



## **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 nghề Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn của Trường Cao đẳng Nghề Đà Lạt**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 322/QĐ-CDNDL ngày 08 tháng 11 năm 2019 của Trường Cao đẳng Nghề Đà Lạt)*

**Tên ngành, nghề (Tiếng Việt): Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn**

**Tên ngành, nghề (Tiếng Anh): Restaurant and hotel operation**

**Mã ngành, nghề: 5810205**

**Trình độ đào tạo: Trung cấp**

**Hình thức đào tạo: Chính quy**

**Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THCS hoặc tương đương**

### **1. Giới thiệu chung về ngành/ngành**

Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn là 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, Kinh doanh - tiếp thị, An ninh... Do các khách sạn khác nhau về quy mô, cấp hạng, tính chất... nên phạm vi công việc và nhiệm vụ cụ thể hàng ngày, tuần, tháng của các vị trí việc làm cũng khác nhau.

Các vị trí công việc chủ yếu của nghề nghiệp vụ nhà hàng khách sạn bao gồm: Nhân viên các bộ phận: Lễ tân, Buồng, Nhà hàng, Kinh doanh - tiếp thị, An ninh, Bếp; Giám sát các bộ phận: Lễ tân, Buồng, Nhà hàng, An ninh.

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.

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, tối thiểu: 1.400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

## 2. Kiến thức

- Nắm được các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác – Lê nin, Tư tưởng Hồ Chí Minh và đường lối cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam, đường lối phát triển kinh tế của Đảng, thành tựu và định hướng phát triển của ngành du lịch Việt Nam;

- Nắm 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...;

- Mô tả được vị trí, ý nghĩa, tác dụng của Giáo dục thể chất đối với sức khỏe con người nói chung, đối với người học nghề và người lao động nói riêng;

- Giải thích được vai trò và tầm quan trọng của cách mạng công nghiệp 4.0 và cách mạng công nghiệp 4.0 ứng dụng trong ngành nghề;

- Nhận thức được tầm quan trọng của ngoại ngữ đối với ngành nghề;

- 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 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;

- Nắm bắt được các thuật ngữ chuyên ngành và cấu trúc câu giao tiếp tiếng Anh chuyên ngành trong cá bộ phận của Khách sạn.

## 3. Kỹ năng

- Ứng dụng được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật trong ngành nghề;

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận Lễ tân, bộ phận Buồng, Nhà hàng hoặc bộ phận Yến tiệc, Hội nghị - Hội thảo v.v.;

- 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;
- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, Buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;
- 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;
- Quản lý thời gian làm việc hiệu quả;
- Kỹ năng làm việc nhóm;
- Sử dụng được tiếng Anh chuyên ngành trong giao tiếp tại các bộ phận trong khách sạn, năng lực ngoại ngữ bậc 1/6 khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

#### **4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm**

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Có khả năng tiếp nhận, ghi chép, chuyển tải và giải thích thông tin theo yêu cầu; có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện; chịu trách nhiệm chủ yếu đối với kết quả công việc;
- Có tác phong chuyên nghiệp; rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm; đảm bảo hiệu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức; có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin, chấp hành tốt các qui định của pháp luật liên quan đến ngành nghề; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

#### **5. 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:

- Lễ tân;
- Buồng;
- Nhà hàng;
- Phụ bếp;
- An ninh.

Tại các khách sạn từ 1 đến 5 sao.

#### **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 Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn 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./.