

CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

Tên ngành, nghề: Nghiệp vụ nhà hàng

Mã ngành, nghề: 5810206

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học cơ sở;

Thời gian đào tạo: 1,5 năm

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị khách sạn trình độ trung cấp là ngành, nghề quản lý trực tiếp, hàng ngày các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch trong khách sạn như: buồng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn, kế toán, kinh doanh - tiếp thị, nhân sự, an ninh, kỹ thuật đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong khách sạn hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch.

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: kiến trúc nhà cửa và quy hoạch mặt bằng khách sạn hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; hệ thống thông tin liên lạc tốt; và có các quy định nội bộ về tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức: 1410 giờ (tương đương 52 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Trình bày 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;
- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, pha chế thức uống và chế biến món ăn...;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;
- 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 khách sạn để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;
- 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
- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo thông dụng của nhà hàng.
- Hướng dẫn kèm cặp được kỹ năng nghề cho nhân viên mới, nhân viên học việc
- 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.
- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;
- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Có năng lực ngoại ngữ bậc 1/6 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

5. Vị trí việc làm sau khi 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 order (lấy yêu cầu của khách)
- 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 1–3 sao.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Nghiệp vụ nhà hàng trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

7. Văn bằng cấp sau tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp Trung cấp