

Hà Nội, ngày 19 tháng 04 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành chuẩn đầu ra các ngành, nghề đào tạo hệ chính quy,
trình độ Trung cấp, Cao đẳng

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH HÀ NỘI

Căn cứ Luật Giáo dục nghề nghiệp ngày 27/11/2014;

Căn cứ Quyết định số 5689/QĐ-BGD&ĐT ngày 01/09/2008 của Bộ Giáo dục và đào tạo về việc thành lập Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội trên cơ sở Trường TH Thương mại và Du lịch Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 6953/QĐ-UBND ngày 06/10/2017 của UBND Thành phố Hà Nội về việc xác định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội;

Căn cứ Thông tư 46/2016/TT-BLĐTBXH ngày 28/12/2016 của Bộ trưởng Bộ lao động Thương binh và Xã hội về ban hành điều lệ Trường Cao đẳng;

Căn cứ Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 30/10/2017 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ, quy chế kiểm tra, thi, xét, công nhận tốt nghiệp;

Căn cứ Thông tư 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20/04/2017 của 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; cao đẳng;

Căn cứ đề xuất của các khoa chuyên môn về xây dựng và hoàn thiện chuẩn đầu ra của các ngành nghề trình độ trung cấp, cao đẳng;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Đào tạo,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành chuẩn đầu ra các ngành, nghề đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng hệ chính quy (có danh sách kèm theo).

Điều 2. Chuẩn đầu ra các ngành, nghề đào tạo tại Điều 1 được công bố công khai trên website của trường tại địa chỉ: <https://hcct.edu.vn>.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 4. Các Ông (Bà) Trưởng phòng, Khoa và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Như điều 4;
- Lưu: VT, PĐT.

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

TS. Trịnh Thị Thu Hà

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH HÀ NỘI

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU VÀ YÊU CẦU
NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC
SAU KHI TỐT NGHIỆP**

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 6810205

PHẦN QUY ĐỊNH CHUNG

*(Ban hành kèm theo QĐ số 105 ngày 19/04/2022 của Hiệu trưởng trường
Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội)*

Hà Nội, năm 2022

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG
(Ban hành kèm theo QĐ số 105 ngày 19/04/2022 của Hiệu trưởng trường
Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội)

1. Giới thiệu về ngành/ngành:

Ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống là ngành dịch vụ chuyên về các hình thức giải trí, vui chơi, nghỉ dưỡng và các dịch vụ ăn uống. Những người được đào tạo theo ngành này bắt buộc phải nắm được các kỹ năng, kiến thức cần thiết để mang đến sự hài lòng cũng như cảm giác an toàn... cho các khách hàng được phục vụ.

Người làm nghề quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống có các nhiệm vụ: chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (set menu); phục vụ khách ăn chọn món (À la carté), phục vụ khách ăn tự chọn (buffet), phục vụ tiệc (banquet), phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ (room service), tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác: ngoài trời, catering, pha chế và phục vụ đồ uống, chăm sóc khách hàng, vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, quản trị marketing nhà hàng, quản trị nhân lực nhà hàng, quản trị cơ sở vật chất, kỹ thuật nhà hàng, quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng, quản trị tài chính nhà hàng, học tập rèn luyện, nâng cao trình độ giao tiếp ngoại ngữ đặc biệt Anh văn các ngoại ngữ khác.

Người lao động có thể làm việc trong các nhà hàng thuộc các khách sạn, khu resort, khu nghỉ dưỡng du lịch từ 1 đến 5 sao hoặc các nhà hàng độc lập với các vị trí từ nhân viên phục vụ trực tiếp, trưởng nhóm nghiệp vụ, trưởng ca, quản lý và các vị trí khác trong nhà hàng. Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như loại hình nhà hàng, loại hình phục vụ.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề Quản trị nhà hàng.

- Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống: Nhiệm vụ của ngành này chính là chăm sóc chế độ ăn uống và ngủ nghỉ của các hành khách sau những chuyến

tham quan ngoài trời trở về, bao gồm sắp xếp, bày trí phòng ở sạch đẹp, ngăn nắp, tiện nghi, chuẩn bị những bữa ăn đa dạng, đáp ứng khẩu vị của nhiều đối tượng khách hàng,..

Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 2760 giờ (tương đương 90 tín chỉ).

Trình độ đào tạo: Cao đẳng.

Mã ngành đào tạo: 6810205.

Thời gian đào tạo: 3 năm.

Đối tượng sinh viên: Học sinh đã tốt nghiệp THPT hoặc tương đương.

2. Về kiến thức:

- Xác định được vị trí, vai trò của nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động nhà hàng, tác động của nó đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Phân tích được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong nhà hàng; mối quan hệ giữa các vị trí công việc trong nhà hàng;

- Phân tích được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc của nhà hàng: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;

- Phân tích 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 nhà hàng để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các vị trí điều hành nhóm tại nhà hàng.

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Về kỹ năng

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng theo tiêu chuẩn của nhà hàng;

- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;

- Xây dựng được các kế hoạch nghiệp vụ như: kế hoạch phân công công việc, kế hoạch nâng cấp chuyên môn nghiệp vụ, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ cơ bản;

- Điều hành được nhóm làm việc tại các vị trí việc làm: phục vụ nhà hàng, phục vụ bar, phục vụ tiệc;

- Xây dựng được thực đơn cho khách đoàn, thực đơn À la carte, thực đơn tiệc, thực đơn hội nghị; thay đổi được thực đơn theo mùa;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của nhà hàng;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận phụ trách và phát hiện ra được các nguyên nhân, đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà hàng;

- Hướng dẫn kèm cặp kỹ năng tay nghề cho nhân viên; tổ chức ôn luyện nâng cao chất lượng tay nghề phục vụ cho nhân viên;

- Đề xuất ý kiến, hỗ trợ, tuyển dụng nhân sự phục vụ cho nhà hàng;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- 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;

4. Mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nhà hàng;

- Triển khai kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;

- Thực hiện vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ;

- Thực hiện thao tác chính xác và đúng quy trình;

- Khích lệ, động viên nhân viên hoàn thành tốt công việc;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong khách sạn.

5. Vị trí làm việc của người học 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:

- Phục vụ bàn;
- Pha chế & phục vụ thức uống;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Điều hành nhóm phục vụ.

Tại các nhà hàng độc lập hoặc nhà hàng tại khách sạn từ 1 đến 3 sao:

- Điều hành nhóm Bar;
- Điều hành nhóm tiệc;
- Quản lý nhà hàng.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường

- Sau tốt nghiệp, sinh viên có khả năng tiếp tục học tập và nghiên cứu các lĩnh vực thuộc chuyên ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống theo các chương trình đào tạo liên thông ở trình độ Đại học hoặc cùng khối ngành khách sạn du lịch theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- 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.

HIỆU TRƯỞNG

TS. Trịnh Thị Thu Hà

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH HÀ NỘI

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU VÀ YÊU CẦU
NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC
SAU KHI TỐT NGHIỆP**

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 5810201

PHẦN QUY ĐỊNH CHUNG

*(Ban hành kèm theo QĐ số 105 ngày 19/04/2022 của Hiệu trưởng trường
Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội)*

Hà Nội, năm 2022

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
(Ban hành kèm theo QĐ số 105 ngày 19/04/2022 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội)

1. Giới thiệu về ngành/ngành:

Ngành quản trị khách sạn là ngành học về cách quản lý và tổ chức các hoạt động của khách sạn một cách hiệu quả và hợp lý. Người quản lý phải lập kế hoạch, chỉ đạo và điều phối các bộ phận nhân sự như lễ tân, phục vụ, nhà bếp, kế toán,... Phân công công việc, nhiệm vụ, phối hợp các nguồn lực, khởi xướng các kế hoạch kinh doanh và chiến lược phát triển thị trường. Kiểm soát ngân sách và các chi phí hoạt động khác. Đảm bảo việc thực hiện và tuân thủ các quy định về khách sạn do Nhà nước đặt ra. Chỉ đạo việc quảng bá hình ảnh của khách sạn thông qua các hoạt động quảng cáo, PR,...

- Trong những khách sạn lớn, người quản lý khách sạn có thể chuyên sâu vào từng mảng công việc cụ thể trong khách sạn.

- Với định hướng đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đảm bảo năng lực làm việc trong môi trường đa văn hóa, sinh viên chuyên ngành Quản trị khách sạn được trang bị những kiến thức nền tảng và chuyên sâu về quản lý, tổ chức các hoạt động khách sạn như: lên kế hoạch làm việc cụ thể, khoa học cho từng bộ phận và phân công, quản trị chất lượng dịch vụ lưu trú, ăn uống, vui chơi, giải trí, tổ chức các sự kiện trong khách sạn,...

- Ngoài ra, để thích ứng với khối ngành dịch vụ mang tính chất tiếp xúc và giao tiếp với nhiều người, sinh viên chuyên ngành Quản trị khách sạn còn được trang bị các kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, hiểu biết về các nền văn hóa trên thế giới và Việt Nam, các kiến thức về tâm lý học, và các kỹ năng về tin học như quản trị các phần mềm quản lý thông tin khách sạn. Song song đó, các bạn còn được trang bị kiến thức về hoạch định chiến lược kinh doanh lưu trú, tổ chức giám sát các hoạt động trong cơ sở lưu trú như nghiệp vụ lễ tân, buồng, dịch vụ bổ sung; còn được bổ sung hành trang kỹ năng để giải quyết các vấn đề trong công việc với các đồng nghiệp, đối tác, khách hàng như kỹ năng phản biện

và thuyết phục, kỹ năng đánh giá chất lượng công việc và truyền đạt kiến thức chuyên môn với đồng nghiệp,...

Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 1830 giờ (69 tín chỉ).

Mã ngành đào tạo: 5810201.

Trình độ: Trung cấp.

Hình thức đào tạo: Chính quy.

Đối tượng tuyển sinh: Học sinh đã tốt nghiệp THPT hoặc tương đương.

Thời gian đào tạo: 2 năm.

2. Về kiến thức:

- Trình bày 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...;

- 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, pha chế thức uống 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;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Về kỹ năng

- 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;

- 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;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- 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 một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí làm việc của người học 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;
- Kinh doanh - tiếp thị;
- Phụ bar;
- Phụ bếp;
- An ninh.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường

- Sau tốt nghiệp, sinh viên có khả năng tiếp tục học tập và nghiên cứu các lĩnh vực thuộc chuyên ngành Quản trị Khách sạn theo các chương trình đào tạo liên thông ở trình độ Cao đẳng hoặc cùng khối ngành khách sạn du lịch theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- 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.

HIỆU TRƯỞNG

TS. Trịnh Thị Thu Hà

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH HÀ NỘI

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU VÀ YÊU CẦU
NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC
SAU KHI TỐT NGHIỆP**

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

NGÀNH/NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 5810205

PHẦN QUY ĐỊNH CHUNG

*(Ban hành kèm theo QĐ số 105 ngày 19/04/2022 của Hiệu trưởng trường
Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội)*

Hà Nội, năm 2022

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN
(Ban hành kèm theo QĐ số 105 ngày 19/04/2022 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội)

1. Giới thiệu về ngành/ngành:

Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn là ngành đào tạo kỹ năng và kiến thức cơ bản, cần thiết và khả năng xử lý tình huống cho mỗi nhân viên thuộc từng cấp bậc, bộ phận khác nhau. Với mục đích nhằm đem đến sự hài lòng cho khách hàng, mang lại doanh thu cao cho nhà hàng, khách sạn. Nghiệp vụ của nhân viên phần lớn sẽ quyết định đến sự phát triển và thành công của địa điểm kinh doanh nhà hàng, khách sạn, cụ thể là trong việc phục vụ khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ của mình.

Ngoài ra, các sinh viên khi học chuyên ngành này, sẽ xuất hiện câu hỏi nghiệp vụ nhà hàng khách sạn tiếng anh là gì? Theo từ điển tiếng Anh, nghiệp vụ nhà hàng có tên gọi tiếng Anh là Restaurant Operations. Trong đó, khi học đến các bộ phận cụ thể sẽ xuất hiện thêm từ ngữ tiếng Anh chuyên ngành.

Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 1815giờ (64 tín chỉ).

Mã ngành đào tạo: 5810205.

Trình độ: Trung cấp.

Hình thức đào tạo: Chính quy.

Đối tượng tuyển sinh: Học sinh đã tốt nghiệp THPT hoặc tương đương.

Thời gian đào tạo: 2 năm.

2. Về kiến thức:

- Xác định được vị trí, vai trò của nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động nhà hàng, tác động của nó đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà hàng;

- Mô tả được mối liên hệ, hợp tác giữa các bộ phận trong nhà hàng;

- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của nhân viên tại các vị trí việc làm trong nhà hàng;

- Trình bày được các quy trình phục vụ tại các vị trí việc làm trong nhà hàng: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng;
- Trình bày được quy trình nghiệp vụ tại vị trí Điều hành nhóm phục vụ;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;
- Trình bày được nguyên tắc vệ sinh, an toàn – an ninh, phòng cháy, chữa cháy trong nhà hàng;
- Mô tả được nguyên nhân gây tai nạn, cháy nổ và biện pháp phòng ngừa trong nhà hàng;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Về kỹ năng

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, theo tiêu chuẩn của nhà hàng;
- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;
- Xây dựng được kế hoạch làm việc trong ca; kế hoạch phân công nhân sự cần thiết trong ca làm việc;
- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;
- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của nhà hàng;
- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà hàng;
- Phân tích, đánh giá được kết quả làm việc của các bộ phận phụ trách; kiểm soát vật tư, hàng hóa;
- Thực hiện được báo cáo công việc, phát hiện thiếu sót và quản lý hàng hóa và tài chính trong ca làm việc;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- 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 một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

4. Mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nhà hàng;
- Triển khai kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;
- Thực hiện thao tác chính xác và đúng quy trình;
- Thực hiện vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong khách .

5. Vị trí làm việc của người học 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:

- Phục vụ bàn;
- Pha chế và phục vụ thức uống;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Điều hành nhóm phục vụ.

- 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.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường

Sau tốt nghiệp, sinh viên có khả năng tiếp tục học tập và nghiên cứu các lĩnh vực thuộc chuyên ngành NV Nhà hàng - Khách sạn theo các chương trình đào tạo liên thông ở trình độ Cao đẳng hoặc cùng khối ngành khách sạn du lịch theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

HIỆU TRƯỞNG

TS. Trịnh Thị Thu Hà

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH HÀ NỘI

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU VÀ YÊU CẦU
NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC
SAU KHI TỐT NGHIỆP**

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

NGÀNH/NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 5810103

PHẦN QUY ĐỊNH CHUNG

*(Ban hành kèm theo QĐ số 105 ngày 19/04/2022 của Hiệu trưởng trường
Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội)*

Hà Nội, năm 2022

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

(Ban hành kèm theo QĐ số 105 ngày 19/04/2022 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội)

1. Giới thiệu chung về ngành/ngành:

Là ngành học bao gồm các kiến thức về Địa lý du lịch, Tuyển điểm du lịch, Kỹ năng giao, hướng dẫn viên du lịch sẽ thực hiện các hoạt động tổ chức chương trình du lịch, nhận thông tin để phối hợp với các bộ phận giải quyết các vấn đề phát sinh.

Theo học nghề Hướng dẫn du lịch, sinh viên sẽ được tiếp thu những kiến thức phong phú về văn hóa, lịch sử, địa lý, phong tục tập quán. Được làm việc trong môi trường năng động nhưng cũng đầy thử thách.

Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 1800 giờ (60 tín chỉ).

Mã ngành đào tạo: 5810103.

Trình độ: Trung cấp.

Hình thức đào tạo: Chính quy .

Đối tượng tuyển sinh: Học sinh đã tốt nghiệp THPT hoặc tương đương

Thời gian đào tạo: 2 năm.

2. Kiến thức

- Trình bày được đặc điểm đặc trưng của văn hóa vùng miền, dân tộc;
- Trình bày được các tuyến, điểm du lịch cụ thể, hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm, vùng miền;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên;
- Trình bày được những đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch;
- Trình bày được đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch (giá trị cảnh quan, thẩm mỹ, lịch sử, văn hóa, khoa học...);
- Mô tả được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, kiến thức về viết bài thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của tổ chức xúc tiến, quảng cáo và bán sản phẩm, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác, chăm

sóc khách hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành thực hiện chương trình du lịch;

- Thiết kế được chương trình du lịch, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, đánh giá kết quả kinh doanh và tổng kết công việc;

- Xác định được kiến thức về nhiều lĩnh vực khác nhau (địa lý, cảnh quan, lịch sử dân tộc, đất nước...) của các quốc gia;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Xây dựng và bán được các sản phẩm du lịch như chương trình du lịch tham quan thuần túy, chương trình teambuilding, chương trình du lịch MICE, chương trình gala lunch/dinner;

- Tổ chức hoạt động tham quan, vui chơi, giải trí cho khách du lịch;

- Thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị hỗ trợ tại điểm tham quan và trên phương tiện phục vụ khách du lịch;

- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian cá nhân và nhóm làm việc một cách hiệu quả;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại bộ phận hướng dẫn du lịch;

- Giải quyết được các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách;

- Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng đối với các đơn vị đối tác du lịch và khách hàng;

- Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- 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 một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;
- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí làm việc của người học sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp đạt trình độ Trung cấp nghề hướng dẫn du lịch, học sinh có được các kiến thức và kỹ năng cần thiết để đảm đương các vị trí như:

- Hướng dẫn tại điểm tham quan, hướng dẫn viên địa phương, hướng dẫn viên toàn tuyến, hướng dẫn viên dưới các hình thức khác (chủ yếu đối với khách Việt Nam) và các vị trí khác tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.
- Nhân viên thị trường, thuyết minh viên tại điểm.
- Tham gia phục vụ những nghiên cứu nhỏ và vừa trong các tổ chức lễ hành và hướng dẫn.
- 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.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường:

Tiếp tục theo học cao đẳng để trở thành những nhân viên có trình độ cao trong lĩnh vực du lịch. Sau tốt nghiệp, sinh viên có khả năng tiếp tục học tập và nghiên cứu các lĩnh vực thuộc chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành theo các chương trình đào tạo liên thông ở trình độ Cao đẳng, Đại học hoặc cùng khối ngành du lịch theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

HIỆU TRƯỞNG

TS. Trịnh Thị Thu Hà