

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành theo quyết định số 186/2021/QĐ-CDHBXL, ngày 02/07/2021 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc)

Tên nghề: Quản trị khách sạn

Mã nghề: 60810201

Trình độ đào tạo: Cao đẳng nghề

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông hoặc tương đương

Thời gian đào tạo: 03 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung:

- Chương trình đào tạo Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn” nhằm trang bị cho người học có kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành về các nghiệp vụ cơ bản của khách sạn như: lễ tân, nhà hàng, buồng, ăn uống, phục vụ tiệc, hội nghị hội thảo. Với các môn học tự chọn được phân ba nhóm gắn với ba chuyên ngành hẹp: quản trị lưu trú, quản trị nhà hàng và quản trị hội nghị, hội thảo, người học có thể lựa chọn con đường thăng tiến, phát triển nghề nghiệp của mình theo một trong ba lĩnh vực đã nêu;

- Bên cạnh kiến thức, kỹ năng chung và chuyên sâu, chương trình đào tạo còn trang bị cho người học đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, phong cách chuyên nghiệp và sức khỏe tốt;

- Hoàn thành chương trình đào tạo, người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận lưu trú, ăn uống hoặc hội nghị hội thảo; có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại khách sạn vừa và lớn hoặc quản lý khách nhỏ khi có cơ hội thăng tiến.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

- Kiến thức:

+ Mô tả được vị trí, vai trò của khách sạn trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động khách sạn, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

+ Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn; mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn;

+ Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng và chế biến món ăn;

+ Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;

+ Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị con người, tài sản, tài chính, quản trị marketing khách sạn nói riêng;

+ Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;

+ Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận của khách sạn;

+ Trình được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khách sạn để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Kỹ năng:

+ Xây dựng được tính tự tin trong xử lý công việc.

+ Giao tiếp tốt với khách hàng bằng tiếng Việt và Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị; chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

+ Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;

+ Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;

+ Chủ trì hoặc tham gia xây dựng được một số kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;

+ Làm được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn;

+ ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;

+ Quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

+ Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo và phát hiện ra được các nguyên nhân và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

+ Hình thành được các nhóm làm việc và điều hành được hoạt động của nhóm.

- Chính trị, đạo đức:

+ Trình bày được một số kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác - Lê nin; tư tưởng Hồ Chí Minh về truyền thống yêu nước của dân tộc, của giai cấp công nhân Việt Nam, về vai trò lãnh đạo, đường lối chính sách của Đảng Cộng sản Việt Nam trong thời kỳ công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước;

+ Thực hiện được quyền, nghĩa vụ của người công dân nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

+ Nhận thức và biết giữ gìn, phát huy truyền thống của giai cấp công nhân; biết kế thừa và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc Việt Nam;

+ Tự giác học tập để nâng cao trình độ, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; vận dụng được những kiến thức đã học để tu dưỡng, rèn luyện trở thành người lao động có lương tâm

nghe nghiệp, chủ động, sáng tạo, có ý thức trách nhiệm cao; có lối sống khiêm tốn giản dị, trong sạch lành mạnh, có tác phong công nghiệp.

- Thể chất, quốc phòng:

+ Phân biệt được kiến thức, kỹ năng cơ bản và phương pháp tập luyện về thể dục thể thao nhằm bảo vệ và tăng cường sức khỏe, nâng cao thể lực để học tập, lao động trong lĩnh vực nghề nghiệp;

+ Mô tả được kiến thức, kỹ năng cơ bản trong chương trình Giáo dục quốc phòng - An ninh;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật và tự giác trong thực hiện nghĩa vụ bảo vệ Tổ quốc.

- Chính trị, đạo đức:

+ Có nhận thức đúng về đường lối xây dựng và phát triển đất nước, hiến pháp và pháp luật, ý thức được trách nhiệm của bản thân về lao động, tác phong, luôn vươn lên và tự hoàn thiện;

+ Có trách nhiệm, thái độ ứng xử, giải quyết vấn đề nghiệp vụ hợp lý.

- Thể chất và quốc phòng

+ Có sức khỏe, lòng yêu nghề, có ý thức đầy đủ với cộng đồng và xã hội;.

+ Có nhận thức đúng về đường lối xây dựng phát triển đất nước, chấp hành Hiến pháp và Pháp luật, ý thức được trách nhiệm của bản thân về lao động quốc phòng.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

- Sau khi tốt nghiệp, người học đủ khả năng đảm nhiệm một vị trí nhân viên viên lễ tân, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên phục vụ hội nghị.

- Tùy theo khả năng cá nhân, kinh nghiệm thực tiễn, môi trường công tác và loại hình khách sạn, người học có khả năng đảm đương các vị trí công tác cao hơn như giám sát bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc quản lý khách sạn nhỏ.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học:

- Số lượng môn học, mô đun: 40

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 119 tín chỉ

- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 435 giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2265 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 770 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1409 giờ

3. Nội dung chương trình:

Mã MH, MĐ	Tên môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
I	Các môn học chung	21	435	172	240	23
MH01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	4	75	36	35	4
MH05	Tin học	3	75	15	58	2

MH06	Tiếng Anh	6	120	57	57	6
II	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	97	2265	770	1409	86
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	14	240	154	71	15
MH07	Kinh tế vi mô	3	45	28	14	3
MH08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MH09	Cơ sở văn hoá Việt Nam	2	30	28	0	2
MH10	Quản trị học	2	30	14	14	2
MĐ11	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MĐ12	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH13	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	71	1740	518	1165	57
MĐ14	Tiếng anh chuyên ngành 1	8	180	56	116	8
MĐ15	Tiếng anh chuyên ngành 2	8	180	56	116	8
MH16	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	14	14	2
MH17	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MH18	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	0	2
MH19	Kế toán du lịch - khách sạn	2	30	28	0	2
MH20	Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch - khách sạn	3	45	42	0	3
MH21	Quản trị cơ sở vật chất và kỹ thuật khách sạn	2	30	28	0	2
MH22	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	14	29	2
MH23	Thống kê kinh doanh	3	45	28	14	3
MH24	Lễ tân ngoại giao	2	30	28	0	2
MH25	Văn hóa doanh nghiệp	2	30	28	0	2
MH26	Quản lý chất lượng dịch vụ	3	45	42	0	3
MH27	An ninh - an toàn trong khách sạn	2	45	14	29	2
MĐ28	Nghiệp vụ lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ29	Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn	4	90	28	58	4
MĐ30	Nghiệp vụ nhà hàng	3	60	28	29	3
MĐ31	Nghiệp vụ chế biến món ăn	4	90	28	58	4
MĐ32	Thực hành nghiệp vụ	2	60	0	59	1
MĐ33	Thực tập Tốt nghiệp	13	600	0	600	0
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	13	285	98	173	14
MĐ34	Quản trị buồng	2	45	14	29	2
MH35	Văn hóa ẩm thực	2	45	14	29	2
MĐ36	Quản trị lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ37	Quản trị tiệc	1	30	14	14	2
MĐ38	Quản trị nhà hàng	2	45	14	29	2
MH39	Nghiệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
MĐ40	Quản trị các dịch vụ giải trí	2	45	14	29	2

Tổng cộng	119	2700	942	1649	109
------------------	------------	-------------	------------	-------------	------------

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc: Áp dụng mô đun do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành.

4.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa: nhằm đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện:

- Để học sinh có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, cơ sở có thể bố trí tham quan, thực tập tại một số cơ sở doanh nghiệp sản xuất kinh doanh phù hợp với nghề đào tạo.

- Để giáo dục đạo đức, truyền thống, mở rộng nhận thức về văn hóa xã hội có thể bố trí cho sinh viên tham quan một số di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng tham gia các hoạt động xã hội do Đoàn trường chủ trì.

- Thời gian cho hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa vào thời điểm phù hợp.

4.3. Hướng dẫn kiểm tra, thi kết thúc môn học, mô-đun: Áp dụng theo thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/03/2017.

- Hình thức thi kết thúc môn học, mô đun: Viết, vấn đáp, trắc nghiệm, bài tập thực hành.

- Thời gian thi:

- + Lý thuyết: không quá 120 phút

- + Thực hành: không quá 8 giờ

- Thời gian thi các mô đun được tích hợp giữa lý thuyết và thực hành được tính vào giờ thực hành.

4.4. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp:

- Học sinh phải học hết chương trình đào tạo và đủ điều kiện thì được dự thi tốt nghiệp.

- Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: Môn Chính trị; Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp; Thực hành nghề nghiệp.

TT	Môn thi	Hình thức thi	Thời gian thi
1	Chính trị	Viết	120 phút
2	Lý thuyết	Viết	Không quá 180 phút
3	Thực hành	Thực hành	Không quá 24 giờ

- Quyền Hiệu trưởng căn cứ kết quả thi tốt nghiệp và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng theo quy định.

4.5. Các chú ý khác:

- Trình tự giảng dạy các môn học, mô đun đào tạo phải đảm bảo tính logic của việc truyền đạt và tiếp thu các mảng kiến thức, nhà trường cần quy định các môn học, mô đun đào tạo tiên quyết của môn học, mô đun đào tạo kế tiếp trong chương trình.

- Yêu cầu thực hiện, số lượng và hình thức bài tập (nếu có) của các môn học, mô đun đào tạo do giáo viên quy định, nhằm giúp người học nắm vững kiến thức lý thuyết, rèn luyện các kỹ năng thiết yếu của người công nhân.

- Trong chương trình này, các môn học, mô đun đều được đặt tên theo mức độ phổ thông nhằm tạo điều kiện cho học sinh, sinh viên có thể tiếp tục theo học liên thông để nâng cao trình độ sau này khi ra trường.

- Quy định về đơn vị thời gian và quy đổi thời gian như sau :

+ Đơn vị thời gian trong kế hoạch đào tạo được tính bằng tuần và giờ học.

+ Thời gian học tập trong kế hoạch đào tạo được quy đổi như sau:

* Một giờ học tích hợp (lý thuyết + thực hành); thực hành là 60 phút tính 01 giờ chuẩn; một giờ học lý thuyết là 45 phút tính 01 giờ chuẩn.

* Một ngày học thực hành, thực tập, học theo mô đun không quá 8 giờ học.

* Một ngày học lý thuyết không quá 6 giờ học.

* Mỗi tuần không học quá 40 giờ tích hợp; thực hành hoặc 30 giờ lý thuyết./.

Đồng Nai, ngày 02 tháng 07 năm 2021

**BAN GIÁM HIỆU
HIỆU TRƯỞNG**



Linh mục Nguyễn Văn Uy

**KHOA CHUYÊN MÔN
TRƯỞNG KHOA**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Nguyễn Xuân Khuê".

Nguyễn Xuân Khuê