kế hoạch, tổ chức và triển khai thực hiện được các hoạt động nghiệp vụ, quản lý trong nhà hàng;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của nhà hàng;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận phụ trách và phát hiện ra được các nguyên nhân, đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả, hiệu quả kinh doanh;

- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà

hàng;

- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách hàng, đảm bảo hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi của nhà hàng, khách sạn;
- Giao tiếp tiếng Anh tốt, sử dụng đúng các thuật ngữ chuyên môn của nghề;
- Hướng dẫn kèm cặp kỹ năng tay nghề cho nhân viên;
- Sử dụng tin học đáp ứng yêu cầu công việc;
- Sử dụng ngoại ngữ tiếng Anh tương đương trình độ Sơ cấp - bậc 2 tiếng Anh theo Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam (tương thích với bậc A2 trong CEFR).

4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm

- Có khả năng làm việc độc lập hoặc theo nhóm; giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;
- Hướng dẫn, giám sát nhóm thực hiện các nhiệm vụ xác định; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;
- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;
- Có đạo đức nghề nghiệp, có trách nhiệm trong công việc.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng ngành/nghề Quản trị nhà hàng, người học có thể đảm nhiệm được các vị trí việc làm sau:

- Phục vụ bàn;
- Phục vụ bar;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Quản lý nhóm phục vụ;
- Giám sát bộ phận nhà hàng;
- Trợ lý quản lý nhà hàng;
- Quản lý nhà hàng.

Tại các nhà hàng, các khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

Có năng lực để tham gia học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng nghề.

B-TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

Mã ngành/ngành: 5810206

1. Giới thiệu chung về ngành/ngành

“Nghiep vụ nhà hàng” là nghề tổ chức, điều hành và phục vụ trực tiếp các bữa ăn hoặc tiệc Á – Âu theo thực đơn hoặc chọn món với các loại hình phục vụ Plate Service(theo suất), Family service (kiểu gia đình), Silver Service, Buffet (tự chọn),... đúng quy trình, kỹ thuật, đáp ứng các yêu cầu về an toàn, vệ sinh, an toàn thực phẩm,...tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

Khối lượng kiến thức toàn khóa: **1514** giờ (tương đương **57** tín chỉ) (bao gồm các môn học điều kiện)

2. Kiến thức

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong nhà hàng; mối quan hệ giữa các vị trí công việc trong nhà hàng;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;
- Trình bày được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc của nhà hàng: phục vụ bàn, phục vụ bar, tiếp tân nhà hàng;
- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong du lịch để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa.

3. Kỹ năng

- Thực hiện đúng quy trình và yêu cầu kỹ thuật chuyên môn trong phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm phục vụ bàn, phục vụ bar, tiếp tân nhà hàng;
- Pha chế được một số thức uống có cồn và không cồn;
- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;
- Phối hợp với đồng nghiệp và các bộ phận liên quan trong phục vụ khách hàng;
- Giao tiếp trôi chảy, hiệu quả với khách hàng, xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách đảm bảo hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi của doanh nghiệp;
- Giao tiếp tiếng Anh cơ bản, sử dụng đúng các thuật ngữ chuyên môn của nghề;
- Thực hiện được các biện pháp vệ sinh, an toàn và bảo vệ môi trường trong quá trình chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống;
- Sử dụng tin học đáp ứng yêu cầu công việc;
- Sử dụng ngoại ngữ tiếng Anh tương đương trình độ Sơ cấp - bậc 1 tiếng Anh theo Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam (tương thích với bậc A1 trong CEFR).

4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm

- Có khả năng làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong điều kiện biết trước;
- Chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm, có năng lực hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện những nhiệm vụ xác định.
- Có đạo đức nghề nghiệp, có trách nhiệm trong công việc.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ trung cấp ngành/ngành Nghiệp vụ nhà hàng, người học có thể đảm nhiệm được các vị trí việc làm sau:

- Phục vụ bàn;
- Phục vụ bar;

- Tiếp tân nhà hàng;
- Quản lý nhóm phục vụ;
- Giám sát bộ phận nhà hàng;
- Trợ lý quản lý nhà hàng;

Tại các nhà hàng, các khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

Có năng lực để tham gia học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng nghề.