

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG**

**QUY ĐỊNH KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU
VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC
SAU KHI TỐT NGHIỆP
(GỌI TẮT LÀ CHUẨN ĐẦU RA)**

**TRÌNH ĐỘ: SƠ CẤP
NGÀNH/NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 28A/2019/QĐ-CĐDLNT
ngày 23/05/2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang)*

Khánh Hòa, tháng 05 năm 2019

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
NGÀNH, NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG
TRÌNH ĐỘ: SƠ CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Đào tạo nhân lực trực tiếp cho Nghề Nhà hàng. Có năng lực hành nghề tương ứng với trình độ đào tạo; có đạo đức, sức khỏe; có trách nhiệm nghề nghiệp; có khả năng sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; bảo đảm nâng cao năng suất, chất lượng lao động; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học Nghiệp vụ nhà hàng có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc học lên trình độ cao hơn. Khối lượng kiến thức, kỹ năng tối thiểu đối với trình độ sơ cấp là 03 (ba) mô - đun đào tạo, với thời gian thực học tối thiểu là 300 giờ, được thực hiện từ 03 (ba) tháng đến dưới 01 (một) năm học.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tâm lý nói chung và khách du lịch nói riêng, kiến thức về kỹ năng giao tiếp ứng xử trong hoạt động phục vụ khách du lịch
- Kiến thức ngoại ngữ nghe, nói cơ bản trong hoạt động phục vụ khách du lịch
- Trình bày được những kiến thức về quy trình chào đón khách và cách thức phục vụ khách ăn uống trong nhà hàng.

3. Kỹ năng

- Nhận biết các dụng cụ đặt bàn ăn sáng, trưa, tối á-Âu và các loại món ăn thông dụng
- Quy trình phục vụ khách ăn uống, tiếp thực phẩm và phương pháp dọn bàn ăn.
- Kỹ năng, gấp trái khăn bàn thông dụng.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Sau khi học xong (nếu đạt yêu cầu) người học có được các kiến thức và kỹ năng cơ bản để có thể đảm đương được các vị trí từ nhân viên phục vụ trực tiếp, trưởng nhóm nghiệp vụ và các vị trí khác trong nhà hàng tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.
- Tìm được việc làm, tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

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

- Làm Nhân viên phục vụ Bàn các nhà hàng từ 2 – 3 sao.
- Làm ca trưởng các nhà hàng từ 2 – 3 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 trình độ sơ 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.

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU VÀ YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC CHO TỪNG VỊ TRÍ VIỆC LÀM

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu cơ bản tại các vị trí việc làm của ngành, nghề phục vụ bàn;

Tên vị trí việc làm: Phục vụ bàn

1. Mô tả vị trí làm việc

- Mô tả: là nhân viên sẵn sàng chuẩn bị và trực tiếp phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng độc lập và nhà hàng trong khách sạn từ 2-3 sao.

- Phạm vi công việc: Các Nhà hàng – Khách sạn từ 1 đến 4 sao

1.1. Kiến thức

- Có kiến thức cơ bản về quy trình chuẩn bị làm việc.

- Có kiến thức cơ bản về quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin trong quá trình nhận ca.

- Có kiến thức cơ bản về quy trình chuẩn bị khu vực làm việc.

- Có kiến thức cơ bản về các công việc của nhà hàng: chuẩn bị làm việc, đặt bàn, đón khách.

- Có kiến thức cơ bản về 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.

- Có kiến thức cơ bản về 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.

- Có kiến thức cơ bản về quy trình dọn bàn ăn và kết thúc ca.

1.2. Kỹ năng

- Làm được các công việc đơn giản về chuẩn bị làm việc, nhận ca, chuẩn bị khu vực làm việc.

- Làm được các công việc đơn giản về quy trình đặt bàn ăn.

- Thực hiện cơ bản các dịch vụ chào đón khách, phục vụ đồ ăn và thức uống.

- Phục vụ cơ bản khách ăn chọn món, khách dùng bữa theo thực đơn đặt trước, khách ăn uống tại buồng ngủ, khách tiệc, hội nghị, hội thảo.

- Làm được các công việc đơn giản về 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.

1.3. 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;
- Chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm trong nhóm mình phụ trách;
- Giải quyết được các tình huống phát sinh trong thời gian làm việc;
- Đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn, kèm cặp kỹ năng nghề cho nhân viên có bậc thợ thấp hơn;
- Tìm được việc làm, tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

2 Khối lượng kiến thức: 287 giờ (tương đương 13 tín chỉ).

3. Các năng lực của vị trí việc làm:

STT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN						
1.1	Vận dụng lý luận chính trị vào hoạt động du lịch		X			
1.2	Vận dụng kiến thức pháp luật trong hoạt động du lịch		X			
1.3	Rèn luyện an ninh- quốc phòng		X			
1.4	Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động du lịch		X			
1.5	Giao tiếp ngoại ngữ		X			
1.6	Rèn luyện thể chất		X			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG						
2.1	Nhập môn Du lịch học		X			

2.2	Nhận biết tâm lý khách du lịch và thực hiện giao tiếp		X			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếng Anh chuyên ngành	X				
3.2	Môi trường an toàn, an ninh trong nhà hàng		X			
3.3	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ		X			
3.4	Phục vụ khách ăn uống tại bàn		X			

1.4. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực

a) Các năng lực cơ bản

(1) Vận dụng lý luận chính trị vào hoạt động du lịch:

- Yêu cầu kiến thức
 - + Có kiến thức cơ bản về các kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác- Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối của Đảng CSVN.
- Yêu cầu kỹ năng
 - + Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành người lao động mới có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thành nhiệm vụ, góp phần thắng lợi sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm
 - + Trung thực, kiên trì, ý thức trách nhiệm của bản thân để tốt đường lối của Đảng, pháp luật Nhà nước và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.
 - + Nhận thức được đường lối của đảng, pháp luật Nhà nước và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

(2) Vận dụng kiến thức pháp luật trong hoạt động du lịch

- Yêu cầu kiến thức
 - + Có kiến thức cơ bản về những chủ trương chính sách Nhà Nước
 - + Liệt kê được các quy định pháp luật Việt Nam
 - + Phân biệt được tính hợp pháp và không hợp pháp của các hành vi
- Yêu cầu kỹ năng
 - + Sử dụng các quy định của pháp luật vào đời sống và môi trường làm việc.
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm
 - + Trung thực, kiên trì, ý thức trách nhiệm của bản thân để tốt các quy định của pháp luật
 - + Thể hiện ý thức công dân, tôn trọng pháp luật, làm việc theo hiến pháp và pháp luật.

+ Nhận thức được đường lối của đảng, pháp luật Nhà nước và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

+ Nghiêm túc, tin tưởng, tuân thủ quy định của pháp luật

(3). Rèn luyện an ninh – quốc phòng

- Yêu cầu kiến thức

+ Có kiến thức cơ bản về một số nội dung cơ bản về đường lối quốc phòng, an ninh của Đảng, Nhà nước ta về nhiệm vụ bảo vệ Tổ quốc.

+ Có kiến thức cơ bản về nội dung nâng cao lòng yêu nước, yêu chủ nghĩa xã hội cho thế hệ trẻ.

+ Có kiến thức cơ bản về các kiến thức cơ bản về đường lối quốc phòng, an ninh và công tác quản lý nhà nước về quốc phòng, an ninh.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Phát hiện âm mưu thủ đoạn của các thế lực thù địch chống phá Việt Nam

+ Sử dụng được một số loại vũ khí bộ binh thông dụng.

+ Phòng chống các thế lực thù địch

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Thể hiện tinh thần yêu nước, sẵn sàng tham gia bảo vệ Tổ quốc, luôn phòng và chống các thế lực thù địch.

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật cao

+ Trung thực, kiên trì, ý thức trách nhiệm của bản thân để tốt các quy định của pháp luật

+ Nghiêm túc, tin tưởng, tuân thủ

(4). Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động du lịch

- Yêu cầu kiến thức

+ Có kiến thức cơ bản về các khái niệm cơ bản liên quan đến công nghệ thông tin và truyền thông.

+ Liệt kê được các thành phần cơ bản của hệ thống máy tính.

+ Phân biệt được các hệ điều hành.

+ Có kiến thức cơ bản về các bước tạo mail và gửi mail.

+ Mô tả được các thao tác cơ bản soạn thảo 1 văn bản.

+ Có kiến thức cơ bản về cách tạo bảng và các thao tác định dạng cơ bản với bảng.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Tạo mail có tính khoa học, đúng kỹ thuật.

+ Gửi mail cho người khác nhanh chóng, đúng kỹ thuật.

+ Soạn thảo văn bản đúng thời gian và nội dung yêu cầu.

+ Lựa chọn được các thiết bị mạng thường dụng.

+ Lựa chọn thao tác soạn thảo để hoàn thành văn bản nhanh và đẹp.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- + Cần thận, tỉ mỉ, kiên trì
- + Nghiêm túc, ý thức trách nhiệm trong công việc

(5). Giao tiếp ngoại ngữ

- Yêu cầu kiến thức: Đạt trình độ năng lực Tiếng Anh bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

- Yêu cầu kỹ năng: Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Có thái độ nghiêm túc, chủ động, tích cực, tự rèn luyện nâng cao trình độ, năng lực của bản thân.

- + Nghiêm túc, ý thức trách nhiệm trong công việc

(6) Rèn luyện thể chất

- Yêu cầu kiến thức

+ Có kiến thức cơ bản về vị trí, ý nghĩa, tác dụng của Giáo dục thể chất đối với sức khỏe con người, - Có kiến thức cơ bản về các yêu cầu về sức khỏe đối với lĩnh vực hướng dẫn du lịch.

- Yêu cầu kỹ năng

- + Thực hiện các thao tác vận động cơ bản đúng yêu cầu kỹ thuật;
- + Thực hiện được một số kỹ thuật chạy cự ly trung bình, cự ly ngắn; nhảy cao, nhảy xa...

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Nhận thức được tầm quan trọng của việc tập luyện thể dục thể thao phù hợp với điều kiện và thể trạng sức khỏe của bản thân.

+ Chủ động tập luyện thể dục thể thao phù hợp với điều kiện và thể trạng sức khỏe của bản thân.

b) Các năng lực chung

(1). Nhập môn Du lịch học

- Yêu cầu kiến thức

- + Có kiến thức cơ bản về khái niệm về du lịch và du khách;
- + Có kiến thức cơ bản về ảnh hưởng của yếu tố thời gian và không gian đến du lịch;

+ Có kiến thức cơ bản về các giai đoạn hình thành và phát triển du lịch trên thế giới và ở Việt Nam;

+ Có kiến thức cơ bản về động cơ du lịch, các thuyết về động cơ du lịch;

+ Liệt kê được các loại hình du lịch theo các căn cứ;

+ Có kiến thức cơ bản về tính thời vụ trong du lịch;

+ Có kiến thức cơ bản về ảnh hưởng của tính thời vụ đến hoạt động và kinh doanh du lịch;

+ Có kiến thức cơ bản về mối tương tác giữa du lịch với xã hội, văn hóa, môi trường, kinh tế, hòa bình chính trị và ngược lại;

- + Liệt kê được vai trò, nhiệm vụ của người làm du lịch;
- + Mô tả được mô hình của một số ngành du lịch trên thế giới như: Thái Lan, Philippines, Singapore, Hoa Kỳ.
- + Liệt kê được các tổ chức du lịch trên thế giới.
- Yêu cầu kỹ năng
- + Đề xuất được các giải pháp nhằm hạn chế tính thời vụ trong du lịch;
- + Vận dụng được vào trong công việc và cuộc sống.
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm
- + Thái độ học tập tốt. Tập trung lắng nghe giảng và chủ động xây dựng bài;
- + Chủ động trong học tập, hỗ trợ nhau khi cần thiết;
- + Có tinh thần làm việc nhóm và làm việc độc lập;
- + Đại diện nhóm để trình bày và phản biện được các vấn đề liên quan đến phát vấn của các nhóm khác;
- + Lưu trữ thông tin và hồ sơ khách hàng khoa học, logic;
- + Hình thành cho người học ý thức tự giác, tự chủ trong công việc;
- + Xây dựng cho người học nâng cao trách nhiệm của bản thân trước việc học tập và công việc.

(2). Nhận biết tâm lý khách du lịch và thực hiện giao tiếp

- Yêu cầu kiến thức
- + Có kiến thức cơ bản về kiến thức cơ bản và chuyên sâu về tâm lý khách hàng
- + Có kiến thức cơ bản về các đặc điểm tâm lý chung của du khách và thuật ngữ trong du lịch
- + Có kiến thức cơ bản về bản chất, hiện tượng tâm lý khách hàng, hành vi người tiêu dùng du lịch
- + Mô tả được các kỹ năng: nói – viết – lắng nghe - ứng xử.
- + Vận dụng các phương tiện và hình thức giao tiếp để giao tiếp với khách hàng đa văn hóa
- + Vận dụng những kiến thức cơ bản của các hiện tượng tâm lý trong quá trình giao tiếp với khách.
- Yêu cầu về mặt kỹ năng
- + Nhận diện được tâm lý khách hàng
- + Sử dụng cơ bản các kỹ năng nói – viết – lắng nghe - ứng xử
- + Sử dụng phương pháp nghiên cứu tâm lý khách du lịch
- + Giao tiếp cơ bản được với khách du lịch tránh các lỗi giao tiếp thường gặp trong phục vụ du lịch.
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm
- + Nghiêm túc, chân thành, tự tin trong giao tiếp
- + Tôn trọng, biết lắng nghe

c) Các năng lực chuyên môn

(1). Tiếng anh chuyên ngành

- Yêu cầu kiến thức

- + Vận dụng được những kiến thức về từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu;
 - + Biết cách chào hỏi, cung cấp thông tin cá nhân;
 - + Biết cách hỏi đáp về việc đặt bàn ăn, nhận đặt bàn qua điện thoại;
 - + Biết cách đón khách đã đặt chỗ trước;
 - + Biết cách nhận đặt món ăn và đồ uống, mô tả món ăn và một số loại thức uống phổ biến;
 - + Biết cách xử lý phàn nàn của khách;
 - + Biết các phương thức thanh toán, hóa đơn thanh toán;
 - + Hiểu được những yêu cầu về việc đặt bàn ăn ở nhà hàng, các thông tin về thời gian, số lượng;
 - + Hiểu được những yêu cầu về việc gọi một số loại thức ăn đồ uống phổ biến;
 - + Hiểu được các yêu cầu về các dịch vụ trong nhà hàng;
- #### **- Yêu cầu kỹ năng**
- + Rèn luyện thành thạo bốn kỹ năng nghe, nói, đọc, viết.
- #### **- Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

+ Giao tiếp được bằng tiếng Anh trong những tình huống phục vụ tại nhà hàng như: nhận đặt bàn qua điện thoại, đón tiếp khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, thanh toán hoá đơn và giải quyết các phàn nàn của khách ở mức độ đơn giản;

+ Hợp tác trong học tập và tích cực tự rèn luyện kỹ năng sử dụng tiếng Anh, tự tìm kiếm, khai thác các nguồn học liệu chuyên ngành để củng cố kiến thức và kỹ năng ngoại ngữ chuyên ngành;

+ Nhận thức được vai trò của tiếng Anh trong công việc chuyên môn thực tế, tích cực rèn luyện, học tập để nâng cao trình độ, ý thức tự học hiệu quả. Có thái độ chủ động, tự tin trong giao tiếp bằng tiếng Anh khi thực hành và trong môi trường làm việc.

(2). Môi trường an toàn, an ninh trong nhà hàng

- Yêu cầu kiến thức

- + Mô tả được các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp
- + Liệt kê được các quy trình và quy định liên quan về sức khỏe
- + Có kiến thức cơ bản về các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu
- + Có kiến thức cơ bản về các quy trình sơ cứu
- + Tiến hành được thẩm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân
- + Kiểm soát chấn thương
- + Tiến hành được kỹ thuật hồi sức
- + Báo cáo được các tình huống sơ cứu và hành động cần làm

- Yêu cầu kỹ năng
- + Thực hiện sơ cứu cứu người tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ về y tế
- + Áp dụng sơ cứu cơ bản
- + Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu, vùng xa
- + Thông báo chi tiết về sự việc
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm
- + Cẩn thận, khẩn trương nhanh chóng, phối hợp tích cực trong quá trình thực hiện sơ cứu
- + Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện.
- + Có trách nhiệm cá nhân trong việc giữ vệ sinh nhà hàng và môi trường xung quanh.

(3). Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ

- Yêu cầu kiến thức
- + Biết được tác dụng của các loại hóa chất tẩy rửa các loại dụng cụ trong nhà hàng, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động.
- + Xác định được các loại dụng cụ tương ứng với từng kiểu đặt bàn.
- Yêu cầu kỹ năng
- + Nhận biết được các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.
- + Thực hiện được việc vệ sinh các dụng cụ và trang thiết bị để chuẩn bị phục vụ.
- + Sử dụng thành thạo các loại trang thiết bị cơ bản trong nhà hàng như hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy pha cà phê, máy lạnh vv.
- + Thực hiện chính xác các bước đặt bàn ăn, đảm bảo về thời gian và tính thẩm mỹ.
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm
- + Chịu trách nhiệm cá nhân về công việc mình thực hiện;
- + Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện.
- + Có trách nhiệm cao trong việc giữ vệ sinh nhà hàng và môi trường xung quanh.

(4). Phục vụ khách ăn uống tại bàn

- Yêu cầu kiến thức
- + Có kiến thức cơ bản về quy trình phục vụ ăn uống;
- + Hiểu được một số đặc điểm cơ bản của một số đối tượng khách khác nhau.
- Yêu cầu kỹ năng
- + Phục vụ đúng, đủ, kịp thời các nhu cầu ăn uống của khách đúng trình tự các bước.
- + Thành thục các kỹ năng bưng, đưa, gấp rút phục vụ ăn, uống nhà hàng.
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- + Chịu trách nhiệm các nhân và một phần trách nhiệm trong việc thực hiện nhóm;
- + Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có khả năng phục vụ ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 2 đến 5 sao.