

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CĐDLH ngày tháng
năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Huế)

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: 2,5 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung:

Sau khi tốt nghiệp, người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị/hội thảo hoặc bộ phận giải trí; có thể đảm đương được các vị trí nhân viên nghiệp vụ trực tiếp phục vụ khách. Đồng thời, giúp người lao động định hướng phấn đấu nâng cao trình độ về kiến thức và kỹ năng của bản thân thông qua việc học tập hoặc tích lũy kinh nghiệm trong quá trình làm việc để có cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp.

1.2 Mục tiêu cụ thể:

1.2.1. Kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp

- Kiến thức:

+ Mô tả được vị trí, vai trò của khách sạn trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động khách sạn, tác động của nó 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;

+ 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;

+ Xây dựng được tính tự tin trong xử lý công việc.

- Kỹ năng:

+ Giao tiếp tốt 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 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;

+ 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;

+ 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 được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn;

+ Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;

+ 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;

+ Hình thành được các nhóm làm việc và điều hành được hoạt động của nhóm.

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

- Chính trị, đạo đức:

+ Thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; tuân thủ, tôn trọng pháp luật;

+ Nhận thức đúng vai trò lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam và mục tiêu chủ nghĩa xã hội;

+ Nâng cao lòng tự hào dân tộc, xây dựng lối sống lành mạnh, yêu lao động, phát huy truyền thống văn hóa của dân tộc Việt Nam;

+ Rèn luyện đạo đức nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, tính trách nhiệm và tác phong chuyên nghiệp;

+ Hình thành được ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu công việc;

+ Hình thành được phương pháp nghiên cứu của các vấn đề theo quan điểm biện chứng lịch sử và cụ thể;

- Thể chất, quốc phòng:

+ Trình bày được quan điểm quốc phòng toàn dân, sẵn sàng tham gia bảo vệ độc lập chủ quyền quốc gia, rèn luyện sức khỏe;

+ Thực hiện được các kỹ năng cơ bản để duy trì và phát triển thể chất và triển khai thực hiện được một số nhiệm vụ về bảo vệ an ninh quốc gia.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp, sinh viên có được các kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết để có thể đảm nhiệm một trong các vị trí công việc sau:

+ Nhân viên nghiệp vụ làm việc tại bộ phận lưu trú;

+ Nhân viên nghiệp vụ bộ phận ăn uống;

+ Nhân viên nghiệp vụ bộ phận phục vụ hội nghị,

Tùy theo khả năng cá nhân, kinh nghiệm thực tiễn, môi trường công tác và cấp độ, loại hình khách sạn, sinh viên tốt nghiệp có thể đảm đương các vị trí công tác cao hơn như:

- + Giám sát viên;
- + Trưởng/phó giám đốc bộ phận;
- + Điều hành khách sạn có quy mô nhỏ.

Con đường thăng tiến nghề Quản trị khách sạn được mô tả như sau: nhân viên nghiệp vụ - giám sát viên - quản trị cấp trung gian - quản trị cấp cao.

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khoa học

- Số lượng môn học, mô đun: 27
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 105 tín chỉ.
- Khối lượng các môn học chung: 450 giờ.
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2.310 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 850 giờ. Thực hành, thực tập: 1.910 giờ.

3. Nội dung chương trình

TT	Tên môn học/ môđun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết (giờ)	Thực hành/thực tập/thí nghiệm/bà tập/thảo luận	Thi/Kiểm tra
I	Các môn học chung	21	450	172	257	21
MĐ01	Pháp luật	2	30	28		2
MĐ02	Chính trị	5	90	56	29	5
MĐ03	Giáo dục thể chất	2	60	4	54	2
MĐ04	Giáo dục quốc phòng và An ninh	3	75	14	58	3
MĐ05	Tin học	3	75	14	58	3
MĐ06	Ngoại ngữ cơ bản	6	120	56	58	6
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	84	2.310	564	1.653	93
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	30	615	278	302	35
MĐ07	Tổng quan Du lịch	2	30	22	6	2
MĐ08	An ninh, an toàn trong du lịch	2	45	14	28	3
MĐ09	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	45	28	14	3
MĐ10	Marketing Du lịch	2	45	28	14	3
MĐ11	Tin học ứng dụng	2	45	14	28	3
MĐ12	Xây dựng thực đơn	2	30	22	6	2

TT	Tên môn học/ môđun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết (giờ)	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ bài tập/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
MĐ13	Văn hóa Ẩm thực	2	30	22	6	2
MĐ14	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	22	6	2
MĐ15	Quản lý chất lượng dịch vụ	2	45	28	14	3
MĐ16	Tổ chức sự kiện	2	30	22	6	2
MĐ17	Ngoại ngữ chuyên ngành	10	240	60	170	10
<i>II.2</i>	<i>Môn học, mô đun chuyên môn</i>	54	1.695	286	1.351	58
MĐ18	Quản trị tài chính DN DL	2	45	28	14	3
MĐ19	Quản trị Nguồn nhân lực	2	45	28	14	3
MĐ20	Quản trị doanh thu	2	45	28	14	3
MĐ21	Quản trị buồng	2	45	24	18	3
MĐ22	Quản trị lễ tân	2	45	24	17	4
MĐ23	Nghiệp vụ lễ tân	8	195	42	145	8
MĐ24	Nghiệp vụ buồng	7	165	42	117	6
MĐ25	Nghiệp vụ nhà hàng	7	165	42	117	6
MĐ26	Nghiệp vụ chế biến món ăn	2	45	28	15	2
MĐ27	Thực hành NV (tại DN)	20	900		879	21
	Tổng số	105	2.760	736	1.910	114

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình:

4.1. Các môn học chung bắt buộc thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

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

4.2.1. Phân bổ thời gian đào tạo của khóa học:

STT	Nội dung các hoạt động	Thời gian đào tạo (tuần)
1.	Tổng thời gian học tập	102
1.1	Thời gian học tập	88
1.2	Ôn tập, kiểm tra hết môn và bảo vệ cuối khóa	11

1.3	Thời gian dự phòng học tập	3
2.	Tổng thời gian các hoạt động chung	28
2.1	Khai giảng, sơ kết, bế giảng, tổng kết và nghỉ lễ	12
2.2	Nghỉ tết, nghỉ hè	16
	Tổng cộng	130

4.2.2. Phân bố thời gian theo tiến độ đào tạo của khóa học:

Stt	Nội dung	Tiến độ đào tạo (tuần)					Tổng
		HK1	HK2	HK3	HK4	HK5	
I	Tổng thời gian học tập	20	20	20	22	20	102
1	Thời gian học	18	18	18	11		65
2	Học thực tế, thực tập tại cơ sở				9	14	23
3	Kiểm tra hết môn học, mô đun và bảo vệ cuối khóa	1,5	1,5	1,5	1,5	5	11
4	Lao động, dự phòng	0,5	0,5	0,5	0,5	1	3
II	Tổng thời gian hoạt động chung	5	7	3	7	6	28
5	Nghỉ tết Nguyên đán	2		2			4
6	Nghỉ hè		6		6		12
7	Khai giảng, nghỉ các ngày lễ, sơ kết, tổng kết, bế giảng	3	1	1	1	6	12
	Tổng cộng (I+II)	25	27	23	29	26	130

4.2.3. Kế hoạch bố trí môn học/mô đun theo năm học và học kỳ:

4.2.3.1. Năm thứ nhất:

HỌC KỲ 1				HỌC KỲ 2			
TT	Tên môn học, mô đun	Số giờ	Số TC	TT	Tên môn học, mô đun	Số giờ	Số TC
1	Pháp luật	30	2	1	Giáo dục thể chất 2	30	1
2	Giáo dục thể chất 1	30	1	2	Chính trị	90	5
3	Giáo dục quốc phòng	75	3	3	Tin học Ứng dụng	45	2
4	Tin học cơ bản	75	3	4	An toàn an ninh trong du lịch	45	2
5	Ngoại ngữ Cơ bản	120	6	5	Ngoại ngữ chuyên ngành I	90	4
6	Tổng quan du lịch	30	2	6	Văn hóa Ẩm thực	30	2
7	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	45	2	7	Nghiệp vụ Buồng 1	90	4
8	Nghiệp vụ Lễ tân 1	105	5	8	Nghiệp vụ Lễ tân 2	90	3
	Tổng cộng	510	24		Tổng cộng	510	23

4.2.3.2. Năm thứ hai:

HỌC KỲ 1				HỌC KỲ 2			
TT	Tên môn học, mô đun	Số giờ	Số TC	TT	Tên môn học, mô đun	Số giờ	Số TC
1	Marketing du lịch	45	2	1	Tổ chức sự kiện	30	2
2	Xây dựng thực đơn	30	2	2	Ngoại ngữ chuyên ngành 3	60	2
3	Nghiệp vụ thanh toán	30	2	3	Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch	45	2
4	Quản lý chất lượng dịch vụ	45	2	4	Quản trị doanh thu	45	2
5	Ngoại ngữ Chuyên ngành 2	90	4	5	Quản trị buồng	45	2
6	Quản trị nguồn nhân lực	45	2	6	Nghiệp vụ nhà hàng 2	60	2
7	Quản trị lễ tân	45	2	7	Nghiệp vụ chế biến món ăn	45	2
8	Nghiệp vụ Buồng 2	75	3	8	Thực hành Nghiệp vụ tại cơ sở đợt 1	360	8
9	Nghiệp vụ Nhà hàng 1	105	5				
	Tổng cộng	510	24		Tổng cộng	690	22

4.2.3.3. Năm thứ ba:

HỌC KỲ 1			
TT	Tên môn học, mô đun	Số tiết	Số TC
1	Thực hành tại cơ sở đợt 2	540	12

4.2.4. Hướng dẫn xác định thời gian và nội dung cho các hoạt động giáo dục ngoại khóa (được bố trí ngoài thời gian đào tạo) nhằm đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện:

Nội dung	Thời gian
1. Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 19 giờ hàng ngày
2. Văn hoá, văn nghệ - Qua các phương tiện thông tin đại chúng - Sinh hoạt tập thể	- Ngoài giờ học hàng ngày - 19 giờ đến 21 giờ vào một buổi trong tuần
3. Hoạt động thư viện Ngoài giờ học, sinh viên có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Vào tất cả các ngày làm việc trong tuần
4. Vui chơi, giải trí và các hoạt động câu lạc bộ của trường và tổ chức đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt ngoài giờ học tập hoặc vào các ngày thứ 7, chủ nhật
5. Tham quan thực tế	Mỗi học kỳ 1 lần

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun:

Thực hiện theo Thông tư 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ; quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp.

Thời gian, phương thức, nội dung kiểm tra hết môn học, mô đun được xác định và có hướng dẫn cụ thể theo từng môn học, mô đun trong chương trình đào tạo.

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 Quản trị khách sạn và phải tích lũy đủ số tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

+ Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp ngay cho người học hoặc phải làm chuyên đề, khóa luận làm điều kiện xét tốt nghiệp.

+ Hiệu trưởng các trường căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu kỹ sư thực hành hoặc cử nhân thực hành (đối với trình độ cao đẳng) theo quy định của trường.

4.5. Các chú ý khác:

4.5.1. Chú ý về chương trình đào tạo và chương trình chi tiết

- Chương trình chi tiết của các môn học, mô đun đào tạo dựa trên năng lực được xác định: Phân tích nghề, bộ phiếu Phân tích công việc, bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS 2015) có tham chiếu đến tiêu chuẩn nghề ASEAN và APEC đối với nghề Quản lý khách sạn.

- Căn cứ các năng lực cơ bản, năng lực chung, năng lực chuyên môn, năng lực quản lý và năng lực hành vi, thái độ để lựa chọn xác định kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết phải đưa vào chương trình chi tiết của các môn học, mô đun đào tạo.

4.5.2. Hướng dẫn xây dựng đề cương chi tiết cho các môn học, mô đun đào tạo:

Cần căn cứ vào các nội dung chính trong chương trình chi tiết của từng môn học, mô đun để xây dựng đề cương chi tiết, cụ thể như sau:

- Vị trí tính chất môn học, mô đun
- Mục tiêu môn học, mô đun
- Nội dung môn học, mô đun: Phân bổ thời gian cho từng chương, bài cụ thể đã được xác định.
- Điều kiện thực hiện môn học, mô đun
- Nội dung và phương pháp đánh giá
- Hướng dẫn thực hiện môn học, mô đun

4.5.3. Hướng dẫn phân bổ thời gian và nội dung phân thực hành nghề tại cơ sở:

- Thực hành nghề tại cơ sở nhằm mục tiêu hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

- Nội dung thực hành nghề tại cơ sở là bao gồm những nội dung sinh viên đã được học tại trường (tùy từng đợt thực hành) đặc biệt là các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp để áp dụng vào công việc thực tế.

- Có thể phân bổ nội dung thực hành nghề tại cơ sở theo ba hướng sau:

+ Sinh viên thực hành tại các doanh nghiệp du lịch, có công việc phù hợp với nghề Lễ tân/Nhà hàng/Buồng. Trong trường hợp này cần có giáo viên, hoặc người hướng dẫn sinh viên (có thể là người có kinh nghiệm trình độ đang làm việc tại các cơ sở).

+ Thực hành các nghiệp vụ chuyên môn nghề (có giáo viên hướng dẫn) tại các khách sạn

+ Kết hợp cả hai hình thức nói trên

- Việc lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như phân bổ thời gian thực hành tùy điều kiện từng trường có thể lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như chia thành các đợt thực hành với thời lượng hợp lý, đảm bảo về thời lượng và các mục tiêu, nội dung cơ bản nói trên./.

HIỆU TRƯỞNG