

Số: 688 /QĐ-TCKTKTNHC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 12 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Chương trình đào tạo bậc Trung cấp ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TRUNG CẤP KINH TẾ - KỸ THUẬT NGUYỄN HỮU CẢNH

Căn cứ Quyết định số 3842/QĐ-UBND ngày 14 tháng 8 năm 2009 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về đổi tên Trường Trung học Kỹ thuật và Nghiệp vụ Nguyễn Hữu Cảnh thành Trường Trung cấp Kinh tế - Kỹ thuật Nguyễn Hữu Cảnh;

Căn cứ Thông tư số 03/2017/TT – BLĐTBXH ngày 01 tháng 3 năm 2017 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội quy định về quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định giáo trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Thông tư số 01/2024/TT – BLĐTBXH ngày 19 tháng 02 năm 2024 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội quy định quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Thông tư số 26/2020/TT – BLĐTBXH, ngày 30 tháng 12 năm 2020 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành danh mục, nghề đào tạo cấp IV trình độ Trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Nghị định số 24/2022/NĐ – CP ngày 06 tháng 04 năm 2022 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung các Nghị định quy định về điều kiện đầu tư và hoạt động trong lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp;

Căn cứ Kế hoạch số 150/KH – TCKTKTNHC ngày 06 tháng 5 năm 2024 của Trường Trung cấp Kinh tế - Kỹ thuật Nguyễn Hữu Cảnh về xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trình độ Trung cấp, năm 2024;

Căn cứ Biên bản họp rà soát hiệu chỉnh chương trình đào tạo đối với ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn thuộc Khoa Điện - TKTT ngày 17 tháng 12 năm 2024;

Căn cứ Biên bản họp Hội đồng thẩm định chương trình đào tạo đối với ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn thuộc Khoa Điện - TKTT ngày 24 tháng 12 năm 2024;

Xét đề nghị của Hội đồng thẩm định.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Chương trình đào tạo bậc Trung cấp, ngành **Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn (mã ngành: 5810205)** - Thời gian đào tạo: 2 năm - Đối tượng tuyển sinh: tốt nghiệp THCS trở lên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và được thực hiện giảng dạy kể từ Khóa 2023 thay thế cho Quyết định ban hành chương trình đào tạo bậc Trung cấp ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn số 310/QĐ-TCKT-KTNHC ngày 18 tháng 5 năm 2023 của Trường Trung cấp Kinh tế - Kỹ thuật Nguyễn Hữu Cánh.

Điều 3. Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Phó Trưởng phòng Đào tạo, Trưởng khoa Điện - TKTT và các giáo viên có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, ĐT, NTCL (04).



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 68/QĐ-TCKTKTNHC, ngày 31 tháng 12 năm 2024 của Trường Trung cấp Kinh tế - Kỹ thuật Nguyễn Hữu Cảnh)

Tên ngành, nghề: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN

Mã ngành, nghề: 5810205

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THCS trở lên

Thời gian đào tạo: 2 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung: Chương trình đào tạo trình độ trung cấp ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn giúp cho người học có thể làm việc trong các khách sạn, khu resort, khu nghỉ dưỡng du lịch từ 1 đến 5 sao hoặc các nhà hàng, khách sạn độc lập với các vị trí từ nhân viên phục vụ trực tiếp, trưởng nhóm nghiệp vụ, trưởng ca và các vị trí khác trong nhà hàng, khách sạn. 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 phục vụ.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

❖ Về kiến thức:

- Mô tả các quy trình làm việc và giải thích trình tự các công việc hàng ngày, xác nhận hoặc đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu bằng tiếng Anh theo quy định tại nơi làm việc
- Trình bày được các lĩnh vực khác nhau của ngành công nghiệp dịch vụ và mối quan hệ của bộ phận kinh doanh dịch vụ ăn uống đối với các hoạt động du lịch có liên quan
- Xác định được trách nhiệm của cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc.
- Giải thích được dấu hiệu nhận biết, xử trí và chuyển lên tuyến trên kịp thời và an toàn cho những trường hợp cấp cứu.
- Cập nhật các trường hợp khẩn cấp có thể xảy ra ở nhà hàng, khách sạn.
- Giải thích được các yếu tố then chốt để đạt được năng suất và hiệu quả công việc cao từ việc sử dụng các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm

công tác giám sát và báo cáo có hiệu quả về các sự cố cũng như bảo trì, bảo dưỡng định kỳ.

- Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân và giải thích được tầm quan trọng của việc chuẩn bị.

- Liệt kê được các nguyên nhân gây mất an toàn thực phẩm làm ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và bản thân.

- Giải thích được tầm quan trọng của việc thực hiện các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong pha chế và phục vụ thức uống, chế biến món ăn.

- Phân tích được tiêu chí chất lượng nguyên liệu thực phẩm khi nhập, xuất và bảo quản trong kho.

- Mô tả được các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau.

- Giải thích được các đặc điểm tâm lý khách du lịch theo độ tuổi, giới tính, quốc tịch, vùng miền...;

- Liệt kê được các biểu hiện, hành vi của khách say bia, rượu và tình huống khác.

- Giải thích được các yếu tố liên quan đến nhu cầu và mong đợi của các đối tượng khách hàng hiện tại, khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng của khách sạn, của nhà hàng.

- Mô tả được các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu

- Liệt kê được các bước trong quy trình kết thúc ca làm việc

- Áp dụng các nội quy phòng cháy chữa cháy để ngăn ngừa các nguy cơ cháy, nổ và đưa ra hành động xử lý thích hợp

- Xác định được các việc nên và không nên làm khi nhận đặt bàn tiệc

- Xác định được cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để chào và đón khách đến dự tiệc;

- Mô tả các yếu tố chính của thực đơn đồ uống bao gồm cả các thông tin cơ bản về thức ăn và đồ uống.

- Phân biệt được các dụng cụ đồ ăn phù hợp, gia vị và các đồ ăn kèm cho các món ăn khác nhau

- Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát sự tiến bộ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát.

- Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện

- Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát mâu thuẫn trong nhóm, cách xác định nguyên nhân của mâu thuẫn và giải quyết mâu thuẫn một cách nhanh chóng và hiệu quả.

- Mô tả nguyên tắc, phương pháp xử lý hàng hóa hư hỏng, hao hụt.

❖ Về kỹ năng:

- Thực hiện được những đoạn hội thoại đơn giản, đáp lại được những yêu cầu cơ bản với khách hàng bằng Tiếng Anh theo quy định tại nơi làm việc
- Thu thập được thông tin ngành công nghiệp dịch vụ du lịch.
- Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác.
- Thực hiện được kỹ năng quan sát, xem xét hiện trường và thu thập thông tin. Thực hiện đúng thao tác kỹ thuật cấp cứu.
- Xử lý được các trường hợp khẩn cấp tại nơi làm việc theo đúng quy trình của doanh nghiệp và pháp luật.
- Phát hiện được sự cố hỏng hóc của công cụ, công nghệ kinh doanh và có hướng xử lý phù hợp theo chỉ dẫn nhà sản xuất;
- Bảo đảm khu vực làm việc được chuẩn bị gọn gàng, đầy đủ.
- Áp dụng được quy trình vệ sinh và xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm.
- Sử dụng được các sản phẩm nguyên liệu pha chế và phục vụ thân thiện với
 - môi trường
 - Đảm bảo an ninh và an toàn vệ sinh thực phẩm trong quá trình đặt hàng và nhận hàng mới vào kho
- Giải quyết vấn đề phàn nàn của khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn
- Hình thành kỹ năng giao tiếp, kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong quảng bá
 - Xử lý đúng quy trình đối phó với tình huống có khách say bia, rượu và tình huống khác;
 - Thống kê, tổng hợp và phân tích được các số liệu khảo sát khách hàng để phát triển mối quan hệ với khách hàng tốt
 - Xây dựng được các báo cáo chi tiết theo yêu cầu
 - Bảo đảm các trang thiết bị vẫn đang trong trạng thái hoạt động tốt khi bàn giao ca làm việc.
- Thực hiện được kỹ năng quan sát, nhận diện đám cháy, xem xét hiện trường
- Tiếp nhận đặt bàn tiệc qua điện thoại hoặc trực tiếp
- Thực hiện quy trình chào và đón khách đến dự tiệc đúng quy trình và đạt chuẩn
 - Thực hiện được quy trình đề xuất và bán thức ăn và đồ uống sẵn có tại nhà hàng cho khách
 - Giải quyết được các vấn đề liên quan đến đồ uống trong quá trình phục vụ khách
 - Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh những phát sinh

MH13	Công nghệ phục vụ Bar và pha chế	3	60	30	28	2
MH14	Quản lý bộ phận phòng	3	60	30	28	2
MH15	Quản lý tiếp tân	2	45	15	29	1
MH16	Quản lý ẩm thực	3	75	15	58	2
MH17	Thực tập lễ tân khách sạn	3	75	15	58	2
MH18	Thực tập bộ phận phòng	3	75	15	58	2
MH19	Thực tập ẩm thực, pha chế thức uống	4	90	30	58	2
MH20	Thực tập sản xuất	6	270	0	267	3
II.3	Môn tự chọn	2	45	15	29	1
MH21	Quản lý chất lượng dịch vụ	2	45	15	29	1
MH22	Quản trị kinh doanh khách sạn	2	45	15	29	1
TỔNG CỘNG		58	1410	409	963	38

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

- Hướng dẫn việc giảng dạy các môn học chung bắt buộc: Người học sẽ học 6 môn bắt buộc bao gồm các môn: Giáo dục Chính trị, Pháp luật, Giáo dục thể chất, Giáo dục Quốc phòng - An ninh, Tin học, Tiếng anh.

- Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo niên chế:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo của ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn và có đủ điều kiện theo quy chế đào tạo trung cấp thì sẽ được dự thi tốt nghiệp.

+ Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp:

- Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: Lý thuyết chuyên môn và môn thi thực hành.
- Người học được công nhận tốt nghiệp khi đủ các điều kiện sau:
- Điểm của mỗi môn thi tốt nghiệp phải đạt từ 5,0 trở lên hoặc điểm chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp có điểm đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10;
- Hoàn thành các điều kiện khác theo quy định của trường;
- Trường hợp người học có hành vi vi phạm kỷ luật hoặc vi phạm pháp luật chưa ở mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự, hiệu trưởng phải tổ chức xét kỷ luật trước khi xét điều kiện công nhận tốt nghiệp cho người học đó;
- Không trong thời gian bị kỷ luật từ mức đình chỉ học tập có thời hạn trở lên, bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

- Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo phương thức tín chỉ:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo của ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn và có đủ điều kiện theo quy chế đào tạo trung cấp thì sẽ được xét công nhận tốt nghiệp.

+ Người học được công nhận tốt nghiệp khi đủ các điều kiện sau:

- Tích lũy đủ 58 tín chỉ quy định của chương trình;
- Điểm trung bình chung tích lũy của toàn khóa học theo thang điểm 4 đạt từ 2,0 trở lên;
- Có đơn đề nghị được xét tốt nghiệp trong trường hợp đủ điều kiện tốt nghiệp sớm hoặc muộn so với thời gian của chương trình;
- Không trong thời gian bị kỷ luật từ mức đình chỉ học tập có thời hạn trở lên, bị truy cứu trách nhiệm hình sự;
- Trường hợp người học có hành vi vi phạm kỷ luật hoặc vi phạm pháp luật chưa ở mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự, hiệu trưởng phải tổ chức xét kỷ luật trước khi xét điều kiện công nhận tốt nghiệp cho người học đó.

- Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho hoạt động ngoại khóa: Người học sẽ được tham gia các hoạt động ngoại khóa của nhà trường theo chương trình ngoại

khóa đã ban hành. Người học hoàn thành đầy đủ các nội dung ngoại khóa sẽ được nhà trường cấp giấy chứng nhận hoàn thành chương trình ngoại khóa.

- Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, đánh giá thường xuyên, định kỳ và thi kết thúc môn học, mô đun: Tất cả môn học được đánh giá thường xuyên định kỳ theo chương trình từng môn học, mô đun. Cuối mỗi học kỳ nhà trường tổ chức thi kết thúc môn học, mô đun.

- Các chú ý khác:

- + Về năng lực tin học: Có chứng chỉ Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản hoặc tương đương.

- + Về năng lực ngoại ngữ: Có chứng chỉ tiếng Anh A1 hoặc tương đương hoặc có năng lực ngoại ngữ bậc 1/6 Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam. Trong đó nội dung “Có năng lực ngoại ngữ bậc 1/6 Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam” là Môn học tiếng Anh trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp đạt.

- + Có khả năng học liên thông bậc học cao hơn.