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 KHU RESORT
Mã ngành: 6810202

Khánh Hòa, năm 2019

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số:05/QĐ-CĐDLNT, ngày 22/7/2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang)

Tên ngành, nghề: Quản trị khu resort
Mã ngành, nghề: 6810202
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 khu resort nhằm trang bị cho người học các năng lực quản trị các bộ phận nghiệp vụ trong khu resort, có kỹ năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm, giải quyết các vấn đề về quản trị khu resort, có ý thức về trách nhiệm công dân, giữ gìn đạo đức nghề nghiệp, đóng góp hiệu quả cho sự phát triển ngành du lịch Việt Nam trong thời kỳ hội nhập quốc tế.

Chương trình bao gồm các môn học chung theo quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và các Bộ/ngành liên quan, các môn học chuyên môn, và các mô đun bắt buộc và tự chọn nhằm làm cho người học đạt các năng lực quản trị khu resort tổng quát và chuyên sâu. Phương pháp dạy và học là học tập trải nghiệm bao gồm các hoạt động dạy và học trên lớp, các bài thực hành, kỳ thực tập và các hoạt động ngoại khóa rèn luyện một cách toàn diện người học về kiến thức, kỹ năng, năng lực chuyên môn, cũng như đạo đức nghề nghiệp, văn hóa doanh nghiệp, tuân thủ luật pháp, tác phong chuyên nghiệp và lối sống tích cực.

Với nền tảng kiến thức cơ bản và chuyên sâu mà chương trình đào tạo cung cấp, người học có thể tiếp tục học hỏi, trao dồi kinh nghiệm để phát triển thành người giỏi nghề khi ra trường và sẵn sàng hội nhập quốc tế. Sau thời gian công tác, tích lũy kinh nghiệm, người tốt nghiệp sẽ thăng tiến để trở thành nhà quản lý có uy tín trong ngành Quản trị khu resort. Bên cạnh đó, người tốt nghiệp có khả năng học tập lên bậc cao hơn của ngành Quản trị khu resort và các ngành liên quan gần.

1.2. Mục tiêu cụ thể

1.2.1 . Kiến thức

- Mô tả được vị trí, vai trò của khu Resort trong ngành du lịch, đặc trưng của khu resort, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường; quá trình ra đời và phát triển của khu resort trên thế giới và Việt Nam;

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận, mối quan hệ giữa các bộ phận của khu resort; liệt kê được các nhiệm vụ chủ yếu và công việc hàng ngày của giám sát viên, giám đốc bộ phận của khu resort;

- Nêu 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 khu resort để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Nhận dạng và mô tả được các loại sản phẩm/dịch vụ chủ yếu của các khu resort;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khu resort: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, spa, thể thao, vui chơi giải trí và câu lạc bộ trong khu resort; Liệt kê, giải thích được các phương pháp, cách thức bán các sản phẩm của khu resort;

- Mô tả được quy trình phục vụ độc lập tại các villa của khu resort, cũng như công tác vận chuyển nội bộ trong khu resort;

- Mô tả được nguyên tắc bố trí mặt bằng và các yêu cầu về trang thiết bị của khu resort;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khu resort và công dụng của chúng;

- Trình bày được nguyên lý chung về quản trị và các nguyên lý, nội dung, quá trình về quản trị nhân sự, quản trị marketing, quản trị cơ sở vật chất, quản trị tài chính, quản trị các dịch vụ của khu resort;

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của khu Resort, cách thức, phương pháp đánh giá chất lượng, dịch vụ;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra kết quả công việc tại các bộ phận của khu resort;

- Mô tả và giải thích được quy trình, phương pháp tính giá vốn của dịch vụ ăn uống của khu resort;

- Giải thích được vai trò, tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong quản trị khu resort;

- Trình bày được các khái niệm, thuật ngữ cơ bản của kế toán resort;

- Mô tả được quy trình, cách thức chăm sóc, bảo dưỡng cây và cảnh quan sân vườn;

- 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 hiệu quả với khách hàng bằng tiếng Việt và tiếng Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, khu vực hội nghị/hội thảo hoặc khu vực giải trí và spa; chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

- Hình thành được kỹ năng bán sản phẩm của khu resort;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị của khu resort;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, bếp hoặc khu vực hội nghị, hội thảo, spa, vui chơi giải trí theo

tiêu chuẩn của từng khu resort;

- Lập được kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing; kế hoạch nhân sự; kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, vật tư và nguyên liệu; kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện; tính toán được các chỉ tiêu của kế hoạch tài chính;

- Thực hiện được việc ghi chép chứng từ, sổ sách theo tiêu chuẩn của từng khu Resort;

- Làm được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông thường của khu Resort;

- Ứng dụng được phần mềm quản trị khu resort trong công việc hàng ngày;

- Thực hiện được quy trình kiểm soát thu chi tiền mặt, kiểm soát được hàng tồn kho, công nợ, xuất nhập hàng hoá;

- Thực hiện được quy trình tuyển chọn, bố trí, đào tạo nhân viên, đánh giá kết quả kết quả công việc của nhân viên;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo, giải trí, spa và phát hiện ra được các nguyên nhân để đề xuất được các giải pháp nhằm tối đa hóa doanh thu, nâng cao hiệu quả kinh doanh của từng bộ phận và khu resort;

- Quản lý thời gian làm việc có hiệu quả;

- Nhận dạng và phân tích được thị trường mục tiêu của từng khu resort;

- 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

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Có khả năng làm việc độc lập cũng như làm việc theo nhóm;

- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;

- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác, linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch;

- Hình thành được tính tự tin, trung thực, cẩn thận trong xử lý công việc;

- Hình thành được các kỹ năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm

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:

- Điều hành bộ phận lễ tân;
- Điều hành bộ phận buồng;
- Điều hành dịch vụ ăn uống;
- Điều hành dịch vụ vui chơi – giải trí;
- Điều hành bộ phận nhân sự và đào tạo;
- Kinh doanh và tiếp thị;
- Giám sát công tác an toàn – an ninh;
- Quản lý biệt thự;
- Giám sát dịch vụ chăm sóc khách hàng;
- Giám sát cảnh quan sân vườn tại các khu resort với quy mô từ nhỏ, vừa và lớn.

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

- Số lượng môn học, mô đun: 19
- 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	3	75	15	57	3

	ninh					
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 khu resort	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	Quan lý sự kiện và dịch vụ giải trí	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	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 nước. - 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	Hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao, dã ngoại, vui chơi, giải trí và các hoạt	- Cá nhân, nhóm thực hiện hoặc sinh hoạt tập thể; Qua các phương tiện thông tin đại	- Vào 5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày hoặc ngoài giờ học hàng ngày. - Vào các ngày	- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp, khả năng làm việc nhóm. - Rèn luyện ý thức tổ chức kỷ luật, lòng yêu nghề, yêu

	động đoàn thể, thiện nguyện	chúng. - Nhà trường tổ chức các cuộc thi điển 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.	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, thiện nguyện (phòng chống thiên tai, bảo vệ môi trường, mùa hè xanh, từ thiện)	trường. - Rèn luyện ý thức phục vụ cộng đồng, bảo vệ môi trường và sự phát triển. bền vững của ngành du lịch.
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	- 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 theo nhu cầu và sự quan tâm của cá nhân	Cá nhân	Trong thời gian tự học ngoài giờ lên lớp	- 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 nhân. - 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	- 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 khu resort 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)