

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH & XÃ HỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGUYỄN VĂN TRỖI

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG

MÃ NGÀNH/NGHỀ: 5810206

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số 169 /QĐ-TVC ngày 26 tháng 08 năm 2024 của
Hiệu trưởng trường Cao đẳng Nguyễn Văn Trỗi)*

Đà Nẵng, năm 202

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành/nghe: Nghiệp vụ nhà hàng

Mã ngành, nghề: 5810206

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học Cơ sở hoặc Trung học Phổ thông và tương đương

Thời gian khóa học: 1,5 năm

1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành/nghe đào tạo

Quản trị nhà hàng trình độ trung cấp là nghề thực hiện các công việc phục vụ, giám sát và hỗ trợ quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, khu nghỉ dưỡng hoặc cơ sở kinh doanh ẩm thực. Người làm nghề có kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ trong việc tổ chức, phục vụ khách, phối hợp giữa các bộ phận, quản lý cơ sở vật chất, đảm bảo chất lượng dịch vụ, đáp ứng yêu cầu **bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam**.

Các công việc của nghề bao gồm: chuẩn bị, tổ chức phục vụ khách ăn uống; sắp xếp bàn tiệc, set up dụng cụ, phối hợp phục vụ món ăn và đồ uống; theo dõi và chăm sóc khách hàng; thực hiện thu ngân, thanh toán, kiểm kê hàng hóa, dụng cụ, nguyên liệu; hỗ trợ quản lý nhân viên, lập kế hoạch làm việc, bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm và tuân thủ quy trình phục vụ chuyên nghiệp.

Người làm nghề **Quản trị nhà hàng trình độ trung cấp** có thể làm việc tại các nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, khu nghỉ dưỡng, tàu du lịch, công ty tổ chức tiệc hoặc sự kiện ẩm thực. Ngoài ra, người học có thể tự kinh doanh dịch vụ ăn uống nhỏ hoặc làm việc tại các bộ phận phục vụ và quản lý trong các cơ sở ẩm thực – du lịch.

Người học có **kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp** để thực hiện các công việc chuyên môn như:

- **Nghiệp vụ phục vụ ăn uống:** Chuẩn bị, sắp xếp bàn tiệc, phục vụ món ăn, đồ uống, tổ chức và phục vụ các loại tiệc theo phong cách khác nhau.
- **Hỗ trợ quản lý nhà hàng:** Theo dõi doanh thu, chi phí, lập báo cáo, kiểm kê hàng hóa, dụng cụ, phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng.

- **Chăm sóc khách hàng:** Giao tiếp, tư vấn, xử lý tình huống và khiếu nại, bảo đảm sự hài lòng của khách hàng.
- **An toàn và vệ sinh thực phẩm:** Thực hiện đúng quy trình vệ sinh cá nhân, môi trường, dụng cụ, đảm bảo an toàn trong phục vụ ăn uống.
- **Ứng dụng công nghệ trong nghiệp vụ nhà hàng:** Sử dụng phần mềm quản lý bán hàng, đặt chỗ, thanh toán và ghi nhận phản hồi khách hàng.

Người tốt nghiệp có trình độ **ngoại ngữ tương đương bậc A1 quốc tế** (theo Khung tham chiếu 6 bậc của Châu Âu), có thể giao tiếp cơ bản với khách hàng nước ngoài trong phạm vi nghề nghiệp. Bên cạnh đó, người học được trang bị **kỹ năng mềm** như giao tiếp, làm việc nhóm, tổ chức công việc, phục vụ khách hàng và xử lý tình huống, giúp thích ứng nhanh và hiệu quả trong môi trường làm việc thực tế của ngành nhà hàng – dịch vụ.

2. Mục tiêu đào tạo:

2.1. Mục tiêu chung

- Trình bày được các kiến thức chuyên môn về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác;
- Giải thích được các yêu cầu về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác;
- Nhận biết được các hình thức phục vụ: ăn theo thực đơn, chọn món, buffet, các loại tiệc, các loại đồ uống pha chế, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn, các hình thức phục vụ khác;
- Xác định chính xác và kiểm tra, đánh giá được một số yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự trong quá trình phục vụ khách tại nhà hàng;
- Đón tiếp khách thân thiện, đúng quy trình;
- Tổ chức được quá trình phục vụ khách tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác, với các hình thức phục vụ đa dạng khác nhau;
- Lựa chọn và tổ chức triển khai linh hoạt các phương án phục vụ khách ăn uống theo yêu cầu của khách và thực tế nơi làm việc;
- Pha chế được các loại đồ uống cơ bản;
- Thao tác phục vụ khách ăn uống thành thạo, đúng tiêu chuẩn phù hợp với các hình thức phục vụ đa dạng khác nhau;
- Tính toán, xây dựng được thực đơn theo yêu cầu và tư vấn khách lựa chọn thực đơn phù hợp;

2.2. Mục tiêu cụ thể:

- Kiến thức:

- Giải thích được quy trình chuẩn bị làm việc.

- Trình bày được quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin trong quá trình nhận ca.
- Giải thích được quy trình chuẩn bị khu vực làm việc.
- Mô tả được các công việc của nhà hàng: chuẩn bị làm việc, đặt bàn, đón khách.
- Liệt kê được các công việc phục vụ: đồ uống không cồn, có cồn, khách chọn món, khách đặt trước, khách sử dụng dịch vụ tại buồng và khách tiệc.
- Trình bày được các công việc phục vụ: đồ uống không cồn, có cồn, khách chọn món, khách đặt trước, khách sử dụng dịch vụ tại buồng và khách tiệc.
- Phân tích được quy trình dọn bàn ăn và kết thúc ca.

- Kỹ năng:

- Thực hiện được chuẩn bị làm việc, nhận ca, chuẩn bị khu vực làm việc.
- Thực hiện được quy trình đặt bàn ăn
- Thực hiện được các dịch vụ chào đón khách, phục vụ đồ ăn và thức uống.
- Phục vụ được khách ăn chọn món, khách dùng bữa theo thực đơn đặt trước, khách ăn uống tại buồng ngủ, khách tiệc, hội nghị, hội thảo.
- Thực hiện thành thạo quy trình dọn bàn, kết thúc ca.
- Vận hành được ít nhất 1 hệ thống đặt bàn, order món trực tuyến.
- Cung cấp được dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin cho khách.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Chấp hành nội quy, quy định nơi làm việc
- Thực hiện được kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc.
- Chịu trách nhiệm về công việc phục trách.
- Thực hiện công việc đúng quy trình, quy định.
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn.

3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phục vụ bàn;
- Pha chế và phục vụ thức uống;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Điều hành nhóm phục vụ.

4. Khối lượng kiến thức và thời học tập:

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học : 1485/59 (giờ/tín chỉ)

- Số lượng môn học, mô đun : 25
- Khối lượng học tập các môn học chung: 255/11 (giờ/tín chỉ)
- Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: 1230/48 (giờ/tín chỉ)
- Khối lượng lý thuyết: 428 (giờ); Thực hành, thực tập: 1057 (giờ/tín chỉ)

5. Tổng hợp các năng lực của ngành, nghề :

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)	
1	NLCB-01	Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản trong học tập và công việc
2	NLCB-02	Giao tiếp hiệu quả và lịch sự trong môi trường làm việc
3	NLCB-03	Làm việc nhóm, hỗ trợ đồng nghiệp trong công việc
4	NLCB-04	Sử dụng tiếng Anh giao tiếp cơ bản trong nhà hàng
5	NLCB-05	Tuân thủ pháp luật, nội quy lao động và đạo đức nghề nghiệp
6	NLCB-06	Ứng xử văn minh, lịch sự với khách hàng và đồng nghiệp
7	NLCB-07	Thực hiện vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc đúng quy định
8	NLCB-08	Thực hiện nguyên tắc bảo vệ môi trường và tiết kiệm tài nguyên
9	NLCB-09	Duy trì tinh thần học tập, rèn luyện nghề nghiệp tích cực
II	Năng lực cốt lõi (NLCL)	
10	NLCL-01	Tiếp nhận và phục vụ khách hàng tại nhà hàng
11	NLCL-02	Chuẩn bị khu vực phục vụ, dụng cụ, thiết bị đúng quy trình
12	NLCL-03	Giới thiệu, tư vấn món ăn và đồ uống cho khách hàng
13	NLCL-04	Thực hiện quy trình phục vụ ăn uống thông thường
14	NLCL-05	Phối hợp với bộ phận bếp trong quá trình phục vụ
15	NLCL-06	Thực hiện quy trình thanh toán và lập hóa đơn
16	NLCL-07	Dọn dẹp, sắp xếp và bảo quản khu vực phục vụ sau ca

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
17	NLCL-08	Thực hiện quy định về an toàn vệ sinh thực phẩm
18	NLCL-09	Giải quyết tình huống đơn giản trong phục vụ khách hàng
19	NLCL-10	Giao tiếp và phối hợp công việc trong nhóm phục vụ
20	NLCL-11	Quản lý, sử dụng hợp lý dụng cụ, thiết bị, nguyên vật liệu
21	NLCL-12	Ghi chép, báo cáo tình hình phục vụ theo quy định
22	NLCL-13	Sử dụng phần mềm đặt bàn và quản lý đơn hàng cơ bản
III	Năng lực nâng cao (NLNC)	
23	NLNC-01	Tổ chức và phục vụ tiệc, sự kiện nhỏ tại nhà hàng
24	NLNC-02	Trang trí bàn ăn, không gian nhà hàng thẩm mỹ, phù hợp chủ đề
25	NLNC-03	Hỗ trợ giám sát hoạt động của bộ phận phục vụ
26	NLNC-04	Hướng dẫn nhân viên mới thực hiện nghiệp vụ cơ bản
27	NLNC-05	Thực hiện quy trình kiểm tra và đánh giá chất lượng phục vụ
28	NLNC-06	Đề xuất cải tiến trong công việc phục vụ và chăm sóc khách hàng
29	NLNC-07	Thực hiện kỹ năng thuyết trình và tư vấn món ăn nâng cao

6. Nội dung chương trình

Mã MH, MD	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi, kiểm tra
1	2	3	4=5+6+7	5	6	7
I	Các môn học chung	11	255	94	148	13

Mã MH, MĐ	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi, kiểm tra
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng-An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng anh	3	90	30	56	4
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	48	1230	309	866	55
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	10	165	85	69	11
MH07	Tổng quan du lịch và khách sạn	2	30	15	13	2
MĐ08	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp ứng xử với khách du lịch	2	45	15	28	2
MH09	Văn hoá ẩm thực	2	30	15	12	3
MH10	Thương phẩm và an toàn thực phẩm	2	30	20	8	2
MH11	Sinh lý dinh dưỡng	2	30	20	8	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	36	1020	209	769	42
MĐ12	Tiếng Anh chuyên ngành	4	120	30	85	5
MĐ13	Nghiệp vụ Bàn	4	90	30	55	5
MĐ14	Kỹ năng bán hàng trong nhà hàng	2	30	15	13	2
MĐ15	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	15	28	2
MĐ16	Nghiệp vụ Bar	4	90	30	55	5
MĐ17	Marketing du lịch	2	45	14	29	2
MĐ18	Xây dựng thực đơn	2	30	15	13	2
MĐ19	Môi trường và an ninh - an toàn trong nhà hàng	2	30	15	13	2

Mã MH, MĐ	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi, kiểm tra
MĐ20	Nghệ thuật chế biến món ăn	3	90	30	55	5
MĐ21	Kỹ thuật trang trí và cắm hoa	2	45	15	28	2
MĐ22	Thực hành nghề tại cơ sở	4	180	0	175	5
MĐ23	Thực tập tốt nghiệp	5	225	0	220	5
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	2	45	15	28	2
MĐ24	Quản lý chất lượng dịch vụ	2	45	15	28	2
MĐ25	Nghệ thuật văn phòng	2	45	15	28	2
	Tổng cộng:	59	1485	403	1014	68

7. Hướng dẫn sử dụng chương trình:

7.1 Các môn học chung bắt buộc, thực hiện theo Quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội bảo đảm tính thống nhất, tại các Thông tư sau:

- Môn Giáo dục chính trị: Thực hiện theo thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH ngày 06 tháng 12 năm 2018 của Bộ Lao động thương binh và Xã hội.

- Môn Giáo dục pháp luật: Thực hiện theo thông tư 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Giáo dục thể chất: Thực hiện theo thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Giáo dục quốc phòng- an ninh: Thực hiện theo thông tư số 10/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Tin học: Thực hiện theo thông tư 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Tiếng Anh: Thực hiện theo thông tư 03/2019/TT-BLĐTBXH ngày 17 tháng 01 năm 2019 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

7.2 Tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo thông tư 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/03/2022 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội và Quyết định 69/QĐ-TVC ngày 20/05/2022 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Nguyễn Văn Trỗi về Ban hành Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp.

7.3. Nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

- Để đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện, ngoài giờ học chính khóa cần tổ chức cho học sinh tham gia các hoạt động ngoại khóa như: thể dục thể thao; văn hóa văn nghệ; các sinh hoạt giao lưu giữa các tập thể lớp với nhau hoặc giao lưu với các đơn vị ngoài trường, giao lưu với các địa phương và doanh nghiệp. Ngoài ra học sinh có thể đọc thêm sách báo, tài liệu cần tham khảo tại thư viện, tham gia các đợt tham quan dã ngoại do trường hoặc lớp tự tổ chức.

- Nội dung và thời gian tổ chức các hoạt động ngoại khóa như sau:

+ Thể dục, thể thao: Thời gian ngoài giờ vào buổi sáng và buổi chiều

+ Văn hóa, văn nghệ: Thời gian ngoài giờ vào buổi tối từ 19 – 22 giờ (1buổi/tuần)

+ Hoạt động tại thư viện: Ngoài giờ học tất cả các ngày trong tuần

+ Hoạt động đoàn thể: Vào các tối thứ bảy, chủ nhật (ĐTN tổ chức)

+ Tham quan, dã ngoại, vui chơi, giải trí: Mỗi học kỳ tổ chức 1 lần

+ Tổ chức hội thi chuyên đề: Mỗi học kỳ tổ chức 1 lần

7.4. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, đánh giá thường xuyên, định kỳ và thi kết thúc môn học, mô đun :

Tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun thực hiện theo thông tư 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và xã hội Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp (Thông tư số 04). Cụ thể:

- Hình thức kiểm tra kết thúc môn học, mô đun có thể là kiểm tra viết, vấn đáp, trắc nghiệm, thực hành, bài tập lớn, tiểu luận, bảo vệ kết quả thực tập theo chuyên đề hoặc kết hợp giữa các hình thức trên.

- Thời gian làm bài thi kết thúc môn học, mô đun đối với mỗi bài kiểm tra viết và trắc nghiệm từ 45 đến 120 phút; Thời gian kiểm tra vấn đáp là 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời; Các hình thức kiểm tra khác tùy theo đặc thù mỗi môn học, mô đun phòng Đào tạo/Khoa chuyên môn xác định nội dung và hướng dẫn theo từng môn học, mô đun trong chương trình đào tạo; đề xuất Hiệu trưởng phê duyệt thời gian tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun.

- Cách tính điểm trung bình môn học, mô đun: Được tuân thủ theo quy định tại Quyết định số 04 của Bộ trưởng Bộ LĐTBXH.

7.5. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp

- Trường sẽ sử dụng chương trình đào tạo này để tổ chức giảng dạy theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ và tuân thủ theo quy định tại Quyết định số 04 của Bộ trưởng Bộ LĐTBXH.

- Đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy chứng chỉ:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp theo từng ngành nghề và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp ngay cho người học hoặc phải làm chuyên đề, khóa luận làm điều kiện xét tốt nghiệp.

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp, để cấp bằng tốt nghiệp trung cấp ngành/ngành Nghiệp vụ nhà hàng./.

HIỆU TRƯỞNG

ThS. Nguyễn Thị Hồng Nhạn

SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC, MÔ ĐUN TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên ngành, nghề: Nghiệp vụ nhà hàng

Mã ngành, nghề: 5810206

