

CHUẨN ĐẦU RA

Nghề: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG - Trình Độ: Trung Cấp

(Được ban hành theo Quyết định số 134/2021/QĐ-CDHBSL ngày 25/05/2021 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Hoà Bình Xuân Lộc)

1. Giới thiệu chung về nghề

Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn trình độ trung cấp là ngành, nghề trực tiếp tham gia hoạt động nghiệp vụ ăn uống tại nhà hàng, khách sạn, các đơn vị kinh doanh dịch vụ ăn uống độc lập và các cơ sở lưu trú khác; thường xuyên giao tiếp, chăm sóc và đảm bảo yêu cầu vệ sinh, an toàn, an ninh trong phục vụ khách đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người lao động có thể làm việc tại các nhà hàng, khách sạn, cơ sở lưu trú du lịch khác hoặc các nhà hàng, đơn vị kinh doanh ăn uống độc lập như căn - tin, khu vực ăn uống tại sân bay, siêu thị... với các vị trí việc làm từ nhân viên phục vụ, nhân viên pha chế và phục vụ đồ uống, quản lý quầy bar, giám sát nhà hàng và các vị trí khác có liên quan.

Để hành nghề người lao động làm 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, rèn luyện, nâng cao trình độ ngoại ngữ, đặc biệt tiếng Anh và các ngoại ngữ khác phù hợp nhu cầu khách hàng tại địa phương, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến dịch vụ ăn uống của nghề Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1.400 giờ tương đương 50 tín chỉ.

2. Kiến thức

- Phân loại được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong lĩnh vực ăn uống;
- Chỉ ra được cách sử dụng những trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của nghề;
- Kết hợp được các kiến thức chuyên môn về lĩnh vực ăn uống và phục vụ khách hàng;
- Giải thích được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc: phục vụ nhà hàng, pha chế và phục vụ đồ uống, quản lý quầy bar và giám sát nhà hàng; Mô tả được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn và nhận diện các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc: phục vụ nhà hàng, pha chế và phục vụ đồ uống, quản lý quầy bar và giám sát nhà hàng;

- Lựa chọn được các cấu trúc thực đơn món ăn và đồ uống để xây dựng thực đơn cho bộ phận ăn uống;
- Lựa chọn được các kênh công cụ trong xúc tiến, quảng bá và tiếp thị cho bộ phận ăn uống;
- Mô tả được quy trình công việc giám sát, quản lý tại vị trí việc làm;
- 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

- Sử dụng thành thạo trang thiết bị, dụng cụ tại vị trí việc làm đảm bảo đúng quy trình và tuân thủ các qui tắc an toàn;
- Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn tự chọn (buffet), theo thực đơn chọn món (à la carte) và theo thực đơn đặt trước (set menu);
- Tổ chức và phục vụ tiệc (banquet), phục vụ teabreak, phục vụ hội nghị, hội thảo và phục vụ các hình thức ăn uống khác như ăn uống tại buồng (room service), tổ chức phục vụ ngoài trời (catering)...;
- Pha chế và phục vụ các loại thức uống như nước hoa quả, mocktail, cocktail, trà, cà phê, rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi...;
- Xây dựng đơn ăn uống cho các loại hình ăn uống khác nhau;
- Tổ chức kinh doanh ăn uống có trách nhiệm;
- Áp dụng và duy trì các nguyên tắc về vệ sinh, an toàn và an ninh;
- Chăm sóc và phát triển các mối quan hệ khách hàng;
- Giải quyết được các phàn nàn khách hàng, các yêu cầu và tình huống cơ bản trong quá trình phục vụ khách;
- Áp dụng được các kế hoạch hoạt động trong nhà hàng: kế hoạch phân công công việc, kế hoạch phục vụ, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ và hàng hóa, kế hoạch kinh doanh nhà hàng và quán bar, kế hoạch quảng bá và tiếp thị cho bộ phận ăn uống;
- Giám sát kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn theo vị trí việc làm;
- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; 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 trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nơi làm việc;
- Tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn và vệ sinh an toàn thực phẩm;
- Hợp tác làm việc theo nhóm và làm việc độc lập trong điều kiện làm việc thay đổi;
- Chia sẻ và có trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao;
- Cập nhật được kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp trong công việc;
- Hướng dẫn, giám sát người khác thực hiện công việc đã định sẵn;
- Đánh giá hoạt động của nhóm và kết quả thực hiện.

5. Vị trí việc làm 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 nhà hàng;
- Pha chế đồ uống;
- Giám sát nhà hàng;
- Quản lý quầy bar.

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, khách sạn trình độ trung 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.