

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 379/QĐ-CDKTNNTT ngày 01 tháng 8 năm 2024  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kỹ thuật Nguyễn Trường Tộ)

**Ngành, nghề: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG**

**Mã ngành, nghề: 6810206**

**Trình độ đào tạo: Cao đẳng**

**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 khóa học: 2.5 năm học**

**1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành, nghề đào tạo**

**2. Mục tiêu đào tạo**

**2.1. Mục tiêu chung:**

- Sau khi tốt nghiệp, người học đủ khả năng đảm nhiệm một vị trí nhân viên viên lễ tân, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên phục vụ hội nghị. Tùy theo khả năng cá nhân, kinh nghiệm thực tiễn, môi trường công tác và loại hình nhà hàng, người học có khả năng đảm đương các vị trí công tác cao tại các nhà hàng phục vụ ăn uống tại các chuỗi nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, resort cao cấp hay các cơ sở kinh doanh ăn uống.

- Người học tốt nghiệp được cấp bằng tốt nghiệp Cao đẳng và được công nhận danh hiệu cử nhân thực hành, đủ khả năng tiếp tục học lên chương trình cao hơn.

**2.2. Mục tiêu cụ thể**

*Sau khi học xong chương trình đào tạo ngành Quản trị nhà hàng trình độ Cao đẳng người học có khả năng:*

**2.2.1. Kiến thức:**

- 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.

- Xây dựng các chuẩn mực chất lượng dịch vụ du lịch; Phân tích được các yếu tố tác động đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ; Tổ chức được hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ tại một cơ sở kinh doanh du lịch cụ thể; Thực hiện được việc giám sát chất lượng dịch vụ tại các cơ sở cung ứng các dịch vụ du lịch;

- Sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực nhằm tăng năng suất lao động và nâng cao tính hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

### 2.2.2. Kỹ năng:

• *Kỹ năng cứng: Kỹ năng chuyên môn, năng lực thực hành nghề nghiệp, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng giải quyết vấn đề;*

- Có khả năng làm 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.

- Nắm rõ các quy trình set up bàn trong hoạt động nhà hàng.

- Tổ chức được việc đón tiếp và phục vụ các đoàn khách tại các bộ phận lễ tân, bar, bàn.

• *Kỹ năng mềm: Kỹ năng giao tiếp, làm việc theo nhóm, làm việc độc lập, khả năng sử dụng ngoại ngữ, tin học.*

- Có kỹ năng giao tiếp tốt với khách hàng và trong nội bộ nhà hàng.

- Sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp đạt trình độ A2 hoặc tương đương, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Chứng chỉ ứng dụng CNTT cơ bản hoặc tương đương, ứng dụng được công nghệ thông tin vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

### 2.2.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

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

- Có ý thức tổ chức kỷ luật và tác phong công nghiệp, nghiêm túc, trung thực, cẩn thận;

- Tuân thủ các quy định của luật du lịch, chịu trách nhiệm cá nhân đối với nhiệm vụ được giao;

- Làm việc độc lập trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm với khách hàng, với tổ chức kinh doanh nhà hàng khách sạn;

- Có tinh thần tự học, tự nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng nhu cầu của công việc.

- Tự đánh giá hoạt động làm việc của cá nhân hay của nhóm và có ý thức nâng cao kết quả thực hiện.

## 3. 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 làm việc 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 NHKS từ 3 đến 5 sao

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

- Khối lượng kiến thức tối thiểu yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành Quản trị Nhà hàng, trình độ Cao đẳng 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.

#### 4. Khối lượng kiến thức và thời gian học tập

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: **2055 giờ/88 tín chỉ**
- Số lượng môn học, mô đun: **32 môn học**
- Khối lượng học tập các môn học chung: **435 giờ/19 tín chỉ**
- Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: **1350 giờ/63 tín chỉ**
- Khối lượng lý thuyết: **637 giờ**; thực hành, thực tập: **1418 giờ**

#### 5. Tổng hợp các năng lực của ngành, nghề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
<b>I</b>	<b>Năng lực cơ bản (năng lực chung)</b>	
1	NLCB-05 1-01	Sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp và đọc, hiểu các tài liệu chuyên ngành.
2	NLCB-05 1-02	Sử dụng công nghệ thông tin và công nghệ số.
3	NLCB-05 1-03	Thực hiện sơ cấp cứu cơ bản.
4	NLCB-05 1-04	Rèn luyện thân thể và đạo đức nghề nghiệp.
5	NLCB-05 1-05	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
<b>II</b>	<b>Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)</b>	
6	NLCL-05 1-01	Tiếp nhận đặt bàn ăn
7	NLCL-05 1-02	Tiếp nhận đặt tiệc và sự kiện
8	NLCL-05 1-03	Chào đón và tiếp nhận khách
9	NLCL-05 1-04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách

10	NLCL-05 1-05	Phục vụ đồ ăn tại bàn
11	NLCL-05 1-06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
12	NLCL-05 1-07	Tư vấn và phục vụ về rượu vang và các loại rượu
13	NLCL-05 1-09	Thu dọn bàn ăn
14	NLCL-05 1-10	Phục vụ tại buồng
15	NLCL-05 1-11	Phục vụ tiệc và sự kiện
16	NLCL-05 1-12	Pha chế và phục vụ mocktail, cocktail
17	NLCL-05 1-13	Pha chế và phục vụ cà phê
18	NLCL-05 1-14	Tổ chức sự kiện
19	NLCL-05 1-15	Thanh toán cho khách hàng
20	NLCL-05 1-16	Lập báo cáo cuối ca
21	NLCL-05 1-17	<i>Giám sát dịch vụ ăn uống</i>
22	NLCL-05 1-18	<i>Quản lý hoạt động ăn uống</i>
23	NLCL-05 1-19	<i>Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho</i>
24	NLCL-05 1-20	<i>Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng</i>
<b>III</b>	<b>Năng lực nâng cao</b>	
25	NLNC-05 1-01	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
26	NLNC-05 1-02	Lập kế hoạch giám sát chất lượng thực phẩm
27	NLNC-05 1-03	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản
28	NLNC-05 1-04	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp
29	NLNC-05 1-05	Vận dụng kiến thức về văn hóa Việt Nam vào công tác phục vụ khách hàng

## 6. Nội dung chương trình

S T T	MÃ MH/ MĐ	TÊN MÔN HỌC / MÔ-ĐUN	SỐ TÍN CHỈ	THỜI GIAN HỌC TẬP (giờ)			
				TỔNG SỐ	TRONG ĐÓ		
					LT	TH, TT...	Thi, KT
<b>I. CÁC MÔN HỌC CHUNG</b>			<b>19</b>	<b>435</b>	<b>116</b>	<b>297</b>	<b>22</b>
1	110109	Giáo dục Chính trị	5	75	41	29	5
2	110102	Giáo dục quốc phòng và an ninh	3	75	15	57	3
3	110103	Giáo dục thể chất	2	60	5	52	3

4	110104	Pháp luật	2	30	20	7	3
5	110107	Tiếng Anh 1	2	60	10	47	3
6	110108	Tiếng Anh 2	2	60	10	47	3
7	510101	Tin học	3	75	15	58	2
<b>II. CÁC MÔN HỌC, MÔ-ĐUN CHUYÊN MÔN</b>			<b>63</b>	<b>1350</b>	<b>521</b>	<b>746</b>	<b>83</b>
<i>II.1. MÔN HỌC, MÔ-ĐUN CƠ SỞ</i>			<i>15</i>	<i>255</i>	<i>176</i>	<i>58</i>	<i>21</i>
8	610103	Kỹ năng giao tiếp	2	30	20	7	3
9	610111	Kỹ năng cắm hoa nghệ thuật	2	45	15	26	4
10	610112	Tổng quan Nhà hàng khách sạn	2	30	27	0	3
11	610113	Văn hóa ẩm thực	3	45	42	0	3
12	610114	Marketing nhà hàng	3	45	42	0	3
13	610124	Tổ chức sự kiện	3	60	30	25	5
<i>II.2. MÔN HỌC, MÔ-ĐUN CHUYÊN MÔN</i>			<i>46</i>	<i>1050</i>	<i>330</i>	<i>661</i>	<i>59</i>
14	610527	Tiếng Anh nhà hàng 1	2	45	15	27	3
15	610528	Tiếng Anh nhà hàng 2	2	45	15	27	3
16	610534	Nghiệp vụ chế biến món ăn 1	4	90	30	55	5
17	610504	Nghiệp vụ chế biến món ăn 2	2	60	0	56	4
18	610506	Tổ chức kinh doanh Nhà hàng	3	60	30	27	3
19	610507	Nghiệp vụ Bar 1	3	60	30	26	4
20	610508	Nghiệp vụ Bar 2	2	60	0	56	4
21	610529	Nghiệp vụ Lễ tân	3	75	15	55	5
22	610535	Phương pháp xây dựng thực đơn	2	45	15	27	3
23	610536	Quản trị tác nghiệp chế biến món ăn	3	60	30	27	3
24	610537	Quản trị chất lượng dịch vụ trong nhà hàng	3	60	30	27	3
25	610515	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	15	27	3

ANH  
 ĐỒNG  
 KỸ TH  
 RƯỜNG

26	610516	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	15	27	3
27	610522	Nghiệp vụ Nhà hàng 1	4	90	30	55	5
28	610523	Nghiệp vụ Nhà hàng 2	4	90	30	55	5
29	610525	Quản lý thức uống	3	60	30	27	3
30	610526	Nghiệp vụ nhà hàng 3	2	60	0	60	0
<b>II.3. MÔN HỌC, MÔ-ĐUN TỰ CHỌN HOẶC NÂNG CAO</b>			<b>2</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>3</b>
31a	610530	Dịch vụ chăm sóc khách hàng*	2	45	15	27	3
31b	610531	Môi trường và an toàn an ninh trong khách sạn	2	45	15	27	3
31c	610532	Vệ sinh dinh dưỡng và an toàn thực phẩm	2	45	15	27	3
<b>III. THỰC TẬP TỐT NGHIỆP</b>			<b>6</b>	<b>270</b>	<b>0</b>	<b>267</b>	<b>3</b>
32	610533	Thực tập tốt nghiệp	6	270	0	267	3
<b>TỔNG CỘNG</b>			<b>88</b>	<b>2055</b>	<b>637</b>	<b>1310</b>	<b>108</b>

## 7. Hướng dẫn sử dụng chương trình

**7.1** Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện.

**7.2** Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

Căn cứ vào điều kiện cụ thể, khả năng của trường và kế hoạch đào tạo hàng năm theo từng khóa học, lớp học và hình thức tổ chức đào tạo đã xác định trong chương trình đào tạo và công bố theo từng ngành, nghề để xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa đảm bảo đúng qui định.

Thời gian được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa:

Số TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	Văn hóa, văn nghệ: - Qua các phương tiện thông tin đại chúng - Sinh hoạt tập thể	Ngoài giờ học hàng ngày 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)
3	Hoạt động thư viện	



	Ngoài giờ học, người học có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật
5	Thăm quan, dã ngoại,...	Mỗi học kỳ 1 lần

### 7.3 Hướng dẫn tổ chức thi kết thúc môn học:

Thời gian tổ chức thi kết thúc môn học được xác định và có hướng dẫn cụ thể theo từng môn học trong chương trình môn học.

### 7.4 Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

*Đối với đào tạo theo phương thức tích lũy tín chỉ:*

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ cao đẳng và phải tích lũy đủ số tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

+ Người học phải có chứng chỉ Giáo dục Quốc phòng – An ninh và hoàn thành môn học Giáo dục thể chất.

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp cho người học hoặc phải làm chuyên đề, khóa luận làm điều kiện xét tốt nghiệp (nếu có)

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp trình độ cao đẳng và công nhận danh hiệu Cử nhân thực hành theo quy định của Trường.

### 7.5. Các chú ý khác:

- Có thể sử dụng một số môn học, mô-đun đào tạo trong chương trình nêu trên để xây dựng chương trình đào tạo trung cấp nhưng phải tạo điều kiện thuận lợi cho người học có thể học liên thông lên trình độ cao đẳng.

- Dựa theo chương trình này, khi đào tạo liên thông từ trình độ trung cấp lên cao đẳng, cần giảng dạy bổ sung những môn học, mô-đun không được đào tạo trong chương trình trung cấp./.

**TRƯỞNG KHOA**



**Lê Thị Kim Huệ**

**HIỆU TRƯỞNG**



**Nguyễn Lê Đình Hải**