

## **CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 443/QĐ-TCTĐCN&XD ngày 15 tháng 07 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Công nghiệp và Xây dựng)*

**Tên ngành, nghề:** Quản trị lễ tân ;      **Tiếng Anh:** Reception manager  
**Mã ngành, nghề:** 6810203  
**Trình độ đào tạo:** Cao đẳng      **Danh hiệu:** Cử nhân thực hành  
**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**

Quản trị lễ tân trình độ cao đẳng là ngành, nghề trực tiếp thực hiện, quản lý, điều hành bộ phận tiền sảnh tại các cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại cơ sở lưu trú du lịch trong điều kiện và môi trường làm việc đa dạng, phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác.

Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận tiền sảnh. Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình cân đối (không dị hình, dị tật, không nói ngọng, nói lắp, không mắc bệnh truyền nhiễm, có chiều cao), có kỹ năng giao tiếp tốt, trang phục gọn gàng, sạch sẽ; Có kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ; sử dụng tốt tiếng Anh phổ thông và tiếng Anh chuyên ngành khách sạn du lịch và một số ngoại ngữ khác; sử dụng thành thạo tin học phổ thông và tin học chuyên ngành; có đạo đức nghề nghiệp (thật thà, trung thực, cởi mở, hiếu khách...).

#### **1.2. Mục tiêu cụ thể**

##### **1.2.1. Kiến thức**

Độc hiểu đúng các quy định, văn bản pháp quy của ngành du lịch và các cơ quan quản lý liên quan đến khách và kinh doanh khách sạn; nắm vững nội quy, quy chế quản lý của khách sạn, nội quy đối với người lao động trong khách sạn, trong bộ phận lễ tân;

- Trình bày được các quy trình nghiệp vụ cơ bản: Chuẩn bị ca làm việc, nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả buồng, đáp ứng các yêu cầu khác của khách;

- Nhận diện tầm quan trọng của việc lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại bộ phận tiền sảnh;

- Giải thích được tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách và cách thức đánh giá chất lượng, đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng;

- 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**

- Thực hiện quy trình nhận nhận đặt buồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình đăng ký lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình phục vụ khách lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình thanh toán và trả buồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Giải quyết các yêu cầu khác của khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Phối hợp hiệu quả với các bộ phận khác tại cơ sở lưu trú trong quá trình phục vụ khách;
- Sử dụng, vận hành đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận tiền sảnh;
- Quản lý và tổ chức điều hành các công việc liên quan tại bộ phận tiền sảnh;
- Đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận, cá nhân có liên quan đến quá trình phục vụ khách và có thể đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh;
- Đánh giá được chất lượng, hiệu quả làm việc của nhân viên bộ phận Lễ tân;
- Xây dựng kế hoạch tuyển dụng, định hướng phát triển nguồn nhân lực bộ phận Lễ tân đáp ứng yêu cầu công việc;
- Lập bao cáo, soạn thảo được một số loại hợp đồng, ký kết hợp đồng với khách hàng;
- 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.

### **1.2.3. Năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm**

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong bộ phận tiền sảnh của các cơ sở lưu trú du lịch đạt kết quả;
- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Linh hoạt, chủ động trong mọi vị trí công tác của cơ sở lưu trú;
- Áp dụng thực hiện du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

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

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

- Đón tiếp khách tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Đặt buồng tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Hỗ trợ hành lý tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Hỗ trợ thông tin cho khách tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Kiểm toán đêm tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Giám sát hoạt động lễ tân tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Quản lý hoạt động lễ tân tại các cơ sở lưu trú du lịch.

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

- Số lượng môn học, mô đun: 32
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 96 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung: 435 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1.815 giờ;
- Khối lượng lý thuyết: 674 giờ; Thực hành, thực tập: 1.487 giờ.

### 3. Nội dung chương trình

| Mã<br>MH/<br>MD | Tên môn học/mô đun                                | Số<br>tín<br>chỉ | Thời gian học tập (giờ) |              |                                       |             |
|-----------------|---------------------------------------------------|------------------|-------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------|
|                 |                                                   |                  | Tổng<br>số              | Trong đó     |                                       |             |
|                 |                                                   |                  |                         | Lý<br>thuyết | Thực<br>hành/Bài<br>tập/ Thảo<br>luận | Kiểm<br>tra |
| <b>I</b>        | <b>Các môn học chung</b>                          | <b>21</b>        | <b>435</b>              | <b>157</b>   | <b>255</b>                            | <b>23</b>   |
| MH01            | Giáo dục chính trị                                | 4                | 75                      | 41           | 29                                    | 5           |
| MH02            | Pháp luật                                         | 2                | 30                      | 18           | 10                                    | 2           |
| MH03            | Giáo dục quốc phòng và an ninh                    | 4                | 75                      | 36           | 35                                    | 4           |
| MH04            | Giáo dục thể chất                                 | 2                | 60                      | 5            | 51                                    | 4           |
| MH05            | Tiếng Anh                                         | 6                | 120                     | 42           | 72                                    | 6           |
| MH06            | Tin học                                           | 3                | 75                      | 15           | 58                                    | 2           |
| <b>II</b>       | <b>Các môn học, mô đun chuyên môn ngành, nghề</b> | <b>75</b>        | <b>1815</b>             | <b>517</b>   | <b>1232</b>                           | <b>66</b>   |
| <b>II.1</b>     | <b>Môn học, mô đun cơ sở</b>                      | <b>16</b>        | <b>300</b>              | <b>159</b>   | <b>133</b>                            | <b>8</b>    |
| MH07            | Kỹ năng mềm và hỗ trợ                             | 2                | 30                      | 11           | 17                                    | 2           |
| MH08            | Tổng quan du lịch                                 | 3                | 45                      | 44           |                                       | 1           |
| MH09            | Tâm lý khách du lịch                              | 3                | 45                      | 44           |                                       | 1           |
| MH10            | Tổng quan cơ sở lưu trú                           | 2                | 45                      | 15           | 29                                    | 1           |
| MH11            | Kỹ năng giao tiếp                                 | 2                | 45                      | 15           | 29                                    | 1           |
| MH12            | Soạn thảo văn bản                                 | 2                | 45                      | 15           | 29                                    | 1           |
| MH13            | Marketing du lịch                                 | 2                | 45                      | 15           | 29                                    | 1           |
| <b>II.2</b>     | <b>Môn học, mô đun chuyên môn</b>                 | <b>59</b>        | <b>1515</b>             | <b>358</b>   | <b>1099</b>                           | <b>58</b>   |
| MH14            | Tiếng Anh chuyên ngành Lễ tân 1                   | 3                | 75                      | 15           | 56                                    | 4           |
| MH15            | Tiếng Anh chuyên ngành Lễ tân 2                   | 3                | 75                      | 15           | 56                                    | 4           |
| MH16            | Nghiep vụ lễ tân                                  | 4                | 75                      | 45           | 28                                    | 2           |
| MH17            | Nghiep vụ thanh toán                              | 2                | 45                      | 15           | 29                                    | 1           |
| MH18            | Lễ tân ngoại giao                                 | 3                | 60                      | 30           | 28                                    | 2           |
| MH19            | Nghiep vụ buồng                                   | 3                | 45                      | 44           |                                       | 1           |
| MH20            | Tổ chức sự kiện                                   | 3                | 45                      | 44           |                                       | 1           |
| MH21            | Đăng ký giữ chỗ                                   | 3                | 90                      |              | 84                                    | 6           |
| MH22            | Đón tiếp và đăng ký khách lưu trú                 | 3                | 90                      |              | 84                                    | 6           |
| MH23            | Phục vụ khách lưu trú                             | 3                | 90                      |              | 84                                    | 6           |

| Mã<br>MH/<br>MĐ | Tên môn học/mô đun                        | Số<br>tín<br>chỉ | Thời gian học tập (giờ) |              |                                       |             |
|-----------------|-------------------------------------------|------------------|-------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------|
|                 |                                           |                  | Tổng<br>số              | Trong đó     |                                       |             |
|                 |                                           |                  |                         | Lý<br>thuyết | Thực<br>hành/Bài<br>tập/ Thảo<br>luận | Kiểm<br>tra |
| MH24            | Trà buồng và thanh toán cho khách lưu trú | 3                | 90                      |              | 84                                    | 6           |
| MH25            | Quản trị học                              | 3                | 45                      | 44           |                                       | 1           |
| MĐ26            | Nghiệp vụ nhà hàng                        | 3                | 90                      | 17           | 69                                    | 4           |
| MH27            | Thực hành nghiệp vụ buồng                 | 3                | 90                      |              | 86                                    | 4           |
| MH28            | Quản trị kinh doanh khách sạn             | 3                | 60                      | 30           | 28                                    | 2           |
| MH29            | Kỹ năng giám sát                          | 2                | 45                      | 15           | 29                                    | 1           |
| MH30            | Văn hóa ẩm thực                           | 3                | 45                      | 44           |                                       | 1           |
| MH31            | Tin học ứng dụng trong nghiệp vụ lễ tân   | 3                | 90                      |              | 84                                    | 6           |
| MH32            | Thực tập tốt nghiệp                       | 6                | 270                     |              | 270                                   |             |
|                 | <b>Tổng cộng</b>                          | <b>96</b>        | <b>2250</b>             | <b>674</b>   | <b>1487</b>                           | <b>89</b>   |

#### 4. 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 và ban hành để áp dụng thực hiện: Gồm 06 môn học chung, tổng số 435 giờ cho tương đương 21 tín chỉ, bao gồm các môn học quy định tại mục I, nội dung chương trình.

4.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa: Căn cứ vào điều kiện cụ thể, khả năng của nhà trường và kế hoạch đào tạo hàng năm theo từng khóa học, lớp học và hình thức tổ chức đào tạo theo niên chế, Khoa chuyên môn phối hợp tổ chức cho sinh viên:

- Tham gia các hoạt động ngoại khóa do đoàn trường và Nhà trường tổ chức;
- Thực tập tốt nghiệp: Sinh viên tham gia thực tập tại doanh nghiệp để hoàn thiện

kỹ năng thực hành nghề, nắm bắt được công nghệ và thực tế hoạt động dịch vụ; các yêu cầu về an toàn lao động, vệ sinh lao động, phương pháp phối hợp làm việc nhóm v.v;

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, thi hết môn học, mô đun:

Thời gian tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun được xác định và có hướng dẫn cụ thể theo từng môn học, mô đun trong chương trình đào tạo này.

##### 4.3.1. Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ

a) *Kiểm tra thường xuyên*: Do giáo viên giảng dạy môn học, mô-đun thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học theo từng môn học, mô-đun thông qua việc kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác; số lượng bài kiểm tra thường xuyên tối thiểu là 01 bài.

b) *Kiểm tra định kỳ*: Được quy định trong chương trình môn học, mô-đun; kiểm tra định kỳ có thể bằng hình thức kiểm tra viết từ 45 đến 60 phút, chấm điểm bài tập lớn, tiểu luận, làm bài thực hành, thực tập và các hình thức kiểm tra, đánh giá khác;

c) Quy trình kiểm tra, hình thức, số bài kiểm tra cho từng môn học, mô-đun cụ thể được thực hiện theo quy định trong chương trình chi tiết.

#### 4.3.2. *Hướng dẫn tổ chức thi kết thúc môn học, mô-đun*:

- Tổ chức thi kết thúc môn học, mô-đun được thực hiện theo quy định rõ ràng và thuận tiện; có kế hoạch và hướng dẫn cụ thể đảm bảo theo từng môn học, mô-đun trong chương trình đào tạo.

- Hình thức thi, thời gian làm bài, điều kiện thi kết thúc môn học, mô-đun được quy định trong chương trình môn học, mô-đun.

#### 4.4. *Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp*:

Người học phải học hết chương trình đào tạo và có đủ điều kiện thi sẽ được dự thi tốt nghiệp.

Nội dung thi tốt nghiệp bao gồm: môn Lý thuyết chuyên môn; Thực hành

| Số TT | Môn thi               | Hình thức thi                        | Thời gian thi                                                 |
|-------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1     | -Lý thuyết chuyên môn | - Viết                               | - Không quá 180 phút                                          |
|       |                       | - Vấn đáp                            | -Không quá 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời cho 1 thí sinh |
| 2     | - Thực hành           | - Làm bài thực hành kỹ năng tổng hợp | - Không quá 8 giờ                                             |

Hiệu trưởng Nhà trường căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp của sinh viên và các quy định liên quan để xét công nhận tốt nghiệp, cấp bằng tốt nghiệp cao đẳng và công nhận danh hiệu cử nhân thực hành theo quy định.

#### 4.5. *Các chú ý khác*

- Phòng Đào tạo, các khoa, phòng chức năng liên quan căn cứ vào nội dung chương trình đào tạo tổ chức xây dựng kế hoạch đào tạo, tiến độ, chuẩn bị điều kiện và tổ chức thực hiện đảm bảo mục tiêu, nội dung chương trình được phê duyệt.

- Mô-đun thực tập trải nghiệm doanh nghiệp; thực tập tốt nghiệp: Tổ chức cho sinh viên đi thực tập tại các doanh nghiệp, công ty có kinh doanh dịch vụ ăn uống để nâng cao kỹ năng nghề. Kết thúc thực tập từng sinh viên phải có phiếu nhận xét đánh giá kết quả thực tập trước khi xét điều kiện dự thi tốt nghiệp. Điểm đánh giá kết quả thực tập được tính là điểm tổng kết mô-đun.

- Thời gian giảng dạy, thực hành, thực tập tại doanh nghiệp được thực hiện theo thỏa thuận giữa nhà trường và doanh nghiệp nhưng phải đảm bảo quy định của pháp luật về thời gian làm việc. *TV*



*TS. Đỗ Minh Chiến*