

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Số: 429/QĐ-CDKT

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 5 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Chương trình đào tạo**  
**Ngành Quản trị khách sạn, trình độ cao đẳng**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

Căn cứ Quyết định số 620/QĐ-BGD&ĐT-TCCB ngày 03 tháng 02 năm 2005 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc thành lập Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 41/2005/QĐ-UB ngày 07 tháng 03 năm 2005 của Ủy ban Nhân dân TP. Hồ Chí Minh về việc chuyển Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh sang trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ vào Thông tư số 26/2020/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành danh mục ngành, nghề đào tạo cấp IV trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Quy định xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo ban hành kèm theo Quyết định số 128/QĐ-CDKT ngày 25 tháng 3 năm 2021 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Biên bản họp ngày 31 tháng 8 năm 2021 của Hội đồng thẩm định chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn, trình độ cao đẳng;

Xét đề nghị của Trường phòng Đào tạo.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này, chương trình đào tạo:

Tên ngành: **Quản trị khách sạn**

Mã ngành: **6810201**

Trình độ đào tạo: **Cao đẳng**

Khối lượng kiến thức: **88 tín chỉ**

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, được áp dụng cho các khóa tuyển sinh từ năm học 2021 – 2022.

**Điều 3.** Trường các đơn vị trực thuộc và sinh viên Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, ĐT.



**HIỆU TRƯỞNG**

**Trần Văn Tú**



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Kèm theo quyết định số <sup>429</sup>70Đ-CDKT ngày 15 tháng 9 năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

|                       |                                                    |
|-----------------------|----------------------------------------------------|
| Tên ngành, nghề:      | Quản trị khách sạn                                 |
| Mã ngành, nghề:       | 6810201                                            |
| Trình độ đào tạo:     | Cao đẳng                                           |
| Hình thức đào tạo:    | Chính quy                                          |
| Đối tượng tuyển sinh: | Tốt nghiệp trung học phổ thông<br>hoặc tương đương |
| Thời gian đào tạo:    | 2,5 năm                                            |

### 1. Mục tiêu đào tạo

#### 1.1. Mục tiêu chung

Chương trình đào tạo Quản trị khách sạn nhằm đào tạo cử nhân Quản trị khách sạn, trình độ cao đẳng đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam; có phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp và có sức khỏe tốt; có kiến thức chuyên sâu về lĩnh vực Quản trị kinh doanh khách sạn; có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong khách sạn hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Sinh viên tốt nghiệp được cấp bằng Cao đẳng ngành Quản trị khách sạn sau này có thể tiếp tục học lên chương trình đại học.

#### 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, tác động của khách sạn - nhà hàng về mặt kinh tế, chính trị, 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 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 của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

### *1.2.3. Năng lực tự chủ và tự chịu 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: Nhân viên trực cửa, nhân viên tổng đài, nhân viên đặt phòng, nhân viên hành lý;

- Buồng;

- Nhà hàng: nhân viên pha chế, nhân viên phục vụ bàn, nhân viên phục vụ tiệc;

- Kinh doanh - tiếp thị, chuyên viên kinh doanh, phát triển các dịch vụ khách sạn, quản trị hoạt động tài chính, doanh thu và doanh số nhà hàng, khách sạn, bộ phận giải quyết khiếu nại khách hàng.

- Phụ bar; Phụ bếp;



- Bộ phận an ninh;
- Quản lý lễ tân; Trưởng bộ phận, quản lý bộ phận lập kế hoạch, điều phối nhân sự;
- Quản lý buồng, giám sát khu vực công cộng, trưởng bộ phận Buồng phòng khách sạn vừa và nhỏ;
- Quản lý nhà hàng;

#### 1.4. 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 Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng 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.

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

- Số lượng môn học: **35** môn
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: **88** tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung: **435** giờ
- Khối lượng các môn học chuyên môn: **1635** giờ
- Khối lượng học tập:
  - + Lý thuyết: **655** giờ;
  - + Thực hành, thực tập, kiểm tra: **1415** giờ.

#### 3. Nội dung chương trình

| Mã môn học | Tên môn học                        | Số tín chỉ      | Thời gian học tập (giờ) |            |            |           |
|------------|------------------------------------|-----------------|-------------------------|------------|------------|-----------|
|            |                                    |                 | Tổng số                 | Lý thuyết  | Thực hành  | Kiểm tra  |
| <b>I</b>   | <b>Môn học chung đại cương</b>     | <b>20(11,9)</b> | <b>435</b>              | <b>175</b> | <b>239</b> | <b>21</b> |
| MH01       | Giáo dục Chính trị                 | 4(3,1)          | 75                      | 41         | 29         | 5         |
| MH02       | Pháp luật                          | 2(2,0)          | 30                      | 18         | 10         | 2         |
| MH03       | Tin học                            | 3(1,2)          | 75                      | 15         | 58         | 2         |
| MH04       | Tiếng Anh (1)                      | 3(2,1)          | 60                      | 30         | 28         | 2         |
| MH05       | Tiếng Anh (2)                      | 3(2,1)          | 60                      | 30         | 28         | 2         |
| MH06       | Giáo dục thể chất 1 (*)            | 1(0,1)          | 30                      | 3          | 25         | 2         |
| MH07       | Giáo dục thể chất 2 (*)            | 1(0,1)          | 30                      | 2          | 26         | 2         |
| MH08       | Giáo dục Quốc phòng và an ninh (*) | 3(1,2)          | 75                      | 36         | 35         | 4         |



|           |                                                         |                  |             |            |             |           |
|-----------|---------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|-------------|-----------|
| <b>II</b> | <b>Môn học giáo dục nghề nghiệp</b>                     | <b>68(32,36)</b> | <b>1635</b> | <b>480</b> | <b>1091</b> | <b>64</b> |
|           | <b>Môn học chung cơ sở ngành</b>                        | <b>20(11,9)</b>  | <b>435</b>  | <b>165</b> | <b>250</b>  | <b>20</b> |
| MH09      | Cơ sở văn hóa Việt Nam                                  | 3(2,1)           | 60          | 30         | 28          | 2         |
| MH10      | Tổng quan Du lịch và khách sạn                          | 3(2,1)           | 60          | 30         | 28          | 2         |
| MH11      | Luật Du lịch                                            | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH12      | Quản trị học                                            | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH13      | Nguyên lý kế toán                                       | 2(1,1)           | 45          | 15         | 26          | 4         |
| MH14      | Kinh tế vi mô                                           | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH15      | Pháp luật kinh tế                                       | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH16      | Marketing nhà hàng – khách sạn                          | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH17      | Tổ chức kinh doanh khách sạn                            | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
|           | <b>Môn học bắt buộc chuyên ngành</b>                    | <b>43(19,24)</b> | <b>1065</b> | <b>285</b> | <b>742</b>  | <b>38</b> |
| MH18      | Anh văn chuyên ngành khách sạn                          | 4(2,2)           | 90          | 30         | 56          | 4         |
| MH19      | Nghệp vụ lễ tân                                         | 4(2,2)           | 90          | 30         | 56          | 4         |
| MH20      | Nghệp vụ buồng                                          | 4(2,2)           | 90          | 30         | 56          | 4         |
| MH21      | Nghệp vụ nhà hàng                                       | 4(2,2)           | 90          | 30         | 56          | 4         |
| MH22      | Nghệp vụ pha chế thức uống                              | 3(1,2)           | 75          | 15         | 58          | 2         |
| MH23      | Kỹ thuật chế biến món ăn                                | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH24      | Văn hóa ẩm thực                                         | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH25      | Vệ sinh an toàn thực phẩm                               | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH26      | Tâm lý và kỹ năng giao tiếp                             | 4(2,2)           | 90          | 30         | 56          | 4         |
| MH27      | An toàn – An ninh trong khách sạn                       | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH28      | Quản trị chất lượng dịch vụ                             | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH29      | Quản trị nguồn nhân lực                                 | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH30      | Quản trị khu du lịch                                    | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH31      | Quản trị tổ chức hội nghị và sự kiện                    | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH32      | Thực tập cuối khóa                                      | 4(0,4)           | 180         | 0          | 180         | 0         |
|           | <b>Môn học tự chọn chuyên ngành</b>                     | <b>5(2,3)</b>    | <b>135</b>  | <b>30</b>  | <b>99</b>   | <b>6</b>  |
|           | <b>Nhóm môn tự chọn 1<br/>(Chọn 1 trong 3 môn sau):</b> | <b>1(0,1)</b>    | <b>45</b>   | <b>0</b>   | <b>43</b>   | <b>2</b>  |
| MH33      | Nghệp vụ lưu trú                                        | 1(0,1)           | 45          | 0          | 43          | 2         |
| MH34      | Nghệ thuật cắm hoa                                      | 1(0,1)           | 45          | 0          | 43          | 2         |



|      |                                                               |                  |             |            |             |           |
|------|---------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|-------------|-----------|
| MH35 | Nghệ thuật nhiếp ảnh                                          | 1(0,1)           | 45          | 0          | 43          | 2         |
|      | <b>Nhóm môn tự chọn 2</b><br><b>(Chọn 1 trong 2 môn sau):</b> | <b>2(1,1)</b>    | <b>45</b>   | <b>15</b>  | <b>28</b>   | <b>2</b>  |
| MH36 | Giao tiếp trong kinh doanh                                    | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH37 | Khởi tạo doanh nghiệp                                         | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
|      | <b>Nhóm môn tự chọn 3</b><br><b>(Chọn 1 trong 2 môn sau):</b> | <b>2(1,1)</b>    | <b>45</b>   | <b>15</b>  | <b>28</b>   | <b>2</b>  |
| MH38 | Quản trị buồng                                                | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
| MH39 | Soạn thảo văn bản                                             | 2(1,1)           | 45          | 15         | 28          | 2         |
|      | <b>Tổng cộng</b>                                              | <b>88(43,45)</b> | <b>2070</b> | <b>655</b> | <b>1330</b> | <b>85</b> |

\* Sơ đồ mối liên hệ và tiến trình đào tạo các môn học (đính kèm)

\* Bảng ma trận môn học trước (đính kèm)

\* Bảng ma trận chuẩn đầu ra (đính kèm)

\* Bảng quy đổi môn học thay thế (đính kèm)

#### 4. Hướng dẫn sử dụng chương trình:

##### 4.1. Tổ chức giảng dạy các môn học:

– 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.

– Một tiết học trong nhà trường được tổ chức giảng dạy trong 45 phút; môn học có thời lượng  $\leq 45$  giờ thì có tối thiểu 03 giờ ôn tập và môn học có thời lượng  $> 45$  giờ thì có tối thiểu 06 giờ ôn tập.

– Môn học Giáo dục thể chất 1 và Giáo dục thể chất 2 được bố trí giảng dạy trong học kỳ I và học kỳ II của năm đầu tiên khóa học.

– Môn học Giáo dục quốc phòng sẽ được bố trí vào thời điểm thích hợp theo thỏa thuận của nhà trường và đơn vị có chức năng đào tạo.

– Sinh viên tích lũy tối thiểu trên 50 tín chỉ mới được đăng ký môn học Thực tập cuối khóa.

##### 4.2. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra kết thúc môn học:

– Thời gian kiểm tra kết thúc môn học được tổ chức sau khi kết thúc buổi học cuối cùng tối thiểu là 1 tuần sau khi người học đã được xét điều kiện dự thi theo quy định.

– Thời gian kết thúc môn học được tổ chức trong buổi học cuối cùng, giảng viên có trách nhiệm công bố kết quả xét điều kiện dự thi cho sinh viên trước tuần cuối cùng một tuần.

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG PHÒNG ĐÀO TẠO

TRƯỞNG KHOA



**Trần Văn Tú**

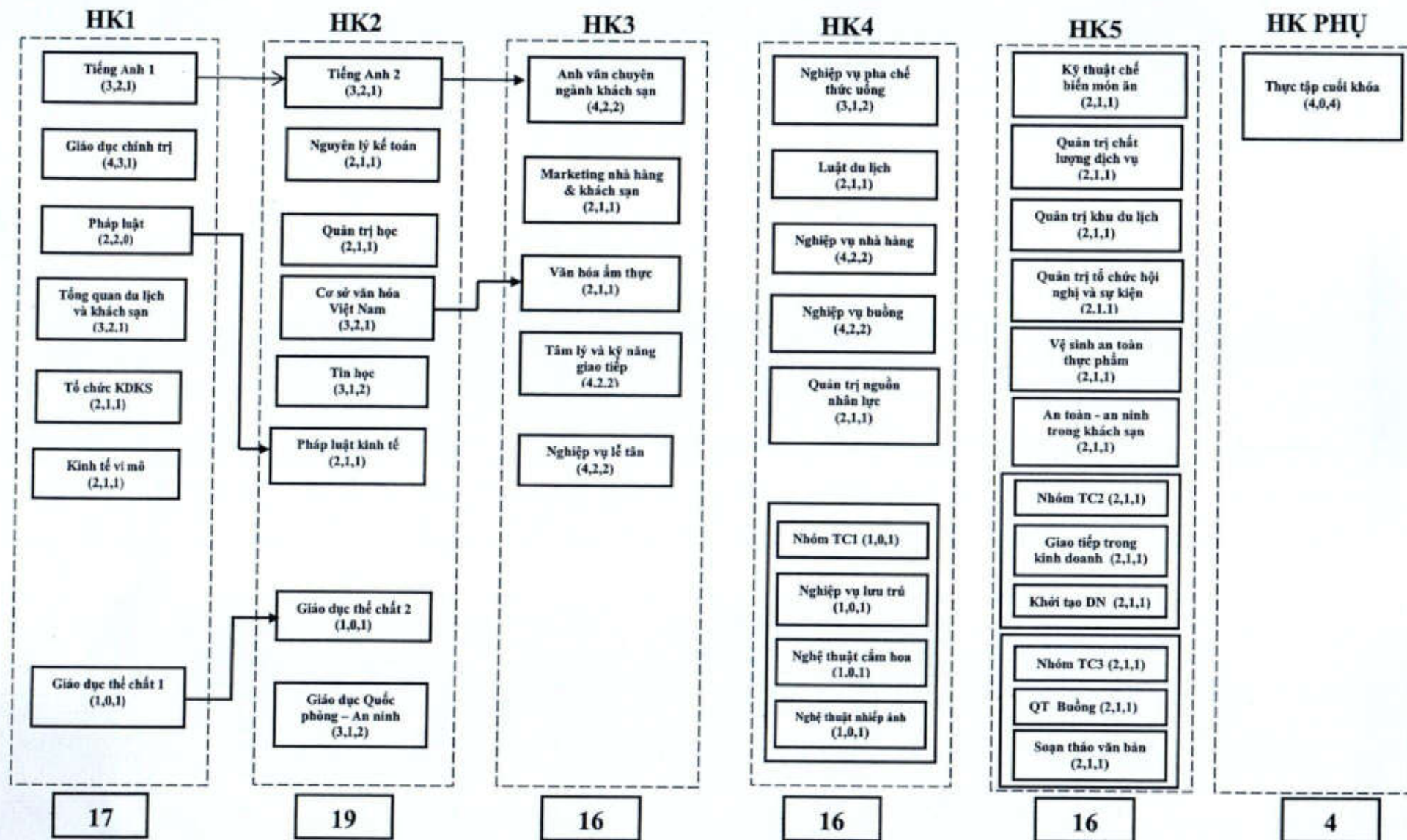
**Hồ Nguyễn Cúc Phương**

# SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC

(Kèm theo quyết định số 429/QĐ-CDKT ngày 15 tháng 9 năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

Tên ngành: **Quản trị khách sạn**

Mã ngành: **6810201**





### BẢNG MA TRẬN MÔN HỌC TRƯỚC

(Kèm theo quyết định số 425/QĐ-CDKT ngày 15... tháng 2, năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

| Stt | Tên môn học                 | Tên môn học trước      | Các nội dung liên quan                                                                                                                                            | Ghi chú |
|-----|-----------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1   | Tiếng Anh 2                 | Tiếng Anh 1            | Unit 1: People<br>Unit 2: Possessions<br>Unit 3: Places<br>Unit 4: Free Time<br>Unit 5: Food<br>Unit 6: Past lives                                                |         |
| 2   | Pháp luật kinh tế           | Pháp luật              | Bài 8: Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng                                                                                                                 |         |
| 3   | Nghiệp vụ buồng             | Quản trị học           | Chương 1. Tổng quan về quản trị<br>Chương 2. Chức năng Hoạch định<br>Chương 3. Chức năng Tổ chức<br>Chương 4. Chức năng Lãnh đạo<br>Chương 5. Chức năng Kiểm soát |         |
| 4   | Văn hóa ẩm thực             | Cơ sở văn hóa Việt Nam | Chương 5. Văn hóa ứng xử với môi trường tự nhiên                                                                                                                  |         |
| 5   | Quản trị chất lượng dịch vụ | Quản trị học           | Chương 1. Tổng quan về quản trị<br>Chương 2. Chức năng Hoạch định<br>Chương 3. Chức năng Tổ chức<br>Chương 4. Chức năng Lãnh đạo<br>Chương 5. Chức năng Kiểm soát |         |



| Stt | Tên môn học                          | Tên môn học trước           | Các nội dung liên quan                                                                                                                                                                                                                                                | Ghi chú |
|-----|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 6   | Quản trị nguồn nhân lực              | Quản trị học                | Chương 1. Tổng quan về quản trị<br>Chương 2. Chức năng Hoạch định<br>Chương 3. Chức năng Tổ chức<br>Chương 4. Chức năng Lãnh đạo<br>Chương 5. Chức năng Kiểm soát                                                                                                     |         |
| 7   | Quản trị Khu du lịch                 | Quản trị chất lượng dịch vụ | Chương 1. Khái quát về chất lượng dịch vụ du lịch<br>Chương 2. Quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch<br>Chương 3. Các hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ du lịch<br>Chương 4. Đánh giá chất lượng dịch vụ và các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch |         |
| 8   | Quản trị tổ chức hội nghị và sự kiện | Quản trị chất lượng dịch vụ | Chương 1. Khái quát về chất lượng dịch vụ du lịch<br>Chương 2. Quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch<br>Chương 3. Các hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ du lịch<br>Chương 4. Đánh giá chất lượng dịch vụ và các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch |         |
| 9   | Giao tiếp trong kinh doanh           | Tâm lý và kỹ năng giao tiếp | Chương 2. Những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch                                                                                                                                                                                                               |         |

| Stt | Tên môn học | Tên môn học trước | Các nội dung liên quan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ghi chú |
|-----|-------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|     |             |                   | <p>Chương 3. Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo dân tộc và nghề nghiệp</p> <p>Chương 4. Một số vấn đề khái quát về hoạt động giao tiếp</p> <p>Chương 5. Một số nghi thức giao tiếp cơ bản</p> <p>Chương 6. Kỹ năng giao tiếp ứng xử</p> <p>Chương 7. Kỹ năng giao tiếp ứng xử trong hoạt động kinh doanh du lịch</p> <p>Chương 8. Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới</p> |         |



## **BẢNG MA TRẬN CHUẨN ĐẦU RA**

*(Kèm theo quyết định số 429/QĐ-CDKT ngày 15 tháng 9 năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)*

### **1. Mục tiêu đào tạo**

#### **1.1. Kiến thức**

101. 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...;
102. Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;
103. Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn - nhà hàng trong ngành du lịch và đặc trưng của hoạt động, tác động của khách sạn - nhà hàng về mặt kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và môi trường;
104. 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;
105. Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn, 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;
106. 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;
107. Mô tả được các quy trình quản lý của các bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng, bếp;
108. Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;
109. Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;
110. 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;
111. 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;
112. 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. Kỹ năng**

201. 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;

202. Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

203. Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;

204. 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;

205. 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;

206. 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;

207. Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;

208. 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;

209. Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;

210. Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;

211. 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;

212. 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;

213. Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

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

301. Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

302. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

303. Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;



304. 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;

305. 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;

306. 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;

307. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

## 2. Bảng ma trận chuẩn đầu ra

|          | 10<br>1 | 10<br>2 | 10<br>3 | 10<br>4 | 10<br>5 | 10<br>6 | 10<br>7 | 10<br>8 | 10<br>9 | 11<br>0 | 11<br>1 | 11<br>2 | 20<br>1 | 20<br>2 | 20<br>3 | 20<br>4 | 20<br>5 | 20<br>6 | 20<br>7 | 20<br>8 | 20<br>9 | 21<br>0 | 21<br>1 | 21<br>2 | 21<br>3 | 30<br>1 | 30<br>2 | 30<br>3 | 30<br>4 | 30<br>5 | 30<br>6 | 30<br>7 |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| MH<br>01 | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| MH<br>02 | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| MH<br>03 |         | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| MH<br>04 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         |         |         |
| MH<br>05 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |
| MH<br>06 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| MH<br>07 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| MH<br>08 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| MH<br>09 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| MH<br>10 |         | X       | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         | X       |
| MH<br>11 | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       | X       |         |         |         |         | X       |
| MH<br>12 |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         | X       |         |         | X       |         | X       |         |







|       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MH 31 |   |   | X | X | X | X | X |   | X | X |   |   | X | X |   |   |   |   | X |   |   |   | X |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X |
| MH 32 | X | X | X | X | X | X | X |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| MH 33 |   |   |   | X | X | X |   | X | X |   |   |   |   |   |   | X | X | X |   |   | X |   |   |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X |
| MH 34 |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X |   | X |   | X | X |   |   |
| MH 35 |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X |   | X |   | X | X |   |   |
| MH 36 |   |   |   |   |   |   |   |   | X |   |   |   | X | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X | X | X | X | X | X |
| MH 37 |   | X | X | X | X | X | X |   |   |   |   |   | X |   |   |   |   | X |   | X |   |   | X |   | X |   |   |   |   | X |   |   |   |
| MH 38 |   |   | X |   |   | X |   | X |   |   | X |   | X | X | X | X | X | X |   |   |   |   | X |   |   | X | X | X |   |   |   |   |   |
| MH 39 |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X |   |   |   |   |   |   | X | X |   |   |   |



## BẢNG QUY ĐỔI MÔN HỌC THAY THẾ

(Kèm theo quyết định số 429/QĐ-CDKT ngày 15... tháng 9. năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

| Stt | Mã MH<br>(cũ) | Khóa | Tên môn học (cũ)             | TC     | Tên môn học (mới)             | Mã MH<br>(mới) | TC     | Ghi chú |
|-----|---------------|------|------------------------------|--------|-------------------------------|----------------|--------|---------|
| 1   | MH2201        | 16   | Tổ chức kinh doanh khách sạn | 2(1,1) | Quản trị Kinh doanh khách sạn | MH17           | 2(1,1) |         |
| 2   | MH2204        | 16   | Nghiệp vụ phòng              | 4(2,2) | Nghiệp vụ buồng               | MH20           | 4(2,2) |         |



7/20