

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

Số: /QĐ-CĐKT
614

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 12 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn

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 46/2016/TT-BLĐTBXH ngày 28 tháng 12 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội ban hành Quy định Điều lệ Trường Cao đẳng;

Căn cứ vào Thông tư số 03/2017/TT-BLĐTBXH ngày 01 tháng 03 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội ban hành Quy định về quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định, giáo trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ vào Thông tư số 06/2019/TT-BLĐTBXH ngày 28 tháng 01 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội bổ sung ngành, nghề đào tạo vào Danh mục ngành, nghề đào tạo cấp IV trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng ban hành kèm theo Thông tư số 04/2017/TT-BLĐTBXH ngày 02 tháng 3 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

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: **87 tín chỉ**

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, áp dụng từ năm học 2020 - 2021.

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

Nơi nhận

- Như điều 3;
- Lưu: VT, ĐT



HIỆU TRƯỞNG

Lâm Văn Quân

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 12 năm 2019

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Kèm theo quyết định số 614/QĐ-CDKT ngày 13 tháng 12 năm 2019 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 hoặc tương đương

Thời gian đào tạo: 3 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; 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 kỹ năng cơ bản để vận dụng trong quản trị khách sạn, thực hiện chuyên sâu trong điều hành các bộ phận nghiệp vụ thuộc khách sạn; đồng thời có khả năng học tập và thích ứng với môi trường kinh doanh trong điều kiện hội nhập quốc tế.

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

* Kiến thức chung

- Mô tả được vị trí, vai trò của khách sạn trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động khách sạn, tác động của nó về mặt kinh tế, 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;
- 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 con người, 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;

*** Kiến thức chuyên ngành**

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

- 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;

- Thực hiện các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn;

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

- Quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- 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;

- Hình thành được các nhóm làm việc và điều hành được hoạt động của nhóm.

1.2.2. Kỹ năng

*** Kỹ năng nghề nghiệp**

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị; chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

- Sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp thông thường và trong một số hoạt động cụ thể của nghề;

*** Các kỹ năng khác có liên quan**

- Hình thành kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ra quyết định, kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng tổ chức sự kiện, kỹ năng hoạt náo.

- Hình thành kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, ứng xử, giải quyết mâu thuẫn trong đơn vị.

- Ngoại ngữ, Tin học: sử dụng được ngoại ngữ, tin học để thực hiện các nhiệm vụ trong lĩnh vực chuyên môn, theo chuẩn của QĐ 1982/QĐttg.

1.2.3. Thái độ

- Hiểu biết và nhận thức đúng đắn về đường lối, chính sách của Đảng; sống và làm việc theo hiến pháp và pháp luật;

- Trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam;

- Thể hiện được các phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, hợp tác chặt chẽ với đồng nghiệp, du khách và các đối tác liên quan, chấp hành pháp luật và các quy định tại nơi làm việc, trung thực và có tính kỷ luật cao, tỉ mỉ, chính xác, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, sẵn sàng đảm nhiệm các công việc được giao.

1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

Sau khi tốt nghiệp, người học đủ khả năng đảm nhiệm một vị trí nhân viên viên lễ tân, nhân viên phục vụ phòng, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên phục vụ hội nghị. Tùy theo khả năng cá nhân, kinh nghiệm thực tiễn, môi trường công tác và loại hình khách sạn, người học có khả năng đảm đương các vị trí công tác cao hơn như giám sát bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng hoặc quản lý khách sạn nhỏ.

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

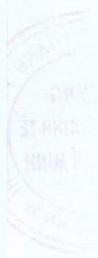
- Số lượng môn học: 41
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 87 tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 435 giờ
- Khối lượng các môn học chuyên môn: 1731 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 700 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1323 giờ

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/ thực tập/ bài tập/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	15	435	175	240	20
MH1101	Giáo dục Chính trị	4(3,1)	75	41	29	5
MH1102	Pháp luật	2(2,0)	30	18	10	2
MH1103	Tin học	3(1,2)	75	15	58	2
MH1104	Tiếng Anh 1	3(2,1)	60	30	28	2

MH1105	Tiếng Anh 2	3(2,1)	60	30	28	2
MH1106	Giáo dục thể chất 1 (*)	1	30	3	25	2
MH1107	Giáo dục thể chất 2 (*)	1	30	2	26	2
MH1108	Giáo dục Quốc phòng và An ninh (*)	3	75	36	36	3
II	Các môn học chuyên môn	72	1731	525	1083	123
	<i>Môn học cơ sở</i>	<i>19</i>	<i>405</i>	<i>165</i>	<i>222</i>	<i>18</i>
MH2101	Cơ sở văn hóa Việt Nam	3(2,1)	60	30	28	2
MH2102	Tổng quan Du lịch	3(2,1)	60	30	28	2
MH2103	Luật Du lịch	2(1,1)	45	15	28	2
MH2104	Quản trị học	2(1,1)	45	15	28	2
MH2105	Nguyên lý kế toán	2(1,1)	45	15	26	4
MH2106	Kinh tế vi mô	2(1,1)	45	15	28	2
MH2107	Pháp luật kinh tế	2(1,1)	45	15	28	2
MH2108	Marketing du lịch	3(2,1)	60	30	28	2
	<i>Môn học chuyên môn</i>	<i>48</i>	<i>1140</i>	<i>330</i>	<i>775</i>	<i>35</i>
MH2201	Tổ chức kinh doanh khách sạn	2(1,1)	45	15	28	2
MH2202	Anh văn chuyên ngành Khách sạn	4(2,2)	90	30	56	4
MH2203	Nghiệp vụ lễ tân	4(2,2)	90	30	57	3
MH2204	Nghiệp vụ phòng	4(2,2)	90	30	56	4
MH2205	Nghiệp vụ nhà hàng	3(1,2)	45	15	28	2
MH2206	Nghiệp vụ pha chế thức uống	3(1,2)	75	15	58	2
MH2207	Tổ chức lao động và kỹ thuật chế biến	2(1,1)	45	15	28	2
MH2208	Văn hóa ẩm thực	2(1,1)	45	15	28	2
MH2209	Vệ sinh an toàn thực phẩm	2(1,1)	45	15	28	2
MH2210	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp	4(3,1)	75	45	28	2
MH2211	An toàn – An ninh trong khách sạn	2(1,1)	45	15	28	2





MH2212	Quản trị chất lượng dịch vụ	2(1,1)	45	15	28	2
MH2213	Quản trị nguồn nhân lực	2(1,1)	45	15	28	2
MH2214	Quản trị tài chính	2(1,1)	45	15	29	1
MH2215	Quản trị chiến lược	2(1,1)	45	15	29	1
MH2216	Quản trị khu du lịch	2(1,1)	45	15	29	1
MH2217	Quản trị tổ chức hội nghị và sự kiện	2(1,1)	45	15	29	1
MH2218	Thực tập cuối khóa	4(0,4)	180	0	180	0
	Nhóm môn tự chọn	5	120	30	86	4
	<i>Nhóm môn tự chọn 1</i>	<i>4</i>	<i>90</i>	<i>30</i>	<i>58</i>	<i>2</i>
MH2301	Giao tiếp trong kinh doanh	2(1,1)	45	15	29	1
MH2302	Soạn thảo văn bản	2(1,1)	45	15	29	1
MH2303	Marketing Thương mại điện tử	2(1,1)	45	15	29	1
MH2304	Khởi tạo doanh nghiệp	2(1,1)	45	15	29	1
	<i>Nhóm môn tự chọn 2</i>	<i>1</i>	<i>30</i>	<i>0</i>	<i>28</i>	<i>2</i>
MH2305	Nghệ thuật cắm hoa	1(0,1)	30	0	28	2
MH2306	Kỹ thuật biểu diễn Showmanship	1(0,1)	30	0	28	2
MH2307	Nghệ thuật nhiếp ảnh	1(0,1)	30	0	28	2

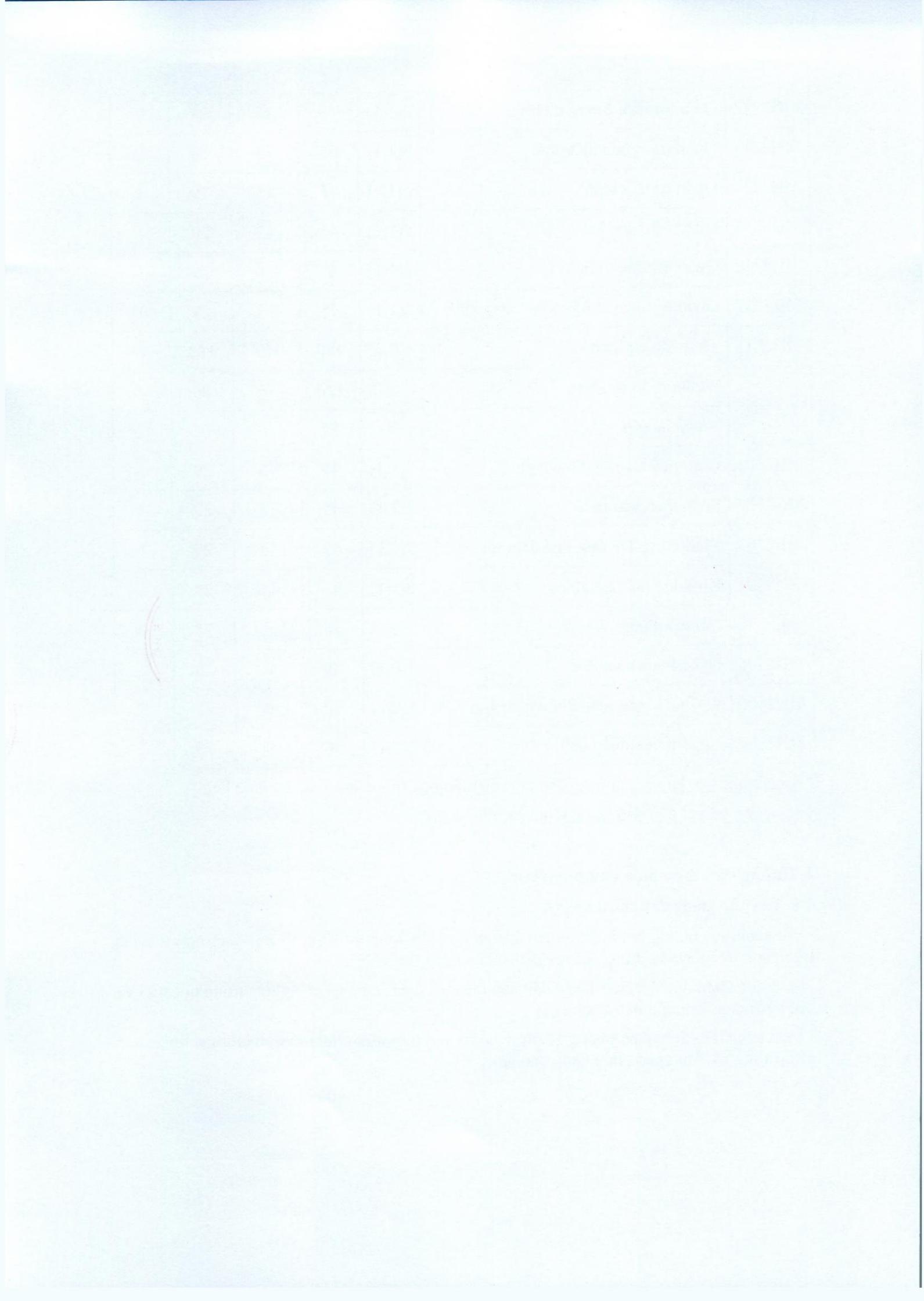
* Sơ đồ mối liên hệ và tiến trình đào tạo các môn học (phụ lục 1 và 2 - đính kèm)

* Bảng ma trận chuẩn đầu ra (phụ lục 3 – đính kèm)

4. Hướng dẫn thực hiện 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;
- 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.



- Vào học kỳ đầu tiên của khóa học, nhà trường sẽ bố trí một tuần để sinh viên được đi kiến tập thực tế tại doanh nghiệp nhằm giúp cho sinh viên định hình với nghề nghiệp trong tương lai.

- Sinh viên phải đăng ký học các môn học: Nghiệp vụ lễ tân, Nghiệp vụ phòng, Nghiệp vụ nhà hàng và 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 hết môn học, mô đun:

- Thời gian thi hết 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 kiểm tra hết 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.

4.3. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo và phải tích lũy đủ số tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp.

- Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu cử nhân thực hành theo quy định của trường.



Lâm Văn Quân

**TRƯỞNG PHÒNG
ĐÀO TẠO**

Hồ Nguyễn Cúc Phương



TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM HÀ NỘI

PHỤ LỤC 1: SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên ngành: Quản trị khách sạn

Trình độ: Cao đẳng

Mã ngành: 6480202

Học kỳ 1	Học kỳ 2	Học kỳ 3	Học kỳ 4	Học kỳ 5	Học kỳ 6
Tiếng Anh 1 3(2,1)	Tiếng Anh 2 3(2,1)	LA chuyên ngành KS 4(2,2)	Marketing du lịch 3(2,1)	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp 4(3,1)	Thực tập cuối khóa 4(0,4)
GD Chính trị 4(3,1)	Giáo dục thể chất 2 1	Kinh tế vi mô 2(1,1)	Nghiệp vụ nhà chế thực uống 3(2,1)	QT chất lượng DV 2(1,1)	
Giáo dục thể chất 1 1	Giáo dục quốc phòng 3	Nghiệp vụ phòng 4(2,2)	Tổ chức lao động và kỹ thuật chế biến 2(1,1)	QT nguồn nhân lực 2(1,1)	
Pháp luật 2(2,0)	Luật du lịch 2(1,1)	Văn hóa ẩm thực 2(1,1)	Vệ sinh AITP 2(1,1)	Quản trị nhà DL 2(1,1)	
Tin học 3(1,2)	Nghiệp vụ lễ tân 4(2,2)	Nghiệp vụ nhà hàng 3(1,2)	Quản trị tài chính 2(1,1)	Quản trị chiến lược 2(1,1)	
Tổng quan du lịch 3(2,1)	Quản trị học 2(1,1)	Pháp luật kinh tế 2(1,1)	Nhóm TC 1 4(2,2)	QT tổ chức hội nghị và sự kiện 2(1,1)	
Tổ chức KD KS 2(1,1)	Nguyên lý kế toán 2(1,1)	An toàn - An ninh trong KS 2(1,1)		Nhóm TC 2 1(0,1)	
	Cơ sở văn hóa VN 3(2,1)				
17	16	19	16	15	4

PHỤ LỤC 2

Nhóm môn TC 1 Chọn 2 môn	Nhóm môn TC 2 Chọn 1 môn
Giao tiếp trong kinh doanh 2(1,1)	Nghệ thuật cắm hoa 1(0,1)
Soạn thảo văn bản 2(1,1)	Kỹ thuật biểu diễn Showmanship 1(0,1)
Marketing Thương mại điện tử 2(1,1)	Nghệ thuật nhiếp ảnh 1(0,1)
Khởi tạo DN 2(1,1)	

PHỤ LỤC 3: BẢNG MA TRẬN CHUẨN ĐẦU RA

1. Mục tiêu đào tạo:

1.1. Kiến thức:

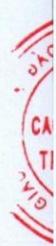
101. Trình bày được các vấn đề cơ bản về chính trị, văn hoá, xã hội và pháp luật đáp ứng yêu cầu công việc nghề nghiệp và hoạt động xã hội thuộc lĩnh vực chuyên môn;
102. Sử dụng kiến thức về công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu công việc, giải thích sự gắn kết của các Hệ thống thông tin và tác động của chúng đến hoạt động và cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp
103. Mô tả các nghiệp vụ kế toán cơ bản, diễn giải các loại chứng từ kế toán và khái quát được quy tắc ghi sổ và phương pháp sửa sổ.
104. Giải thích được quy luật cung cầu, sự hình thành giá cả cân bằng trên thị trường, sự thay đổi giá cân bằng trên thị trường, phản ứng của người tiêu dùng và các chính sách can thiệp của chính phủ vào thị trường.
105. Nhận biết được lý luận về văn hóa, đặc trưng văn hóa, nhận diện được văn hóa Việt Nam những nét riêng, độc đáo làm nên bản sắc văn hóa truyền thống Việt Nam.
106. Nhận biết được kiến thức cơ bản quản lý nhà nước về du lịch, quản lý về hoạt động kinh doanh du lịch, quy chế pháp lý đối với lao động phục vụ trong ngành du lịch, quyền và nghĩa vụ pháp lý của khách du lịch.
107. Nhận biết tổng quan về ngành khách sạn, tìm hiểu về cơ cấu tổ chức, cách xếp hạng sao, cách thức tổ chức kinh doanh khách sạn.
108. Trình bày cơ cấu tổ chức, vai trò, nhiệm vụ của nhân viên trong bộ phận lễ tân và các bước tiến hành trong việc đón tiếp và phục vụ khách từ thời gian trước khi khách đến khách sạn cho đến khi khách rời khỏi khách sạn.
109. Trang bị những kiến thức cơ bản về vai trò, tổ chức quản lý bộ phận phòng, các loại trang thiết bị, dụng cụ của bộ phận phòng; cách bảo quản trang thiết bị cũng như đảm bảo vệ sinh và độ bền của từng loại trang thiết bị.
110. Cung cấp những kiến thức cơ bản về quy trình phục vụ phòng, những nguyên tắc cần lưu ý khi phục vụ phòng, đặc biệt là kiến thức và vệ sinh và xử lý chất thải.
111. Thiết lập quy trình thực hiện công việc trong lĩnh vực phục vụ phòng và khu vực công cộng hợp lý, khoa học và đúng tiêu chuẩn quy định.



112. Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về cơ cấu tổ chức, vai trò, nhiệm vụ của nhân viên bộ phận phục vụ bàn/ bar và các bước tiến hành trong việc phục vụ khách tại các nhà hàng.
113. Trang bị cho sinh viên những nguyên tắc ứng xử trong khi phục vụ tại nhà hàng, những điều nên tránh khi phục vụ và cách xử lý khi khách phàn nàn.
114. Thiết lập được các quy trình thực hiện công việc trong lĩnh vực phục vụ nhà hàng hợp lý, khoa học và đúng tiêu chuẩn quy định.
115. Trình bày được những tập quán trong giao tiếp của khách du lịch theo tôn giáo, theo châu lục, theo quốc gia, dân tộc.
116. Phân tích được các chiến lược trong Marketing thương mại điện tử.
117. Trang bị kiến thức và kỹ năng cảm hoa phục vụ cho trang trí trong nhà hàng, khách sạn.
118. Hiểu được các kỹ thuật chụp ảnh cơ bản, phương pháp tạo hình cho người mẫu, cách lấy sắc độ, ánh sáng, xử lý ảnh... phục vụ cho việc tạo ra một bức ảnh đẹp, phù hợp mục đích yêu cầu.

1.2. Kỹ năng:

201. Có năng lực ngoại ngữ bậc 3/6 theo khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam và có khả năng tìm hiểu vấn đề trong lĩnh vực du lịch thông qua các tài liệu bằng tiếng Anh
202. Lập được kế hoạch cho một công việc cụ thể, nhận diện được cấu trúc tổ chức và lựa chọn được phong cách lãnh đạo phù hợp với doanh nghiệp.
203. Đánh giá được ưu, nhược điểm của từng loại hình doanh nghiệp để lựa chọn loại hình doanh nghiệp cho phù hợp với mong muốn của nhà đầu tư.
204. Vận dụng các phương pháp thống kê trong công tác quản lý kinh tế - xã hội nói chung và hoạt động quản trị nói riêng.
205. Xây dựng các chiến lược marketing mix; định hướng hoạt động của doanh nghiệp; Giải quyết, xử lý tình huống, mối quan hệ giữa chủ thể quản trị và đối tượng quản trị trên cơ sở phân tích, đánh giá về mặt tâm lý.
206. Sử dụng các phương tiện bảo hộ lao động, sơ cứu, cấp cứu nạn nhân khi bị tai nạn.
207. Sử dụng phương pháp quản trị nguồn nhân lực phù hợp trong doanh nghiệp và dự báo được nhu cầu nhân sự của doanh nghiệp.
208. Tổ chức được nhóm làm việc hiệu quả, có khả năng giải quyết vấn đề, thương lượng; đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm.
209. Đánh giá các xu hướng phát triển ngành khách sạn trong thời đại 4.0.



- 210. Vận hành đúng phương pháp đối với trang thiết bị, dụng cụ trong khách sạn.
- 211. Thực hành đúng và thành thạo kỹ năng nghề nghiệp trong việc phục vụ khách tại bộ phận phòng.
- 212. Thể hiện khả năng liên lạc và phối hợp hiệu quả các bộ phận khác có liên quan trong quá trình phục vụ khách lưu trú.
- 213. Áp dụng quy trình phục vụ phòng và khu vực công cộng.
- 214. Vận hành đúng phương pháp đối với trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.
- 215. Sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ trong quầy bar
- 216. Pha chế một số loại cocktail, mocktail, thức uống có cồn, không cồn.
- 217. Vận dụng các phương pháp đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch trong hoạt động kinh doanh tại đơn vị.
- 218. Vận dụng hợp lý kỹ năng nói, viết và biểu cảm trong quá trình giao tiếp nói chung và giao tiếp với khách du lịch nói riêng.
- 219. Vận dụng được các nguyên tắc trong ứng xử và giao tiếp trong cuộc sống và trong hoạt động kinh doanh
- 220. Hình thành kỹ năng biểu diễn pha chế với kỹ thuật điều luyện, đẹp mắt phối hợp điệu nhạc.

1.3. Năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm:

- 301. Có ý thức dân tộc, ý thức bảo vệ an ninh quốc gia. Trung thành với sự nghiệp xây dựng đất nước, có niềm tự hào dân tộc, biết bảo vệ các bí mật quốc gia liên quan đến kinh tế, chính trị.
- 301. Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;
- 302. Nâng cao ý thức trong nghiệp vụ quản trị tại doanh nghiệp.
- 303. Thực hiện nghiêm túc các quy định về an toàn, an ninh trong khách sạn
- 304. Tinh thần sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm, đào tạo và phát triển người kế thừa và ý thức phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp.
- 305. Ý thức được sự cần thiết của việc duy trì và nâng cao chất lượng và nhu cầu ứng dụng các hệ thống quản lý chất lượng trong thực tế
- 306. Ứng phó linh hoạt, sáng tạo trong quá trình thực hiện công việc, trong quá trình quản trị doanh nghiệp nhằm nâng cao hiệu quả, năng suất.
- 307. Rèn luyện tính chủ động trong giải quyết các vấn đề liên quan đến nghiệp vụ của nhân viên kế toán và tự chịu trách nhiệm với công việc kế toán.
- 308. Nhận thức được tầm quan trọng của ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, điều hành doanh nghiệp.
- 309. Phục vụ khách hàng nhiệt tình, chu đáo, chuyên nghiệp



100
100
100
100
100



