

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 138/QĐ-CDKNII ngày 20 tháng 08 năm
2024 của Hiệu trưởng Trường Cao Đẳng Kỹ Nghệ II)

Tên nghề : QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG

Mã nghề : 6810206

Trình độ đào tạo : Cao đẳng

Bằng cấp sau tốt nghiệp: Bằng Cao đẳng – (Danh hiệu cử nhân thực hành)

Đối tượng tuyển sinh : Tốt nghiệp trung học phổ thông.

Thời gian khóa học : 2,5 năm (5 học kỳ)

Giới thiệu chương trình/mô tả nghề đào tạo

Nghề quản trị nhà hàng là nghề dịch vụ, nhân sự nghề quản trị nhà hàng đóng vai trò rất quan trọng của cơ sở lưu trú du lịch, thực hiện nhiệm vụ phục vụ khách ăn uống theo thực đơn đặt trước, theo kiểu chọn món, buffet, các loại hình Gala Dinner, các loại tiệc, các loại đồ uống pha chế đáp ứng các yêu cầu về chất lượng phục vụ từ cao cấp đến bình dân đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm, an ninh, chu đáo và lịch sự.

Mục tiêu đào tạo:

2.1. Mục tiêu chung

Chương trình đào tạo cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng đào tạo nguồn nhân lực có phẩm chất và năng lực nghề nghiệp đáp ứng được các yêu cầu của thực tiễn đất nước; có đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình sản xuất chế biến, có đạo đức nghề nghiệp, khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề.

2.2. Mục tiêu cụ thể:

Kiến thức:

- 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;
- Thiết kế, sắp xếp hiệu quả một ca phục vụ khách tại nhà hàng hoặc địa điểm ăn uống;
- Định mức được nhân công, nguyên liệu, chi phí để quá trình phục vụ khách diễn ra liên tục, đảm bảo chi phí sản xuất thấp nhất và đạt hiệu quả cao;

Kỹ năng:

- Pha chế thành công các loại đồ uống, chế biến được món ăn đảm bảo yêu cầu khu vực nhà hàng, khách sạn
- Thao tác phục vụ khách ăn uống 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;
- Triển khai thực hiện được các hoạt động nghiệp vụ trong nhà hàng, giám sát công việc của các nhóm phục vụ;

Về khả năng tự chủ và trách nhiệm:

Có khả năng tự học tập và rèn luyện suốt đời, tự lập kế hoạch cho nghề nghiệp của mình, tự quản lý nguồn lực và thời gian.

Có đạo đức nghề nghiệp, tôn trọng khách hàng, đồng nghiệp, thái độ hành xử chuyên nghiệp có văn hóa.

Có khả năng tổ chức làm việc theo nhóm, sáng tạo, ứng dụng khoa học kỹ thuật công nghệ cao, giải quyết các tình huống phức tạp trong thực tế sản xuất, kinh doanh; có tác phong công nghiệp, tuân thủ nghiêm ngặt quy trình, quy phạm và kỷ luật lao động.

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: Trực tiếp tham gia phục vụ, quản lý tại các nhà hàng Âu – Á, trong nước hoặc nước ngoài.

4. Khối lượng kiến thức và thời gian học tập

- Khối lượng kiến thức toàn khoá học: 2325 giờ

- Số lượng môn học, mô đun: 29
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 100 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung: 435 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1890 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 798 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1419 giờ; Thi, Kiểm tra: 108 giờ.

Tổng hợp các năng lực của nghề¹:

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
I.	Các năng lực cơ bản	
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
II.	Các năng lực chung	
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo

¹ Các nghề dựa theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia cho từng nghề tương ứng.

9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
III.	Các năng lực chuyên môn	
1	CM01	Tiếp nhận đặt bàn ăn
2	CM02	Tiếp nhận đặt tiệc và sự kiện
3	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
4	CM04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
5	CM05	Phục vụ đồ ăn tại bàn
6	CM06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
7	CM07	Tư vấn về rượu vang và các loại rượu
8	CM08	Phục vụ rượu vang và các loại rượu
9	CM09	Dọn bàn ăn
10	CM10	Phục vụ tại buồng
11	CM11	Phục vụ tiệc và sự kiện
12	CM12	Chuẩn bị, pha chế và phục vụ mocktail, cocktail
13	CM13	Chuẩn bị phục vụ cà phê
14	CM14	Pha chế cà phê
15	CM15	Phục vụ và trình bày cà phê
16	CM16	Lập kế hoạch giám sát chất lượng đồ uống
17	CM17	Giám sát dịch vụ ăn uống
18	CM18	Điều hành quầy bar
19	CM19	Quản lý hoạt động ăn uống

20	CM20	Tổ chức sự kiện
21	CM21	Kiểm tra khu vực làm việc
22	CM22	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho
23	CM23	Thanh toán cho khách hàng
24	CM24	Lập báo cáo cuối ca
25	CM25	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
26	CM26	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
27	CM27	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
28	CM28	Lập kế hoạch nhân sự
29	CM29	Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
30	CM30	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
31	CM31	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
32	CM32	Thực hiện bài đào tạo nhóm
33	CM33	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm
34	CM34	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc
35	CM35	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
36	CM36	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
37	CM37	Thiết lập các chính sách và quy trình
38	CM38	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
39	CM39	Quản lý các hoạt động hàng ngày
40	CM40	Dự toán ngân sách
41	CM41	Quản lý ngân sách
42	CM42	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính

43	CM43	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
44	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản
45	CM45	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

Nội dung chương trình

Mã Môn học/ 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	19	435	157	255	23
601900901	Chính trị	5	75	41	29	5
601900902	Pháp luật	2	30	18	10	2
601900903	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
601900904	Giáo dục quốc phòng - An ninh	3	75	36	35	4
601900905	Tin học	3	75	15	58	2
601900906	Ngoại ngữ cơ bản	4	120	42	72	6
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	81	1890	641	1164	85
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	6	90	84	0	6
602417907	Tổng quan ngành nghề	2	30	28	0	2
602417908	Văn hóa ẩm thực	2	30	28	0	2
602417909	Bảo vệ môi trường, sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên	2	30	28	0	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	75	1800	557	1164	79
602417810	Phục vụ nhà hàng 1	4	105	15	85	5
602417811	Phục vụ nhà hàng 2	4	105	15	85	5

602417812	Tổ chức sự kiện	3	75	15	55	5
602417813	Pha chế và phục vụ đồ uống không cồn	5	120	30	85	5
602417814	Pha chế và phục vụ đồ uống có cồn	4	90	30	56	4
602417815	Trình bày và trang trí món ăn	3	75	15	55	5
602417816	Chế biến món ăn Việt Nam	4	90	30	56	4
602417817	Chế biến món ăn Âu-Á	4	90	30	56	4
602417918	Quản trị chất lượng dịch vụ	2	30	28	0	2
602417919	Quản trị nhân lực nhà hàng	2	30	28	0	2
602417920	Quản trị môi trường và an toàn nhà hàng	2	30	28	0	2
602417921	Quản trị marketing nhà hàng	2	30	28	0	2
602417922	Quản trị bán hàng	4	75	40	30	5
602417823	Hạch toán tài chính nhà hàng	3	75	15	55	5
602417824	Ứng dụng tin học trong kinh doanh	2	45	15	28	2
602417825	Giao tiếp trong nhà hàng	2	45	15	28	2
602417926	Tiếng anh giao tiếp cơ bản	5	90	55	30	5
602417927	Tiếng anh giao tiếp nâng cao	5	90	55	30	5
602417928	Tiếng anh chuyên ngành	5	90	55	30	5
602417829	Thực tập tốt nghiệp	10	420	15	400	5
	Tổng cộng	100	2325	798	1419	108

7. Hướng dẫn sử dụng chương trình

7.1. Hướng dẫn việc giảng dạy các môn học chung bắt buộc;

Các môn học chung được thực hiện theo quy định hiện hành. Hình thức giảng dạy các môn học giáo dục chính trị, pháp luật, tin học được áp

dụng đào tạo hình thức kết hợp trực tuyến - trực tiếp hoặc trực tiếp hoặc trực tuyến, gồm:

- Giáo dục chính trị - theo Thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH, ngày 06 tháng 12 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động -Thương binh và Xã hội.
- Pháp luật - theo Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.
- Giáo dục thể chất - theo Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.
- Giáo dục quốc phòng và an ninh - theo Thông tư số 10 /2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.
- Tin học - theo Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.
- Tiếng anh - theo Thông tư số 03/2019/TT-BLĐTBXH ngày 17 tháng 01 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

7.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa;

Căn cứ vào điều kiện cụ thể tổ chức hoạt động ngoại khoá, các hoạt động ngoại khoá được tổ chức theo từng mô đun phù hợp với nội dung đào tạo vào các học kỳ hoặc từng sự kiện trong năm của nhà trường cụ thể như sau:

STT	Nội dung	Thời gian
1	Các hoạt động thể dục, thể thao.	Ngoài giờ học lý thuyết, thực hành và thực tập.
2	Văn hoá, văn nghệ. Qua các phương tiện thông tin đại chúng và sinh hoạt tập thể.	Ngoài giờ học hàng ngày. Trong các sự kiện của Nhà trường như: Hội diễn văn nghệ chào mừng ngày Nhà giáo Việt Nam 20-11, các giải cấp trường, ...

3	Hoạt động thư viện. Ngoài giờ học, sinh viên có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu.	Tất cả các ngày làm việc trong tuần.
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể.	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật hoặc vào các dịp lễ, đặc biệt của Đoàn, Đảng, Nhà Trường.
5	Để giáo dục truyền thống dân tộc, mở rộng nhận thức và văn hóa xã hội Trường tổ chức cho học sinh tham quan một số di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng, tham gia các hoạt động xã hội tại địa phương.	Mỗi học kỳ.
6	Để học sinh, sinh viên có nhận thức đủ về nghề nghiệp đang theo học, Khoa/Trường tổ chức bố trí cho học sinh tham quan, học tập tại một số xưởng, nhà máy sản xuất.	Mỗi học kỳ hoặc theo nội dung từng môn học và điều kiện cụ thể.

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

7.3.1. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, đánh giá thường xuyên, định kỳ môn học, mô đun;

- Do giáo viên, giảng viên giảng dạy môn học, mô-đun quyết định. Việc kiểm tra bằng hình thức tự luận, viết, vấn đáp, tiểu luận, thực hành, thực tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác;
- Việc kiểm tra bằng hình thức trực tuyến đối với các nội dung thực hành chỉ áp dụng khi đáp ứng được các điều kiện về cơ sở vật chất, thiết bị đào

tạo; hệ thống hạ tầng, thiết bị công nghệ thông tin và phải bảo đảm đánh giá chính xác, khách quan kết quả học tập của người học và được Hiệu trưởng quyết định;

- Mỗi một môn học, mô-đun có ít nhất một điểm kiểm tra thường xuyên, một điểm kiểm tra định kỳ. Môn học lý thuyết 15 tiết/1 điểm kiểm tra; Môn học thực hành hoặc tích hợp từ 30-45 tiết/1 điểm kiểm tra. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ được chấm theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân.

7.3.2. Hướng dẫn tổ chức thi kết thúc môn học, mô đun;

- Đề thi kết thúc môn được bộ phận khảo thí in ấn, nhân bản đảm bảo số lượng cho người học dự kiểm tra kết thúc môn học (theo mã đề đã được xác định).

- Trước giờ kiểm tra kết thúc môn học giảng viên/giáo viên coi thi kết thúc môn nhận đề thi kết thúc môn tại bộ phận khảo thí và tiến hành các thủ tục thi kết thúc môn học theo quy định.

- Thời gian kiểm tra kết thúc môn học, mô đun theo đúng quy định trong tiến độ đào tạo đã phê duyệt theo từng năm học;

- Trước khi kiểm tra kết thúc môn học, mô đun, giáo viên bộ môn phải nhập điểm trên phần mềm đào tạo đủ số lần kiểm tra định kỳ, kiểm tra thường xuyên;

- Sau khi kết thúc môn học/mô đun 01 tuần, giảng viên/giáo viên giảng dạy phải hoàn tất nhập điểm trên phần mềm và nộp kết quả điểm về phòng đào tạo.

7.4. Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo niên chế

- Người học phải học hết chương trình đào tạo theo nghề đã đăng ký học tập và các điều kiện hoàn thành học phí, hồ sơ đầu vào, điểm rèn luyện học tập của khóa học.

- Thời gian tối đa để người học hoàn thành chương trình bao gồm thời gian học tập các môn học, mô đun và thời gian thi tốt nghiệp hoặc bảo vệ khóa luận tốt nghiệp **không vượt quá 1,5 lần thời gian đào tạo đối với chương trình đào tạo cao đẳng đăng ký học tập**, không bao gồm thời gian bảo lưu.
- Người học được chọn hai hình thức dự thi tốt nghiệp hoặc làm đồ án tốt nghiệp.
- Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: **Lý thuyết chuyên môn; Thực hành.**

STT	Môn thi	Hình thức thi	Thời gian thi
1	Lý thuyết chuyên môn	Viết, trắc nghiệm	Không quá 180 phút.
2	Thực hành	Bài thi thực hành	Không quá 24 giờ.

- Nội dung thực hiện đồ án tốt nghiệp: Được thực hiện dưới sự hướng dẫn của Giảng viên và trong thời gian thực tập tốt nghiệp. Thời gian **240 giờ/6 tín chỉ tương đương khoảng 6 tuần.**
- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp **hoặc kết quả bảo vệ khóa luận tốt nghiệp** của người học và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng và **công nhận danh hiệu cử nhân thực hành** theo quy định của trường.

7.5. Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy tín chỉ;

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng theo nghề đã đăng ký học tập và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.
- Thời gian tối đa để người học hoàn thành chương trình bao gồm thời gian học tập các môn học, mô đun và thời gian thi tốt nghiệp hoặc bảo vệ khóa luận tốt nghiệp bảo đảm **không vượt quá 1,5 lần thời gian đào tạo đối với chương trình đào tạo cao đẳng đăng ký học tập**, không bao gồm thời gian bảo lưu.

- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp cho người học để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu cử nhân thực hành theo quy định.

7.6. Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với những nội dung có thể thực hiện bằng hình thức trực tuyến;

- Đào tạo trực tuyến là hình thức dạy học cho phép thực hiện một phần hoặc toàn bộ nội dung môn học, mô-đun trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng trên môi trường internet để thay thế việc dạy học trực tiếp tại các địa điểm đào tạo của nhà trường.
- Thời gian giảng dạy, học tập bằng hình thức trực tuyến được thực hiện linh hoạt tùy theo điều kiện và hoàn cảnh thực tế của từng trường, do hiệu trưởng quyết định.

8. Tài liệu tham khảo:

- Thông tư số 01/2024/TT-BLĐTBXH ngày 19/02/2024 về Quy định qui trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;
- Thông tư số 26/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30/12/2020 về Ban hành danh mục ngành, nghề đào tạo cấp IV trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;
- Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/03/2022 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội qui định việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ;
- Thông tư 04/2023/TT-BLĐTBXH ngày 15/06/2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 4 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội 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;

- Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15/01/2014 của Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch về việc ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề thuộc nhóm nghề du lịch;
- Thông tư số 56/2015/TT-BLĐTBXH của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành ngày 24/12/2015 về việc hướng dẫn xây dựng, thẩm định và công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;
- Thông tư số 16/2022/TT-BLĐTBXH của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội ban hành ngày 06/09/2022 quy định về việc Ban hành Chương trình đào tạo về nghiệp vụ đánh giá kỹ năng nghề quốc gia;
- Quyết định số 806/QĐ-BLĐTBXH của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành ngày 14/07/2021 công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;
- Thông tư số 55/2018/TT-BLĐTBXH ngày 28/12/2018 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành 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 các ngành nghề thuộc lĩnh vực du lịch khách sạn, thể thao và dịch vụ cá nhân;
- Bộ tài liệu VTOS tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam do Bộ Văn hóa Thể dục và Du lịch, Tổng cục Du lịch Việt Nam, Dự án phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam 2008;
- Quyết định số 73/QĐ-CĐKNII ngày 04/06/2024 Ban hành quy định xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng./.

HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS. Bùi Văn

Hung