

UBND TỈNH NINH THUẬN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG
Ngành: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÃ NGHỀ: 6810201

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ - CDN ngày tháng năm 2017 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Nghề Ninh Thuận)

Ninh Thuận - Năm 2017

UBND TỈNH NINH THUẬN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
NINH THUẬN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ - CDN ngày tháng năm 2017 của
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nghề Ninh Thuận)

Tên nghề: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

Mã nghề: 6810201

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Loại hình đào tạo: Chính quy

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

Thời gian đào tạo: 2-3 năm

I. Mục tiêu đào tạo

- Chương trình đào tạo Cao đẳng nghề Quản trị khách sạn nhằm trang bị cho người học kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực tế, kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội và pháp luật đáp ứng yêu cầu công việc nghề nghiệp; Kiến thức về công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu công việc; Kiến thức thực tế về quản lý, nguyên tắc và phương pháp lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát, đánh giá các quá trình thực hiện trong phạm vi của nghề Quản trị khách sạn;

- 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;

- 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.

1. Kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp:

a/ Kiến thức:

+ 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 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;

b/ Kỹ năng cứng:

- + 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;
- + 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 các loại báo cáo, soạn thảo văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn;
- + Xây dựng tính tự tin trong xử lý công việc;
- + 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.

c/ Kỹ năng mềm:

- Phân tích và xử lý thông tin: Trang bị cho sinh viên khả năng phân tích và xây dựng các mô hình, các yêu cầu và giới hạn mục tiêu thiết kế và ứng dụng, thông qua các phần mềm mô phỏng, mô hình hóa các hệ thống trong ngành Quản trị khách sạn
- + Có ý thức tự giác chấp hành kỷ luật lao động, lao động có kỹ thuật, có chất lượng và năng suất cao;
- + Tích cực học tập và rèn luyện đạo đức để nâng cao trình độ, đáp ứng yêu cầu của công việc.

- Giải quyết vấn đề: Trang bị cho sinh viên kỹ năng giải quyết vấn đề đặt ra trong ngành Quản trị khách sạn thông qua các phần mềm chuyên dùng và đồ án môn học (nếu có)

- Giao tiếp: Trang bị cho sinh viên những kỹ năng trình bày, giải thích những giải pháp phức tạp, giải pháp thay thế thông qua các báo cáo kỹ thuật theo tiêu chuẩn chuyên nghiệp (đồ án môn học, đồ án tốt nghiệp, hoặc các báo cáo thuyết trình chuyên môn, các đề tài nghiên cứu khoa học).

- Làm việc theo nhóm: Trang bị cho sinh viên cách làm việc hiệu quả trong các vai trò khác nhau, như tổ chức, quản lý để đạt hiệu quả từ nhóm sinh viên có những sở thích, môi trường sống và trình độ kỹ thuật chuyên môn nghiệp vụ khác nhau.

- Ngoại ngữ: Trang bị cho sinh viên kiến thức ngoại ngữ tương đương - Cấp độ 4: khoảng điểm TOEIC 250 – 295; và am hiểu kiến thức tiếng Anh chuyên ngành

2. Chính trị, đạo đức; Thể chất và quốc phòng

- Chính trị, đạo đức:

+ Thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; tuân thủ, tôn trọng pháp luật;

+ Nhận thức đúng đắn vai trò lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam và mục tiêu chủ nghĩa xã hội;

+ Nâng cao lòng tự hào dân tộc, xây dựng lối sống lành mạnh, yêu lao động, phát huy truyền thống văn hóa của dân tộc Việt Nam;

+ Rèn luyện đạo đức nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, tính trách nhiệm và tác phong chuyên nghiệp;

+ Hình thành được ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu công việc;

+ Hình thành được phương pháp nghiên cứu của các vấn đề theo quan điểm biện chứng lịch sử và cụ thể;

- Thể chất, quốc phòng:

+ Trình bày được quan điểm quốc phòng toàn dân, sẵn sàng tham gia bảo vệ độc lập chủ quyền quốc gia, rèn luyện sức khỏe;

+ Thực hiện được các kỹ năng cơ bản để duy trì và phát triển thể chất và triển khai thực hiện được một số nhiệm vụ về bảo vệ an ninh quốc gia.

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 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.

II. Khối lượng kiến thức tối thiểu và thời gian khóa học:

- Số lượng môn học, mô đun: 36
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 127tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 465 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2010 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 941 giờ; Thực hành/thực tập/thí nghiệm/bài tập/ thảo luận: 1694giờ
- Thời gian khóa học: 2-3 năm.

Mã MH/ MD	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/b ài tập/thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung	23	465	187	248	30
MH 01	Chính trị	5	90	60	24	6
MH 02	Pháp luật	2	30	22	6	2
MH 03	Giáo dục thể chất	2	60	4	52	4
MH 04	Giáo dục quốc phòng - An ninh	3	75	36	36	3
MH 05	Tin học	3	60	15	41	4
MH 06	Ngoại ngữ (Anh văn)	6	120	35	75	10
MH 07	Kỹ năng mềm	2	30	15	14	1
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	94	2010	754	1126	130
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	12	225	129	86	10
MH08	Tổng quan du lịch	2	45	30	13	2

MH09	Giao tiếp trong kinh doanh	2	45	25	18	2
MH10	Quản trị nhân sự - hành chính	2	45	17	26	2
MH11	Quản trị học	3	45	30	13	2
MH12	Quản lý chất lượng dịch vụ	3	45	27	16	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	82	1785	625	1040	120
MH13	Marketing du lịch	4	60	30	28	2
MH14	Tiếng Anh chuyên ngành 1	6	120	60	48	12
MH15	Tiếng Anh chuyên ngành 2	4	90	40	42	8
MH16	Ngoại ngữ (Tiếng Nga)	6	120	50	60	10
MĐ17	Nghiệp vụ lễ tân 1	3	90	20	65	5
MĐ18	Nghiệp vụ lễ tân 2	5	120	30	82	8
MĐ19	Nghiệp vụ lễ tân 3	3	90	20	65	5
MH20	Quản lý lễ tân	3	60	25	32	3
MH21	Quản lý tài chính nhà hàng - khách sạn	3	45	30	13	2
MH22	An ninh – an toàn trong khách sạn- nhà hàng	2	30	15	14	1
MH23	Quản trị cơ sở vật chất và kỹ thuật khách sạn	2	30	15	13	2
MĐ24	Nghiệp vụ buồng khách sạn 1	5	120	30	82	8
MĐ25	Nghiệp vụ buồng khách sạn 2	5	120	30	82	8
MH26	Quản lý buồng phòng	3	60	25	32	3
MH27	Văn hóa ẩm thực	2	45	30	13	2
MĐ28	Nghiệp vụ nhà hàng 1	5	120	30	80	10
MĐ29	Nghiệp vụ nhà hàng 2	5	120	30	80	10
MH30	Quản lý dịch vụ nhà hàng	3	60	30	27	3
MĐ31	Nghiệp vụ chế biến món ăn	5	120	30	80	10
MĐ32	Pha chế đồ uống (bartender)	3	60	20	37	3

MĐ33	Tổ chức sự kiện	3	60	20	37	3
MĐ34	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	15	28	2
III.	Thực tập	10	320		320	
MĐ35	Thực tập 1	2	80		80	
MĐ36	Thực tập 2	8	240		240	
TỔNG CỘNG		127	2795	941	1694	160

1. Chương trình môn học, mô đun đào tạo:

(Nội dung chi tiết có Phụ lục kèm theo)

2. Hướng dẫn sử dụng chương trình

2.1 Hướng dẫn sử dụng chương trình đào tạo

- Đơn vị thời gian trong kế hoạch đào tạo được tính bằng năm học, học kỳ, tuần và giờ học;

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

+ Một giờ học Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/bài tập/thảo luận 60 phút; một giờ học lý thuyết là 45 phút;

+ 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 thực hành hoặc 30 giờ lý thuyết.

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

- Học tập nội quy quy chế và giới thiệu nghề nghiệp cho sinh viên khi mới nhập trường;

- Tổ chức tham quan, thực nghiệm tại các cơ sở;

- Tham gia các hoạt động hỗ trợ khác để rèn luyện sinh viên;

- Thời gian và nội dung hoạt động giáo dục ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa như sau:

Số TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày

2	Văn hóa, văn nghệ: - Qua các phương tiện thông tin đại chúng; - Sinh hoạt tập thể.	Ngoài giờ học hàng ngày từ 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)
3	Hoạt động thư viện: Ngoài giờ học, sinh viên có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật
5	Bồi dưỡng kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phỏng vấn, tìm việc ...	Trong giờ sinh hoạt khoa 01 lần/học kỳ.
6	Thăm quan, dã ngoại	Mỗi học kỳ 1 lần

2.3. Hướng dẫn thi kết thúc môn học, mô đun

Thực hiện theo Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTĐ ngày 13 tháng 3 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội:

- Kiểm tra định kỳ được thực hiện theo kế hoạch được quy định trong chương trình môn học, mô-đun;

- Kiểm tra viết và thực hành:

TT	Số giờ	Lý thuyết	Thực hành/tích hợp	Ghi chú
1	Từ 30 – dưới 60	60 phút	4 giờ	
2	Từ 60 - dưới 120	90 phút	4 giờ	
3	Từ 120 trở lên	120 phút	4 - 8 giờ	

-Kiểm tra vấn đáp:

Kiểm tra vấn đáp có thời gian cho 1 thí sinh là 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời.

Riêng các môn học/mô đun đặc thù thời gian làm bài cụ thể do Hiệu trưởng xem xét quyết định.

- Kiểm tra trắc nghiệm:

+ Từ dưới 60 giờ: Từ 40 – 50 câu với thời gian kiểm tra 40 – 50 phút;

+ Từ 60 giờ trở lên: Từ 50 - 60 câu với thời gian kiểm tra 50 - 60 phút.

2.4. Hướng dẫn thi tốt nghiệp

Thực hiện theo Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13 tháng 3 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội:

Số TT	Môn thi	Hình thức thi	Thời gian thi
1	Chính trị	Viết	120 phút
2	Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp	Viết	120 phút.
3	Thực hành nghề nghiệp	Bài thi thực hành kỹ năng tổng hợp	8 giờ

2.5. Các chú ý khác:

Trường hợp cần thiết nghiên cứu, xây dựng đề án, đề xuất giải pháp mới trong các lĩnh vực Quản trị khách sạn. Hiệu trưởng xem xét cho phép triển khai thực hiện theo nhóm hoặc cá nhân được thẩm định cho điểm tốt nghiệp thay cho thi tốt nghiệp thực hành nghề.

HIỆU TRƯỞNG