

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG**

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO  
TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG  
NGÀNH: QUẢN TRỊ LỄ TÂN  
Mã ngành:**

**Khánh Hòa, năm 2017**

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 56/QĐ-CDDLNT, ngày 27/4/2017 của  
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang)

**Tên ngành, nghề: Quản trị lễ tân**

**Mã ngành, nghề:**

**Trình độ đào tạo: Cao đẳng**

**Hình thức đào tạo: Chính quy**

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

**Thời gian đào tạo: 2 - 2,5 năm**

### 1. Mục tiêu đào tạo:

#### 1.1. Mục tiêu chung:

Là nhằm đào tạo nhân lực trực tiếp cho Quản trị lễ tân, có năng lực hành nghề tương ứng với trình độ đào tạo Quản trị lễ tân; có đạo đức, sức khỏe; có trách nhiệm nghề nghiệp; có khả năng sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; bảo đảm nâng cao năng suất, chất lượng lao động; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học có khả năng tìm việc làm quản trị lễ tân, tự tạo việc làm hoặc học lên trình độ cao hơn.

*\* Chính trị, đạo đức; Thể chất và quốc phòng*

*- 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 hoá - hiện đại hoá đất nước;

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

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

+ Có nhận thức và biết giữ gìn, phát huy truyền thống của giai cấp công nhân; biết kế thừa và phát huy bản sắc văn hoá 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 nghề 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.

### ***1.2. Mục tiêu cụ thể:***

Đào tạo trình độ cao đẳng để người học có năng lực thực hiện được các công việc của trình độ trung cấp và giải quyết được các công việc có tính phức tạp của chuyên ngành hoặc nghề; có khả năng sáng tạo, ứng dụng kỹ thuật, công nghệ hiện đại vào công việc, hướng dẫn và giám sát được người khác trong nhóm thực hiện công việc. Và được cụ thể hóa bằng các nội dung cụ thể sau:

- Về mặt kiến thức: (bao gồm kiến thức thực tế và kiến thức lý thuyết)
- + Kiến thức thực tế và lý thuyết rộng trong phạm vi của ngành, nghề quản trị lễ tân;
- + Kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội và pháp luật đáp ứng yêu cầu công việc nghề nghiệp và hoạt động xã hội thuộc lĩnh vực chuyên môn;
- + 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 ngành, nghề quản trị lễ tân;
- + Trình bày và giải thích được vai trò, vị trí, nhiệm vụ của từng chức danh thuộc bộ phận lễ tân trong khách sạn, cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân, mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn, yêu cầu đối với nhân viên lễ tân khách sạn, hoạt động của bộ phận lễ tân qua các giai đoạn phục vụ khách;
- + Trình bày các quy định về đồng phục, trang phục và phương pháp trang điểm cá nhân trước khi vào ca làm việc;
- + Liệt kê và Trình bày được cách sử dụng các trang thiết bị được trang bị tại bộ phận lễ tân;
- + Trình bày giải thích được những việc cần chuẩn bị trước ca làm việc;
- + Nêu và phân tích được quy trình nhận, bàn giao ca;
- + Trình bày được phương pháp giao tiếp qua điện thoại, trực tiếp, văn bản;
- + Liệt kê được các phương pháp bán hàng;
- + Trình bày và phân tích được các quy trình nghiệp vụ: đăng ký giữ chỗ, đón tiếp và đăng ký khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, trả buồng và thanh toán;
- + Trình bày được quy trình thanh toán đối với các hình thức thanh toán khác nhau;
- + Nêu được và giải thích được các quy định về an toàn an ninh trong khách sạn;
- + Trình bày và phân tích được các loại báo cáo bán hàng;

+ Trình bày và phân tích ý nghĩa và tầm quan trọng và những công việc cần chuẩn bị khi trước khi tiến hành việc đào tạo tại bộ phận và việc giám sát sự phục vụ khách của nhân viên.

- Về mặt kỹ năng: (bao gồm kỹ năng nhận thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp ứng xử)

+ Kỹ năng nhận thức và tư duy sáng tạo để xác định, phân tích và đánh giá thông tin trong phạm vi rộng;

+ Kỹ năng thực hành nghề nghiệp, giải quyết phần lớn các công việc phức tạp trong phạm vi ngành, nghề quản trị lễ tân;

+ Kỹ năng nhận thức, tư duy sáng tạo để xác định, phân tích và đánh giá thông tin trong phạm vi rộng;

+ Kỹ năng truyền đạt hiệu quả các thông tin, ý tưởng, giải pháp tới người khác tại nơi làm việc;

+ Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;

+ Xây dựng được kế hoạch hoạt động của bộ phận lễ tân;

+ Tổ chức triển khai các hoạt động của bộ phận lễ tân;

+ Kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận lễ tân;

+ Thực hiện thành thạo các quy định về đồng phục, trang phục và phương pháp trang điểm cá nhân trước khi vào ca làm việc;

+ Kiểm tra và sử dụng thành thạo cách sử dụng các trang thiết bị được trang bị tại bộ phận lễ tân;

+ Thực hiện thành thạo những việc cần chuẩn bị trước ca làm việc;

+ Thực hiện thành thạo quy trình nhận, bàn giao ca;

+ Giao tiếp thành thạo với khách trong nước và khách quốc tế;

+ Áp dụng thành thạo các phương pháp bán hàng cho những đối tượng khách khác nhau;

+ Thực hiện thành thạo các quy trình nghiệp vụ: đăng ký giữ chỗ, đón tiếp và đăng ký khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, trả buồng và thanh toán;

+ Thực hiện thành thạo nghiệp vụ thanh toán;

+ Thực hiện thành thạo các quy định về an toàn an ninh trong khách sạn;

+ Lập và xử lý thành thạo các loại báo cáo bán hàng;

+ Tham gia tuyển dụng và đào tạo được nhân viên tại bộ phận lễ tân;

+ Tổ chức giám sát sự phục vụ khách của nhân viên thuộc bộ phận lễ tân;

+ Có khả năng xử lý các tình huống phát sinh một cách linh hoạt, khoa học;

- + Tổ chức thực hiện công việc theo nhóm thành thạo.
- *Mức độ tự chủ và trách nhiệm cá nhân: (trong việc áp dụng kiến thức, kỹ năng để thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn)*
- + Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;
- + Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;
- + Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm.

### **1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:**

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo Cao đẳng, sinh viên sẽ:

*\* Ngay sau khi tốt nghiệp:*

1. Làm nhân viên bộ phận lễ tân tại các cơ sở lưu trú từ 1 đến 5 sao; các tòa nhà cao tầng và cơ quan hành chính
2. Nhân viên kinh doanh tiếp thị tại các cơ sở lưu trú từ 1 đến 5 sao.

*\* Và sau một thời gian có kinh nghiệm làm việc:*

3. Làm giám sát viên bộ phận lễ tân.
4. Giám đốc bộ phận tiền sảnh.
5. Giám đốc kinh doanh, tiếp thị.

*Tại các khách sạn từ 1 đến 5 sao*

Học tập lên trình độ đại học hoặc tương đương ngành, nghề quản trị lễ tân.

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

- Số lượng Môn học, Mô đun: 34
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 91 Tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung: 450 giờ
- Khối lượng các Môn học, Mô đun chuyên môn: 1.935 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 420 giờ; Thực hành, thực tập: 1078 giờ.

### **3. Nội dung chương trình:**

Mã MH/MĐ	Tên Môn học/ Mô đun	Tổng số tín chỉ	Tổng	Thời gian học tập (giờ)				Kiểm tra/th i
				Lý thuyết		Thực hành TT/TN/BT/TL		
				Thực học	Tự học có HD	Thực học	Tự học có HD	
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>18</b>	<b>236</b>	<b>313</b>	<b>166</b>	<b>19</b>
11106002	Chính trị	4	0	0	60	56	30	4
11106001	Pháp luật	2	0	8	56	0	1	2
11206003	Giáo dục thể chất	2	0	0	0	58	30	2
11106004	Giáo dục An ninh Quốc phòng	3	5	5	30	57	30	3
11106005	Tin học cơ bản	3	5	5	30	57	30	3
11106006	Tiếng Anh cơ bản	5	20	0	60	85	45	5
<b>II</b>	<b>Các môn học, mô đun chuyên môn</b>	<b>71</b>	<b>830</b>	<b>75</b>	<b>750</b>	<b>1390</b>	<b>470</b>	<b>57</b>
<b>II.1</b>	<b>Môn học, mô đun cơ sở</b>	<b>8</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>120</b>	<b>112</b>	<b>56</b>	<b>8</b>
11201001	Nhập môn du lịch học	2	45	15	30	28	14	2
11201002	Nhận biết tâm lý khách du lịch và thực hiện giao tiếp	2	45	15	30	28	14	2
11 201003	Quản trị du lịch	2	5	5	30	28	14	2

11201004	Marketing du lịch	2	45	15	30	28	14	2
<b>II.2</b>	<b><i>Các môn học, mô đun chuyên môn</i></b>	<b>57</b>	<b>500</b>	<b>70</b>	<b>540</b>	<b>1194</b>	<b>372</b>	<b>43</b>
11201005	Tiếng Anh chuyên ngành 1	4	05	0	60	71	36	4
11201006	Tiếng Anh chuyên ngành 2	4	05	0	60	71	36	4
11201007	Thực hiện nghiệp vụ thanh toán	2	5	5	30	28	14	2
11201008	Đảm bảo an ninh an toàn	2	5	5	30	28	14	2
11201009	Ứng dụng tin học trong khách sạn	2	5	5	30	28	14	2
11201010	Quản lý dịch vụ chăm sóc khách hàng	2	5	5	30	28	14	2
11201011	Đăng ký giữ buồng	3	5	5	30	58	29	3
11201012	Đón tiếp và đăng ký khách lưu trú	3	5	5	30	58	29	3
11201013	Phục vụ khách lưu trú	3	5	5	30	58	29	3
11201014	Trả buồng và thanh toán	3	5	5	30	58	29	3
11201022	Tổ chức sự kiện	2	5	5	30	28	14	2
11201029	Nghiệp vụ văn phòng	2	5	5	30	28	14	2
11201036	Tổ chức giám sát và đào tạo tại bộ phận lễ tân	3	5	5	30	58	29	3
11201037	Tổ chức và thực hiện các nghi thức lễ tân	3			30	58	29	3

	ngoại giao		5	5				
11201038	Quản trị doanh thu	2	5	5	30	28	14	2
11201017	Phục vụ phòng khách	3	5	5	30	58	29	3
11201024	Thực tập nâng cao	4	80			180		
11201025	Thực tập tốt nghiệp	6	70			270		
<b>II.3</b>	<b><i>Các môn học, mô đun tự chọn</i></b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>90</b>	<b>84</b>	<b>42</b>	<b>6</b>
11201026	Khiêu vũ	2	0	5	30	28	14	2
11201041	Bảo vệ môi trường du lịch	2	5	5	30	28	14	2
11202019	Cắm hoa	2	5	5	30	28	14	2
11201028	Bán và tiếp thị sản phẩm	2	5	5	30	28	14	2
11201015	Kỹ thuật chế biến bánh Âu – Á	2	5	5	30	28	14	2
	<b>Cộng</b>	<b>90</b>	<b>280</b>	<b>93</b>	<b>986</b>	<b>1703</b>	<b>636</b>	<b>76</b>
	<b>Tổng cộng</b>		<b>6174</b>					
	<b>Kiểm tra trình độ ngoại ngữ theo chuẩn đầu ra</b>	<i>Sinh viên đạt trình độ ngoại ngữ bậc 2/6 khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam</i>						

*Ghi chú: Trong 05 mô đun tự chọn, sinh viên được chọn 03 mô đun cho chương trình học của mình.*

#### **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 (được bố trí ngoài thời gian đào tạo) nhằm đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện.

- Quá trình đào tạo cần tổ chức các hoạt động ngoại khóa như văn hóa, văn nghệ, thể thao, tham quan dã ngoại để tăng cường khả năng giao tiếp cho sinh viên. Ngoài ra cần trang bị các đầu sách, giáo trình tại thư viện để phục vụ quá trình nghiên cứu các kiến thức chuyên môn và tìm kiếm thông tin nghề nghiệp trên mạng Internet;

- Để sinh viên có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, trường nên bố trí tham quan một số cơ sở doanh nghiệp đang sản xuất kinh doanh phù hợp với nghề đào tạo;

- Thời gian hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa.

T	Hoạt động ngoại khóa	Hình thức	Thời gian	Mục tiêu
	Chính trị đầu khóa	Tập trung	Sau khi nhập học	- Phổ biến các qui chế đào tạo nghề, nội quy của trường và lớp học - Phân lớp, làm quen với giáo viên chủ nhiệm
	Hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao, dã ngoại, vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Cá nhân, nhóm thực hiện hoặc sinh hoạt tập thể; Qua các phương tiện thông tin đại chúng. Ngoài ra, Đoàn thanh niên có thể tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày hoặc ngoài giờ học hàng ngày Vào các ngày lễ lớn trong năm: - Lễ khai giảng năm học mới - Ngày thành lập Đảng, Đoàn - Ngày thành lập trường, lễ kỷ niệm	- Nâng cao kỹ năng giao tiếp, khả năng làm việc nhóm - Rèn luyện ý thức tổ chức kỷ luật, lòng yêu nghề, yêu trường

		thứ 7, chủ nhật	20/11, thành lập Ngành, các ngày lễ lớn trong năm	
	Tham quan phòng truyền thống của ngành, của trường	Tập trung	Vào dịp hè, ngày nghỉ trong tuần	- Rèn luyện ý thức tổ chức kỷ luật, lòng yêu nghề, yêu trường
	Tham quan thực tế	Tập nhóm	Mỗi học kỳ một lần; hoặc trong quá trình thực tập	- Nhận thức đầy đủ về nghề - Tìm kiếm cơ hội việc làm
	Đọc và tra cứu sách, tài liệu tại thư viện	Cá nhân	Ngoài thời gian học tập	- Nghiên cứu, bổ sung các kiến thức chuyên môn - Tìm kiếm thông tin nghề nghiệp trên mạng Internet

#### 4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, thi hết môn học, mô-đun

Tất cả các môn học, mô-đun trong chương trình đào tạo đều được tổ chức kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ và thi kết thúc môn học, mô-đun theo quy định hiện hành. Mỗi môn học, mô-đun có 1 điểm kiểm tra thường xuyên / 1 tín chỉ; 2 điểm kiểm tra định kỳ / môn học, mô-đun.

#### 4.4. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ cao đẳng ngành Quản trị Lễ tân và phải tích lũy đủ số mô-đun hoặc tín chỉ quy định trong chương trình đào tạo.

- Hiệu trưởng Nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học; một số yêu cầu về kết quả học tập đối với nhóm môn học, mô-đun thuộc chương trình đào tạo và một số điều kiện khác do Hiệu trưởng quy định để xét công nhận tốt nghiệp cho người học.

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu cử nhân thực hành theo quy định của trường.

**HIỆU TRƯỞNG**  
(Đã ký)