BỘ LAO ĐỘNG TB &XH	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
TRƯỜNG CĐ HÒA BÌNH XUÂN LỘC	**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành theo quyết định số 186/2021/QĐ-CĐHBXL, 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 (Liên thông)

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: - Đã tốt nghiệp Trung cấp nghề và Tốt nghiệp trung học phổ thông;

Thời gian đào tạo: 01 năm

I. 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

+ 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;

+ 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.

1.3. Cơ hội việc làm

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 nghi. 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: 19
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 46 Tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương:180 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 820 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 336 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 451 giờ

3. Nội dung chương trình:

Mã MH/ MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/thực tập/bài tập	Thi/ Kiểm tra
I	**Các môn học chung**	**8**	**180**	**64**	**106**	**10**
MH01	Giáo dục chính trị	2	45	26	16	3
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	1	27	2
MH04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	2	30	15	14	1
MH05	Tin học	1	30	1	28	1
MH06	Tiếng Anh	1	30	12	16	2
II	**Các môn học mô đun cơ sở chuyên nghành**	**38**	**820**	**336**	**451**	**33**
II.1	**Môn học, mô đun cơ sở**	**3**	**45**	**28**	**14**	**3**
MH07	Kinh tế vi mô	3	45	28	14	3
II.2	**Môn học, mô đun chuyên môn**	**31**	**685**	**280**	**379**	**26**
MH08	Quản lý chất lượng dịch vụ	3	45	42	0	3
MH09	Tiếng anh chuyên ngành khách sạn	8	180	56	116	8
MH10	Kế toán du lịch - khách sạn	2	30	28	0	2
MH11	Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch - khách sạn	3	45	42	0	3

MH12	Quản trị cơ sở vật chất và kỹ thuật khách sạn	2	30	28	0	2
MH13	Lễ tân ngoại giao	2	30	28	0	2
MH14	Văn hóa doanh nghiệp	2	30	28	0	2
MH15	Thống kê kinh doanh	3	45	28	14	3
MĐ16	Thực hành nghiệp vụ	1	30	0	29	1
MĐ17	Thực tập tốt nghiệp	5	220	0	220	0
II.3	**Môn học, mô đun tự chọn**	**4**	**90**	**28**	**58**	**4**
MĐ18	Quản trị lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ19	Quản trị các dịch vụ giải trí	2	45	14	29	2
Tổng cộng		**46**	**1000**	**400**	**557**	**43**

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện.

4.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

Cần căn cứ vào điều kiện cụ thể, khả năng của mỗi trường và kế hoạch đào tạo hàng năm theo từng khóa học, lớp học và hình thức tổ chức đào tạo đã xác định trong chương trình đào tạo và công bố theo từng ngành, nghề để xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa đảm bảo đúng quy định.

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun:

Thời gian tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun cần được xác định và có hướng dẫn cụ thể theo từng môn học, mô đun trong chương trình đào tạo.

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

- Đối với đào tạo theo niên chế:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo theo từng ngành, nghề và có đủ điều kiện thì sẽ 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

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp, kết quả bảo vệ chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp của người học và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng và công nhận danh hiệu kỹ sư thực hành hoặc cử nhân thực hành (đối với trình độ cao đẳng) theo quy định của trường.

- Đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy tín chỉ:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ, cao đẳng và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp ngay cho người học hoặc phải làm chuyên đề, khóa luận làm điều kiện xét tốt nghiệp.

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu kỹ sư thực hành hoặc cử nhân thực hành (đối với trình độ cao đẳng) theo quy định của trường.

Đồng Nai, ngày 02 tháng 07 năm 2021

BAN GIÁM HIỆU
HIỆU TRƯỞNG

BỘ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC

Linh mục Nguyễn Văn Uy

KHOA CHUYÊN MÔN
TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Xuân Khuê