



**CHUẨN ĐẦU RA**  
**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NGHỀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG**  
**TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 206/QĐ-CĐKTNTT ngày 05 tháng 6 năm 2019  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kỹ thuật Nguyễn Trường Tộ)

**I. GIỚI THIỆU VỀ CHƯƠNG TRÌNH**

- **Tên ngành, nghề:** QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
- **Mã ngành, nghề:** 6810206
- **Trình độ đào tạo:** Cao đẳng
- **Hình thức đào tạo:** Chính quy
- **Đối tượng tuyển sinh:**
  - + Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương.
  - + Tốt nghiệp trung cấp và có bằng tốt nghiệp THPT hoặc học, thi đạt kiến thức văn hóa theo quy định của Bộ GD&ĐT.
- **Thời gian đào tạo:** 2,0 năm
- **Giới thiệu chung về ngành, nghề:**

Quản trị nhà hàng trình độ cao đẳng là ngành, nghề chuyên tổ chức, quản lý và điều hành các hoạt động trong kinh doanh nhà hàng và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, resort cao cấp và các cơ sở kinh doanh ăn uống với các hình thức phục vụ đa dạng phong phú, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

**II. CHUẨN ĐẦU RA**

Sau khi học xong chương trình này sinh viên đạt được các chuẩn sau:

**1. Kiến thức**

❖ **Kiến thức chuyên môn**

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về tâm lý khách hàng, marketing nhà hàng khách sạn, ... đáp ứng được yêu cầu cần thiết hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà hàng như: cách tổ chức kinh doanh nhà hàng khách sạn, kỹ năng giao tiếp, kiến thức văn hóa ẩm thực vùng miền, cách dịch vụ chăm sóc khách hàng...
- Mô tả được các mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan, nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên;
- Trình bày được các kiến thức chuyên môn về quy trình tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách tại các nhà hàng và các cơ sở kinh doanh ăn uống.

- 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;
- Mô tả 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;

❖ **Kiến thức chính trị, văn hóa, xã hội:**

- Có kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác – Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, về đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam;
- Nhận thức được đường lối chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước, những vấn đề cấp bách của thời đại;
- Hoàn thành chương trình giáo dục thể chất và chương trình giáo dục quốc phòng.

## 2. Kỹ năng

❖ **Kỹ năng thực hành nghề nghiệp**

- 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;
- Thực hiện được các công việc như pha chế các loại nước có cồn và không cồn cơ bản; phục vụ bàn; lễ tân nhà hàng, khách sạn, trung tâm hội nghị...;
- Chế biến, trang trí được một số món ăn cơ bản Á, Âu;
- Sử dụng được các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng, khách sạn;
- Tổ chức được việc đón tiếp và phục vụ các đoàn khách tại các bộ phận lễ tân, bar, bàn;
- Lập kế hoạch và tổ chức quản lý, kinh doanh trong lĩnh vực nhà hàng và dịch vụ ăn uống;
- Quản trị viên đội, nhóm lĩnh vực nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

❖ **Kỹ năng mềm:**

- Kỹ năng giao tiếp tốt với khách hàng và trong nội bộ nhà hàng;
- Kỹ năng xử lý tình huống;
- Kỹ năng hòa nhập tốt với môi trường làm việc chuyên nghiệp, làm việc nhóm;
- Kỹ năng tự học, tự nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn và nghiệp vụ;
- Sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp đạt trình độ A2 hoặc tương đương;
- Có trình độ ứng dụng CNTT cơ bản hoặc tương đương.

## 3. Mức độ tự chủ và tự chịu trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật Nhà nước;
- Tinh thần, thái độ phục vụ tốt. Luôn đặt lợi ích khách hàng và cộng đồng lên trước lợi ích cá nhân;
- Có tư duy cầu tiến, trau dồi kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ;
- 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;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong khách sạn;
- 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 hàng.

#### **4. Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp**

Người học tốt nghiệp ra trường có thể làm việc trong các Nhà hàng, dịch vụ ăn uống với các vị trí, chức danh cụ thể:

- Nhân viên đón tiếp khách, phục vụ nhà hàng, phục vụ trung tâm hội nghị, phục vụ tiệc cưới cao cấp;
- Nhân viên pha chế và phục vụ quầy bar; quản lý quầy bar;
- Nhân viên phụ bếp và chế biến món ăn;
- Nhân viên tiếp tân, thu ngân, trực tổng đài;
- Quản trị viên đội, nhóm;
- Hướng dẫn thực hành cho trình độ sơ cấp và trung cấp;
- Tự tổ chức kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

#### **5. Khả năng học tập nâng cao trình độ sau tốt nghiệp**

Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật kiến thức, kỹ năng 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;

