

NỘI DUNG ÔN THI TỐT NGHIỆP BẬC TRUNG CẤP NGÀNH QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN

A/ MÔN THI LÝ THUYẾT NGHỀ

- Tự luận: 4-5 câu hỏi (Nội dung QTKS – 30 phút)
- Trắc nghiệm: 80 câu (chia đều cho 4 nội dung môn NV bàn, bar, buồng, lễ tân – 60 phút)
- Thời gian tổng cộng: 90 phút

Môn: QUẢN TRI KHÁCH SẠN (tự luận)

1. Những đóng góp tiên phong/sáng tạo hoặc độc đáo/nổi bật về một hoặc nhiều khía cạnh trong ngành của các nhà quản trị khách sạn.
2. Các bước chủ yếu khi thực hiện một dự án kinh doanh khách sạn hoặc nhà hàng.
3. Các hình thức liên kết phổ biến trong kinh doanh khách sạn.
4. Mối quan hệ giữa cấp bậc nhà quản trị và chức năng hoạch định.
5. Mối quan hệ giữa cấp bậc nhà quản trị và chức năng kiểm soát/kiểm tra.
6. Mối quan hệ giữa cấp bậc nhà quản trị và kỹ năng kỹ thuật.
7. Mối quan hệ giữa kỹ năng tư duy và chức năng hoạch định của nhà quản trị.
8. Mối quan hệ giữa kỹ năng nhân sự và chức năng tổ chức/điều khiển của nhà quản trị.
9. Các nhân tố trong môi trường cạnh tranh tác động đến khả năng mở rộng thị trường của một khách sạn hay nhà hàng.
10. Sự ảnh hưởng của đối thủ cạnh tranh trên thương trường đến sự thành công hay thất bại của một nhà hàng.
11. Các phân khúc khách đoàn, đặc điểm và vai trò.
12. Vai trò của tối đa hóa các hoạt động kinh doanh trong khách sạn.
13. Tổ chức các chương trình xúc tiến bán hàng trong khách sạn và nhà hàng.

14. Các bước triển khai khi thực hiện một chương trình xúc tiến bán hàng trong khách sạn hoặc nhà hàng.
15. Ý nghĩa của chỉ số “Occupancy percentage” đối với một khách sạn mới hoạt động.
16. Ý nghĩa của chỉ số “Food and Beverage Occupancy” đối với một nhà hàng mới hoạt động.
17. Các biện pháp giúp đảm bảo bán phòng (đã đặt cọc) vượt trội thành công.
18. Các biện pháp giúp đảm bảo bán phòng (chưa đặt cọc) vượt trội thành công.
19. Những ích lợi đối với khách sạn khi liên kết với một nhà hàng.
20. Các biện pháp giúp gia tăng công suất thuê phòng trong mùa thấp điểm.
21. Các chức năng quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn.
22. Vai trò của quản lý chất lượng dịch vụ trong khách sạn.

Môn: NGHIỆP VỤ BUỒNG (trắc nghiệm 20 câu)

Chương 1: Giới thiệu về bộ phận nhà buồng

Chương 2: Khoa học về vệ sinh

Chương 3: Trang thiết bị tiện nghi buồng khách

Chương 4: Quy trình vệ sinh buồng khách

Chương 5: Khu vực công cộng

Chương 6: Khu vực giặt ủi

Chương 7: Một số các quy định và quy trình

(Học sinh tham khảo thêm giáo trình thực hành nghiệp vụ buồng)

Môn: NGHIỆP VỤ LỄ TÂN (trắc nghiệm 20 câu)

Chương 1: Giới thiệu về bộ phận lễ tân

Chương 2: Bán hàng, tiếp thị

Chương 3: Đặt phòng

Chương 4: Thủ tục nhận phòng và đăng ký

Chương 5: Phục vụ khách lưu trú

Chương 6: Làm thủ tục trả phòng và nghiệp vụ thu ngân

Chương 7: Giao tiếp và xử lý các vấn đề phát sinh của khách

Môn: Nghiệp vụ Bar (trắc nghiệm 20 câu)

Phần 1: Các loại thức uống không cồn

- 1) Các loại thức uống không cồn không có chất kích thích
- 2) Các loại thức uống không cồn có chất kích thích

Phần 2: Các loại thức uống có cồn

- 1) Bia (thành phần, phân loại, tên thương mại, cách bảo quản, cách phục vụ)
- 2) Brandy (thành phần, phân loại, ký hiệu, tên thương mại, cách thưởng thức)
- 3) Whisky (thành phần, phân loại, tên thương mại, cách thưởng thức)
- 4) Gin (thành phần, phân loại, tên thương mại, cách thưởng thức)
- 5) Rum (thành phần, phân loại, tên thương mại, cách thưởng thức)
- 6) Tequila (thành phần, phân loại, tên thương mại, cách thưởng thức)
- 7) Vodka (thành phần, phân loại, tên thương mại, cách thưởng thức)

Phần 3: Rượu mùi

- 1) Thành phần, phân nhóm, đặc điểm một số loại rượu mùi.
- 2) Các loại rượu mùi có thể thay thế cho nhau

Phần 4: Rượu vang

- 1) Thành phần, phân nhóm, đặc điểm của từng nhóm.
- 2) Tên các giống nho phổ biến

- 3) Các thông tin trên nhãn chai, cách phục vụ, thưởng thức rượu vang

Phần 5: Cocktail

- 1) Thành phần, phân loại
- 2) Công thức một số Cocktail đơn giản
- 3) Nguyên tắc kết hợp giữa các loại rượu, sáng tạo cocktail

Môn: Nghiệp vụ Bàn (trắc nghiệm 20 câu)

Phần 1: Giới thiệu Nhà hàng

- 1) Phân loại nhà hàng
- 2) Chức năng, nhiệm vụ chính của nhân viên phục vụ nhà hàng
- 3) Các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ nhà hàng

Phần 2: Cơ sở vật chất kỹ thuật

- 1) Các trang thiết bị dụng cụ phục vụ ăn uống (nhóm gỗ, thủy tinh, sành sứ, vải, kim loại)
- 2) Cách bảo quản, yêu cầu về vệ sinh

Phần 3: Những kỹ năng và kiến thức phục vụ bàn

- 1) Tập quán ăn uống Á, Âu
- 2) Thực đơn (khái niệm, phân loại...)
- 3) Quy trình phục vụ ăn uống (theo kiểu À la carte, Set menu)
- 4) Các loại hình phục vụ phổ biến, đặc điểm, phân tích ưu và nhược điểm của từng loại hình
- 5) Kỹ thuật phục vụ (kỹ thuật đặt bàn, phục vụ món ăn cho khách, rót thức uống, phục vụ rượu vang, kỹ thuật thu dọn dụng cụ, thay gạt tàn...)
- 6) Các qui tắc khi phục vụ
- 7) Quy trình phục vụ tại phòng (room service)

Phần 4: Phục vụ tiệc

- 1) Các loại hình tiệc
- 2) Cách thức nhận đặt tiệc
- 3) Tổ chức phục vụ tiệc trà, hội nghị, hội thảo (đặc điểm, cách thức phục vụ...)
- 4) Tổ chức phục vụ tiệc đứng (đặc điểm, phân loại, cách thức phục vụ...)
- 5) Tổ chức phục vụ tiệc ngồi (đặc điểm, cách thức phục vụ...)

Phần 5: Quy trình giải quyết phàn nàn và sự cố của khách

- 1) Nguyên nhân khách phàn nàn
- 2) Quy trình giải quyết phàn nàn

B/ MÔN THI THỰC HÀNH NGHỀ

Nhiệm vụ bàn: Sinh viên hoàn thành các bước sau

- 1) Set menu cho 2 khách (bóc thăm thực đơn)
- 2) Wine service (phục vụ rượu vang có trong thực đơn)
- 3) Silver service (chia món chính vào đĩa cho khách)
- 4) Plate service (dùng kỹ năng bung 4 đĩa phục vụ khách)
- 5) Clear table (dọn bàn ăn cho khách, dọn đĩa ăn chính, đĩa bánh mì, dọn sơ bàn ăn)