

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên nghề: Quản trị khách sạn

Mã nghề: 5810201

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Học sinh tốt nghiệp THCS, THPT (tương đương)

Thời gian đào tạo: 2 năm.

1. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

1.1 Mục tiêu chung:

- Chương trình đào tạo Trung cấp “Quản trị khách sạn” nhằm trang bị cho người học có kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành về các nghiệp vụ cơ bản của khách sạn như: lễ tân, buồng, ăn uống và kiến thức, kỹ năng về giám sát. Với các môn học tự chọn được phân thành ba nhóm chuyên ngành hẹp: quản trị lưu trú, quản trị nhà hàng và quản trị hội nghị, hội thảo. Trường có định hướng lựa chọn một chuyên ngành cho người học;

- 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 để có khả năng độc lập hoặc làm việc theo nhóm tại bộ phận lễ tân, buồng hoặc nhà hàng. Khi có cơ hội thăng tiến người học có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng tại khách sạn có qui mô vừa và nhỏ.

1.2. 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 ngành khách sạn, tác động của ngành khách sạn về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

+ 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 nhân lực, 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 với khách hàng bằng 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 tốt khách hàng;
- + 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;
- + Làm được các loại báo cáo, hợp đồng thông dụng của khách sạn;
- + Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;
- + Quản lý được thời gian làm việc hiệu quả;
- + Giải thích được các chỉ tiêu phản ánh kết quả và hiệu quả kinh doanh;
- + Hình thành được các nhóm làm việc và điều hành được hoạt động của nhóm.

1.3. Cơ hội việc làm

Sau khi tốt nghiệp người học đủ khả năng làm việc tại các vị trí trực tiếp phục vụ khách tại khách sạn như: nhân viên lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên đón tiếp khách tại nhà hàng; nhân viên phục vụ bàn, phục vụ rượu, nhân viên phục vụ buồng khách sạn. Tại khách sạn qui mô nhỏ, nếu có cơ hội và kinh nghiệm nghề nghiệp có thể đảm nhận vị trí giám sát viên lễ tân hoặc buồng hoặc nhà hàng.

2. THỜI GIAN CỦA KHÓA HỌC VÀ THỜI GIAN THỰC HỌC TỐI THIỂU

- Số lượng môn học, mô đun: 21
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 69 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung /đại cương: 255 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1705 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 506 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1454 giờ

3. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội phối hợp với các bộ/ ngành tổ chức xây dựng.

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

Hiệu trưởng căn cứ vào thời gian đào tạo trình độ trung cấp theo niên chế:

- Đối với người học tốt nghiệp trung học phổ thông là 1.5 năm chia thành 03 kỳ học trong đó: Thời gian thực học là 17 tuần cộng với thời gian thi kết thúc môn học, mô đun là 03 tuần. Ngoài ra, thời gian ngoại khóa là 01 tuần/ 1 học kỳ và học kỳ phụ 04 tuần/ 1 năm
- Đối với người học tốt nghiệp trung học cơ sở là 02 năm chia thành 04 kỳ học trong đó: Thời gian thực học là 20 tuần cộng với thời gian thi kết thúc môn học, mô đun là 02 tuần. Ngoài ra, thời gian ngoại khóa là 01 tuần/ 1 học kỳ.

Thời gian cho các hoạt động chung là 10 – 12 tuần bao gồm: khai giảng, bế giảng, sơ kết học kỳ, tổng kết năm học, nghỉ hè, lễ, tết, lao động và dự phòng.

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn:

Tổ chức kiểm tra hết môn học, mô-đun thực hiện theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH ngày 13 tháng 03 năm 2017 Quy định về 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. Cụ thể:

- Hình thức kiểm tra kết thúc môn học, mô-đun có thể là kiểm tra viết, vấn đáp, trắc nghiệm, thực hành, bài tập lớn, tiểu luận, bảo vệ kết quả thực tập theo chuyên đề hoặc kết hợp giữa các hình thức trên.

- Thời gian làm bài thi kết thúc môn học, mô-đun đối với mỗi bài kiểm tra viết và trắc nghiệm từ 60 đến 120 phút; Thời gian kiểm tra vấn đáp là 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời; Các hình thức kiểm tra khác tùy theo đặc thù mỗi môn học, mô-đun Khoa đề xuất Hiệu trưởng phê duyệt thời gian tổ chức kiểm tra hết môn học, mô-đun.

- Cách tính điểm trung bình môn học: Điểm trung bình môn học = Điểm trung bình kiểm tra * 0.4 + điểm thi kết thúc môn học * 0.6.

4.4 Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp:

- Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp được Thực hiện theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH ngày 13 tháng 03 năm 2017 Quy định về 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:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo theo từng ngành, nghề và có đủ điều kiện thì sẽ được dự thi tốt nghiệp.

- Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: môn Chính trị; Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp; Thực hành nghề nghiệp.

- Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm:

TT	Môn thi tốt nghiệp	Thời gian thi	Hình thức thi
1	Chính trị	90 phút	Thi viết
		Từ 45 phút đến 60 phút	Thi trắc nghiệm
2	Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp	Không quá 180 phút	Thi viết, trắc nghiệm
		40 phút chuẩn bị và 20 phút	Thi vấn đáp

		trả lời / 1 thí sinh	
3	Thực hành nghề nghiệp	Từ 1 đến 3 ngày và không quá 8 giờ/ ngày	Thực hành kỹ năng tổng hợp

- Xét công nhận tốt nghiệp:

Thực hiện theo Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13/03/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc “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”.

Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp, kết quả bảo vệ chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp của người học và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng.

4.5. Các chú ý khác (nếu có): Không