UBND TỈNH NINH THUẬN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHIÃ VIỆT NAM
Độc Lập –Tự Do – Hạnh Phúc

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
LIÊN THÔNG CAO ĐẲNG
QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

(*Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ - CĐN ngày tháng năm 2019 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Nghề Ninh Thuận)*

Ninh Thuận - Năm 2019

UBND TỈNH NINH THUẬN **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ **Độc lập- Tự do- Hạnh phúc**

NINH THUẬN

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO LIÊN THÔNG CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ - CĐN ngày tháng năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nghề Ninh Thuận)

Tên nghề: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

Mã nghề: 6810201

Trình độ đào tạo: Liên thông cao đẳng

Loại hình đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp trung cấp Quản trị khách sạn.

Thời gian đào tạo: 01 năm

I. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung

- Chương trình đào tạo Cao đẳng "Quản trị khách sạn" nhằm trang bị cho người học kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực tế, Kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội và pháp luật đáp ứng yêu cầu công việc nghề nghiệp; 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 nghề Quản trị khách sạn;

- Hoàn thành chương trình đào tạo, người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận lưu trú, ăn uống hoặc hội nghị hội thảo; có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại khách sạn vừa và lớn hoặc quản lý khách nhỏ khi có cơ hội thăng tiến;

- Bên cạnh kiến thức, kỹ năng chung và chuyên sâu, chương trình đào tạo còn trang bị cho người học đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, phong cách chuyên nghiệp và sức khỏe tốt.

- Người học sau khi tốt nghiệp đạt năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 theo khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam.

1.2. Mục tiêu cụ thể

a/ Kiến thức:

+ 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;

b/ Kỹ năng:

+ Giao tiếp tốt với khách hàng bằng tiếng Việt và 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;

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

+ Xây dựng tính tự tin trong xử lý công việc;

+ Ứng dụng 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.

+ Giải quyết vấn đề: có kỹ năng giải quyết vấn đề đặt ra trong ngành Quản trị khách sạn thông qua các phần mềm chuyên dùng và đồ án môn học (nếu có) .....

+ Giao tiếp: có kỹ năng trình bày, giải thích những giải pháp phức tạp, giải pháp thay thế thông qua các báo cáo kỹ thuật theo tiêu chuẩn chuyên nghiệp (đồ án môn

học, đồ án tốt nghiệp, hoặc các báo cáo thuyết trình chuyên môn, các đề tài nghiên cứu khoa học).

+ Làm việc theo nhóm: người học có khả năng làm việc nhóm hiệu quả trong các vai trò khác nhau, như tổ chức, quản lý.

c/ Năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Người học có khả năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc.

+ Tích cực học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ, đáp ứng yêu cầu của công việc.

+ Có đạo đức, có sức khỏe, có lương tâm nghề nghiệp,có kỷ luật, tác phong công nghiệp.

+ Thận trọng, đảm bảo tính khoa học, chính xác trong công việc, tuân thủ các quy trình, quy định trong khi hành nghề.

1.3. Cơ hội việc làm

Sau khi tốt nghiệp, người học đủ khả năng đảm nhiệm một vị trí nhân viên viên lễ tân, nhân viên buồng phòng, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên phục vụ hội nghị. Tùy theo khả năng cá nhân, kinh nghiệm thực tiễn, môi trường công tác và loại hình khách sạn, người học có khả năng đảm đương các vị trí công tác cao hơn như giám sát bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc quản lý khách sạn nhỏ.

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

- Số lượng môn học, mô đun: 19
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 1215giờ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 180 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 675 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 375giờ; Thực hành/thực tập/thí nghiệm/bài tập/ thảo luận: 839giờ

3. Nội dung chương trình:

MÃ MH/MĐ	TÊN MÔN HỌC/ MÔ ĐUN	SỐ TÍN CHỈ	THỜI GIAN ĐÀO TẠO (GIỜ)			
			TỔNG SỐ	TRONG ĐÓ		
				LÝ THUYẾT	THỰC HÀNH/THỰC TẬP/THÍ NGHIỆM/BÀI TẬP/THẢO LUẬN	KIỂM TRA
I	**Các môn học chung/đại cương**	**9**	**180**	**68**	**105**	**7**
MH 01	Giáo dục chính trị	3	45	26	17	2
MH 02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH 03	Giáo dục thể chất	1	30	1	28	1

MH 04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	30	15	14	1
MH 05	Tin học	1	30	5	24	1
MH 06	Tiếng Anh	1	30	12	17	1
II	**Các môn học, mô đun chuyên môn ngành/nghề**	**37**	**675**	**308**	**334**	**33**
II.1	**Môn học, mô đun cơ sở**	**3**	**45**	**27**	**16**	**2**
MH 07	Quản trị nguồn nhân lực	3	45	27	16	2
II.2	**Môn học, mô đun chuyên môn ngành/nghề**	**34**	**630**	**281**	**318**	**31**
MH 08	Tiếng Anh chuyên ngành	3	60	27	30	3
MĐ 09	Tiếng Trung giao tiếp cơ bản	6	120	45	69	6
MĐ 10	Quản trị lễ tân	3	60	25	32	3
MH 11	Quản trị tài chính NH-KS	3	45	30	13	2
MH 12	Quản trị cơ sở vật chất - kỹ thuật KS	3	45	28	15	2
MH 13	Quản trị buồng	3	45	23	20	2
MĐ 14	Quản trị nhà hàng	3	45	15	27	3
MH 15	Văn hóa ẩm thực	2	45	30	13	2
MĐ 16	Pha chế thức uống	3	60	20	37	3
MĐ 17	Tổ chức sự kiện	3	60	23	34	3
MĐ 18	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	15	28	2
III.	Thực tập	8	360		360	
MĐ 19	Thực tập tốt nghiệp	8	360		360	
TỔNG CỘNG		**46**	**1215**	**375**	**799**	**40**

4. Chương trình môn học, mô đun đào tạo:

(Nội dung chi tiết có Phụ lục kèm theo)

5. Hướng dẫn sử dụng chương trình

5.1. Hướng dẫn sử dụng chương trình đào tạo

- Đơn vị thời gian trong kế hoạch đào tạo được tính bằng năm học, học kỳ, tuần và giờ học;

- Thời gian học tập trong kế hoạch đào tạo được quy đổi như sau :

+ Một giờ học Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/bài tập/thảo luận 60 phút; một giờ học lý thuyết là 45 phút;

+ Một ngày học thực hành, thực tập hoặc học theo mô-đun không quá 8 giờ học;

+ Một ngày học lý thuyết không quá 6 giờ học.

- Mỗi tuần không học quá 40 giờ thực hành hoặc 30 giờ lý thuyết.

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

- Học tập nội quy quy chế và giới thiệu nghề nghiệp cho sinh viên khi mới nhập trường;

- Tổ chức tham quan, thực nghiệm tại các cơ sở;

- Tham gia các hoạt động bổ trợ khác để rèn luyện sinh viên;

- Thời gian và nội dung hoạt động giáo dục ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa như sau:

TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	Văn hóa, văn nghệ: - Qua các phương tiện thông tin đại chúng; - Sinh hoạt tập thể.	Ngoài giờ học hàng ngày từ 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)
3	Hoạt động thư viện: Ngoài giờ học, sinh viên có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật
5	Bồi dưỡng kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phỏng vấn, tìm việc …	Trong giờ sinh hoạt khoa 01 lần/học kỳ.
6	Thăm quan, dã ngoại	Mỗi học kỳ 1 lần

5.3. Hướng dẫn thi kết thúc môn học, mô đun

Thực hiện theo Quyết định số 72/QĐ-CĐN ngày 20 tháng 7 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Ninh Thuận về việc quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế, quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp:

- Kiểm tra định kỳ được thực hiện theo kế hoạch được quy định trong chương trình môn học, mô-đun;

- Kiểm tra viết và thực hành:

TT	Số giờ	Lý thuyết	Thực hành/tích hợp	Ghi chú
1	Từ 30 – dưới 60	60 phút	4 giờ	
2	Từ 60 - dưới 120	90 phút	4 giờ	

3	Từ 120 trở lên	120 phút	4 - 8 giờ	

-Kiểm tra vấn đáp:

Kiểm tra vấn đáp có thời gian cho 1 thí sinh là 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời.

Riêng các môn học/mô đun đặc thù thời gian làm bài cụ thể do Hiệu trưởng xem xét quyết định.

- Kiểm tra trắc nghiệm:

+ Từ dưới 60 giờ: Từ 40 – 50 câu với thời gian kiểm tra 40 – 50 phút;

+ Từ 60 giờ trở lên: Từ 50 - 60 câu với thời gian kiểm tra 50 - 60 phút.

5.4. Hướng dẫn thi tốt nghiệp

Thực hiện theo Quyết định số 72/QĐ-CĐN ngày 20 tháng 7 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Ninh Thuận về việc quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế, quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp:

TT	Môn thi	Hình thức thi	Thời gian thi
1	Chính trị	Viết	90 phút
2	Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp	Viết	120 phút.
3	Thực hành nghề nghiệp	Bài thi thực hành kỹ năng tổng hợp	8 giờ

Ngoài ra, tùy theo tình hình thực tế, Hiệu trưởng có thể tổ chức triển khai thực hiện đề tài khóa luận tốt nghiệp hoặc luận văn tốt nghiệp đối với học sinh, sinh viên hoặc nhóm học sinh, sinh viên có đủ điều kiện. Điểm đánh giá đề tài khóa luận tốt nghiệp hoặc luận văn tốt nghiệp thay cho điểm thi tốt nghiệp lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp và thực hành nghề nghiệp.

HIỆU TRƯỞNG