

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÂM ĐỒNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÌNH THUẬN

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG
MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 5810206

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 395/QĐ-CĐBT ngày 03 tháng 6 năm 2026
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Bình Thuận)*

Ngày ban hành:.....

Ngày bổ sung:

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG
MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 5810206**

1. Giới thiệu chung về ngành/ nghề

Nghề nghiệp vụ nhà hàng trình độ trung cấp là ngành, nghề chuyên về phục vụ và điều hành nhóm tại các nhà hàng, khách sạn, resort và các cơ sở kinh doanh ăn uống, đáp ứng tiêu chuẩn bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm nghề Nghiệp vụ nhà hàng có các nhiệm vụ chủ yếu sau đây: Chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu); Phục vụ khách ăn chọn món (À la carte), phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet), phục vụ tiệc (Banquet), phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ (room service); Tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác (ngoài trời, catering, pha chế và phục vụ đồ uống); Chăm sóc khách hàng, vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng; Học tập, rèn luyện, nâng cao trình độ giao tiếp ngoại ngữ đặc biệt là Tiếng Anh.

Trong thời đại mới, nghề này còn yêu cầu người lao động phải thích nghi với chuyển đổi số thông qua việc sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý nhà hàng, hệ thống đặt món trực tuyến và các thiết bị công nghệ hỗ trợ phục vụ nhằm tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.

Để hành nghề, người lao động 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, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

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 bàn;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Pha chế và phục vụ đồ uống;
- Điều hành nhóm phục vụ.

2. Yêu cầu chung của ngành/ngề

a) Yêu cầu về kiến thức:

- Xác định được vị trí, vai trò của nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động nhà hàng, tác động của nó đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và

môi trường;

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà hàng; mối liên hệ, hợp tác giữa các bộ phận trong nhà hàng, chức năng, nhiệm vụ của nhân viên tại các vị trí việc làm trong nhà hàng;

- Trình bày được các quy trình phục vụ tại các vị trí việc làm trong nhà hàng: Phục vụ bàn; Pha chế và phục vụ đồ uống; Thu ngân; Tiếp tân nhà hàng; Điều hành nhóm phục vụ;

- Mô tả được các món ăn cơ bản (nguyên liệu, cách chế biến);

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;

- Mô tả được nguyên nhân gây tai nạn, cháy nổ và biện pháp phòng ngừa trong nhà hàng;

- Trình bày được nguyên tắc vệ sinh, an toàn – an ninh, phòng cháy, chữa cháy trong nhà hàng;

- 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.

b) Yêu cầu về kỹ năng:

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, theo tiêu chuẩn của nhà hàng;

- Sử dụng thành thạo các trang thiết bị, dụng cụ tại vị trí việc làm, đảm bảo đúng quy trình và tuân thủ quy tắc an toàn;

- Chế biến được một số món ăn cơ bản theo đúng kỹ thuật;

- Pha chế và phục vụ các loại thức uống: Nước hoa quả, mocktail, cocktail, trà, cà phê; Rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi,...;

- Trang trí được bàn ăn, món ăn;

- Xây dựng thực đơn ăn uống;

- Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn tự chọn (Buffet), theo thực đơn chọn món (À la carte), 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);

- Tổ chức kinh doanh ăn uống có trách nhiệm. Áp dụng và duy trì nguyên tắc về vệ sinh, an toàn, an ninh;

- Chăm sóc và phát triển các mối quan hệ khách hàng. Giải quyết được các phàn nàn của khách hàng, các yêu cầu và tình huống cơ bản trong quá trình phục vụ khách;

- Xây dựng được kế hoạch làm việc trong ca; kế hoạch phân công nhân sự cần thiết trong ca làm việc. Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà hàng;

- Phân tích, đánh giá được kết quả làm việc của các bộ phận phụ trách; Kiểm soát vật tư, hàng hóa;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của nhà hàng. Thực hiện được báo cáo công việc, phát hiện thiếu sót và quản lý hàng hóa và tài chính trong ca làm việc;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản đạt tương đương trình độ Bậc 1 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam, ứng dụng vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

c) Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

- Triển khai kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc. Thực hiện thao tác chính xác và đúng quy trình;

- Thực hiện vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong nhà hàng, khách sạn.

3. Các năng lực của ngành/ nghề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)		
1	NLCB-01	Ứng xử nghề nghiệp	45 giờ, 2 tín chỉ
2	NLCB-02	Làm việc hiệu quả trong nhóm	15 giờ, 1 tín chỉ
3	NLCB-03	Duy trì kiến thức ngành nghề	465 giờ, 15 tín chỉ
4	NLCB-04	Sử dụng công nghệ thông tin và công cụ kinh doanh phổ biến	45 giờ, 2 tín chỉ
5	NLCB-05	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	30 giờ, 1 tín chỉ
6	NLCB-06	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp	15 giờ, 1 tín chỉ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
7	NLCB-07	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản	180 giờ, 7 tín chỉ
8	NLCB-08	Rèn luyện thân thể	75 giờ, 3 tín chỉ
9	NLCB-09	Đạo đức nghề nghiệp	45 giờ, 3 tín chỉ
II	Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)		
10	NLCL-01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ	15 giờ, 1 tín chỉ
11	NLCL-02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn	15 giờ, 1 tín chỉ
12	NLCL-03	Kết thúc ca làm việc	15 giờ, 1 tín chỉ
13	NLCL-04	Xử lý các giao dịch tài chính	15 giờ, 1 tín chỉ
14	NLCL-05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
15	NLCL-06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm	30 giờ, 1 tín chỉ
16	NLCL-07	Phát triển mối quan hệ khách hàng	45 giờ, 2 tín chỉ
17	NLCL-08	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy	15 giờ, 1 tín chỉ
18	NLCL-09	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền	15 giờ, 1 tín chỉ
19	NLCL-10	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm	30 giờ, 1 tín chỉ
20	NLCL-11	Tiếp nhận đặt bàn ăn	15 giờ, 1 tín chỉ
21	NLCL-12	Chào đón và tiếp nhận khách	30 giờ, 1 tín chỉ
22	NLCL-13	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách	15 giờ, 1 tín chỉ
23	NLCL-14	Phục vụ đồ ăn tại bàn	30 giờ, 1 tín chỉ
24	NLCL-15	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo	30 giờ, 1 tín chỉ
25	NLCL-16	Tư vấn về rượu vang và các loại rượu	15 giờ, 1 tín chỉ
26	NLCL-17	Phục vụ rượu vang và các loại rượu	30 giờ, 1 tín chỉ
27	NLCL-18	Phục vụ tại buồng	30 giờ, 1 tín chỉ
28	NLCL-19	Kiểm tra khu vực làm việc	15 giờ, 1 tín chỉ
III	Năng lực nâng cao		
29	NLNC-01	Chuẩn bị và trình bày báo cáo	30 giờ, 1 tín chỉ
30	NLNC-02	Giám sát dịch vụ ăn uống	30 giờ, 1 tín chỉ
31	NLNC-03	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm	30 giờ, 1 tín chỉ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
32	NLNC- 04	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông	30 giờ, 1 tín chỉ
33	NLNC- 05	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ	15 giờ, 1 tín chỉ

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/ngành: 1.500 giờ, 61 tín chỉ.

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỪNG
NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG**

1. Tên năng lực: Ứng xử nghề nghiệp

Mã: NLCB-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

1.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Hiểu được khái niệm, vai trò, chức năng và phương tiện của giao tiếp;
- + Biết được một số đặc điểm cơ bản của tâm lý con người trong giao tiếp;
- + Nhận biết được những trở ngại và phương pháp khắc phục những trở ngại trong quá trình giao tiếp;
- + Trình bày được cách thức tiến hành các nghi thức trong giao tiếp: nghi thức chào hỏi, bắt tay, trao tặng danh thiếp, tặng hoa, tặng quà, ...;
- + Trình bày được các khái niệm kỹ năng lắng nghe, thuyết trình và kỹ năng phản hồi.

1.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Mô tả được quá trình giao tiếp và phân biệt được các loại hình giao tiếp;
- + Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản;
- + Vận dụng được kiến thức về các vai trong giao tiếp để biết cách giao tiếp ứng xử phù hợp với từng tình huống đóng vai khác nhau;
- + Xác định được những trở ngại và phương pháp khắc phục những trở ngại trong quá trình giao tiếp;
- + Hình thành kỹ năng thực hiện các nghi thức trong giao tiếp;
- + Áp dụng các kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng phản hồi và một số quy tắc giao tiếp vào học tập và cuộc sống;
- + Hoàn thiện kỹ năng giao tiếp và làm việc chuyên nghiệp của từng cá nhân, từ đó xây dựng kế hoạch làm việc hiệu quả cuối cùng cho công việc chung của nhóm;
- + Quan hệ ứng xử đúng mực với khách hàng và trong nội bộ doanh nghiệp.

1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Có ý thức rèn luyện nâng cao kỹ năng thực hiện các nghi thức của bản thân khi giao tiếp với mọi người;
- + Tự tin, lịch sự khi giao tiếp với khách;
- + Trung thực, nghiêm túc trong học tập.

2. Tên năng lực: Làm việc hiệu quả trong nhóm

Mã: NLCB-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

2.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Hiểu được khái niệm và lợi ích của làm việc nhóm;

- + Hiểu được các kiến thức cơ bản về giao tiếp ứng xử trong hoạt động kinh doanh du lịch;
- + Hiểu được các nguyên tắc làm việc nhóm;
- + Xác định đúng các vấn đề hoặc xung đột trong nhóm, từ đó cùng bàn bạc tìm ra giải pháp tối ưu nhất.

2.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Vận dụng được các kỹ năng cơ bản trong quá trình giao tiếp và làm việc nhóm như thuyết trình, lắng nghe, vấn đáp, tiếp nhận thông tin, xử lý tình huống, xử lý mâu thuẫn, hợp tác và hỗ trợ trong nhóm;
- + Vận dụng được kiến thức giao tiếp để biết cách giao tiếp ứng xử phù hợp với từng tình huống khác nhau.

2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Tự tin, tích cực trong quá trình tham gia môn học;
- + Có thái độ nghiêm túc trong học tập, xác định đúng đắn động cơ và mục đích học tập.

3. Tên năng lực: Duy trì kiến thức ngành nghề

Mã: NLCB-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 465 giờ, 15 tín chỉ

3.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Hiểu được các khái niệm về du lịch, động cơ du lịch, các nhân tố ảnh hưởng đến thời vụ du lịch;
- + Phân loại được các loại hình du lịch và sản phẩm du lịch;
- + Mô tả các tài nguyên du lịch và điểm đến du lịch, các nhân tố tác động đến du lịch;
- + Đánh giá tính thời vụ du lịch và phương hướng khắc phục;
- + Nhận biết các lĩnh vực hoạt động trong kinh doanh du lịch; tác động tích cực và tiêu cực;
- + Giới thiệu lịch sử và xu hướng hoạt động kinh doanh khách sạn;
- + Nhận định cách phân loại khách sạn, xếp hạng sao và nguyên tắc đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn;
- + Liệt kê được các tổ chức du lịch, tài nguyên du lịch và các nhân tố tác động đến du lịch.

3.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Phân tích các điều kiện phát triển du lịch;
- + Tiến hành định hướng các phương hướng khắc phục tính thời vụ du lịch và hoạt động kinh doanh du lịch;
- + Thảo luận các vấn đề liên quan đến tài nguyên du lịch và điểm đến du lịch;
- + Phân tích sản phẩm của khách sạn và đặc điểm hoạt động kinh doanh.

3.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Chia sẻ sự hiểu biết của cá nhân về các vấn đề du lịch;
- + Hợp tác và tán thành những định hướng tích cực nhằm phát triển du lịch.

4. Tên năng lực: Sử dụng công nghệ thông tin và công cụ kinh doanh phổ biến

Mã: NLCB-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

4.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Biết được các công cụ kinh doanh phổ biến trên nền tảng Internet;
- + Giải thích được tầm quan trọng của việc sử dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của bộ phận buồng;
- + Mô tả các công cụ được sử dụng trong các bộ phận nghiệp vụ của cơ sở kinh doanh lưu trú.

4.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Cập nhật tình trạng buồng, dịch vụ buồng, dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung trên phần mềm quản lý khách sạn;
- + Tạo được các nội dung tiếp thị, quảng bá các sản phẩm dịch vụ trên các nền tảng công nghệ thông tin;
- + Sử dụng được phần mềm soạn thảo để soạn thảo được văn bản hành chính theo đúng quy định về kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính;
- + Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin và một số dạng truyền thông số thông dụng.

4.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Nhận thức được tầm quan trọng và thực hiện đúng quy định của pháp luật, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;
- + Có thái độ nghiêm túc trong học tập, xác định đúng đắn động cơ và mục đích học tập.

5. Tên năng lực: Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

Mã: NLCB-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

5.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Hiểu được khái niệm an toàn lao động;
- + Biết được những nguyên nhân dẫn đến tai nạn trong bộ phận buồng;
- + Giải thích được ảnh hưởng của tai nạn đối với các bên có liên quan;
- + Biết được những phương pháp phòng ngừa tai nạn trong bộ phận buồng.

5.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Xử lý được các vấn đề gây mất an toàn, an ninh tại bộ phận;

- + Thực hiện được quy trình xử lý tai nạn lao động tại bộ phận buồng;
- + Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động kiểm soát an toàn, an ninh tại bộ phận buồng;
- + Thực hiện các quy định về an toàn lao động trong quá trình làm việc tại bộ phận buồng.

5.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu.
- + Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc.
- + Tuân thủ quy trình đã học.

6. Tên năng lực: Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

Mã: NLCB-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

6.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Giải thích được tầm quan trọng của công tác an toàn, an ninh;
- + Biết được những nguyên nhân gây mất an ninh an toàn trong bộ phận buồng;
- + Biết được các phương pháp xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp;
- + Biết được nguyên nhân gây hỏa hoạn;
- + Biết được cách xử lý khi có hỏa hoạn.

6.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Xử lý được các vấn đề gây mất an toàn, an ninh tại bộ phận;
- + Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản;
- + Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp.

6.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu;
- + Chủ động, tích cực trong việc học tập;
- + Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc.

7. Tên năng lực: Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản

Mã: NLCB-07

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 180 giờ, 7 tín chỉ

7.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày, liệt kê một số từ, cụm từ, thuật ngữ chuyên ngành và các cấu trúc câu thường được sử dụng phổ biến trong khách sạn/resort;
- + Giới thiệu cho khách một số thông tin về khách sạn/resort;
- + Biết được các mẫu câu sử dụng trong khách sạn/resort khi giao tiếp với khách.

7.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Áp dụng văn hóa giao tiếp khi sử dụng tiếng Anh;

- + Giao tiếp được với khách trong các tình huống tại khách sạn/resort;
- + Giải quyết các yêu cầu đề nghị, phàn nàn của khách và cung cấp một số thông tin trong cũng như ngoài khách sạn/resort.

7.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun.

8. Tên năng lực: Rèn luyện thân thể

Mã: NLCB-08

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 75 giờ, 3 tín chỉ

8.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Hiểu rõ được ý nghĩa, tác dụng của rèn luyện thân thể đối với con người nói chung; đối với người học nghề và người lao động nói riêng;
- + Biết được một số kiến thức cơ bản và phương pháp tập luyện của các môn thể thao được qui định trong chương trình, trên cơ sở đó tự rèn luyện sức khỏe trong quá trình học tập, lao động sản xuất.

8.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thực hành được những kỹ thuật cơ bản của môn học qui định trong chương trình;
- + Vận dụng kiến thức kỹ năng đã học để tự tập luyện nhằm tăng cường bảo vệ sức khỏe;
- + Phát triển tố chất thể lực chung và thể lực chuyên môn nghề nghiệp.

8.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có ý thức tự giác và hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hàng ngày để góp phần bảo đảm sức khỏe trong học tập, lao động và trong các hoạt động khác.

9. Tên năng lực: Đạo đức nghề nghiệp

Mã: NLCB-09

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 3 tín chỉ

9.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được một số nội dung cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, đường lối của Đảng Cộng sản Việt Nam và những nhiệm vụ chính trị của đất nước hiện nay; nội dung học tập, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt;
- + Trình bày được một số nội dung cơ bản về Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

9.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Vận dụng được các kiến thức chung được học về quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước vào giải quyết các vấn đề của cá nhân, xã hội và các vấn đề khác trong quá trình học tập, lao động, hoạt động hàng ngày và tham gia xây dựng, bảo vệ Tổ quốc;

+ Phân biệt được khái niệm, đối tượng, phương pháp điều chỉnh và vận dụng được các kiến thức được học về pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào việc xử lý các vấn đề liên quan trong các hoạt động hàng ngày.

9.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun;

+ Chủ động, tích cực trong việc học tập;

+ Nhận thức đúng và có thái độ nghiêm túc trong hoạt động soạn thảo và ban hành văn bản;

+ Có năng lực vận dụng các nội dung đã học để rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; thực hiện tốt quan điểm, đường lối của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước;

+ Tôn trọng, sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật; tự chủ được các hành vi của mình trong các mối quan hệ liên quan các nội dung đã được học, phù hợp với quy định của pháp luật và các quy tắc ứng xử chung của cộng đồng và của xã hội.

10. Tên năng lực: Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ

Mã: NLCL -01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

10.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Giải thích thuật ngữ “Mise-en-place”;

+ Giải thích mục đích sử dụng của từng loại đồ dao đĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ;

+ Mô tả quy trình đảm bảo an toàn và vệ sinh thực phẩm khi chuẩn bị đồ gia vị;

+ Liệt kê các loại đồ dùng cần thiết tại khu vực phục vụ;

+ Giải thích lý do phải kiểm tra lại khi việc chuẩn bị nhà hàng đã hoàn thành.

10.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Lau dọn và sắp xếp ngăn nắp nhà hàng;

+ Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ;

+ Thực hiện được việc chuẩn bị bàn và gấp khăn ăn;

+ Thực hiện chuẩn bị gia vị;

+ Thực hiện chuẩn bị và bày bàn ăn;

+ Đảm bảo nhà hàng sẵn sàng phục vụ.

10.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Hình thành thái độ tự tin, chuyên nghiệp trong công việc;

+ Tuân thủ các quy trình đã học.

11. Tên năng lực: Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Mã: NLCL-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

11.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được quy trình chung trong xử lý một phàn nàn của khách;
- + Liệt kê được các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách đến từ các môi trường văn hóa khác nhau.

11.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách;
- + Áp dụng các nguyên tắc về xử lý phàn nàn;
- + Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách;
- + Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp;
- + Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách hàng và kết quả xử lý phàn nàn.

11.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;
- + Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin.

12. Tên năng lực: Kết thúc ca làm việc

Mã: NLCL-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

12.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc;
- + Liệt kê được các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo;
- + Mô tả được quy trình bàn giao công việc cho ca sau.

12.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Chuẩn bị kết thúc ca làm việc;
- + Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo;
- + Bàn giao vào cuối ca làm việc;
- + Đóng, tắt trang thiết bị.

12.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn khi chuẩn bị vào ca trực và tác phong chu đáo, nghiêm túc.

13. Tên năng lực: Xử lý các giao dịch tài chính

Mã: NLCL-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

13.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Mô tả được quy trình xử lý các giao dịch khác nhau trong bối cảnh ngành nghề liên quan;
- + Trình bày được các quy tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối;
- + Phân tích được cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

13.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và các chứng từ tài chính;
- + Kiểm đếm tiền mặt, thanh toán và trả lại tiền thừa một cách chính xác;
- + Lập hóa đơn chứng từ chính xác hoặc nhập liệu chính xác trên phần mềm điện tử;
- + Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt.

13.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện tác phong cẩn thận, chu đáo, nghiêm túc trong công việc.

14. Tên năng lực: Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ

Mã: NLCL-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

14.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Liệt kê được các quy tắc bán hàng và xúc tiến, quảng bá;
- + Trình bày được cách thức xử lý khi khách hàng từ chối mua hàng;
- + Giải thích được các tính năng và lợi ích của sản phẩm dịch vụ do khách sạn, resort cung cấp.

14.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Giao tiếp bằng lời hiệu quả để giới thiệu sản phẩm dịch vụ với khách hàng;
- + Nhận biết mức độ quan tâm của khách hàng đến sản phẩm và dịch vụ thông qua quan sát;
- + Tư vấn cho khách hàng bao gồm cả sử dụng dụng cụ trực quan và trả lời câu hỏi của khách;
- + Thực hiện thanh toán bán hàng một cách chính xác.

14.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;
- + Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin.

15. Tên năng lực: Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm

Mã: NLCL-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

15.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được các quy định cơ bản về vệ sinh an toàn thực phẩm trong kinh doanh dịch vụ ăn uống;
- + Mô tả được các nguyên tắc vệ sinh cá nhân đối với nhân viên phục vụ nhà hàng;
- + Nhận biết được các nguy cơ gây mất an toàn thực phẩm trong quá trình tiếp nhận, bảo quản, vận chuyển và phục vụ thực phẩm, đồ uống;

- + Trình bày được các yêu cầu về vệ sinh khu vực phục vụ, trang thiết bị, dụng cụ và môi trường làm việc;
- + Hiểu được các biện pháp phòng ngừa ô nhiễm thực phẩm, lây nhiễm chéo và ngộ độc thực phẩm;
- + Nhận biết được các dấu hiệu bất thường của thực phẩm, đồ uống không bảo đảm chất lượng và an toàn sử dụng;
- + Hiểu được trách nhiệm của nhân viên phục vụ trong việc duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm tại nơi làm việc. sạn, resort cung cấp.

15.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thực hiện đúng quy định về vệ sinh cá nhân khi tham gia phục vụ khách hàng;
- + Vệ sinh và bảo quản dụng cụ phục vụ ăn uống theo đúng quy trình;
- + Duy trì khu vực phục vụ sạch sẽ, ngăn nắp và an toàn;
- + Thực hiện đúng quy trình vận chuyển và phục vụ thực phẩm, đồ uống;
- + Phân loại và xử lý chất thải theo quy định của doanh nghiệp;
- + Phát hiện và báo cáo các nguy cơ gây mất an toàn thực phẩm;
- + Áp dụng các biện pháp phòng ngừa lây nhiễm chéo trong quá trình làm việc;
- + Tuân thủ đầy đủ các quy định về vệ sinh và an toàn thực phẩm tại nơi làm việc.

15.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Tuân thủ nghiêm túc các quy trình, quy định của doanh nghiệp và pháp luật về vệ sinh an toàn thực phẩm;
- + Thể hiện ý thức nghề nghiệp, tinh thần trách nhiệm và tác phong làm việc cẩn thận trong quá trình phục vụ khách hàng.

16. Tên năng lực: Phát triển mối quan hệ khách hàng

Mã: NLCL-07

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

16.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được khái niệm chăm sóc khách hàng, mong đợi của khách hàng, dịch vụ có chất lượng;
- + Nhận biết và mô tả được lợi ích của việc chăm sóc khách hàng hiệu quả;
- + Giải thích được vai trò của việc xây dựng mối quan hệ khách hàng tốt đối với thành công của khách sạn/resort;
- + Nhận biết được môi trường làm việc đa văn hoá và nhu cầu của các nhóm khách hàng đặc biệt;
- + Mô tả được đặc điểm tâm lý, nhu cầu của một số nhóm du khách.

16.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thực hiện được quy trình chăm sóc khách hàng tại khách sạn/resort;
- + Thực hiện được các kỹ năng, thái độ chăm sóc khách hàng hiệu quả.

16.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;
- + Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin.

17. Tên năng lực: Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy

Mã: NLCL-08

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

17.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được các quy định cơ bản về phòng cháy, chữa cháy tại nơi làm việc;
- + Nhận biết được các nguyên nhân gây cháy nổ thường gặp trong nhà hàng, khách sạn;
- + Mô tả được các biện pháp phòng ngừa cháy nổ trong quá trình phục vụ ăn uống;
- + Trình bày được quy trình xử lý khi phát hiện cháy hoặc có dấu hiệu cháy nổ;
- + Nhận biết được các loại bình chữa cháy và phương tiện chữa cháy thông dụng;
- + Hiểu được các nguyên tắc thoát nạn, sơ tán khách và bảo đảm an toàn trong trường hợp khẩn cấp.

17.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thực hiện các biện pháp phòng ngừa cháy nổ trong nhà hàng;
- + Sử dụng được các phương tiện chữa cháy ban đầu thông dụng;
- + Tham gia xử lý các tình huống cháy nổ theo đúng quy trình được hướng dẫn.
- + Hỗ trợ sơ tán khách hàng và nhân viên khi xảy ra sự cố;
- + Tuân thủ các quy định về an toàn và phòng cháy chữa cháy trong môi trường làm việc.

17.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;
- + Bình tĩnh, trách nhiệm và hợp tác với lực lượng chức năng trong các tình huống khẩn cấp.

18. Tên năng lực: Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền

Mã: NLCL-09

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

18.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được các dấu hiệu nhận biết khách hàng có biểu hiện say rượu hoặc sử dụng chất kích thích;
- + Hiểu được những rủi ro đối với an toàn, an ninh và chất lượng dịch vụ khi phục vụ khách say rượu;
- + Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp, ứng xử với khách hàng trong các tình huống nhạy cảm;

- + Nhận biết được giới hạn trách nhiệm và thẩm quyền của nhân viên phục vụ trong xử lý tình huống.

18.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Nhận diện được các dấu hiệu của khách hàng có biểu hiện say rượu hoặc hành vi mất kiểm soát;

- + Giao tiếp lịch sự, bình tĩnh và chuyên nghiệp với khách hàng trong các tình huống khó khăn;

- + Nhận biết và báo cáo kịp thời các trường hợp người có dấu hiệu gây mất an ninh.

18.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Chủ động phát hiện các nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn, an ninh tại nơi làm việc;

- + Giữ thái độ bình tĩnh, chuyên nghiệp và tôn trọng khách hàng trong mọi tình huống.

19. Tên năng lực: Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

Mã: NLCL-10

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

19.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Giải thích được các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình thực hiện công việc tại bộ phận;

- + Giải thích được tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong điều hành tại cơ sở lưu trú;

- + Liệt kê các cách resort/resort hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú cung cấp thông tin cho khách về việc tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải;

- + Giải thích các vấn đề liên quan đến phát triển bền vững: nguyên tắc, yêu cầu phát triển;

- + Xác định các thách thức và hướng tự điều chỉnh để đạt đến du lịch bền vững.

19.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thực hiện tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải trong quá trình làm việc;

- + Thực hiện các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình làm việc.

19.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật;

- + Hình thành được ý thức và tinh thần trách nhiệm khi tham gia hoạt động du lịch.

20. Tên năng lực: Tiếp nhận đặt bàn ăn

Mã: NLCL-11

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

20.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được vai trò và ý nghĩa của công tác tiếp nhận đặt bàn trong hoạt động kinh doanh nhà hàng;
- + Mô tả được quy trình tiếp nhận, xác nhận, thay đổi và hủy đặt bàn theo quy định;
- + Nhận biết được các hình thức đặt bàn phổ biến như trực tiếp, qua điện thoại, email, website, mạng xã hội hoặc các ứng dụng đặt bàn trực tuyến;
- + Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp, chăm sóc khách hàng và xử lý yêu cầu đặt bàn;
- + Nhận biết được các loại thông tin cần thu thập khi tiếp nhận đặt bàn.

20.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn của khách hàng thông qua các hình thức đặt bàn;
- + Thu thập và ghi nhận chính xác các thông tin cần thiết;
- + Sử dụng được sổ đặt bàn, biểu mẫu hoặc phần mềm quản lý đặt bàn để cập nhật thông tin khách hàng;
- + Thực hiện các thủ tục thay đổi, hủy hoặc cập nhật thông tin đặt bàn theo yêu cầu của khách và quy định của doanh nghiệp;
- + Chuyển giao thông tin đặt bàn cho các bộ phận liên quan nhằm bảo đảm công tác chuẩn bị phục vụ;
- + Giải đáp các thắc mắc thông thường của khách hàng liên quan đến dịch vụ đặt bàn trong phạm vi được phân công.

20.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Thể hiện tác phong chuyên nghiệp, lịch sự và thân thiện trong quá trình giao tiếp với khách hàng;
- + Hình thành được ý thức và tinh thần trách nhiệm khi tham gia hoạt động du lịch.

21. Tên năng lực: Chào đón và tiếp nhận khách

Mã: NLCL-12

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

21.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được các tiêu chí để chào đón và tiếp nhận các khách hàng khác nhau;
- + Mô tả được quy trình chào đón, tiếp nhận và sắp xếp chỗ ngồi cho khách theo tiêu chuẩn phục vụ;
- + Trình bày được các quy định về hình ảnh cá nhân, tác phong nghề nghiệp và văn hóa phục vụ khách hàng;
- + Nhận biết được các tình huống thường gặp trong quá trình đón tiếp khách và

nguyên tắc xử lý phù hợp.

21.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Chào đón, tiếp nhận khách;
- + Biết cách ứng xử và phản hồi các yêu cầu của khách;
- + Giới thiệu các dịch vụ cơ bản, thực đơn hoặc chương trình khuyến mại của nhà hàng khi cần thiết;
- + Xử lý được các tình huống giao tiếp thông thường trong quá trình đón tiếp khách theo phạm vi được phân công;
- + Sử dụng được các biểu mẫu, sổ đặt bàn hoặc phần mềm quản lý để tra cứu và xác nhận thông tin khách hàng.

21.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật;
- + Hình thành được ý thức và tinh thần trách nhiệm khi tham gia hoạt động du lịch.

2. Tên năng lực: Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách

Mã: NLCL - 13

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

22.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được quy trình tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách hàng;
- + Liệt kê được các thông tin chính thức cần thu nhận từ khách hàng;
- + Giải thích tầm quan trọng của việc nhắc lại yêu cầu gọi món của khách hàng;
- + Duy trì mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách hàng;
- + Mô tả được các thành phần chính của thực đơn món ăn và đồ uống.

22.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Tiếp nhận được yêu cầu đặt đồ ăn/đồ uống;
- + Thực hiện chuyển yêu cầu gọi món của khách hàng;

22.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun. Chủ động, tích cực trong việc học tập;
- + Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc. Tuân thủ quy trình đã học.

23. Tên năng lực: Phục vụ đồ ăn tại bàn

Mã: NLCL-14

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

23.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được quy trình chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo đúng tiêu chuẩn quy định;
- + Phân biệt các dụng cụ đồ ăn phù hợp, gia vị và các đồ ăn kèm dành cho các

món ăn khác nhau;

- + Mô tả quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách;
- + Mô tả quy trình phục vụ đồ ăn trong nhà hàng và các khu vực dịch vụ khác.

23.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Phục vụ khách hàng tại bàn.

23.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun.

Chủ động, tích cực trong việc học tập;

- + Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc.

24. Tên năng lực: Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo **Mã: NLCL - 15**

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

24.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày các tiêu chuẩn và quy định phục vụ đồ uống có cồn;
- + Giải thích cách thức xử lý khách hàng có hành vi say rượu và những vấn đề

liên quan;

- + Mô tả đúng kỹ thuật mở rượu vang và phục vụ rượu vang.

24.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Phục vụ rượu vang;
- + Giới thiệu và phục vụ đồ uống cùng với các đồ kèm theo;
- + Giữ gìn khu vực ăn uống của khách hàng và khu vực chuẩn bị trong khi phục

vụ đồ uống.

24.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun.

Chủ động, tích cực trong việc học tập;

- + Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc.

25. Tên năng lực: Tư vấn về rượu vang và các loại rượu **Mã: NLCL-16**

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

25.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được đặc điểm cơ bản, nguồn gốc và phương pháp sản xuất của các loại rượu vang và các loại rượu phổ biến trong kinh doanh dịch vụ ăn uống;

- + Phân biệt được các nhóm rượu vang cơ bản như vang đỏ, vang trắng, vang hồng, vang sủi bọt và vang tráng miệng;

- + Nhận biết được các loại rượu mạnh, rượu mùi, bia và các đồ uống có cồn phổ biến trong nhà hàng, khách sạn;

- + Hiểu được nguyên tắc kết hợp món ăn với rượu vang và các loại đồ uống phù hợp.

25.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Nhận biết và giới thiệu được các loại rượu vang và đồ uống có cồn phổ biến có trong thực đơn của nhà hàng;

- + Tư vấn cho khách hàng lựa chọn loại rượu phù hợp với món ăn, nhu cầu sử dụng và khả năng chi trả trong phạm vi sản phẩm của doanh nghiệp;

- + Giải đáp được các câu hỏi cơ bản của khách hàng liên quan đến đặc điểm, cách thưởng thức và bảo quản các loại rượu;

- + Ghi nhận và chuyển tiếp các yêu cầu đặc biệt của khách hàng liên quan đến đồ uống cho người quản lý hoặc bộ phận chuyên môn khi vượt quá thẩm quyền.

25.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;

- + Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin;

- + Chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin cung cấp cho khách hàng trong phạm vi kiến thức và nhiệm vụ được giao;

- + Chủ động cập nhật kiến thức về các loại rượu, đồ uống và xu hướng tiêu dùng của khách hàng.

26. Tên năng lực: Phục vụ rượu vang và các loại rượu

Mã: NLCL-17

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

26.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được đặc điểm cơ bản của các loại rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi, bia và các đồ uống có cồn phổ biến trong nhà hàng;

- + Mô tả được quy trình phục vụ rượu vang và các loại rượu theo tiêu chuẩn nghiệp vụ nhà hàng;

- + Nhận biết được các loại ly, dụng cụ phục vụ và thiết bị bảo quản rượu thông dụng;

- + Hiểu được nhiệt độ phục vụ phù hợp đối với một số loại rượu vang và đồ uống có cồn phổ biến;

- + Trình bày được các nguyên tắc bảo quản, vận chuyển và sử dụng rượu trong nhà hàng;

- + Hiểu được các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm, an toàn lao động và phục vụ đồ uống có cồn;

- + Nhận biết được các yêu cầu cơ bản về kết hợp món ăn với rượu vang trong phục vụ khách hàng.

26.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, ly phục vụ và các điều kiện cần thiết trước khi phục vụ rượu;
- + Lựa chọn đúng loại ly và dụng cụ phù hợp với từng loại rượu theo quy định của nhà hàng;
- + Thực hiện đúng kỹ thuật mở chai rượu vang, rượu mạnh và các loại đồ uống có cồn khác theo quy trình nghiệp vụ;
- + Thực hiện đúng kỹ thuật giới thiệu, rót và phục vụ rượu cho khách hàng;
- + Phục vụ rượu vang đỏ, vang trắng, vang hồng, vang sủi bọt và các loại rượu thông dụng theo tiêu chuẩn phục vụ;
- + Bảo quản rượu và xử lý các tình huống đơn giản phát sinh trong quá trình phục vụ;
- + Phối hợp với các bộ phận liên quan để đáp ứng yêu cầu của khách hàng về đồ uống;
- + Thực hiện các quy trình thu dọn, vệ sinh và bảo quản dụng cụ phục vụ sau khi kết thúc công việc.

26.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;
- + Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin;
- + Tuân thủ các quy định về an toàn thực phẩm, bảo quản đồ uống và phục vụ đồ uống có cồn;
- + Thể hiện thái độ lịch sự, chuyên nghiệp và có trách nhiệm khi tư vấn, phục vụ khách hàng.

27. Tên năng lực: Phục vụ tại buồng

Mã: NLCL-18

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

27.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Mô tả được quy trình tiếp nhận, xử lý và thực hiện yêu cầu phục vụ tại buồng của khách;
- + Hiểu được các tiêu chuẩn phục vụ khách tại buồng theo quy định của khách sạn hoặc cơ sở lưu trú;
- + Nhận biết được các loại thực đơn, trang thiết bị, dụng cụ và xe đẩy phục vụ tại buồng;
- + Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp, ứng xử và bảo đảm sự riêng tư của khách hàng khi phục vụ tại buồng;
- + Hiểu được các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn trong quá trình vận chuyển, phục vụ thức ăn, đồ uống tại buồng. sạn, resort cung cấp.

27.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Tiếp nhận và xác nhận yêu cầu phục vụ ăn uống tại buồng của khách;

- + Chuẩn bị thực phẩm, đồ uống, dụng cụ và các vật dụng cần thiết theo đúng yêu cầu phục vụ;
- + Sử dụng thành thạo xe đẩy phục vụ và các trang thiết bị phục vụ tại buồng;
- + Thực hiện đúng quy trình giao tiếp, gõ cửa, vào phòng và phục vụ khách theo tiêu chuẩn nghiệp vụ;
- + Bày trí thức ăn, đồ uống và dụng cụ phục vụ tại buồng theo yêu cầu của khách và tiêu chuẩn của doanh nghiệp;
- + Thu dọn dụng cụ, xử lý đồ dùng sau phục vụ và vệ sinh khu vực làm việc theo quy trình;
- + Xử lý các tình huống phục vụ thông thường và báo cáo kịp thời các vấn đề vượt quá thẩm quyền.

27.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;
- + Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin;
- + Tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin và quyền riêng tư của khách hàng;
- + Thực hiện nghiêm túc các yêu cầu về vệ sinh, an toàn thực phẩm và an toàn lao động.

28. Tên năng lực: Kiểm tra khu vực làm việc

Mã: NLCL-19

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

28.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được các tiêu chuẩn về vệ sinh, an toàn và chất lượng tại khu vực phục vụ nhà hàng;
- + Mô tả được quy trình chuẩn bị và kiểm tra khu vực làm việc trước, trong và sau ca phục vụ;
- + Nhận biết được các loại trang thiết bị, dụng cụ phục vụ, đồ vải và vật tư sử dụng trong nhà hàng;
- + Hiểu được các yêu cầu về an toàn lao động, phòng cháy chữa cháy và vệ sinh an toàn thực phẩm trong khu vực làm việc;
- + Trình bày được các tiêu chuẩn bố trí bàn ăn, khu vực phục vụ và khu vực phục vụ phụ trợ theo quy định của nhà hàng.

28.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Kiểm tra tình trạng vệ sinh khu vực phục vụ trước khi đón khách;
- + Kiểm tra số lượng, chất lượng và tình trạng hoạt động của các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ;
- + Kiểm tra việc chuẩn bị bàn ăn, đồ vải, thực đơn và các vật dụng phục vụ theo tiêu chuẩn của nhà hàng;

- + Phát hiện các hư hỏng, thiếu hụt hoặc nguy cơ mất an toàn trong khu vực làm việc và báo cáo kịp thời cho người có trách nhiệm;
- + Bổ sung hoặc phối hợp bổ sung các vật dụng cần thiết nhằm đảm bảo sẵn sàng phục vụ khách;
- + Theo dõi và duy trì tình trạng vệ sinh, ngăn nắp của khu vực làm việc trong suốt quá trình phục vụ;
- + Thực hiện kiểm tra và bàn giao khu vực làm việc sau khi kết thúc ca làm việc.

28.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin;
- + Chủ động phát hiện và báo cáo các vấn đề ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ;
- + Rèn luyện tinh thần làm việc nhóm.

29. Tên năng lực: Chuẩn bị và trình bày báo cáo

Mã: NLNC-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

29.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Phân biệt được các loại định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng tại bộ phận;
- + Trình bày được các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày báo cáo;
- + Giải thích cách thức chuẩn bị nguồn tài liệu phục vụ cho báo cáo.

29.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thu thập tài liệu, phối hợp với các bộ phận có liên quan trong thực hiện viết báo cáo tại bộ phận;
- + Đọc, phân tích và xử lý thông tin dữ liệu;
- + Vận dụng được kiến thức soạn thảo văn bản trong trình bày báo cáo;
- + Sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung báo cáo.

29.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Hình thành khả năng suy xét, phán đoán và giải thích thông tin;
- + Rèn luyện khả năng làm việc theo nhóm, trong một số trường hợp có khả năng làm việc độc lập và chịu phần lớn trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

30. Tên năng lực: Giám sát dịch vụ ăn uống

Mã: NLNC-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

30.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được các tiêu chuẩn phục vụ ăn uống trong nhà hàng, khách sạn và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;
- + Mô tả được quy trình chuẩn trong phục vụ khách từ khâu chuẩn bị, đón tiếp, phục vụ, thanh toán và tiễn khách;

- + Hiểu được các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường và an toàn lao động trong nhà hàng;
- + Nhận biết được các tiêu chuẩn về chất lượng món ăn, đồ uống và chất lượng phục vụ khách hàng;
- + Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp, chăm sóc khách hàng và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ;
- + Hiểu được vai trò của việc giám sát chất lượng dịch vụ trong nâng cao hình ảnh và hiệu quả hoạt động của nhà hàng.

30.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Theo dõi và kiểm tra việc thực hiện các quy trình phục vụ tại khu vực được phân công;
- + Giám sát việc chuẩn bị bàn ăn, dụng cụ phục vụ, khu vực phục vụ và các điều kiện phục vụ khách trước khi mở cửa đón khách;
- + Kiểm tra việc tuân thủ các quy định về vệ sinh cá nhân, vệ sinh khu vực phục vụ và an toàn thực phẩm của nhân viên;
- + Phát hiện các sai sót trong quá trình phục vụ và báo cáo hoặc đề xuất biện pháp xử lý phù hợp theo thẩm quyền;
- + Hỗ trợ giải quyết các yêu cầu thông thường và phản ánh của khách hàng trong quá trình phục vụ;
- + Ghi nhận và tổng hợp các thông tin liên quan đến chất lượng dịch vụ, mức độ hài lòng của khách hàng và các vấn đề phát sinh trong ca làm việc;
- + Phối hợp với bộ phận bếp, bar, thu ngân và các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ diễn ra liên tục và hiệu quả;
- + Sử dụng được các biểu mẫu, sổ theo dõi hoặc phần mềm quản lý để ghi nhận và báo cáo tình hình phục vụ.

30.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của các thông tin theo dõi, kiểm tra và báo cáo;
- + Thể hiện tác phong chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ tích cực trong quá trình làm việc.

31. Tên năng lực: Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm Mã: NLNC-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

31.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Mô tả cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm;

+ 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 sự hỗ trợ hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra cũng như cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc;

+ Giải thích cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu.

31.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Giám sát tiến độ và chất lượng công việc;

+ Hỗ trợ các thành viên trong nhóm;

+ Giải quyết các vấn đề liên quan đến thực hiện công việc.

31.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Rèn luyện tinh thần hoạt động nhóm và phối kết hợp trong công việc;

+ Hình thành tác phong làm việc khoa học, chuyên nghiệp.

32. Tên năng lực: Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông

Mã: NLNC-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

32.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Nhận diện được các loại phần mềm, các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản;

+ Phân biệt được các loại hình chính của công nghệ thông tin truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau.

32.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Đọc và xác định rõ các quy trình hướng dẫn sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng;

+ Nhập liệu đúng cách;

+ Áp dụng các nguyên tắc cơ bản về việc tạo và lưu trữ dữ liệu trên máy tính và các thiết bị lưu trữ khác;

+ Xử lý các lỗi cơ bản khác của hệ thống công nghệ thông tin.

32.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Rèn luyện tinh thần hoạt động nhóm và phối kết hợp trong công việc;

+ Hình thành tác phong làm việc khoa học, chuyên nghiệp.

33. Tên năng lực: Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông

Mã: NLNC-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

33.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được vai trò của công nghệ trong hoạt động phục vụ khách hàng tại nhà hàng;

+ Nhận biết được các thiết bị và phần mềm công nghệ thông dụng được sử dụng trong nhà hàng như máy POS, máy tính bảng nhận order, phần mềm bán hàng, phần mềm đặt bàn, thiết bị thanh toán điện tử và mã QR;

+ Mô tả được quy trình sử dụng các công cụ công nghệ trong tiếp nhận yêu cầu của khách, phục vụ món ăn, thanh toán và chăm sóc khách hàng;

+ Hiểu được các nguyên tắc cơ bản về bảo mật thông tin khách hàng và dữ liệu của doanh nghiệp;

+ Nhận biết được những lợi ích của việc ứng dụng công nghệ trong nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả công việc.

33.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Sử dụng được các thiết bị và phần mềm cơ bản phục vụ hoạt động nhà hàng theo đúng quy trình làm việc;

+ Thực hiện được việc nhận order, chuyển thông tin đến bộ phận bếp hoặc quầy bar thông qua hệ thống điện tử;

+ Cập nhật và tra cứu thông tin liên quan đến bàn ăn, món ăn, hóa đơn và thanh toán trên phần mềm quản lý nhà hàng.

33.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin được nhập và sử dụng trên hệ thống;

+ Có ý thức bảo quản thiết bị, sử dụng công nghệ an toàn và bảo mật thông tin khách hàng;

+ Chủ động học hỏi, cập nhật các công cụ công nghệ mới phục vụ công việc;

+ Thể hiện tác phong chuyên nghiệp, cẩn thận và trách nhiệm trong sử dụng các thiết bị và phần mềm phục vụ nhà hàng./.