

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên ngành/ngành:	Quản trị khách sạn
Mã ngành/ngành:	6810201
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Loại hình đào tạo:	Chính quy
Đối tượng tuyển sinh:	Học sinh tốt nghiệp THPT hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	2,5 năm

1. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

1.1. Mục tiêu chung

Đào tạo người học có kiến thức thực tế, kiến thức lý thuyết rộng về nghề Quản trị khách sạn; kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật và công nghệ thông tin; có kỹ năng nhận thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp và kỹ năng giao tiếp ứng xử cần thiết để giải quyết những công việc hoặc vấn đề phức tạp, làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm hướng dẫn tối thiểu, giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định.

Người học sau khi hoàn thành chương trình đào tạo và được cấp bằng cao đẳng, sẽ đảm nhận được công việc tại các vị trí việc làm đã được đào tạo. Qua thời gian làm việc tích lũy kinh nghiệm có thể đảm nhận công việc, vị trí việc làm cao hơn của nghề.

Ngoài ra, người học có thể tham gia học liên thông lên các trình độ cao hơn hoặc tự học tập nhằm đáp ứng và phát triển nghề nghiệp.

1.2. Mục tiêu cụ thể

Sau khi tốt nghiệp, người học nghề Quản trị khách sạn có khả năng:

1.2.1 Kiến thức

- Mô tả được vị trí, vai trò của khách sạn 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, tổ chức sự kiện và phục vụ các dịch vụ giải trí;

- 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 dịch vụ;

- 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;

- 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 nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị nhân lực, tài sản, tài chính, marketing khách sạn nói riêng.

1.2.2 Kỹ năng

- 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;

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí công việc;
- 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;
- 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;
- 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 được các tình huống phát sinh trong hoạt động quản trị khách sạn và các nghiệp vụ của khách sạn;
- Sử dụng được tin học đáp ứng yêu cầu công việc hàng ngày trong khách sạn;
- Hình thành được các nhóm làm việc và điều hành được hoạt động của nhóm;
- Quản lý thời gian làm việc hiệu quả.
- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn- nhà hàng;
- Sử dụng ngoại ngữ tiếng Anh tương đương trình độ Sơ cấp - bậc 2 tiếng Anh theo Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam (tương thích với bậc A2 trong CEFR).

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng nghề Quản trị Khách sạn, người học có thể đảm nhiệm được các vị trí việc làm sau:

- Nhân viên lễ tân;
- Nhân viên buồng phòng;
- Nhân viên phục vụ nhà hàng;
- Nhân viên phục vụ hội nghị;
- Nhân viên kinh doanh;
- Trưởng ca, giám sát bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng
- Quản lý khách sạn nhỏ.

Tại tất cả các loại hình cơ sở lưu trú du lịch như: khách sạn, Homestay, biệt thự du lịch, nhà nghỉ du lịch...

2. KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC VÀ THỜI GIAN KHÓA HỌC

2.1 Khối lượng kiến thức

- Số lượng môn học, mô đun trong chương trình: 22 (kể cả môn học điều kiện)
- Khối lượng, kiến thức kỹ năng toàn khóa học: 2503 giờ (94 tín chỉ). Trong đó:
 - + Khối lượng các môn học, mô đun bắt buộc tích lũy: 2364 giờ
 - + Khối lượng các môn học, mô đun điều kiện: 139 giờ
 - + Khối lượng các môn học, mô đun chung: 446 giờ
 - + Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2057 giờ
 - + Khối lượng lý thuyết: 596 giờ
 - + Khối lượng thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1731 giờ
 - + Khối lượng kiểm tra, ôn và thi kết thúc môn học, mô đun: 176 giờ

2.2 Thời gian khóa học

Khóa học*	2,5 năm
Tổng thời gian học tập (tuần)	104
- Thời gian thực học (tuần)	89
- Thời gian ôn, thi kết thúc môn học/mô đun (tuần)	15
Tổng thời gian các hoạt động chung (tuần)	26
- Khai bế giảng, sơ tổng kết và nghỉ hè, nghỉ lễ, tết...	22
- Hoạt động ngoại khóa	2
- Lao động, dự phòng	2
Tổng cộng (tuần)	130