

## KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO

**Ngành nghề đào tạo:** Nghiệp vụ lễ tân

**Mã nghề:** 5810203

**Trình độ đào tạo:** Trung cấp

**Đối tượng tuyển sinh:** Học sinh tốt nghiệp THCS

**Thời gian đào tạo:** 2 năm

**Khoá học:** 2024 – 2026      **Lớp:** BTN24LT1

### I. Mục tiêu đào tạo:

#### 1.1. Mục tiêu chung:

Nghề nghiệp vụ lễ tân trình độ trung cấp 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 4 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

- Đọc, 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;

- Mô tả được cách sử dụng các công cụ, máy móc, thiết bị, dụng cụ chủ yếu là thiết bị liên lạc trong công việc;

- 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;

- 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**

- Chuẩn bị ca làm việc đúng tiêu chuẩn quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình 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;
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và tiếng Anh với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;
- Sử dụng thành thạo tin học văn phòng, phần mềm quản lý khách sạn, khai thác và sử dụng internet trong công việc;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **1.2.4. Mức độ tự chủ và 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 công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Linh hoạt, chủ động trong mọi vị trí công tác của khách sạn;
- Áp dụng thực hiện du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

#### **1.2.5. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Nghiệp vụ lễ tân trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;
- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên

trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo./.

**1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:** Sau khi tốt nghiệp người học sẽ:

- Làm nghiệp vụ lễ tân, thu ngân, thủ kho, nhân viên kinh doanh, thư ký giám đốc tại các khách sạn, nhà hàng, doanh nghiệp du lịch lữ hành.
- Có thể học tiếp tục lên bậc cao hơn;

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

- Số lượng môn học/mô đun đào tạo: **27**.
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: **57** tín chỉ (1485 giờ).
- Khối lượng học các môn học chung hoặc đại cương: **255** giờ.
- Khối lượng học các môn học/mô đun chuyên môn: **1.230** giờ.
- Khối lượng lý thuyết: **358** giờ.
- Thực hành, thực tập, thí nghiệm: **1.080** giờ.
- Thời gian khóa học: 2 năm (24 tháng).

## **II. Thời gian đào tạo**

**2.1. Thời gian khoá học:** 02 năm (từ **9/2024** đến hết tháng **11/2026**)

**2.2. Thời gian học tập:** (96) tuần, trong đó thời gian ôn, kiểm tra hết môn học/mô-đun, thời gian ôn, thi tốt nghiệp: (10) tuần

**2.3. Thời gian khai, bế giảng, nghỉ lễ, nghỉ hè, học tập ngoại khóa và dự phòng:** (12) tuần.

### III. PHÂN BỐ THỜI GIAN ĐÀO TẠO

| MÃ MH/MĐ      | Tên Môn học/Mô đun                | Số tín chỉ | Tổng số (giờ) | Lý thuyết (giờ) | Thực hành (giờ) | Ktra (giờ) | KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY |          |             |          |
|---------------|-----------------------------------|------------|---------------|-----------------|-----------------|------------|--------------------|----------|-------------|----------|
|               |                                   |            |               |                 |                 |            | Năm 1 (giờ)        |          | Năm 2 (giờ) |          |
|               |                                   |            |               |                 |                 |            | Học kỳ 1           | Học kỳ 2 | Học kỳ 3    | Học kỳ 4 |
| MHTC20010051  | Giáo dục chính trị                | 2          | 30            | 15              | 13              | 2          | 30                 |          |             |          |
| MHTC20010041  | Pháp luật                         | 1          | 15            | 9               | 5               | 1          | 15                 |          |             |          |
| MHTC20040041  | Giáo dục thể chất                 | 1          | 30            | 4               | 24              | 2          | 30                 |          |             |          |
| MHTC20040031  | Giáo dục quốc phòng và an ninh    | 2          | 45            | 21              | 21              | 3          |                    | 45       |             |          |
| MHTC13020031  | Tin học                           | 2          | 45            | 15              | 29              | 1          | 45                 |          |             |          |
| MHTC21013601  | Tiếng anh                         | 4          | 90            | 30              | 56              | 4          | 90                 |          |             |          |
| MHTC21020001  | Tổng quan du lịch và khách sạn    | 2          | 30            | 15              | 12              | 3          | 30                 |          |             |          |
| MHTC21020011  | Tâm lý và giao tiếp trong du lịch | 2          | 60            | 10              | 47              | 3          |                    | 60       |             |          |
| MHTC21020021  | Địa lý du lịch Việt Nam           | 2          | 30            | 28              | 0               | 2          |                    | 30       |             |          |
| MHTC21020031  | Marketing du lịch                 | 2          | 45            | 15              | 27              | 3          |                    | 45       |             |          |
| MHTC21020041  | Kỹ năng bán hàng                  | 2          | 60            | 10              | 47              | 3          |                    | 60       |             |          |
| MHTC21020051  | Tổ chức kinh doanh khách sạn      | 2          | 45            | 15              | 27              | 3          |                    | 45       |             |          |
| MHTC21020061  | Kế toán khách sạn                 | 2          | 60            | 10              | 47              | 3          |                    | 60       |             |          |
| MHTC21020071  | Nghiệp vụ thanh toán              | 2          | 45            | 15              | 27              | 3          |                    |          | 45          |          |
| MHTC210200001 | Nghiệp vụ bar                     | 2          | 45            | 15              | 27              | 3          |                    |          | 45          |          |
| MĐTC210200001 | Nghiệp vụ buồng                   | 2          | 60            | 10              | 47              | 3          |                    |          | 60          |          |
| MĐTC210200011 | Nghiệp vụ nhà hàng                | 2          | 60            | 10              | 47              | 3          |                    |          | 60          |          |
| MĐTC210200021 | An toàn an ninh khách sạn         | 2          | 45            | 15              | 27              | 3          |                    |          | 45          |          |

| Mã MH/MĐ      | Tên Môn học/Mô đun                 | Số tín chỉ | Tổng số (giờ) | Lý thuyết (giờ) | Thực hành (giờ) | Ktra (giờ) | KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY |          |             |          |
|---------------|------------------------------------|------------|---------------|-----------------|-----------------|------------|--------------------|----------|-------------|----------|
|               |                                    |            |               |                 |                 |            | Năm 1 (giờ)        |          | Năm 2 (giờ) |          |
|               |                                    |            |               |                 |                 |            | Học kỳ 1           | Học kỳ 2 | Học kỳ 3    | Học kỳ 4 |
| MĐTC210200031 | Đăng ký giữ chỗ                    | 2          | 45            | 15              | 27              | 3          |                    |          | 45          |          |
| MĐTC210200041 | Đón tiếp và đăng ký khách lưu trú  | 2          | 60            | 10              | 47              | 3          |                    |          | 60          |          |
| MĐTC210200051 | Phục vụ khách lưu trú              | 2          | 60            | 10              | 47              | 3          |                    |          |             | 60       |
| MĐTC210200061 | Trả buồng và thanh toán            | 2          | 60            | 10              | 47              | 3          |                    |          |             | 60       |
| MĐTC210200071 | Báo cáo lễ tân                     | 2          | 60            | 15              | 42              | 3          |                    |          |             | 60       |
| MĐTC210200081 | Tin học lễ tân                     | 2          | 45            | 15              | 27              | 3          |                    |          |             | 45       |
| MĐTC21020091  | Thực hành nghiệp vụ 1 (tại cơ sở)  | 4          | 105           | 15              | 84              | 6          |                    |          |             | 105      |
| MĐTC21020101  | Thực hành nghiệp vụ 2 (tại cơ sở)  | 4          | 105           | 15              | 84              | 6          |                    |          |             | 105      |
| MĐTC21020111  | Ngoại ngữ chuyên ngành (tiếng Anh) | 4          | 105           | 15              | 84              | 6          |                    |          |             | 105      |
| Tổng cộng     |                                    | 60         | 1485          | 382             | 1019            | 82         | 240                | 345      | 360         | 540      |

IV. XÉT TỐT NGHIỆP

Thời gian dự kiến xét tốt nghiệp: Tháng 11 năm 2026

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ ĐÀO TẠO

TRƯỞNG KHOA

