

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:** BTN24LT2 – Trung tâm Lập Thạch

I. Mục tiêu đào tạo:

1.1. Mục tiêu chung:

Nghệ 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 **9/2026**)

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	180	405	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

