|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH PHÚ YÊN  **TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ PHÚ YÊN** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

# **CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

*(Ban hành theo Quyết định số: 510/QĐ – CĐN, ngày 21 tháng 12 năm 2021*

*của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Nghề Phú Yên*)

**Tên nghề:** **Quản trị khách sạn**

**Mã nghề:** 6810201

**Trình độ đào tạo:** Cao đẳng

**Hình thức đào tạo:** Chính quy

**Đối tượng tuyển sinh:** Tốt nghiệp Trung học phổ thông hoặc tương đương

**Thời gian đào tạo:** 2,5 năm

**1. Mục tiêu đào tạo**

1.1. Mục tiêu chung:

Đào tạo nguồn nhân lực kỹ thuật trực tiếp trong sản xuất, dịch vụ có trình độ cao đẳng nhằm trang bị cho người học kiến thức và năng lực chuyên môn các công việc trong lĩnh vực Quản trị khách sạn, có khả năng làm việc độc lập và tổ chức làm việc theo nhóm; có khả năng sáng tạo, ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc; giải quyết được các tình huống phức tạp trong thực tế; có đạo đức lương tâm nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp; có sức khoẻ tạo điều kiện cho người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập kinh tế quốc tế;

- Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam hoặc tương đương.

- Có kiến thức về công nghệ thông tin căn bản đáp ứng yêu cầu công việc.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

*- Kiến thức:*

+ Có kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội và pháp luật đáp ứng yêu cầu công việc nghề nghiệp và hoạt động xã hội thuộc lĩnh vực chuyên môn;

+ Mô tả được vị trí, vai trò của khách sạn trong ngành Du lịch 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, nghiệp vụ pha chế đồ uống 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 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;

+ Hiểu được quy trình quản lý các bộ phận trong hệ thống khách sạn;

*- 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 vui chơi giải trí; 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;

+ 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 tổ chức sự kiện 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 sự kiện;

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

+ Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;

+ Quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

+ Áp dụng được kiến thức thương mại điện tử để tìm kiếm thị trường khách hàng phù hợp xu hướng cộng nghệ 4.0

+ Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động doanh thu của các bộ phận lưu trú, ăn uống, sự kiện và phát hiện ra được các nguyên nhân và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

+ Thực hiện công tác quản trị ở các bộ phận Lễ tân, nhà hàng, buồng.

*- Năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm:*

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

+ Hình thành được các nhóm làm việc và điều hành được hoạt động của nhóm;

+ Hình thành lòng yêu nghề, trách nhiệm, chuyên nghiệp trong công việc.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

Sau khi tốt nghiệp, người học đủ khả năng đảm nhiệm một vị trí nhân viên từ các bộ phận:lễ tân, nhà hàng,buồng, nhân viên pha chế đồ uống (Bartender), nhân viên Sale & Marketing, nhân viên phòng nhân sự,… 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, trưởng các bộ phận: lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc quản lý các khách sạn vừa và nhỏ.

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

- Số lượng môn học, mô đun: **34**

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: **126** Tín chỉ

- Khối lượng các môn học chung/đại cương: **435** giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: **2160** giờ

- Khối lượng lý thuyết: **813** giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: **1703** giờ; Kiểm tra: **79** giờ

**3. Nội dung chương trình:**

| **Mã MH, MĐ** | **Tên môn học, môđun** | **Số tín chỉ** | **Thời gian học tập (giờ)** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tổng số** | **Trong đó** | | |
| **LT** | **Thực hành/ thực tập/thí nghiệm/bài tập/thảo luận** | **Thi/ Kiểm tra** |
| ***I*** | ***Các môn học chung*** | **27** | **435** | **157** | **255** | **23** |
| MH01A | Giáo dục chính trị 1 | 2 | 30 | 15 | 13 | 2 |
| MH01B | Giáo dục chính trị 2 | 3 | 45 | 26 | 16 | 3 |
| MH02A | Pháp luật 1 | 1 | 15 | 9 | 5 | 1 |
| MH02B | Pháp luật 2 | 1 | 15 | 9 | 5 | 1 |
| MH03A | Giáo dục thể chất 1 | 2 | 30 | 4 | 24 | 2 |
| MH03B | Giáo dục thể chất 2 | 2 | 30 | 1 | 27 | 2 |
| MH04A | Giáo dục quốc phòng - An ninh 1 | 3 | 45 | 21 | 21 | 3 |
| MH04B | Giáo dục quốc phòng - An ninh 2 | 2 | 30 | 15 | 14 | 1 |
| MH05A | Tin học 1 | 2 | 45 | 15 | 29 | 1 |
| MH05B | Tin học 2 | 1 | 30 | 0 | 29 | 1 |
| MH06A | Ngoại ngữ (Anh văn) 1 | 6 | 90 | 30 | 56 | 4 |
| MH06B | Ngoại ngữ (Anh văn) 2 | 2 | 30 | 12 | 16 | 2 |
| **II** | ***Các môn học đào tạo nghề*** | **99** | ***2.160*** | ***656*** | ***1.448*** | ***56*** |
| II.1 | *Các môn học cơ sở* |  |  |  |  |  |
| MH07 | Tổng quan du lịch và khách sạn | 3 | 45 | 43 | 0 | 2 |
| MH08 | Quản trị học | 3 | 45 | 43 | 0 | 2 |
| MH09 | Tâm lý khách du lịch | 2 | 30 | 15 | 14 | 1 |
| MH10 | Kỹ năng giao tiếp ứng xử với khách du lịch | 3 | 45 | 16 | 27 | 2 |
| II.2 | *Các môn học, mô đun chuyên môn nghề* |  |  |  |  |  |
| MH11\_1 | Tiếng anh chuyên ngành khách sạn 1 | 6 | 90 | 28 | 58 | 4 |
| MH11\_2 | Tiếng anh chuyên ngành khách sạn 2 | 6 | 90 | 28 | 58 | 4 |
| MH11\_3 | Tiếng anh chuyên ngành khách sạn 3 | 6 | 90 | 38 | 48 | 4 |
| MĐ12 | Tin học ứng dụng trong kinh doanh khách sạn | 3 | 60 | 15 | 43 | 2 |
| MĐ13 | Kỹ thuật trang điểm | 1 | 30 | 10 | 19 | 1 |
| MH14 | Môi trường an ninh - an toàn trong khách sạn | 2 | 30 | 29 | 0 | 1 |
| MH15 | Quản trị nguồn nhân lực | 3 | 45 | 19 | 24 | 2 |
| MĐ16 | Nghiệp vụ lễ tân | 4 | 100 | 20 | 78 | 2 |
| MĐ17 | Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn | 4 | 100 | 20 | 78 | 2 |
| MĐ18 | Nghiệp vụ nhà hàng | 4 | 100 | 20 | 78 | 2 |
| MĐ19 | Nghiệp vụ chế biến món ăn | 3 | 75 | 20 | 53 | 2 |
| MH20 | Nghiệp vụ thanh toán | 2 | 30 | 29 | 0 | 1 |
| MH21 | Marketing du lịch | 3 | 45 | 14 | 29 | 2 |
| MĐ22 | Kỹ thuật pha chế đồ uống | 3 | 60 | 15 | 43 | 2 |
| MĐ23\_1 | Thực tập phối hợp doanh nghiệp 1 | 2 | 110 |  | 109 | 1 |
| MĐ23\_2 | Thực tập phối hợp doanh nghiệp 2 | 4 | 200 |  | 199 | 1 |
| MĐ24 | Thực tập tốt nghiệp | 4 | 200 |  | 199 | 1 |
| MH25 | Kế toán du lịch - khách sạn | 3 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MH26 | Quản lý chất lượng dịch vụ | 2 | 30 | 29 |  | 1 |
| MH27 | Quản trị doanh thu khách sạn - nhà hàng | 3 | 45 | 43 |  | 2 |
| MH28 | Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch - khách sạn | 3 | 45 | 14 | 29 | 2 |
| MH29 | Thương mại điện tử | 3 | 45 | 43 |  | 2 |
| MĐ30 | Quản trị Lễ tân | 2 | 60 | 15 | 44 | 1 |
| MĐ31 | Quản trị lưu trú | 2 | 60 | 15 | 44 | 1 |
| MĐ32 | Quản trị nhà hàng | 2 | 60 | 15 | 44 | 1 |
| MĐ33 | Quản trị dịch vụ đồ uống | 4 | 90 | 30 | 58 | 2 |
| MĐ34 | Tổ chức sự kiện | 2 | 60 | 15 | 44 | 1 |
|  | **Tổng cộng** | **126** | **2.595** | **813** | **1.703** | **79** |

**4. Hướng dẫn sử dụng chương trình**

4.1. Các môn học chung/đại cương do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội phối hợp với các Bộ/ngành tổ chức xây dựng và ban hành để áp dụng thực hiện.

4.2. Nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

* + - Nhằm mục đích giáo dục toàn diện, để học sinh có được nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, Trường sẽ bố trí tham quan, học tập dã ngoại tại một số xí nghiệp hay sơ sở sản xuất kinh doanh phù hợp với nghề đào tạo.
    - Thời gian cho hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa vào thời điểm thích hợp.

4.3. Tổ chức thi kết thúc môn học, mô đun:

- Thực hiện theo Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13 tháng 3 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội:

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

- Thi kết thúc môn học, mô đun được áp dụng hoặc kết hợp các hình thức: Viết, vấn đáp, trắc nghiệm, bài tập, thực hành, tích hợp.

+ Thi 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 | 8 giờ |  |

+Thi vấn đáp:

Thi 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.

+ Thi trắc nghiệm:

* 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.

4.4. Tổ chức thi tốt nghiệp và 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.

+ Thời gian thi tốt nghiệp:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Môn thi** | **Hình thức thi** | **Thời gian thi** |
| 1/ Chính trị | Viết | 120 phút |
| Trắc nghiệm | 45 – 60 phút |
| 2/ Kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp |  |  |
| * + - Lý thuyết tổng hợp nghề nghiệp | Viết, trắc nghiệm | 120 phút |
| Vấn đáp | 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời/1 thí sinh |
| * + - Thực hành nghề | Bài thi thực hành | 8 - 24 giờ |

+ Thời gian bảo vệ chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp: Không quá 60 phút/thí sinh.

+ 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 và công nhận danh hiệu kỹ sư thực hành hoặc cử nhân thực hành (đối với trình độ cao đẳng) theo quy định của trường.

4.5. Các chú ý khác:

- Chương trình đào tạo này có thể dùng để giảng dạy cho đối tượng tuyển sinh liên thông dọc từ Trung cấp lên Cao đẳng thì cân chỉnh kế hoạch tổng thể (2 học kỳ cuối năm thứ 3); học bổ sung những kiến thức, kỹ năng chưa học ở bậc Trung cấp.

- Quy định về đơn vị thời gian và quy đổi thời gian trong chương trình đào tạo như sau:

+ Đơn vị thời gian trong kế hoạch đào tạo được tính bằng tuần và giờ học.

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

. Một giờ học lý thuyết là 45 phút; một giờ học thực hành/thực tập/thí nghiệm/bài tập/thảo luận là 60 phút; một giờ học lý thuyết kết hợp với thực hành là 60 phút.

. Một ngày học thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập không quá 8 giờ học.

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

+ Mỗi tuần không học quá 40 giờ thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập hoặc 30 giờ lý thuyết.

+ Mỗi năm học được chia làm hai học kỳ, mỗi học kỳ ngắn nhất là 18 tuần./.

**HIỆU TRƯỞNG**

**TS. Đặng Văn Lái**