

TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 08 năm 2023

## **KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO**

Nghề đào tạo: Quản trị khách sạn – Khóa 47

Mã nghề: 5810201

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông và tương đương.

(Tốt nghiệp Trung học cơ sở thì học thêm phần văn hóa phổ thông theo quy định của Bộ Giáo dục và đào tạo).

Số lượng môn học, mô đun đào tạo: 26

Bằng cấp sau khi tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp Trung cấp.

### **I. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO**

- Chương trình đào tạo Trung cấp nghề “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. 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 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.

## **2. Chính trị, đạo đức; Thể chất và quốc phòng**

#### **- Chính trị, đạo đức:**

- + Thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; tuân thủ, tôn trọng pháp luật;
- + Nhận thức đúng đắn vai trò lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam và mục tiêu chủ nghĩa xã hội;
- + Nâng cao lòng tự hào dân tộc, xây dựng lối sống lành mạnh, yêu lao động, phát huy truyền thống văn hóa của dân tộc Việt Nam;
- + Rèn luyện đạo đức nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, tính trách nhiệm và tác phong chuyên nghiệp;
- + Hình thành được ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu công việc;
- + Hình thành phương pháp nghiên cứu của các vấn đề theo quan điểm biện chứng lịch sử và cụ thể;

#### **- Thể chất, quốc phòng:**

- + Trình bày được quan điểm quốc phòng toàn dân, sẵn sàng tham gia bảo vệ độc lập chủ quyền quốc gia, rèn luyện sức khỏe;
- + Thực hiện được các kỹ năng cơ bản để duy trì và phát triển thể chất và triển khai thực hiện được một số nhiệm vụ về bảo vệ an ninh quốc gia.



### 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.

## II. THỜI GIAN CỦA KHÓA HỌC VÀ THỜI GIAN THỰC HỌC TỐI THIỂU

### II.1. Thời gian của khóa học và thời gian thực học tối thiểu:

- Thời gian đào tạo: 2 năm
- Thời gian học tập: 90 tuần
- Thời gian thực học tối thiểu: 2805 giờ
- Thời gian ôn, kiểm tra môn và thi: 180 giờ (Trong đó thi tốt nghiệp: 30 giờ)

### II.2. Phân bổ thời gian thực học tối thiểu:

- Thời gian các môn chung bắt buộc: 210 giờ
- Thời gian học các môn đào tạo nghề: 2595 giờ. Trong đó:
  - + Thời gian học các môn chung bắt buộc: 1965 giờ
  - + Thời gian học tự chọn: 630 giờ
  - + Thời gian học lý thuyết: 600 giờ
  - + Thời gian học thực hành: 1955 giờ

### II.3. Thời gian học văn hóa Trung học phổ thông đối với hệ tuyển sinh Trung học cơ sở: 1020 giờ

*(Danh mục các môn văn hóa Trung học phổ thông và phân bổ thời gian cho từng môn học theo quy định của Bộ giáo dục và Đào tạo trong Chương trình khung giáo dục trung cấp chuyên nghiệp. Việc bố trí trình tự học tập và các môn học theo logic sư phạm đảm bảo người học có thể tiếp thu được các kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghề có hiệu quả)*

## III. DANH MỤC MÔN HỌC, MÔ ĐUN ĐÀO TẠO BẮT BUỘC, THỜI GIAN VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN



TRƯỜNG TRUNG CẤP VIỆT GIAO

## Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

## NIÊN KHÓA: 2023 - 2025

[illegible]

|               |    |
|---------------|----|
| KG            |    |
| Khai bế giảng |    |
| TN            | KT |

Thi tốt nghiệp (kiểm tra kết thúc khóa học)

Vấn hoá THPT  
H (T)  
Nghỉ hè lễ (rối)

|    |           |    |                     |
|----|-----------|----|---------------------|
| MC | Môn chung | DT | Lao động ngoại khóa |
|----|-----------|----|---------------------|

Môn học/mô-dun đào tạo nghề

Thực tập tại doanh nghiệp

TRƯỞNG PHÒNG ĐÀO TẠO VÀ KHẢO THÍ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 08 năm 2023

HIỆU TRƯỞNG

~~ThS. Nguyễn Thị Minh Hiếu~~

ThS. Trần Phương



TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 08 năm 2023

**PHÂN BỐ THỜI GIAN HỌC TẬP LỚP QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - KHÓA 47**  
**NIÊN KHÓA: 2023 - 2025**

| TT               | Các môn học                                            | Tổng số (giờ) | Lý thuyết (giờ) | Thực hành (giờ) | Thi (giờ học kỳ) | Kế hoạch giảng dạy |          |          |          |
|------------------|--------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|----------|----------|----------|
|                  |                                                        |               |                 |                 |                  | Năm 1              |          | Năm 2    |          |
|                  |                                                        |               |                 |                 |                  | HỌC KỲ 1           | HỌC KỲ 2 | HỌC KỲ 3 | HỌC KỲ 4 |
| <b>I</b>         | <b><i>Các môn học chung</i></b>                        | <b>210</b>    | <b>106</b>      | <b>87</b>       | <b>17</b>        |                    |          |          |          |
| 1                | Pháp luật                                              | 15            | 10              | 4               | 1                | x                  |          |          |          |
| 2                | Chính trị                                              | 30            | 22              | 6               | 2                | x                  |          |          |          |
| 3                | Giáo dục thể chất                                      | 30            | 3               | 24              | 3                | x                  |          |          |          |
| 4                | Giáo dục quốc phòng-An ninh                            | 45            | 28              | 13              | 4                | x                  |          |          |          |
| 5                | Tin học                                                | 30            | 13              | 15              | 2                | x                  |          |          |          |
| 6                | Ngoại ngữ cơ bản                                       | 60            | 30              | 25              | 5                | x                  |          |          |          |
| <b>II</b>        | <b><i>Các môn học, môđun đào tạo nghề bắt buộc</i></b> | <b>1965</b>   | <b>511</b>      | <b>1370</b>     | <b>84</b>        |                    |          |          |          |
| <b>II.1</b>      | <b><i>Các môn học, môđun kỹ thuật</i></b>              | <b>225</b>    | <b>138</b>      | <b>77</b>       | <b>10</b>        |                    |          |          |          |
| 7                | Tổng quan du lịch                                      | 45            | 33              | 10              | 2                | x                  |          |          |          |
| 8                | Quản trị học                                           | 45            | 38              | 5               | 2                | x                  |          |          |          |
| 9                | Giao tiếp trong kinh doanh                             | 45            | 30              | 13              | 2                | x                  |          |          |          |
| 10               | Tin học ứng dụng trong kinh doanh khách sạn            | 45            | 10              | 33              | 2                | x                  |          |          |          |
| 11               | Thống kê kinh doanh                                    | 45            | 27              | 16              | 2                |                    | x        |          |          |
| <b>II.2</b>      | <b><i>Các môn học, môđun chuyên môn nghề</i></b>       | <b>1740</b>   | <b>373</b>      | <b>1293</b>     | <b>74</b>        |                    |          |          |          |
| 12               | Tiếng anh chuyên ngành khách sạn                       | 330           | 120             | 199             | 11               |                    | x        |          |          |
| 13               | Quan hệ và chăm sóc khách hàng                         | 45            | 18              | 25              | 2                |                    | x        |          |          |
| 14               | Nghiệp vụ thanh toán                                   | 30            | 13              | 15              | 2                |                    | x        |          |          |
| 15               | Kế toán du lịch - khách sạn                            | 45            | 26              | 17              | 2                |                    | x        |          |          |
| 16               | Quản trị nguồn nhân lực                                | 45            | 17              | 26              | 2                |                    | x        |          |          |
| 17               | An ninh - an toàn trong khách sạn                      | 30            | 10              | 18              | 2                |                    | x        |          |          |
| 18               | Nghiệp vụ lễ tân                                       | 225           | 43              | 166             | 16               |                    | x        |          |          |
| 19               | Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn                      | 210           | 42              | 159             | 9                |                    |          | x        |          |
| 20               | Nghiệp vụ nhà hàng                                     | 210           | 42              | 154             | 14               |                    |          | x        |          |
| 21               | Nghiệp vụ chế biến món ăn                              | 210           | 42              | 154             | 14               |                    |          | x        |          |
| 22               | Thực hành nghiệp vụ tại cơ sở                          | 360           |                 | 360             |                  |                    |          | x        |          |
| <b>Tổng cộng</b> |                                                        | <b>2175</b>   | <b>617</b>      | <b>1457</b>     | <b>110</b>       |                    |          |          |          |

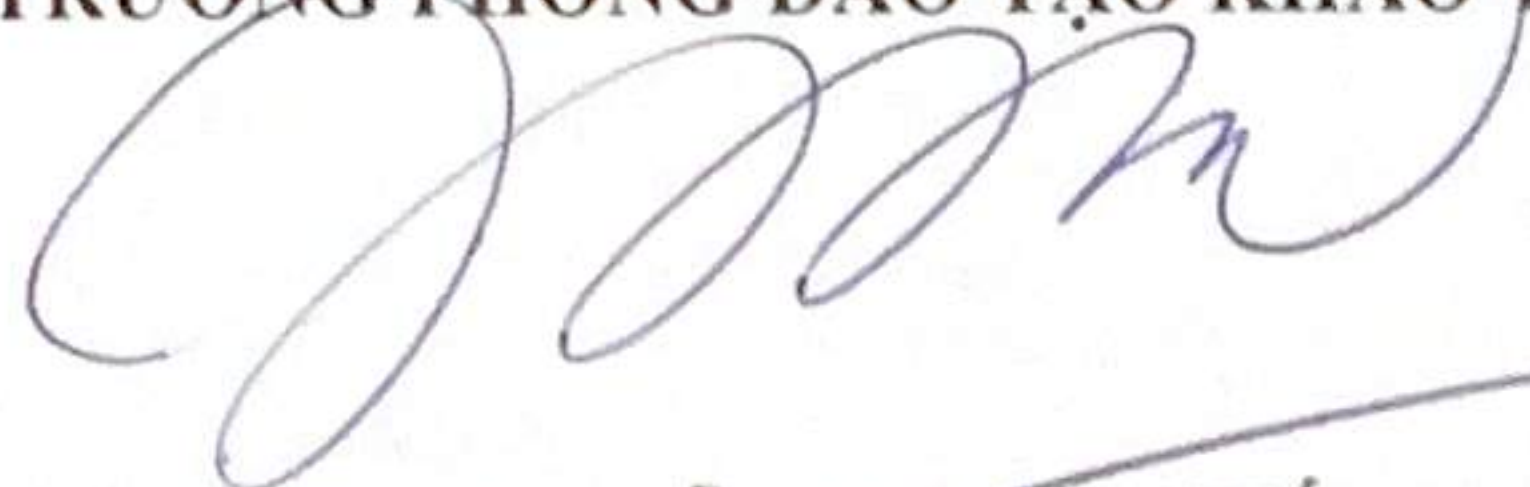


|            |                                                 |             |            |             |            |   |   |   |   |
|------------|-------------------------------------------------|-------------|------------|-------------|------------|---|---|---|---|
| <b>III</b> | <b>Các môn học, mô đun đào tạo nghề tự chọn</b> | <b>630</b>  | <b>75</b>  | <b>548</b>  | <b>7</b>   |   |   |   |   |
| 23         | Quản trị Buồng khách sạn                        | 45          | 19         | 24          | 2          |   |   |   | x |
| 24         | Quản trị Lễ tân                                 | 45          | 26         | 17          | 2          |   |   |   | x |
| 25         | Ngoại ngữ 2 (Tiếng Hoa)                         | 60          | 30         | 27          | 3          |   |   |   | x |
| 26         | Thực hành chuyên sâu (tại cơ sở)                | 480         | -          | 480         |            |   |   |   |   |
|            | <b>Tổng cộng</b>                                | <b>2805</b> | <b>692</b> | <b>2005</b> | <b>117</b> |   |   |   | x |
| <b>IV</b>  | <b>Các môn bổ trợ</b>                           | <b>225</b>  | <b>118</b> | <b>93</b>   | <b>9</b>   |   |   |   |   |
| 1          | Kỹ năng truyền thông                            | 30          | 13         | 15          | 2          | x |   |   |   |
| 2          | Kỹ năng ca hát                                  | 30          | 13         | 15          | 2          |   | x |   |   |
| 3          | Kỹ năng sinh hoạt công đồng - Múa hát tập thể   | 45          | 15         | 27          | 3          |   |   | x |   |
| 4          | Kỹ năng giải quyết than phiền - Phàn nàn        | 30          | 30         | 0           | 2          | x |   |   |   |
| 5          | Thực hành tiếng Việt                            | 30          | 30         | 0           | 0          | x |   |   |   |
| 6          | Kỹ thuật trang trí cắm hoa                      | 30          | 4          | 21          | 0          |   | x |   |   |
| 7          | Kỹ năng tạo mối quan hệ                         | 30          | 13         | 15          | 2          |   |   |   | x |

**V KIỂM TRA KẾT THÚC MÔN HỌC, MÔĐUN VÀ THI TỐT NGHIỆP**

|            |                                                                                                                                   |                                                |                         |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>V.1</b> | <b>Thi tốt nghiệp</b>                                                                                                             |                                                |                         |
|            | <b>Môn thi</b>                                                                                                                    | <b>Hình thức thi</b>                           | <b>Thời gian thi</b>    |
| 1          | Chính trị                                                                                                                         | Thi viết                                       | Từ 90-120 Phút          |
| 2          | Văn hóa Trung học phổ thông đối với hệ tuyển sinh THCS                                                                            | Viết, trắc nghiệm                              | Từ 90-120 Phút          |
| 3          | Kiến thức, kỹ năng nghề:<br>- Lý thuyết nghề: Ngoại ngữ chuyên ngành/Nghịệp vụ khách sạn<br>- Thực hành nghề: Nghịệp vụ khách sạn | Thi viết, vấn đáp trắc nghiệm<br>Bài thực hành | Từ 90-120 Phút<br>4 giờ |

**TRƯỞNG PHÒNG ĐÀO TẠO KHẢO THÍ**



**ThS. Nguyễn Thị Minh Hiếu**



**HIỆN TRƯỞNG**

**ThS. Trần Phương**