

**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: QUẢN LÝ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /2017/QĐ-CĐDLNT
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: QUẢN LÝ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: SƠ CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Đào tạo nhân lực quản lý trực tiếp cho Nghề Nhà hàng – Khách sạn. 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 quản lý nhà hàng - khách sạn 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 về quản trị tài chính, quản trị nhân lực
- 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

- + Xây dựng được quy trình quản trị nhân lực các nhà hàng – khách sạn từ 2- 3 sao.
- + Lập và phân tích được hoạt động kinh doanh nhà hàng – Khách sạn từ 2- 3 sao.

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 ca trưởng, tổ trưởng các nhà hàng, khách sạn từ 2 – 3 sao.

+ Làm quản lý các nhà hàng, khách sạn 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 quản lý nhà hàng - khách sạn 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: Quản lý nhà hàng – khách sạn từ 2-3 sao

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	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			
3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN						
3.1	Tiếng Anh chuyên ngành	X				
3.2	Giao tiếp và kỹ năng bán hàng trong kinh doanh nhà hàng – khách sạn		X			
3.3	Quản trị các hoạt động tài chính và hiệu		X			

	quả kinh doanh nhà hàng - KS					
3.4	Phân tích hoạt động kinh doanh nhà hàng – khách sạn		X			
3.5	Quản trị nhân sự nhà hàng – khách sạn		X			
3.6	Thực tập quản lý nhà hàng – khách sạn		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). 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

(2) 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 hóa 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). Giao tiếp và kỹ năng bán hàng trong kinh doanh nhà hàng – Khách sạn

- Yêu cầu kiến thức
 - + Trình bày được các hoạt động giao tiếp trong kinh doanh nhà hàng – khách sạn
 - + Trình bày được khái niệm, vai trò của bán hàng trong kinh doanh nhà hàng – khách sạn
 - + Giải thích được các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động bán hàng trong nhà hàng – khách sạn.
 - Yêu cầu kỹ năng: Thực hiện được quy trình giao tiếp bán hàng trong kinh doanh, phục vụ nhà hàng –khách sạn.
 - Năng lực tự chủ và trách nhiệm
- Trung thực, đề cao lương tâm nghề nghiệp, trách nhiệm trong công việc, tích cực cập nhật kiến thức thường xuyên và rèn luyện các kỹ năng bán hàng trong môi trường nhà hàng.

(3). Quản trị các hoạt động tài chính và hiệu quả kinh doanh nhà hàng

- Yêu cầu kiến thức
- Nêu được chức năng, nhiệm vụ chủ yếu của quản trị hoạt động tài chính trong nhà hàng, các mối quan hệ tài chính, các nguồn cung ứng vốn của nhà hàng trong nhà hàng, khách sạn.
- Hoạch định được việc sử dụng vốn trong nhà hàng, khách sạn
- Tô chức được việc quản trị doanh thu và chi phí, phân tích tài chính trong nhà hàng, khách sạn.
- Trình bày được khai niệm và bản chất của hiệu quả kinh doanh.
- Phân tích được các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh.
- Yêu cầu kỹ năng
- Xác định và áp dụng được các phương hướng, biện pháp thích hợp trong tăng doanh thu và tiết kiệm chi phí trong kinh doanh nhà hàng
- Đánh giá được các hoạt động quản trị tài chính trong nhà hàng.
- Xác định được các tiêu chuẩn và chỉ tiêu hiệu quả kinh doanh, một số biện pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh trong kinh doanh nhà hàng.
- Lựa chọn được một số quyết định kinh doanh có hiệu quả.
- Mức độ tự chủ và trách nhiệm
- Có thái độ trung thực, tỉ mỉ, thói quen chính xác trong quản lý tài chính.
- Chủ động, sáng tạo, tác phong chuyên nghiệp, nhiệt tình, thái độ hành vi lịch sự, văn minh, nhiệt tình trong công việc. Tích cực rèn luyện, học tập để cập nhật kiến thức thường xuyên và nâng cao trình độ quản trị.

(4). Phân tích hoạt động kinh doanh nhà hàng – khách sạn

- Kiến thức
- + Trình bày được những kiến thức cơ bản về phân tích hoạt động kinh doanh.

+ Phân biệt được các kiến thức về chỉ tiêu phân tích, phương pháp phân tích và tổ chức công tác phân tích hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

- Kỹ năng

Phân tích được kết quả và tình hình sản xuất trong các doanh nghiệp, tình hình sử dụng các yếu tố của sản xuất kinh doanh, giá thành sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp, tình hình tiêu thụ và lợi nhuận của doanh nghiệp.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Rèn luyện thái độ cân thân, tỉ mỉ, chi tiết và chính xác trong phân tích hoạt động kinh doanh.

(5). Quản trị nhân sự nhà hàng khách sạn

Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

- Kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm, chức năng, vai trò của Quản trị nhân sự và các học thuyết cơ bản về quản trị nguồn nhân lực;

+ Mô tả được quy trình lập kế hoạch nhân lực và vận dụng được lý thuyết để lập kế hoạch nhân lực cho một khách sạn hoặc bộ phận;

+ Trình bày được đề cương của một bản mô tả công việc và quy trình xây dựng bản mô tả công việc, thực hiện việc xây dựng bản mô tả công việc cho một chức danh cụ thể của khách sạn;

+ Trình bày được quy trình tuyển chọn nhân viên,

+ Trình bày được nội dung, quy trình đào tạo nhân viên mới.

+ Trình bày và vận dụng được các phương pháp đánh giá nhân viên;

+ Trình bày được các biện pháp khuyến khích vật chất và phi vật chất được áp dụng tại khách sạn.

- Kỹ năng:

+ Làm được quy trình xây dựng bản mô tả công việc, thực hiện việc xây dựng bản mô tả công việc cho một chức danh cụ thể của khách sạn;

+ Lập được kế hoạch đào tạo nhân viên;

+ Làm được các kỹ năng phỏng vấn, đánh giá, tuyển chọn nhân viên;

- Năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm

Có ý thức trách nhiệm cao trong việc tuyển dụng nhân viên đúng vị trí, công việc.