

UBND TỈNH NINH THUẬN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
NINH THUẬN

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

KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO

1. Nghề đào tạo: **Quản trị khách sạn** Mã nghề: **6810201**
2. Trình độ đào tạo: **Cao đẳng** Lớp: **CD QTKS – K18**
3. Đối tượng tuyển sinh: **Tốt nghiệp Trung học phổ thông hoặc tương đương**
4. Mục tiêu đào tạo:

4.1. Kiến thức, kỹ năng:

- 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;

- Kỹ năng:

+ 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.

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

- Chính trị, đạo đức:

- + Có hiểu biết về một số kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác - Lê nin và tư tưởng Hồ Chí Minh; Hiến pháp, Pháp luật của nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam;
- + Có hiểu biết về đường lối phát triển kinh tế của Đảng, thành tựu và định hướng phát triển công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước;
- + Giáo dục cho người học lòng yêu nước, yêu Chủ nghĩa Xã hội và những hiểu biết cần thiết về quốc phòng toàn dân để xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam Xã hội Chủ nghĩa;
- + Có đạo đức, yêu nghề và có lương tâm nghề nghiệp;
- + Có ý thức tổ chức kỷ luật và tác phong công nghiệp, nghiêm túc, trung thực, cẩn thận, tỷ mỉ, chính xác;
- + Tuân thủ các quy định của luật kế toán, tài chính, chịu trách nhiệm cá nhân đối với nhiệm vụ được giao;
- + Có tinh thần tự học, tự nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng nhu cầu của công việc.

- Thể chất, quốc phòng:

- + Có đủ sức khoẻ để học tập, công tác lâu dài, sẵn sàng phục vụ sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc;
- + Hiểu biết một số phương pháp luyện tập và đạt kỹ năng cơ bản một số môn thể dục, thể thao như: thể dục, điền kinh, bóng chuyền;
- + Có hiểu biết cơ bản về công tác quốc phòng toàn dân, dân quân tự vệ;
- + Có kiến thức và kỹ năng cơ bản về quân sự phổ thông cần thiết của người chiến sĩ, vận dụng được trong công tác bảo vệ trật tự trị an;

+ Có ý thức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ quân sự bảo vệ Tổ quốc.

4.3. Cơ hội việc làm:

Sau khi tốt nghiệp, người học đủ khả năng đảm nhiệm một vị trí nhân 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.

5. Khoá học:

Ban hành kèm theo Quyết định số: 165 /QĐ-CDN ngày 08 tháng 9 năm 2018 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nghề Ninh Thuận.

6. Thời gian khoá học: **2,5** năm (*từ 10/9/2018 đến 10/03/2021*)

7. Thời gian học tập: **84** tuần, trong đó thời gian ôn, kiểm tra hết môn học/mô-đun, thời gian ôn, thi tốt nghiệp: 190 giờ.

8. Thời gian khai, bế giảng, nghỉ lễ, nghỉ hè và dự phòng: 25 tuần

9. Quyết định phê duyệt chương trình:

Ban hành kèm theo Quyết định số: 96/QĐ-CDN ngày 16 tháng 8 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nghề Ninh Thuận.

6	Ngoại ngữ (Anh văn)	120	35	75	10	120				
7	Kỹ năng mềm	30	15	14	1	30				
8	Tổng quan du lịch	45	30	13	2	45				
9	Giao tiếp trong kinh doanh	45	25	18	2	45				
10	Quản trị nhân sự - hành chính	45	17	26	2		45			
11	Quản trị học	45	30	13	2		45			
12	Quản lý chất lượng dịch vụ	45	27	16	2		45			
13	Marketing du lịch	60	30	28	2		60			
14	Tiếng Anh chuyên ngành 1	120	60	48	12		120			
15	Tiếng Anh chuyên ngành 2	90	40	42	8		90			
16	Ngoại ngữ (Tiếng Nga)	120	50	60	10		120			
17	Nghiệp vụ lễ tân 1	90	20	65	5			90		
18	Nghiệp vụ lễ tân 2	120	30	82	8			120		
19	Nghiệp vụ lễ tân 3	90	20	65	5			90		
20	Quản lý lễ tân	60	25	32	3			60		
21	Quản lý tài chính nhà hàng -khách sạn	45	30	13	2			45		
22	An ninh – an toàn trong khách sạn- nhà hàng	30	15	14	1			30		
23	Quản trị cơ sở vật chất và kỹ thuật	30	15	13	2			30		

	khách sạn									
24	Nghiệp vụ buồng khách sạn 1	120	30	82	8			120		
25	Nghiệp vụ buồng khách sạn 2	120	30	82	8				120	
26	Quản lý buồng phòng	60	25	32	3				60	
27	Văn hóa ẩm thực	45	30	13	2				45	
28	Nghiệp vụ nhà hàng 1	120	30	80	10				120	
29	Nghiệp vụ nhà hàng 2	120	30	80	10				120	
30	Quản lý dịch vụ nhà hàng	60	30	27	3				60	
31	Nghiệp vụ chế biến món ăn	120	30	80	10					120
32	Pha chế đồ uống (bartender)	60	20	37	3					60
33	Tổ chức sự kiện	60	20	37	3					60
34	Nghiệp vụ thanh toán	45	15	28	2					45
35	Thực tập 1	80		80						80
36	Thực tập 2	240		240						240
	Tổng cộng	2795	941	1694	160	555	525	585	525	605

III. THI TỐT NGHIỆP

STT	Môn thi tốt nghiệp	Hình thức thi	Thời gian thi
1	Chính trị	- Thi viết	- Không quá 120 phút
2	Kiến thức, kỹ năng: - Lý thuyết tổng hợp - Thực hành nghiệp vụ tổng hợp	- Thi viết, vấn đáp, trắc nghiệm - Bài thi thực hành kỹ năng tổng hợp	- Không quá 120 phút - Không quá 8 giờ

Ninh Thuận, ngày tháng năm 2018

**PHÓ HIỆU TRƯỞNG
PHỤ TRÁCH**

Đã ký

Phan Văn Chiến