

KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO

1. Nghề đào tạo: **Quản trị khách sạn** Mã nghề: 6810201

2. Trình độ đào tạo: Liên thông Cao đẳng

3. Đối tượng tuyển sinh:

a) Người có bằng tốt nghiệp trung cấp cùng ngành, nghề và bằng tốt nghiệp trung học phổ thông hoặc tương đương;

b) Người có bằng tốt nghiệp trung cấp nhưng chưa có bằng tốt nghiệp trung học phổ thông thì phải bảo đảm đã học và thi đạt yêu cầu đủ khối lượng kiến thức văn hóa trung học phổ thông theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

c) Người có bằng tốt nghiệp cao đẳng, cao đẳng nghề có nhu cầu học liên thông để có bằng tốt nghiệp cao đẳng thứ hai.

4. Mục tiêu đào tạo:

4.1. Mục tiêu chung:

Chương trình đào tạo Liên thông Cao đẳng Quản trị khách sạn nhằm trang bị cho người học các năng lực quản trị các bộ phận nghiệp vụ trong khách sạn, có kỹ năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm, giải quyết các vấn đề về Quản trị khách sạn, 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 khách sạn 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, kỹ 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 đổi 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 khách sạn. Bên cạnh đó, người tốt nghiệp có khả năng học tập lên bậc cao hơn của ngành Quản trị khách sạn và các ngành liên quan gần.

4.2. Mục tiêu cụ thể:

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.

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 qui định 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.

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.

4.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

- 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.

5. Khoá học: Khóa 13 (2022-2023)

6. Thời gian khoá học: 01 năm (02 học kỳ)

7. Thời gian học tập: 960 giờ (36 tín chỉ).

8. Quyết định phê duyệt chương trình: Quyết định số 03/QĐ-CĐDLNT ngày 29/9/2020 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang.



KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO
Ngành Quản trị khách sạn - Trình độ Liên thông Cao đẳng - Khóa 13 (2022 - 2023)

I. LỊCH HỌC TOÀN KHÓA

Tháng	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	01	02
Tuần												
Năm học												
I												Xét tốt nghiệp

Ghi chú:

Học GDQP&AN	MH/MĐ đào tạo ngành, nghề	Ôn và thi kết thúc MH/MĐ	Học kỳ phụ (Học vượt/Học lại)
-------------	---------------------------	--------------------------	----------------------------------

II. PHÂN BỐ THỜI GIAN HỌC TẬP

TT	Mã MH/MĐ	Tên môn học/ mô-đun	Số tín chỉ	Tổng số giờ	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra	Kế hoạch giảng dạy			
								Năm 1			
								Học kỳ 1		Học kỳ 2	
								Số tín chỉ	Tổng số giờ	Số tín chỉ	Tổng số giờ
I	Các môn học chung		8	180	63	107	10	5	105	3	75
1	MH01	Giáo dục chính trị	2	45	26	16	3	2	45		
2	MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1			1	15
3	MH03	Giáo dục thể chất	1	30	1	27	2	1	30		
4	MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	1	30	15	14	1			1	30
5	MH05	Tin học	1	30	0	29	1			1	30
6	MH06	Tiếng Anh	2	30	12	16	2	2	30		
II	Các môn học, mô đun chuyên môn		28	780	285	473	22	13	300	15	480
II.1	Môn học, mô đun cơ sở		4	90	60	26	4	4	90	0	0
7	MH07	Marketing du lịch	2	45	30	13	2	2	45		
8	MH08	Chăm sóc khách hàng	2	45	30	13	2	2	45		
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn		24	690	225	447	18	9	210	15	480
9	MH09	Tiếng Anh chuyên ngành	3	75	30	42	3			3	75
10	MĐ10	Tổ chức sự kiện	3	75	15	57	3	3	75		
11	MH11	Quản trị tiền sảnh	2	45	30	13	2			2	45
12	MH12	Quản trị buồng	2	45	30	13	2			2	45
13	MH13	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	30	13	2	2	45		

14	MH14	Quản trị cơ sở vật chất và an toàn, an ninh cơ sở lưu trú	2	45	30	13	2	2	45		
15	MH15	Quản lý doanh thu cơ sở lưu trú	2	45	30	13	2			2	45
16	MH16	Quản lý dịch vụ ẩm thực	2	45	30	13	2	2	45		
17	MĐ17	Thực tập tốt nghiệp	6	270	/	270	/			6	270
TỔNG CỘNG			36	960	348	580	32	Năm 1			
								Học kỳ 1		Học kỳ 2	
								Số tín chỉ	Tổng số giờ	Số tín chỉ	Tổng số giờ
								18	405	18	555



HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Doãn Thành

PT. PHÒNG ĐT, QLKH & HTQT

Lê Văn Trọng

Khánh Hòa, ngày 08 tháng 02 năm 2023

TRƯỞNG KHOA QTKS

Trương Thị Hà