

NỘI DUNG THI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÔN THI: LÝ THUYẾT TỔNG HỢP NGHỀ NGHIỆP

I. Nội dung thi:

Phần 1: Nghiệp vụ ẩm thực

1. Mục tiêu:

- Kỹ năng trong phục vụ ăn uống trong nhà hàng.
- Quy trình phục vụ cho khách đúng tiêu chuẩn.

2. Nội dung:

- 2.1. Chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ)
- 2.2. Phục vụ bữa ăn
- 2.3. Phục vụ rượu vang và thức uống khác
- 2.4. Thu dọn bữa ăn
- 2.5. Phục vụ hội nghị và tiệc
- 2.6. Kiến thức và kỹ năng xử lý các sự cố trong quá trình phục vụ khách

Phần 2: Nghiệp vụ pha chế thức uống

1. Mục tiêu:

- Kiến thức cơ bản về dụng cụ pha chế, các loại rượu, thức uống & cocktail.
- Cách pha chế một ly thức uống cơ bản.

2. Nội dung:

- 2.1. Khái quát về Bar
- 2.2. Quầy Bar và các dụng cụ
- 2.3. Các nguyên liệu hàng hóa trong Bar
- 2.4. Rượu vang
- 2.5. Cocktail và sáng tạo Cocktail

Phần 3: Nghiệp vụ buồng

1. Mục tiêu:

- Bộ phận buồng, trang thiết bị trong phòng của khách
- Quy trình làm phòng khách, phòng vệ sinh và các khu vực công cộng.

2. Nội dung:

- 2.1. Tổng quan về ngành nghề kinh doanh khách sạn
- 2.2. Giới thiệu về bộ phận nhà buồng
- 2.3. Khoa học về vệ sinh
- 2.4. Trang thiết bị tiện nghi buồng khách
- 2.5. Giới thiệu các trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh phòng khách
- 2.6. Quy trình vệ sinh phòng khách

- 2.7. Khu vực công cộng, khu vực giặt ủi
- 2.8. Công việc vệ sinh không thường xuyên
- 2.9. Dịch vụ bổ sung
- 2.10. Một số quy định và quy trình khác trong khách sạn

Phần 4: Nghiệp vụ lễ tân

1. Mục tiêu:

- Qui trình làm việc của nhân viên lễ tân, qui trình làm thủ tục ra vào khách sạn cho khách.
- Kỹ năng nghe điện thoại, nhận đặt buồng của khách.

2. Nội dung:

- 2.1. Tổng quan về bộ phận lễ tân
- 2.2. Các kỹ năng cần thiết & các công việc chuẩn bị trước khi vào ca
- 2.3. Kỹ năng nghe và xử lý cuộc gọi
- 2.4. Đặt buồng
- 2.5. An toàn và an ninh
- 2.6. Làm thủ tục nhận buồng & đăng ký khách sạn.
- 2.7. Các dịch vụ cho khách trong khách sạn
- 2.8. Trả phòng & nghiệp vụ thu ngân

Phần 5: Quản trị buồng phòng

1. Mục tiêu chương:

- Biết được cách xây dựng kế hoạch kinh doanh buồng phòng, quản lý cơ sở vật chất và chất lượng dịch vụ buồng

2. Nội dung chương:

- 2.1. Kế hoạch kinh doanh buồng, tổ chức lao động trong bộ phận buồng
- 2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ buồng
- 2.3. Quản lý cơ sở vật chất
- 2.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động

II. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức:

- + Trình bày và phân tích được tầm quan trọng của các bộ phận trong khách sạn.
- + Hiểu và làm được các qui trình phục vụ khách ăn uống trong nhà hàng, làm thủ tục cho khách khi đến khách sạn và vệ sinh phòng khách khi đang lưu trú tại khách sạn.

- Kỹ năng:

- + Phục vụ khách hàng ăn uống
- + Làm phòng ở, phòng vệ sinh cho khách sạch sẽ đúng tiêu chuẩn
- + Pha chế thức uống theo yêu cầu của khách đúng công thức & yêu cầu quầy bar
- + Thực hiện chào đón khách, làm thủ tục cho khách khi đến khách sạn nhanh, chính xác
- + Lên kế hoạch kinh doanh, quản lý tốt cơ sở vật chất phòng buồng
- + Quản lý chất lượng phòng buồng
- + Kỹ năng xử lý tình huống

2. Phương pháp: Trắc nghiệm (50% - 60 phút) + Tự luận (50% - 60 phút)

III. Tài liệu tham khảo:

- [1] Nguyễn Quyết Thắng (2015), *Giáo trình quản trị buồng từ lý thuyết đến thực tế*, Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội.
- [2] Bộ Văn hoá thể thao và du lịch (2015), *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam - nghề phục vụ buồng*, Hà Nội.
- [3] Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng*, Nhà xuất bản Tổng hợp, TP. Hồ Chí Minh.
- [4] Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam (do EU tài trợ) (2008), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ nhà hàng*, Hà Nội.
- [5]. Lê Thị Nga, Nguyễn Thị Thanh Hải (2006), *Giáo trình Lý thuyết kỹ thuật phục vụ Bar*, Nhà xuất bản Hà Nội, Hà Nội
- [6] Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2009), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam Nghiệp vụ lễ tân*, Tổng cục du lịch Việt Nam – Bộ Văn hóa, Thể Thao và Du lịch, Việt Nam.
- [7] Phạm Thị Thu Cúc (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân*, Nhà xuất bản Hà Nội, Việt Nam.