

## **CHUẨN ĐẦU RA**

**Chương trình đào tạo ngành, nghề:** Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn

**Trình độ:** Trung cấp

*(ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày 17/10/2025  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum)*

### **1. Giới thiệu chung về ngành, nghề**

- Ngành, nghề đào tạo: Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn (Restaurant and hotel operation)
- Trình độ: Trung cấp
- Mã ngành, nghề đào tạo: 5810205
- Đối tượng người học: Tốt nghiệp THCS và tương đương trở lên
- Thời gian đào tạo: 2 năm

### **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;
- Mô tả và 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; phục vụ buồng phòng, lễ tân; Mô tả được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn và nhận diện các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;
- 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, sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

#### **3.1. Kỹ năng cứng** (kỹ năng nhận thức và kỹ năng thực hành nghề nghiệp)

- Sử dụng thành thạo trang thiết bị, dụng cụ tại vị trí việc làm bảo đảm đúng quy trình và tuân thủ các quy 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) đạt tiêu chuẩn kỹ thuật;
- 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)... đạt tiêu chuẩn kỹ thuật;
- Pha chế và phục vụ các loại thức uống như nước hoa quả, mocktail, cocktail, trà, cà phê, rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi... đạt tiêu chuẩn kỹ thuật;
- 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 bảo đảm đúng quy trình và tiêu chuẩn theo vị trí việc làm;
- Tổ chức và phục vụ buồng phòng đạt tiêu chuẩn kỹ thuật;
- Tổ chức hoạt động phục vụ của bộ phận lễ tân đạt tiêu chuẩn kỹ thuật.

### **3.2. Kỹ năng mềm**

- Có kỹ năng giao tiếp, kỹ năng truyền đạt hiệu quả các thông tin, ý tưởng, giải pháp tới người khác tại nơi làm việc;
- 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 6 bậc dùng cho 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**

- Phục vụ nhà hàng;
- Pha chế đồ uống;
- Giám sát nhà hàng;
- Quản lý quầy bar
- Phục vụ buồng
- Lễ tân

### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Có khả năng tự học, tự nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn; tiếp thu và triển khai các ứng dụng công nghệ, kỹ thuật mới của ngành.
- Có khả năng liên thông lên các bậc học cao hơn cùng chuyên ngành được đào tạo./.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Lê Trí Khải**