

**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: PHA CHẾ ĐỒ UỐNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /2017/QĐ-CDDLNT
ngày / /2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang)*

Khánh Hòa, tháng năm 2017

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

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Đào tạo nhân lực trực tiếp cho Nghề pha chế đồ uống trong nhà hàng và các quầy Bar. 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 pha chế đồ uống 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: Trang bị các kiến thức về đồ uống không cồn và có cồn; những nguyên tắc và phương pháp pha chế đồ uống.

3. Kỹ năng: Pha chế được các loại đồ uống có cồn và không cồn đúng trình tự, quy trình.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm cá nhân

- 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.

5. 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.

6. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi hoàn thành khóa học người học có thể tự tạo việc làm và tìm kiếm việc. Vị trí làm việc là nhân viên pha chế đồ uống trong các nhà hàng, quán bar.

7. 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 pha chế đồ uống 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 là pha chế đồ uống trong nhà hàng, quán bar.

Tên vị trí việc làm: Pha chế đồ uống

1. Mô tả vị trí làm việc

- Mô tả: là nhân viên sẵn sàng chuẩn bị, pha chế và trực tiếp phục vụ khách sử dụng thức uống tại các nhà hàng độc lập, *quán Bar, Club, Pub* và nhà hàng trong khách sạn từ 1- 4 sao

- Phạm vi: Làm nhân viên pha chế thức uống tại các nhà hàng độc lập, quán Bar, Club, Pub và nhà hàng trong khách sạn từ 1 – 4 sao

1.1. Kiến thức

- Xác định được vị trí, vai trò của bộ phận Bar trong hoạt động kinh doanh của các nhà hàng – khách sạn.

- Có kiến thức cơ bản về quy trình nghiệp vụ cơ bản của vị trí pha chế đồ uống với các vị trí phục vụ khác trong Bộ phận nhà hàng.

- Có kiến thức cơ bản về các loại thức uống không cồn và có cồn.

- Có kiến thức cơ bản về quy trình kỹ thuật pha chế đồ uống.

- Mô tả được các phương pháp pha chế chất nước giải khát, mocktail, cocktail.

- Phân biệt được quy trình phục vụ bia, nước khoáng, nước ngọt, rượu vang, sâm-panh, rượu mạnh, rượu mùi

- Có kiến thức cơ bản về quy trình phục vụ pha chế trà, cà phê, nước hoa quả.

- Có kiến thức cơ bản về quy trình phục vụ mocktail, cocktail.

- Liệt kê được quy trình thanh toán và kết thúc phục vụ.

1.2. Kỹ năng

- Pha chế được các loại thức uống không cồn và có cồn.

- Thực hiện được quy trình pha chế nước giải khát, mocktail, cocktail.

- Thực hiện được kỹ năng pha chế kết hợp biểu diễn.

- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và tiếng Anh với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp

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. 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	Giao tiếp ngoại ngữ		X			
1.2	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			
2.3	Phát triển và thực hiện các chiến lược marketing	X				
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếng Anh chuyên ngành	X				
3.2	Pha chế đồ uống không cồn		X			
3.3	Pha chế đồ uống có cồn		X			
3.4	Môi trường an toàn, an ninh trong nhà hàng		X			
3.5	Dọn khu vực pha chế thức uống.	x				

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.

- Yêu cầu kỹ năng

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

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

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Chăm 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 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

- Yêu cầu kỹ năng: Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 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;

- 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.

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;

+ 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;

+ 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). Chuẩn bị làm việc

- Yêu cầu kiến thức
- + Mô tả được các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc
- + Có kiến thức cơ bản về các tiêu chuẩn đồng phục của nhà hàng
- + Mô tả được mức độ mong muốn của khách về thái độ phục vụ của nhân viên trong nhà hàng.
- + Có kiến thức cơ bản về các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng của nhà hàng và làm khách khó chịu
- + Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần thiết
- Yêu cầu kỹ năng
- + Thực hiện được vệ sinh cá nhân theo đúng quy định
- + Đáp ứng được các mong muốn của khách hàng tại khu vực làm việc cho ca trực
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Cần thận trọng trong việc thực hiện chuẩn bị ca làm việc: gọn gàng, đủ, ngăn nắp, sạch sẽ.

+ Tự giác rèn luyện tác phong cơ bản trong việc giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc.

(3). Pha chế đồ uống không cồn

- Yêu cầu kiến thức

+ Có kiến thức cơ bản về quy trình pha chế các loại đồ uống không cồn

+ Phân biệt và có kiến thức cơ bản về sự khác biệt của các loại đồ uống không cồn

- Yêu cầu kỹ năng

+ Pha chế được các loại đồ uống không cồn thường gặp. Đảm bảo kỹ thuật, thời gian, tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn khi pha chế.

+ Xử lý được một số tình huống, sai phạm xảy ra trong quá trình pha chế.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ủng hộ các phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và say mê với nghề, đủ sức khỏe và khả năng về giao tiếp để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp.

+ Rèn luyện thái độ cẩn thận, chính xác trong pha chế đồ uống và phục vụ.

+ Luôn tìm tòi các ý tưởng sáng tạo trong công việc.

(4). Pha chế đồ uống có cồn

- Yêu cầu kiến thức

+ Mô tả được các phương pháp và giải thích được các nguyên tắc pha chế cocktail.

+ Nêu được chính xác các công thức cocktail cơ bản.

+ Giải thích được quy trình pha chế cocktail và phục vụ khách

+ Sáng tạo, cẩn thận trong pha chế, niềm nở, tận tình trong phục vụ khách.

- Yêu cầu kỹ năng

+ Pha chế được 10 loại cocktail đạt tiêu chuẩn. Đảm bảo kỹ thuật, thời gian, tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn khi pha chế.

+ Xử lý được một số tình huống, sai phạm xảy ra trong quá trình pha chế.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Ủng hộ các phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và say mê với nghề, đủ sức khỏe và khả năng về giao tiếp để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp.

+ Rèn luyện thái độ cẩn thận, chính xác trong pha chế đồ uống và phục vụ.

+ Luôn tìm tòi các ý tưởng sáng tạo trong công việc.

(5). 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.

(6). Dọn khu vực pha chế thức uống

- Yêu cầu kiến thức
- + Mô tả được quy trình dọn bàn, khu vực uống theo quy định của nhà hàng, bar
- + Mô tả được việc dọn sơ món uống đã sử dụng và phục vụ kế tiếp
- + Mô tả được cách thay gạt tàn
- + Có kiến thức cơ bản về các tiêu chuẩn và quy trình dọn dẹp đồ uống bị đổ ra bàn
- + Mô tả được quy trình dọn khu vực một cách an toàn và vệ sinh
- Yêu cầu kỹ năng
- + Thực hiện được dọn sơ bàn uống và phục vụ các món uống kế tiếp
- + Thực hiện được dọn dẹp thức uống, bị đổ ra bàn
- + Thực hiện được dọn bàn khi kết thúc
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm
- + Cẩn thận khi bung bê và thu dọn
- + Lịch sự, thân thiện với khách hàng
- + Phân loại rác thải hữu cơ và vô cơ
- + Hạn chế nước dư thừa.