

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

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

**Tên ngành, nghề:** Quản Trị Khách Sạn

**Mã ngành, nghề:** 5810201

**Trình độ đào tạo:** Trung cấp

**Hình thức đào tạo:** Chính quy

**Đối tượng tuyển sinh:** Tốt nghiệp Trung học phổ thông hoặc tương đương;  
Tốt nghiệp Trung học cơ sở;

**Thời gian đào tạo:** 2,5 năm

### 1. Mục tiêu đào tạo

#### 1.1. Mục tiêu chung:

- Chương trình đào tạo TCN “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 gắn với chuyên ngành hẹp: quản trị lưu trú, quản trị nhà hàng người học có thể lựa chọn con đường thăng tiến, phát triển nghề nghiệp của mình theo một trong 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:**

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;

- Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn - nhà hàng trong ngành du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn - nhà hàng 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;
- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất và quản trị các bộ phận nghiệp vụ chuyên môn như: Lễ tân, buồng, ẩm thực;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, pha chế thức uống và chế biến món ăn;
- Mô tả được các quy trình quản lý của các bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng, bếp;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;
- 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 bày 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;
- 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.

### **Kỹ năng**

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, nhà hàng hoặc bộ phận yến tiệc, hội nghị - hội thảo;
- 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;
- Thực hiện đúng quy trình quản lý tại các vị trí công việc của quản lý bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo tiêu chuẩn của khách sạn;
- Quản lý nhân sự, tài sản, công cụ và tài chính tại các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo đúng tiêu chuẩn qui định của khách sạn;
- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;
- 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;
- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;

- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;
- 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;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

### 1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;
- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;
- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

### 1.4. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

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:

- |                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| - Lễ tân;                | - Phụ bếp;          |
| - Buồng;                 | - An ninh;          |
| - Nhà hàng;              | - Lễ tân;           |
| - Kinh doanh - tiếp thị; | - Quản lý buồng;    |
| - Phụ bar;               | - Quản lý nhà hàng; |

### 1.5. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;
- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

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

- Số lượng môn học, mô đun: 31
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 74 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 255 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1445 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 406 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 984 giờ

### 3. Nội dung chương trình:

Mã MH, MĐ	Tên Môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>13</b>	<b>255</b>	<b>106</b>	<b>134</b>	<b>15</b>
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng – An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh	5	90	42	42	6
<b>II</b>	<b>Môn học, mô đun cơ sở, Chuyên Môn</b>	<b>61</b>	<b>1445</b>	<b>406</b>	<b>984</b>	<b>55</b>
<b>II.1</b>	<b>Môn học, mô đun cơ sở</b>	<b>11</b>	<b>195</b>	<b>98</b>	<b>85</b>	<b>12</b>
MH07	Tổng quan du lịch	2	30	14	14	2
MH08	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	30	14	14	2
MH09	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
MĐ10	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MĐ11	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH12	Quản trị học	2	30	14	14	2
<b>II.2</b>	<b>Môn học, mô đun chuyên môn</b>	<b>41</b>	<b>1055</b>	<b>238</b>	<b>784</b>	<b>33</b>
MĐ13	Tiếng anh chuyên ngành 1	4	90	28	58	4
MĐ14	Tiếng anh chuyên ngành 2	4	90	28	58	4
MH15	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	14	14	2
MH16	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	0	2
MH17	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MH18	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	14	29	2
MĐ19	Nghiệp vụ lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ20	Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn	4	90	28	58	4
MĐ21	Nghiệp vụ nhà hàng	3	60	28	29	3
MĐ22	Nghiệp vụ chế biến món ăn	4	90	28	58	4
MH23	An ninh - an toàn trong khách sạn	2	45	14	29	2
MĐ24	Thực hành nghiệp vụ 1	1	10	0	9	1
MĐ25	Thực hành nghiệp vụ 2	1	20	0	19	1
MĐ26	Thực tập tốt nghiệp	8	380	0	380	0
<b>II.3</b>	<b>Môn học, mô đun tự chọn</b>	<b>9</b>	<b>195</b>	<b>70</b>	<b>115</b>	<b>10</b>

MĐ27	Quản trị tiệc	1	30	14	14	2
MH28	Văn hoá ẩm thực	2	45	14	29	2
MĐ29	Quản trị buồng	2	45	14	29	2
MĐ30	Quản trị nhà hàng	2	45	14	29	2
MH31	Nghiệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
<b>Tổng cộng</b>		<b>74</b>	<b>1700</b>	<b>512</b>	<b>1118</b>	<b>70</b>

#### **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.

<b>TT</b>	<b>Môn thi</b>	<b>Hình thức thi</b>	<b>Thời gian thi</b>
1	Chính trị	Viết	90 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 hoặc 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 (lý thuyết + thực hành); 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**

**Nguyễn Xuân Khuê**