

**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 KHÁCH SẠN
Mã ngành: 6810201**

Khánh Hòa, năm 2019

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 04/QĐ-CDDLNT,
ngày 22/7/2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang)*

Tên ngành, nghề: Quản trị khách sạn

Mã ngành, nghề: 6810201

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Hình thức đào tạo: Chính quy

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

Thời gian đào tạo: 2 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

Chương trình đào tạo Cao đẳng Quản trị khách sạn là ngành, nghề quản lý trực tiếp, hàng ngày các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch trong khách sạn như: Buồng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn, kế toán, kinh doanh và tiếp thị, nhân sự, an ninh, kỹ thuật..., đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong khách sạn hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch.

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: kiến trúc nhà cửa và quy hoạch mặt bằng khách sạn hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; hệ thống thông tin liên lạc tốt; và có các quy định nội bộ về tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

1.2. Mục tiêu cụ thể

1.2.1. 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.

1.2.2. 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.

1.2.3. 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.

1.3. 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;
- Buồng;
- Nhà hàng;
- Kinh doanh - tiếp thị;
- Phụ bar;
- Phụ bếp;
- An ninh;
- Quản lý lễ tân;
- Quản lý buồng;
- Quản lý nhà hàng.

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

- Số lượng môn học, mô đun: 20
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 90 Tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 450 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2145 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 283 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 2238 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/thí nghiệm/bài tập/thảo luận	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	19	450	118	317	15
MH1	Chính trị	2	30	28		2
MH2	Pháp luật	4	90	30	58	2
MH3	Giáo dục thể chất	2	60		58	2
MH4	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	3	75	15	57	3
MH5	Tin học cơ bản	3	75	15	58	2
MH6	Tiếng Anh cơ bản	5	120	30	86	4
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	71	2145	165	1921	59
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	13	345	45	287	13
MH7	Tin học ứng dụng	2	60		58	2
MH8	Tiếng Anh chuyên ngành cơ bản	3	75	15	57	3
MH9	Tiếng Anh chuyên ngành nâng cao	3	75	15	57	3
MĐ1	Nhập môn ngành Quản trị khách sạn	5	135	15	115	5
II.2	Mô đun chuyên môn	53	1665	105	1519	41
MĐ2	Quản lý hoạt động lễ tân	10	270	30	230	10
MĐ3	Quản lý hoạt động buồng phòng	10	270	30	230	10
MĐ4	Quản lý dịch vụ ẩm thực	8	225	15	202	8

MĐ5	Kinh doanh và tiếp thị	8	225	15	202	8
MĐ6	Quản lý cơ sở vật chất, an ninh, an toàn khách sạn và resort	5	135	15	115	5
MĐ7	Thực tập tốt nghiệp	12	540		540	
II.3	Mô đun tự chọn	5	135	15	115	5
MĐ8	Quản lý chi phí	5	135	15	115	5
MĐ9	Chế biến món ăn cơ bản	5	135	15	115	5
MĐ10	Tổ chức và quản lý sự kiện	5	135	15	115	5
MĐ11	Quản trị nguồn nhân lực	5	135	15	115	5
Tổng cộng		90	2595	283	2238	74

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung: Chương trình bao gồm 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:

- Chính trị
- Pháp luật
- Giáo dục thể chất
- Giáo dục Quốc phòng và An ninh
- Tin học cơ bản
- Tiếng Anh cơ bản

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

Nhà trường luôn quan tâm tăng cường các nguồn học liệu bản cứng và điện tử trong thư viện, đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin để sinh viên phát huy tính chủ động và tích cực trong học tập thông qua các hoạt động tự học, cũng như rèn luyện các kỹ năng mềm, ý thức về trách nhiệm công dân và đạo đức nghề nghiệp. Bên cạnh đó thường xuyên tổ chức các hoạt động ngoại khóa như sinh hoạt tập thể, tham quan, phục vụ cộng đồng, văn hóa, văn nghệ, thể thao, giải trí theo lộ trình cụ thể như sau:

TT	Hoạt động ngoại khoá	Phương thức tổ chức	Thời gian	Mục tiêu
1	Sinh hoạt đầu khóa	Tập trung	Tuần lễ đầu tiên của khóa	- Giáo dục chính trị đầu khóa giúp sinh viên nâng cao nhận thức và cập nhật đường lối, chính sách của Đảng và Nhà

				<p>nước.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân lớp, làm quen với giáo viên chủ nhiệm, phổ biến các qui chế đào tạo nghề, nội quy của trường và lớp học. - Rèn luyện kỹ năng làm việc độc lập và làm việc nhóm, phương pháp học tập, tra cứu tài liệu, các phương pháp khảo sát thường dùng trong ngành.
2	<p>Hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao, dã ngoại, vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể, thiện nguyện</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cá nhân, nhóm thực hiện hoặc sinh hoạt tập thể; Qua các phương tiện thông tin đại chúng. - Nhà trường tổ chức các cuộc thi diễn hình tốt trong các phong trào sinh viên, nét đẹp sinh viên. - Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vào 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, ngày thành lập Đoàn, ngày thành lập trường, lễ kỷ niệm 20/11, ngày thành lập Ngành, các ngày lễ lớn trong năm,...) - Thông qua các đợt hỗ trợ cộng đồng, 	<ul style="list-style-type: none"> - Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, khả năng làm việc nhóm. - Rèn luyện ý thức tổ chức kỷ luật, lòng yêu nghề, yêu trường. - Rèn luyện ý thức phục vụ cộng đồng, bảo vệ môi trường và sự phát triển bền vững của ngành du lịch.

			thiện nguyện (phòng chống thiên tai, bảo vệ môi trường, mùa hè xanh, từ thiện)	
3	Tham quan tìm hiểu về lịch sử, truyền thống của địa phương, của ngành, của trường	Tập trung	Vào dịp hè, ngày nghỉ trong tuần	Hình thành lòng tự hào dân tộc, trách nhiệm công dân và lòng yêu nghề, yêu trường
4	Tham quan thực tế	Tập trung, nhóm	Mỗi học kỳ một lần; hoặc trong quá trình thực tập	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận thức đầy đủ về thực tế nghề nghiệp và các định hướng phát triển của ngành du lịch địa phương để có ý thức và các giải pháp sáng tạo nhằm đóng góp cho sự phát triển bền vững của ngành du lịch. - Tiếp cận thị trường lao động và tìm kiếm cơ hội việc làm
5	Đọc và tra cứu sách, tài liệu, học liệu điện tử tại thư viện và các trung tâm học liệu khác theo hướng dẫn của giáo viên hoặc	Cá nhân	Trong thời gian tự học ngoài giờ lên lớp	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu, bổ sung và đào sâu các kiến thức chuyên môn, phương pháp và kỹ năng nghiên cứu ngành nghề theo hướng dẫn của giáo viên hoặc theo nhu cầu và sự quan tâm của cá

	theo nhu cầu và sự quan tâm của cá nhân			<p>nhân.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp cận các yêu cầu nghề nghiệp của ASEAN và quốc tế qua mạng Internet và các nguồn thông tin đại chúng khác.
6	E-learning	Cá nhân, nhóm	Trong thời gian tự học ngoài giờ lên lớp	<ul style="list-style-type: none"> - Theo hướng dẫn của giáo viên, sinh viên học trên mạng E-learning trước và sau khi lên lớp. - Tương tác và hỗ trợ, trao đổi giữa nhóm - sinh viên - giảng viên dọc theo quá trình học tập môn học, mô đun.

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra 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.
- Nhà trường sử dụng mạng E-learning và các rubric đánh giá trong kiểm tra đánh giá sinh viên. Kết quả đánh giá của mỗi sinh viên qua từng môn học, mô đun được lưu trữ trong từng hồ sơ cá nhân, giúp cố vấn học tập và sinh viên nhận biết ưu khuyết điểm để cải tiến liên tục chất lượng học tập để dần dần đạt các kết quả học tập mong đợi (kiến thức, kỹ năng, thái độ, năng lực) ở cuối quá trình.

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

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ cao đẳng ngành Quản trị Khách sạn 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.

4.5. Các chú ý khác (nếu có):

Đáp ứng yêu cầu đào tạo theo chuẩn quốc tế, chương trình được thiết kế dựa trên:

- Bộ tiêu chuẩn ASEAN Mutual Recognition Arrangements của khu vực.
- Bộ chuẩn quốc tế AHLEI (American Hotel & Lodging Educational Institute - AHLEI) của Hoa Kỳ.
- Đối sánh với các chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn và nhà hàng của Lansing Community College (Hoa Kỳ); Richland Community College (Hoa Kỳ), Niagara College (Canada).
- Tham khảo chương trình quản trị khách sạn và nhà hàng của Michigan State University (Hoa Kỳ).

HIỆU TRƯỞNG
(Đã ký)