

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO

- 1. Nghề đào tạo: Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn Mã nghề: 5810205**
- 2. Trình độ đào tạo: Trung cấp**
- 3. Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THCS trở lên**
- 4. Mục tiêu đào tạo:**

4.1. 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.

4.2. 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.
- 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.

- 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.

- Kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra.

- Nhắc nhở, phê bình những điểm yếu cần khắc phục.

- Xây dựng lịch kiểm kê hàng hóa định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm, nhằm xác định hàng hóa hư hỏng, thất lạc, mất mát, hao hụt.

❖ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Mạnh dạn, thể hiện sự tự tin trong giao tiếp Tiếng Anh với khách hàng.

- Tuân thủ việc duy trì, cập nhật kiến thức địa phương và sản phẩm kinh doanh ăn uống.

- Nghiêm túc trong quá trình thực hiện các qui định về an ninh, an toàn.

- Rèn luyện được tác phong khẩn trương, cẩn thận, chính xác, khoa học.
- Bình tĩnh, tự tin trong quá trình giải quyết các tình huống khẩn cấp.
- Cẩn thận, trách nhiệm và chuyên nghiệp trong sử dụng các công cụ, công nghệ đảm bảo hiệu quả và tiết kiệm.
- Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, giữ gìn vệ sinh cá nhân và nơi làm việc.
- Hình thành được thói quen trong việc duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm.
- Hình thành ý thức trách nhiệm cao trong áp dụng các biện pháp tiết kiệm.
- Hình thành kỹ năng làm việc độc lập và khả năng phối hợp với các bộ phận liên quan đến công tác đặt hàng và nhận hàng mới vào kho.
- Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện công việc được giao.
- Thực hiện công việc nhanh nhẹn, hợp lý, khoa học.
- Ôn hoà, bình tĩnh, điềm đạm trong quá trình giải quyết với khách say bia, rượu và tình huống khác.
- Phối hợp tốt với các nhân viên và các bộ phận liên quan.
- Hình thành ý thức cẩn thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.
- Tuân thủ quy định, điều lệnh phòng cháy chữa cháy.
- Hình thành tác phong giao tiếp chuyên nghiệp khi tiếp nhận đặt tiệc bàn qua điện thoại hay trực tiếp đúng chuẩn.
- Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết giao tiếp với khách hàng.
- Tuân thủ cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để tư vấn, giới thiệu món ăn/đồ uống đến với khách hàng.
- Hình thành kỹ năng giám sát, quan sát.

4.3. 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 việc làm của ngành nghề bao gồm: Lễ tân, nhân viên buồng phòng, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên kinh doanh - tiếp thị, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, phụ bar, phụ bếp, nhân viên an ninh, điều hành nhóm phục vụ, pha chế và phục vụ thức uống tại các khu du lịch nghỉ dưỡng, khu vui chơi giải trí, nhà hàng, khách sạn, các loại hình cơ sở lưu trú.

5. Khoá học: 2025 - 2027

6. Thời gian khoá học: 02 năm (từ 25/9/2025 đến 31/8/2027)

7. Thời gian học tập: 104 tuần, trong đó thời gian ôn, kiểm tra hết môn học, thời gian ôn, thi tốt nghiệp: 38 giờ.

a) Phân bổ thời gian học tập: Phương pháp dạy học trực tiếp

STT	Môn học	Tổng số (Giờ)	Lý thuyết (Giờ)	Thực hành (Giờ)	Kiểm tra (Giờ)	Kế hoạch giảng dạy				Ghi chú
						Năm 1		Năm 2		
						Học kỳ 1	Học kỳ 2	Học kỳ 1	Học kỳ 2	
1	Giáo dục chính trị	30	15	13	2		x			
2	Pháp luật	15	9	5	1		x			
3	Giáo dục thể chất	30	4	24	2		x			
4	Giáo dục quốc phòng và an ninh	45	21	21	3		x			
5	Tin học	45	15	29	1	x				
6	Tiếng Anh	90	30	56	4	x				
7	Marketing nhà hàng - khách sạn	45	15	29	1	x				
8	Văn hóa ẩm thực	45	15	29	1	x				
9	Kỹ năng chăm sóc khách hàng	45	15	29	1	x				
10	Anh văn chuyên ngành	45	15	29	1			x		
11	Quản lý hoạt động lưu trú	90	60	28	2		x			

STT	Môn học	Tổng số (Giờ)	Lý thuyết (Giờ)	Thực hành (Giờ)	Kiểm tra (Giờ)	Kế hoạch giảng dạy				Ghi chú
						Năm 1		Năm 2		
						Học kỳ 1	Học kỳ 2	Học kỳ 1	Học kỳ 2	
12	Quản lý và phục vụ tiệc	90	30	58	2		x			
13	Công nghệ phục vụ Bar và pha chế	60	30	28	2			x		
14	Quản lý bộ phận phòng	60	30	28	2			x		
15	Quản lý tiếp tân	45	15	29	1			x		
16	Quản lý ẩm thực	75	15	58	2		x			
17	Thực tập lễ tân khách sạn	75	15	58	2				x	
18	Thực tập bộ phận phòng	75	15	58	2				x	
19	Thực tập ẩm thực, pha chế thức uống	90	30	58	2				x	
20	Thực tập sản xuất	270	0	267	3				x	
21	Quản lý chất lượng dịch vụ	45	15	29	1			x		
	Tổng cộng	1410	409	963	38					

b) Thi tốt nghiệp**❖ Đối với đào tạo theo phương thức niên chế:**

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

Stt	Nội dung thi tốt nghiệp	Dự kiến thời gian thi tốt nghiệp			Hình thức	Phương pháp đánh giá	Ghi chú
		Thời gian ôn thi (giờ)	Thời gian thi (phút)	Kế hoạch thi (từ tháng 7/2027)			
1	Lý thuyết chuyên môn	05 giờ	60 phút	Tháng 7/2027	Trắc nghiệm	Thang điểm 10	
2	Thực hành nghề nghiệp	05 giờ	180 phút	Tháng 7/2027	Thực hành	Thang điểm 10	

❖ 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 có đủ điều kiện theo quy chế đào tạo trung cấp thì sẽ được xét công nhận tốt nghiệp.

8. Thời gian khai giảng, bế giảng, nghỉ lễ, nghỉ hè và dự phòng: 26 tuần

9. Quyết định phê duyệt chương trình: Quyết định số 688/QĐ-TCKTKTNHC ngày 31 tháng 12 năm 2024 của Trường Trung cấp Kinh tế - Kỹ thuật Nguyễn Hữu Cánh về việc ban hành Chương trình đào tạo bậc Trung cấp ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

TP. ĐÀO TẠO - ĐBCL

TRƯỞNG KHOA

Bùi Hồng Phong

Nguyễn Thụy Thanh Thuận

Nguyễn Kha Ly

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Kế hoạch đào tạo là văn bản cụ thể hóa chương trình đào tạo, thể hiện toàn bộ thời gian, hoạt động của chương trình đào tạo; xác định thời điểm bắt đầu và kết thúc của mỗi học kỳ, năm học, khóa học; thời gian, thời lượng đào tạo các môn học, mô đun, tín chỉ phù hợp với chương trình đào tạo; thời gian đào tạo lý thuyết, thực hành, thực tập; kế hoạch và tổ chức các hoạt động thi, bảo vệ chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp (nếu có); thời gian thi hết môn học, mô đun, thi tốt nghiệp; thời gian nghỉ hè, lễ tết, khai giảng, bế giảng; thời gian học tập ngoại khóa và một số nội dung khác tùy theo từng ngành, nghề.

Kế hoạch đào tạo trình độ trung cấp được xây dựng vào đầu khoá học và được Hiệu trưởng phê duyệt và thông báo công khai cho giáo viên và học sinh vào thời điểm mở đầu của khoá học.

Phương pháp ghi

1. Mục 1; Mục 2; Mục 3; Mục số 4; Mục 5: Mục tiêu đào tạo ghi đúng như mục tiêu đào tạo trong chương trình dạy nghề trình độ trung cấp đã được phê duyệt.

2. Mục số 6: Quyết định thời gian tổ chức khoá học theo Quyết định của Hiệu trưởng phê duyệt tổ chức khoá học.

3. Mục số 7: Ghi rõ lịch học các môn học trong các học kỳ cụ thể trong toàn khoá cho từng nội dung sao cho không trùng lặp. Khoa chuyên môn phối hợp Phòng Đào tạo - Đảm bảo chất lượng thực hiện.

4. Các Mục 8 và Mục 9: Khoa chuyên môn phối hợp Phòng Đào tạo - Đảm bảo chất lượng thực hiện.