

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 196/QĐ-TMDL ngày 04 tháng 05 năm 2017 của
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội)

Tên ngành:	Quản trị khách sạn
Mã ngành:	6810201
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Hình thức đào tạo:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	3 năm

1. Mục tiêu đào tạo

1.1. Mục tiêu chung:

- Đào tạo các nhà quản trị khách sạn, có phẩm chất chính trị, đạo đức kinh doanh và sức khoẻ tốt; Có những kiến thức cơ bản về kinh tế, quản lý và kinh doanh, về chức năng, quá trình kinh doanh và quản trị ở các doanh nghiệp, nắm vững những kiến thức chuyên sâu về ngành và chuyên ngành khách sạn; có kỹ năng nghề nghiệp để vận dụng trong kinh doanh nói chung và thực hành tốt một số công việc chuyên môn thuộc lĩnh vực đào tạo; có khả năng tự học tập để thích ứng với môi trường kinh doanh trong điều kiện hội nhập quốc tế.

- Sau khi tốt nghiệp sinh viên có khả năng tiếp tục học tập và nghiên cứu các lĩnh vực thuộc ngành Quản trị khách sạn theo các chương trình đào tạo liên thông ở trình độ đại học.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

* Về kiến thức:

- Nhận biết được kiến thức cơ bản của các môn học đại cương; các kiến thức cơ bản trong lĩnh vực khoa học xã hội giải quyết các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến ngành đào tạo.

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ lễ tân khách sạn: Vị trí, vai trò, các quy trình nghiệp vụ của nhân viên lễ tân khách sạn

- Nêu được các công việc cụ thể đối với nhân viên phục vụ nhà hàng. Phân tích được quy trình phục vụ khách ăn uống theo các thực đơn và các kỹ thuật phục vụ bàn.

- Trình bày được các kiến thức chung về các loại đồ uống, phương pháp và kỹ thuật pha chế các loại đồ uống cơ bản

- Nêu được các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ buồng, các nguyên tắc, yêu cầu và kỹ thuật về sinh buồng khách và khu vực chung khách trong khách sạn. Phân tích được quy trình phục vụ khách lưu trú tại khách sạn.

- Trình bày được các khái niệm, vai trò về kinh doanh khách sạn. Liệt kê được cơ sở vật chất cơ bản trong khách sạn. Phân tích được các nội dung của quản trị kinh doanh khách sạn.

*** Về kỹ năng:**

- Phục vụ được khách ăn uống tại nhà hàng khách sạn theo thực đơn.

- Thực hiện được quy trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân: thực hiện các bước đặt buồng cho khách, làm thủ tục nhận buồng, thanh toán tiền khách và các nghiệp vụ cơ bản của nhân viên lễ tân Hình thành cho người học kỹ năng nghề nghiệp của nghiệp vụ lễ tân như: th

- Thực hiện các thao tác chuẩn bị, vệ sinh buồng khách cũng như các công việc của người nhân viên phục vụ buồng.

- Sắp đặt quầy bar trong nhà hàng khách sạn, nhận biết các loại đồ uống trong bar. Pha chế được các loại đồ uống cơ bản hiện nay trong nhà hàng khách sạn.

- Có khả năng tổ chức điều hành tại các bộ phận phục vụ trong khách sạn.

*** Về thái độ:**

- Có tác phong nhanh nhẹn trong phục vụ

- Có thái độ phục vụ lịch sự, chu đáo

- Rèn luyện cho người học lòng yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật.

- Có khả năng làm việc độc lập, tổ chức làm việc theo nhóm hiệu quả

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp, sinh viên đủ khả năng đảm nhiệm được ở vị trí nhân viên lễ tân, 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, sinh viên 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 và thời gian khóa học.

- Số lượng môn học: 30

- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 2.700 giờ

- Khối lượng các môn học chung/ đại cương: 450 giờ

- Khối lượng các môn học: 2.250 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 793 giờ: Thực hành, thực tập, thí nghiệm 1.907 giờ.

- Thời gian khóa học: 3 năm

3. Nội dung chương trình

MH	Mã môn	Tên môn học	TC Môn học	Thời gian học tập (giờ)				
				TC	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		16	450	202	223	25
MH1	CBCT017	Chính trị	L/Thuyết	5	90	62	24	4
MH2	CBPL017	Pháp luật	L/Thuyết	2	30	19	9	2
MH3	GDTC017	Giáo dục thể chất	L/Thuyết		60	4	50	6
MH4	GDQP017	Giáo dục quốc phòng - an ninh	L/Thuyết		75	36	36	3
MH5	CNTH017	Tin học	T/Hợp	3	75	17	54	4
MH6	NNAB117	Tiếng Anh cơ bản 1	L/Thuyết	3	60	32	25	3
MH6	NNAB217	Tiếng Anh cơ bản 2	L/Thuyết	3	60	32	25	3
	II	Các môn học đào tạo ngành		65	1620	491	1054	75
	II.1	Các môn học cơ sở ngành		9	135	96	31	8
MH7	CBLD017	Luật du lịch	L/Thuyết	2	30	23	5	2
MH8	KDQH017	Quản trị học	L/Thuyết	2	30	21	7	2
MH9	CBTD017	Thống kê du lịch	L/Thuyết	3	45	29	14	2
MH10	DLVH017	Văn hóa doanh nghiệp DLKS	L/Thuyết	2	30	23	5	2
	II.2	Các môn học chuyên môn ngành		50	1365	345	960	60
MH11	DLKD017	Kinh tế du lịch	L/Thuyết	3	45	31	11	3
MH12	DLMD017	Marketing du lịch	L/Thuyết	3	45	32	10	3
MH13	DLTL017	Tâm lý du lịch	L/Thuyết	2	30	22	6	2
MH14	DLGD017	Giao tiếp trong kinh doanh du lịch	L/Thuyết	2	30	16	12	2
MH15	DLTT017	Thanh toán quốc tế trong du lịch	L/Thuyết	2	30	18	10	2
MH16	DLLT117	Nghiệp vụ Lễ tân 1	L/Thuyết	3	60	30	27	3
MH17	DLLT217	Nghiệp vụ Lễ tân 2	T/Hành	4	180	10	162	8
MH18	DLNH117	Nghiệp vụ Nhà hàng 1	L/Thuyết	3	45	30	12	3
MH19	DLNH217	Nghiệp vụ Nhà hàng 2	T/Hành	4	180	10	162	8
MH20	DLBU117	Nghiệp vụ Buồng 1	L/Thuyết	2	30	23	5	2
MH21	DLBU217	Nghiệp vụ phục vụ Buồng 2	T/Hành	2	90	10	75	5
MH22	DLBA017	Nghiệp vụ Bar	T/Hành	3	135	10	120	5
MH23	DLQS117	Quản trị kinh doanh khách sạn 1	L/Thuyết	3	45	31	11	3
MH24	DLQS217	Quản trị kinh doanh khách sạn 2	L/Thuyết	3	60	30	27	3
MH25	NNAK117	Tiếng Anh chuyên ngành quản trị khách sạn	L/Thuyết	3	45	32	10	3
MH26	NNAK217	Thực hành tiếng Anh chuyên ngành quản trị khách sạn	T/Hành	3	90	10	75	5
MH27	DLCS017	Thực hành nghề nghiệp tại cơ sở	T/Hành	5	225		225	
	II.3	Môn học tự chọn		6	120	50	63	7
MH28	DLPM017	Phần mềm quản lý khách sạn	L/Thuyết	2	45	14	28	3
MH29	DLTH017	Tổ chức hội nghị hội thảo	L/Thuyết	2	45	15	28	2
MH30	DLGK017	Giám sát khách sạn	L/Thuyết	2	30	21	7	2
	DLTN017	Thực tập tốt nghiệp		14	630	0	630	
		Tổng		95	2700	693	1907	100

4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

- Chương trình đào tạo và chương trình chi tiết các môn học chung bắt buộc theo quy định và hướng dẫn chung của Tổng cục Dạy nghề, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

- Căn cứ ngành đào tạo để xác định kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết phải đưa vào chương trình chi tiết của các môn học.

- Căn cứ vào các nội dung trong chương trình của từng môn học để xây dựng chương trình chi tiết cho môn học đó, cụ thể như sau:

+ Mục tiêu môn học;

+ Nội dung chính về kiến thức, kỹ năng, thái độ mà người học phải học;

+ Phân bổ thời gian cho từng phần, từng chương cụ thể đã được xác định;

+ Hướng dẫn thực hiện chương trình.

- Tất cả các môn học đào tạo ngành khi kết thúc môn học đều được kiểm tra đánh giá kết quả, theo dõi mục tiêu của môn học.

- Hình thức: Viết, vấn đáp, trắc nghiệm, bài tập thực hành

- Thời gian kiểm tra:

+ Lý thuyết: Không quá 120 phút.

+ Thực hành: Không quá 4 giờ

- Thời gian dành cho các môn học, mô đun đào tạo tự chọn được thiết kế sao cho tổng thời gian của các môn học, mô đun đào tạo tự chọn cộng với tổng thời gian của các môn học, mô đun đào tạo bắt buộc bằng hoặc lớn hơn thời gian thực học tối thiểu đã quy định nhưng không được vượt quá thời gian thực học đã quy định trong kế hoạch đào tạo của toàn khoá;

- Bài kiểm tra hết môn lý thuyết có:

+ Các câu trắc nghiệm khách quan, mỗi câu làm trong 1- 5 phút.

+ Các câu hỏi tự luận, mỗi câu làm trong khoảng 15 phút.

- 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 tập bao gồm những nội dung người học 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;