

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 413/QĐ-TCĐCN&XD ngày 15 tháng 7 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Công nghiệp và Xây dựng)

Tên ngành, nghề: Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn

Tiếng Anh: Hotel and Restaurant Operations

Mã ngành, nghề: 5810205

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học cơ sở hoặc tương đương

Thời gian đào tạo: 2 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn trình độ trung cấp là ngành, nghề chuyên phục vụ, điều hành nhóm phục vụ tại các 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, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn có các nhiệm vụ chủ yếu sau đây: 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, học tập rèn luyện, nâng cao trình độ giao tiếp ngoại ngữ đặc biệt Anh văn các 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 và các vị trí khác trong nhà. 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 Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

1.2. Mục tiêu cụ thể

1.2.1. Kiến thức

- Xác định được vị trí, vai trò của nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động nhà hàng, tác động của nó đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;
- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà hàng;
- Mô tả được mối liên hệ, hợp tác giữa các bộ phận trong nhà hàng;
- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của nhân viên tại các vị trí việc làm trong nhà hàng;

- Trình bày được các quy trình phục vụ tại các vị trí việc làm trong nhà hàng: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng;
- Trình bày được quy trình nghiệp vụ tại vị trí Điều hành nhóm phục vụ;
- 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 nguyên tắc vệ sinh, an toàn – an ninh, phòng cháy, chữa cháy trong nhà hàng;
- Mô tả được nguyên nhân gây tai nạn, cháy nổ và biện pháp phòng ngừa trong nhà hàng;
- 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.

1.2.2. Kỹ năng

- Thực hiện đúng quy trình 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, theo tiêu chuẩn của nhà hàng;
- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;
- Xây dựng được kế hoạch làm việc trong ca; kế hoạch phân công nhân sự cần thiết trong ca làm việc;
- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;
- 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;
- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà hàng;
- Phân tích, đánh giá được kết quả làm việc của các bộ phận phụ trách; kiểm soát vật tư, hàng hóa;
- Thực hiện được báo cáo công việc, phát hiện thiếu sót và quản lý hàng hóa và tài chính trong ca làm việc;
- Có kỹ năng thuyết trình, giao tiếp tốt với người khác bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ;
- Có kỹ năng đặt mục tiêu, xây dựng kế hoạch, quản lý thời gian hiệu quả;
- Có khả năng làm việc nhóm trong một tập thể, giải quyết vấn đề khi có phát sinh;
- Có kỹ năng tự nhận thức bản thân, quản lý cảm xúc theo hướng tích cực;
- Có kỹ năng tiếp cận việc làm và nhà tuyển dụng;
- 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.

1.2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nhà hàng;
- Triển khai kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;
- Thực hiện thao tác chính xác và đúng quy trình;
- Thực hiện vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong khách sạn.

1.3. 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.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô đun: 26
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 72 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 255 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1.425 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 586 giờ; Thực hành, thực tập: 1.044 giờ.
- Tổng khối lượng kiến thức trong CTĐT thực hiện theo hướng dẫn tại Thông tư số:

55/2018/TT- BLĐTBXH ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Bộ LĐTB&XH quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ Trung cấp, trình độ Cao đẳng cho các ngành, nghề thuộc lĩnh vực du lịch, khách sạn, thể thao và dịch vụ cá nhân.

3. Nội dung chương trình

Mã MH/ MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH04	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH05	Tiếng Anh	4	90	30	56	4
MH06	Tin học	2	45	15	29	1
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	60	1425	492	896	37
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	16	255	202	46	7
MH07	Kỹ năng mềm và hỗ trợ	2	30	11	17	2
MH08	Tổng quan du lịch	3	45	44		1
MH09	Kỹ năng giao tiếp	2	45	15	29	1

Mã MH/ MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
MH10	Môi trường an toàn, an ninh trong nhà hàng	3	45	44		1
MH11	Tổ chức kinh doanh nhà hàng	3	45	44		1
MH12	Tâm lý khách du lịch	3	45	44		1
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	44	1170	290	850	30
MH13	Tiếng Anh chuyên ngành nhà hàng 1	3	60	30	28	2
MH14	Tiếng Anh chuyên ngành nhà hàng 2	3	60	30	28	2
MH15	Văn hóa ẩm thực	3	45	44		1
MH16	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	15	29	1
MĐ17	Nghiệp vụ lễ tân	2	60	14	42	4
MĐ18	Nghiệp vụ buồng	3	90	10	76	4
MH19	Marketing du lịch	2	45	15	29	1
MH20	Kỹ năng giám sát	2	45	15	29	1
MH21	Tổ chức sự kiện	3	45	44		1
MĐ22	Nghiệp vụ nhà hàng 1	4	120	16	100	4
MĐ23	Nghiệp vụ nhà hàng 2	4	120	12	104	4
MH24	Tổng quan về bar	3	45	44		1
MH25	Thực hành nghiệp vụ bar	4	120		116	4
MH26	Thực tập tốt nghiệp	6	270		270	
Tổng cộng		72	1680	586	1044	50

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện: Gồm 06 môn học chung, tổng số 255 giờ cho tương đương 12 tín chỉ, bao gồm các môn học quy định tại mục I, nội dung chương trình.

4.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa: Căn cứ vào điều kiện cụ thể, khả năng của nhà trường và kế hoạch đào tạo hàng năm theo từng khóa học, lớp học và hình thức tổ chức đào tạo theo niên chế, Khoa chuyên môn phối hợp tổ chức cho người học:

- Tham gia các hoạt động ngoại khóa do đoàn trường và Nhà trường tổ chức;
- Thực tập tốt nghiệp: Học sinh tham gia thực tập tại doanh nghiệp để hoàn thiện kỹ năng thực hành nghề, nắm bắt được công nghệ và thực tế hoạt động dịch vụ; các yêu cầu về an toàn lao động, vệ sinh lao động, phương pháp phối hợp làm việc nhóm vv;

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, thi hết môn học, mô đun:

Thời gian tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun được xác định và có hướng dẫn cụ thể theo từng môn học, mô đun trong chương trình đào tạo này.

4.3.1. Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ

a) *Kiểm tra thường xuyên*: Do giáo viên giảng dạy môn học, mô-đun thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học theo từng môn học, mô-đun thông qua việc kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác; số lượng bài kiểm tra thường xuyên tối thiểu là 01 bài.

b) *Kiểm tra định kỳ*: Được quy định trong chương trình môn học, mô-đun; kiểm tra định kỳ có thể bằng hình thức kiểm tra viết từ 45 đến 60 phút, chấm điểm bài tập lớn, tiểu luận, làm bài thực hành, thực tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác;

c) Quy trình kiểm tra, hình thức, số bài kiểm tra cho từng môn học, mô-đun cụ thể được thực hiện theo quy định trong chương trình chi tiết.

4.3.2. Hướng dẫn tổ chức thi kết thúc môn học, mô đun:

- Tổ chức thi kết thúc môn học, mô đun được thực hiện theo quy định rõ ràng và thuận tiện; có kế hoạch và hướng dẫn cụ thể đảm bảo theo từng môn học, mô đun trong chương trình đào tạo.

- Hình thức thi, thời gian làm bài, điều kiện thi kết thúc môn học, mô đun được quy định trong chương trình môn học, mô đun.

4.4. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp:

Học sinh phải học hết chương trình đào tạo và có đủ điều kiện thì sẽ được dự thi tốt nghiệp.

Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: môn Lý thuyết chuyên môn; Thực hành

Số TT	Môn thi	Hình thức thi	Thời gian thi
1	- Lý thuyết chuyên môn	- Viết	- Không quá 180 phút
		- Vấn đáp	- Không quá 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời cho 1 thí sinh
2	- Thực hành	- Làm bài thực hành kỹ năng tổng hợp	- Không quá 8 giờ

Hiệu trưởng Nhà trường căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp của học sinh và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng tốt nghiệp trung cấp theo quy định.

4.5. Các chú ý khác

- Phòng Đào tạo, các khoa, phòng chức năng liên quan căn cứ vào nội dung chương trình đào tạo tổ chức xây dựng kế hoạch đào tạo, tiến độ, chuẩn bị điều kiện và tổ chức thực hiện đảm bảo mục tiêu, nội dung chương trình được phê duyệt.

- Môn thực tập tốt nghiệp: Tổ chức cho học sinh đi thực tập tại các doanh nghiệp, công ty có kinh doanh dịch vụ ăn uống để nâng cao kỹ năng nghề. Kết thúc thực tập từng học sinh phải có phiếu nhận xét đánh giá kết quả thực tập trước khi xét điều kiện dự thi tốt nghiệp. Điểm đánh giá kết quả thực tập được tính là điểm tổng kết môn học.

- Thời gian giảng dạy, thực hành, thực tập tại doanh nghiệp được thực hiện theo thỏa thuận giữa nhà trường và doanh nghiệp nhưng phải đảm bảo quy định của pháp luật về thời gian làm việc. *TC*

