

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

**Tên ngành:** QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

**Trình độ đào tạo:** Liên thông từ Trung cấp lên Cao đẳng

**Hình thức đào tạo:** Chính quy

**Đối tượng tuyển sinh:** Người học tốt nghiệp Trung cấp đúng ngành Quản trị khách sạn của trường Cao đẳng Kinh tế Công nghệ Hà Nội

**Thời gian đào tạo:** 0.5 năm

### 1. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

#### 1.1. Mục tiêu chung

Chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn trình độ Liên thông từ Trung cấp lên Cao đẳng nhằm đào tạo nhân lực làm việc tại các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch trong khách sạn như: buồng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn, kế toán, kinh doanh và tiếp thị, nhân sự, an ninh, kỹ thuật..., đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam. Sinh viên tốt nghiệp chương trình đào tạo này có khả năng làm việc độc lập và có tính sáng tạo, ứng dụng công nghệ vào công việc; có ý thức kỷ luật, tác phong công nghiệp; có sức khỏe; tạo điều kiện cho người lao động tìm việc làm hoặc tự tạo việc làm, hoặc tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

#### 1.2. Mục tiêu cụ thể

##### 1.2.1. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;
- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;
- Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn - nhà hàng trong ngành du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn - nhà hàng 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;
- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất và quản trị các bộ phận nghiệp vụ chuyên môn như: Lễ tân, buồng, ẩm thực;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, pha chế thức uống và chế biến món ăn;
- Mô tả được các quy trình quản lý của các bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng, bếp;
- 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;
- 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;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **1.2.2. Kỹ năng**

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, nhà hàng hoặc bộ phận yến tiệc, hội nghị - hội thảo;
- 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 hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;
- Thực hiện đúng quy trình quản lý tại các vị trí công việc của quản lý bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo tiêu chuẩn của khách sạn;
- Quản lý nhân sự, tài sản, công cụ và tài chính tại các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo đúng tiêu chuẩn qui định của khách sạn;

- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;
- 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;
- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;
- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;
- 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;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc của Việt Nam tương đương TOEIC 400.

### **1.2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;
- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;
- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

### **1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**



Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Lễ tân;
- Buồng;
- Nhà hàng;
- Kinh doanh - tiếp thị;
- Phụ bar;
- Phụ bếp;
- An ninh;
- Quản lý lễ tân;
- Quản lý buồng;
- Quản lý nhà hàng.

#### 1.4. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

Người học sau khi tốt nghiệp trình độ liên thông Cao đẳng ngành Quản trị khách sạn có thể học liên thông lên Đại học theo quy định hiện hành và theo chương trình liên thông của các trường đại học trong hệ thống giáo dục quốc dân.

## 2. KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC VÀ THỜI GIAN KHÓA HỌC

- Tổng số lượng môn học: 10 môn học
- Tổng khối lượng kiến thức toàn khóa học: 20 tín chỉ (tương đương 510 giờ).

Bao gồm:

- + Khối lượng các môn học chung: 180 giờ
  - + Khối lượng các môn học cơ sở: 45 giờ
  - + Khối lượng các môn học chuyên ngành: 285 giờ
  - + Khối lượng lý thuyết: 123 giờ
  - + Khối lượng thực hành/thực tập/ thảo luận: 377 giờ
  - + Khối lượng kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ: 10 giờ
- Thời gian khóa học: 0.5 năm
  - Phương thức đào tạo: tích lũy tín chỉ

### 3. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH:

Mã môn	Tên môn học	Số tín	Thời gian học tập (giờ)	
			Tổng	Trong đó



học		chỉ	số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra định kỳ
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>9</b>	<b>180</b>	<b>64</b>	<b>110</b>	<b>6</b>
MHC01	Giáo dục Chính trị	2	45	15	29	1
MHC02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MHC03	Giáo dục thể chất	1	30	5	24	1
MHC04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	2	30	15	14	1
MHC05	Tin học	1	30	5	24	1
MHC06	Tiếng Anh	2	30	15	14	1
<b>II</b>	<b>Các môn học chuyên môn</b>	<b>11</b>	<b>330</b>	<b>59</b>	<b>267</b>	<b>4</b>
<b>II.1</b>	<b>Môn học cơ sở</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>1</b>
MCN07	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	45	15	29	1
<b>II.2</b>	<b>Môn học chuyên ngành</b>	<b>9</b>	<b>285</b>	<b>44</b>	<b>238</b>	<b>3</b>
MCN08	Quản trị tiệc và sự kiện	3	60	29	29	2
MCN09	Tiếng Anh chuyên ngành	2	45	15	29	1
MCN10	Thực hành nghề nghiệp	4	180	0	180	0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>20</b>	<b>510</b>	<b>123</b>	<b>377</b>	<b>10</b>

#### 4. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH

##### 4.1. Môn học và tín chỉ

- Môn học là khối lượng kiến thức trọn vẹn, thuận tiện cho sinh viên tích lũy trong quá trình học tập. Phần lớn các môn học có thời lượng từ 2 đến 6 tín chỉ, nội dung được bố trí giảng dạy trọn vẹn và phân bố trong một học kỳ. Kiến thức trong mỗi môn học phải gắn với một cấp trình độ theo năm học thiết kế và được kết cấu riêng như một lĩnh vực kiến thức hoặc được kết cấu dưới dạng tổ hợp từ nhiều lĩnh vực kiến thức.

- Tín chỉ được sử dụng để tính khối lượng học tập của sinh viên. Một tín chỉ được quy định tối thiểu bằng 15 giờ học lý thuyết; 30 giờ tự học, chuẩn bị cá nhân có hướng dẫn của giảng viên; 30 giờ thực hành, thí nghiệm, thảo luận; 45 giờ thực tập tại cơ sở, làm tiểu luận, bài tập lớn, đồ án, báo cáo tốt nghiệp. Một giờ học thực hành/tích hợp là 60 phút; một giờ học lý thuyết là 45 phút. Một ngày học thực



hành/tích hợp không quá 8 giờ; một ngày học lý thuyết không quá 6 giờ. Mỗi tuần học không quá 40 giờ thực hành/tích hợp hoặc 30 giờ lý thuyết.

**4.2. Đối với 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 và ban hành để áp dụng thực hiện.

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

- Để người học có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, nhà trường có thể bố trí cho người học tham quan, học tập, tham gia làm việc trực tiếp tại các nhà hàng, khách sạn hay cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

- Để giáo dục truyền thống, mở rộng nhận thức về văn hóa xã hội, nhà trường có thể bố trí cho người học tham quan một số di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng, tham gia các hoạt động xã hội tại địa phương;

- Thời gian cho hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa vào thời điểm phù hợp:

TT	Nội dung	Thời gian
1	Thể dục, thể thao	Từ 5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	Văn hoá, văn nghệ: Qua các phương tiện thông tin đại chúng; Sinh hoạt tập thể	Ngoài giờ học hàng ngày: Từ 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)
3	Hoạt động thư viện Ngoài giờ học, sinh viên có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật hàng tuần
5	Đi thực tế	Theo thời gian bố trí của giảng viên và theo yêu cầu của môn học.

**4.4. Hướng dẫn tổ chức thi hết môn học:**

Tất cả các môn học khi kết thúc môn học đều phải thi đánh giá kết quả, theo đổi mục tiêu của môn học.

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

- Thời gian thi: + Lý thuyết: Không quá 90 phút

+ Thực hành: Không quá 8 giờ



#### **4.5. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp đối với đào tạo theo phương thức tích lũy tín chỉ:**

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ liên thông từ Trung cấp lên Cao đẳng tích lũy đủ số tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo này mới được xét công nhận tốt nghiệp.
- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định công nhận tốt nghiệp ngay cho người học mà không phải thi tốt nghiệp.
- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả công nhận tốt nghiệp để cấp bằng cử nhân thực hành cho sinh viên tốt nghiệp hệ Cao đẳng theo quy định của trường.

#### **4.6 Các chú ý khác**

- Chương trình đào tạo này chỉ áp dụng đối với người học đã có bằng tốt nghiệp Trung cấp đúng ngành Quản trị khách sạn của HATECO liên thông lên trình độ Cao đẳng của HATECO. Hiệu trưởng nhà trường xem xét, quyết định cho người học được miễn học những nội dung đã được học ở chương trình đào tạo trình độ Trung cấp của HATECO và hoàn chỉnh kiến thức ở trình độ Cao đẳng theo chương trình đào tạo này, trong đó Bảng điểm kết quả học tập toàn khóa cấp cho người học liên thông sẽ là Bảng điểm kết quả học tập toàn khóa của trình độ Cao đẳng chính quy.

- Không bố trí Thực tập tốt nghiệp vì người học đã thực tập ở giai đoạn Trung cấp.

**PHÓ HIỆU TRƯỞNG PHỤ TRÁCH**



**TS. Nguyễn Thị Bích Vượng**