

**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**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 634 /QĐ -CDKTCN ngày 30 tháng 5 năm 2019
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang)*

NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

- Quản trị nhà hàng 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 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 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.

- Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1750 giờ (tương đương 65 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Xác định vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống;
- Trình bày các mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan, nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên và tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống;
- Trình bày 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;
- Nhận biết 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;
- Phân tích các quy trình chuyên môn liên quan đến 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;
- Xác định chính xác 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;
- Trình bày các kiến thức khác có liên quan đến nghề Nghiệp vụ nhà hàng như: các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật, quốc phòng; các kiến thức hỗ trợ nghề nghiệp như: ngoại ngữ, tin học, tâm lý và kỹ năng giao tiếp, kiến thức về thực phẩm và ăn uống (văn hóa

ảm thực, xây dựng thực đơn, nghiệp vụ chế biến món ăn), kiến thức về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

3. Kỹ năng

- Đón tiếp khách, tiếp nhận yêu cầu và thao tác phục vụ khách ăn uống trong môi trường một ca làm việc tại nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác;

- Đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối Âu, Á; phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn đúng yêu cầu kỹ thuật;

- Phối hợp với các đồng nghiệp trong bộ phận để tổ chức đón tiếp khách, tiếp nhận yêu cầu về ăn uống của khách, chuyển yêu cầu của khách đến các bộ phận liên quan một cách chính xác và phục vụ khách các loại đồ uống, đồ ăn đúng quy trình phù hợp, đúng thời gian quy định và đảm bảo vệ sinh, an toàn;

- Vận dụng các kỹ năng nghề nghiệp trong việc 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, với các hình thức phục vụ đa dạng khác nhau;

- Xử lý 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;

- Thực hiện các biện pháp vệ sinh, an ninh, an toàn và phòng chống cháy nổ trong quá trình chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống;

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc;

- Tìm được việc làm, tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp;

- Giao tiếp bằng tiếng Anh trong quá trình tham gia phục vụ khách tại nơi làm việc.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc;

- Tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp;

- Năng lực bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

- Trực tiếp tham gia phục vụ tại các nhà hàng, khách sạn;

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

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị 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./.