

KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO

1. Nghề đào tạo **Quản trị khách sạn** Mã nghề: **5810201** Lớp: **TC QTKS – K19**
2. Trình độ đào tạo: **Trung cấp**
3. Loại hình đào tạo: Chính quy
4. Đối tượng tuyển sinh: **Tốt nghiệp Trung học cơ sở trở lên**
5. Mục tiêu đào tạo:

5.1. 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 1/6 theo khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam.

5.2. 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.

5.3. Cơ hội việc làm

Sau khi tốt nghiệp, người học đủ khả năng đảm nhiệm một vị trí nhân 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.

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

- Số lượng môn học, mô đun: 25
- Thời lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 98 tín chỉ.
- Thời lượng các môn học chung/đại cương: 336 giờ
- Thời lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1665 giờ
- Thời lượng lý thuyết: 644 giờ; Thực hành/thực tập/thí nghiệm/bài tập/ thảo luận: 1717 giờ.

7. Khóa học:

Ban hành kèm theo Quyết định số: 168/QĐ-CDN ngày 16 tháng 9 năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nghề Ninh Thuận.

8. Thời gian khóa học: 2 năm (**từ 16/9/2019 đến 16/09/2021**)

9. Thời gian khai, bế giảng, nghỉ lễ, nghỉ hè và dự phòng: 16 tuần

10. Quyết định phê duyệt chương trình:

Ban hành kèm theo Quyết định số: 194/QĐ-CDN ngày 02 tháng 10 năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nghề Ninh Thuận.

8	Bảo vệ môi trường và sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả	2	36	12	23	1	36			
9	Tổng quan du lịch	3	45	30	13	2	45			
10	Giao tiếp trong kinh doanh	3	45	25	18	2	45			
11	Quản trị học	3	45	30	13	2	45			
12	Quản lý chất lượng dịch vụ	3	45	27	16	2	45			
13	Marketing du lịch	3	60	30	27	3			60	
14	An ninh - an toàn trong KS	2	45	15	28	2			45	
15	Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn	4	90	30	56	4	90			
16	Tiếng Anh chuyên ngành nhà hàng	4	90	30	56	4			90	
17	Nghiệp vụ lễ tân 1	6	150	45	95	10		150		
18	Nghiệp vụ lễ tân 2	6	150	45	95	10		150		
19	Nghiệp vụ buồng 1	6	150	45	93	12		150		
20	Nghiệp vụ buồng 2	6	150	45	93	12		150		
21	Nghiệp vụ nhà hàng 1	6	150	33	107	10				150
22	Nghiệp vụ nhà hàng 2	6	150	25	115	10				150
23	Nghiệp vụ bếp Âu	6	150	32	106	12				150
24	Nghiệp vụ bếp Á	6	150	36	102	12				150
25	Thực tập tốt nghiệp	8	360		360				360	
	Tổng cộng	98	2361	644	1592	125	606	600	555	600

III. THI 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	Không quá 8 giờ

Ninh Thuận, ngày tháng năm 2019

**TL.HIỆU TRƯỞNG
TP. ĐÀO TẠO VÀ ĐN**

Đã ký

Phan Vĩnh An