

CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

Tên ngành, nghề: Quản trị nhà hàng

Mã ngành, nghề: 6810206

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Hình thức đào tạo: Chính quy - Niên chế

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông hoặc tương đương

Thời gian đào tạo: 2,5 năm, 5 học kỳ

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị nhà hàng trình độ cao đẳng là ngành, nghề chuyên tổ chức, quản lý và điều hành các hoạt động trong kinh doanh nhà hàng và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, resort cao cấp và các cơ sở kinh doanh ăn uống với các hình thức phục vụ đa dạng phong phú, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm nghề quản trị nhà hàng có các nhiệm vụ: chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (set menu); phục vụ khách ăn chọn món (À la carte), phục vụ khách ăn tự chọn (buffet), phục vụ tiệc (banquet), phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ (room service), tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác: ngoài trời, catering, pha chế và phục vụ đồ uống, chăm sóc khách hàng, vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, quản trị marketing nhà hàng, quản trị nhân lực nhà hàng, quản trị cơ sở vật chất, kỹ thuật nhà hàng, quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng, quản trị tài chính nhà hàng, học tập rèn luyện, nâng cao trình độ giao tiếp ngoại ngữ đặc biệt Anh văn các ngoại ngữ khác.

Người lao động có thể làm việc trong các nhà hàng thuộc các khách sạn, khu resort, khu nghỉ dưỡng du lịch từ 1 đến 5 sao hoặc các nhà hàng độc lập với các vị trí từ nhân viên phục vụ trực tiếp, trưởng nhóm nghiệp vụ, trưởng ca, quản lý và các vị trí khác trong nhà hàng. Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như loại hình nhà hàng, loại hình phục vụ.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề Quản trị nhà hàng.

Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khoá học: 2.250 giờ (tương đương 88 tín chỉ)

2. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;

- Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn - nhà hàng trong ngành du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn - nhà hàng về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn; mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn;

- Xác định được cách thức đón tiếp, tổ chức phục vụ ăn uống theo các loại hình phục vụ khác nhau tại các nhà hàng độc lập và nhà hàng trong khách sạn từ 1 – 5 sao

- Liệt kê được các loại đồ uống có cồn và đồ uống không cồn

- Xác định được cách thức lập các loại thực đơn và danh mục đồ uống khác nhau trong nhà hàng

- Giải thích được các yêu cầu về vệ sinh, an toàn, an ninh trong nhà hàng

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch công việc, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc của nhân viên bộ phận nhà hàng.

- Xác định được các yếu tố cơ bản trong công tác quản lý và tổ chức hoạt động kinh doanh nhà hàng về nhân lực, cơ sở vật chất, tài chính, tiếp thị và bán hàng, chất lượng sản phẩm – dịch vụ,...;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Đặt bàn ăn, bàn tiệc và phục vụ khách ăn uống theo các loại hình phục vụ khác nhau.

- Pha chế được các loại đồ uống có cồn và không cồn

- Xây dựng được các loại thực đơn và danh mục đồ uống đảm bảo đáp ứng yêu cầu phục vụ khách

- Lập được kế hoạch công việc, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc của nhân viên bộ phận nhà hàng đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của bộ phận ăn uống, hội nghị, hội thảo... 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.

- Đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn kèm cặp kỹ năng nghề cho nhân viên.
- Thực hiện tốt các vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh trong nhà hàng
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và tiếng Anh với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp.
- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;
- Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 khung năng lực ngoại ngữ của VN.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Quan tâm, chăm sóc khách hàng với thái độ lịch sự, thân thiện
 - + Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong khách sạn
 - + Tự giác học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn
 - + Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm
 - + Hợp tác với đồng nghiệp để thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao
- *Kiến thức pháp luật, phẩm chất chính trị theo quy định chung*
- + Có lập trường chính trị tư tưởng vững vàng, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, hiểu biết về các giá trị đạo đức, trách nhiệm công dân, văn hóa - xã hội, kinh tế và pháp luật.
 - + Thực hiện đường lối chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước trong hoạt động kinh doanh du lịch.
 - + Tuân thủ và thực hiện theo Luật du lịch.
 - + Thực hiện nội quy, quy định của doanh nghiệp.
 - + Có đạo đức tốt, yêu nghề và lương tâm nghề nghiệp; sống lành mạnh, phù hợp với phong tục tập quán, truyền thống văn hoá dân tộc.

5. Vị trí việc làm sau tốt nghiệp:

Sau khi tốt nghiệp người học có khả năng đảm nhiệm các vị trí công việc sau:

- Nhân viên phục vụ bàn, bar
- Nhân viên pha chế
- Nhân viên đón tiếp
- Nhân viên phục vụ rượu
- Nhân viên tiếp nhận yêu cầu
- Nhân viên phục vụ tiệc
- Giám sát, tổ trưởng bộ phận bàn, bar, tiệc

Tại các nhà hàng độc lập (*nhà hàng kinh doanh ăn uống, quán bar, câu lạc bộ vui chơi giải trí có phục vụ ăn uống*) hoặc các nhà hàng trong khách sạn từ 1 – 5 sao.

- Phó giám đốc/Giám đốc nhà hàng

Tại các nhà hàng độc lập (*nhà hàng kinh doanh ăn uống, quán bar, câu lạc bộ vui chơi giải trí có phục vụ ăn uống*) hoặc các nhà hàng trong khách sạn từ 1 – 3 sao.

6. Văn bằng cấp sau tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp cao đẳng.