

Số: 801 /QĐ-CDKT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 9 năm 2024

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 Thành phố 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 vào Thông tư số 01/2024/TT-BLĐTBXH ngày 19 tháng 02 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội quy định quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo; tổ chức biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Quyết định số 332/QĐ-CDKT ngày 24 tháng 4 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh ban hành quy định quy trình xây dựng; thẩm định và ban hành chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Căn cứ Biên bản họp ngày 05 tháng 9 năm 2024 của Hội đồng thẩm định chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng;

Xét đề nghị của Trưởng 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 2024 – 2025.

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.



Trần Văn Tú

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 9 năm 2024

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 801/QĐ-CDKT ngày 09 tháng 9 năm 2024,
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

Ngành, nghề: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

Mã ngành, nghề: 6810201

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương

Thời gian đào tạo: 2,5 năm

1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành, nghề đào tạo:

Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng là ngành, nghề quản lý trực tiếp, hàng ngày các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch trong khách sạn như: buồng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn, kế toán, kinh doanh và tiếp thị, nhân sự, an ninh, kỹ thuật..., 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 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 lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch.

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: kiến trúc nhà cửa và quy hoạch mặt bằng khách sạn hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; hệ thống thông tin liên lạc tốt; và có các quy định nội bộ về tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

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 để 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.

2. Mục tiêu đào tạo:

2.1. Mục tiêu chung:

- Chương trình đào tạo Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn” nhằm trang bị cho người học có kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành về các nghiệp vụ cơ bản của khách sạn như: lễ tân, nhà hàng, buồng, ăn uống, phục vụ tiệc, hội nghị hội thảo. Với các môn học tự chọn được phân ba nhóm gắn với ba chuyên ngành hẹp: quản trị lưu trú,



quản trị nhà hàng và quản trị hội nghị, hội thảo, người học có thể lựa chọn con đường thăng tiến, phát triển nghề nghiệp của mình theo một trong ba lĩnh vực đã nêu;

- Bên cạnh kiến thức, kỹ năng chung và chuyên sâu, chương trình đào tạo còn trang bị cho người học đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, phong cách chuyên nghiệp và sức khỏe tốt;

- Hoàn thành chương trình đào tạo, người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận lưu trú, ăn uống hoặc hội nghị hội thảo; có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại khách sạn vừa và lớn hoặc quản lý khách nhỏ khi có cơ hội thăng tiến.

2.2. Mục tiêu cụ thể:

2.2.1. 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 và tác động của khách sạn - nhà hàng 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;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn, quản trị tài chính, 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.

2.2.2. 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.

2.2.3. Mức độ tự chủ và 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.

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:

- Nhân viên Lễ tân;
- Nhân viên Buồng;
- Nhân viên Nhà hàng;
- Nhân viên Kinh doanh - Tiếp thị;
- Nhân viên Phụ bar;
- Nhân viên Phụ bếp;
- Nhân viên An ninh;
- Quản lý Lễ tân;
- Quản lý Buồng;
- Quản lý Nhà hàng;

4. Khối lượng kiến thức và thời gian học tập:

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: **2235 giờ**
- Số lượng môn học, mô đun: **34 môn học**
- Khối lượng học tập các môn học chung: **435 giờ**
- Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: **1800 giờ**
- Khối lượng lý thuyết: **629 giờ**; thực hành, thực tập: **1606 giờ**

5. Tổng hợp các năng lực của ngành, nghề:

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)	
1	NLCB-01	Sử dụng Tiếng Anh để diễn đạt, giao tiếp một cách cơ bản
2	NLCB-02	Trình bày được một số kiến thức về công nghệ thông tin cơ bản, sử dụng máy tính, xử lý văn bản, sử dụng bảng tính, trình chiếu, internet
3	NLCB-03	Vận dụng được các kiến thức về quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước vào việc học tập, rèn luyện, xây dựng đạo đức, lối sống để trở thành người công dân tốt
4	NLCB-04	Vận dụng các kiến thức pháp luật trong phòng, chống tham nhũng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xử lý các vấn đề liên quan trong hoạt động hàng ngày
5	NLCB-05	Nhận thức được trách nhiệm cá nhân trong việc xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia.
6	NLCB-06	Duy trì sức khỏe

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
II	Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)	
7	NLCL-01	Áp dụng giá trị văn hóa của Việt Nam vào trong kinh doanh khách sạn
8	NLCL-02	Vận dụng được kiến thức về luật du lịch trong hoạt động dịch vụ - du lịch
9	NLCL-03	Phân tích được những hoạt động cơ bản của khách sạn
10	NLCL-04	Lập được kế hoạch kinh doanh và giới thiệu sản phẩm dịch vụ - du lịch
11	NLCL-05	Phân tích được các môn hình tổ chức kinh doanh khách sạn
12	NLCL-06	Phân tích được những nét đặc trưng ẩm thực vùng miền
13	NLCL-07	Thực hiện được quy trình môi trường an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh khách sạn
14	NLCL-08	Phân tích được đặc điểm tâm lý của khách hàng và giao tiếp hiệu quả
15	NLCL-09	Tìm hiểu được hoạt động của doanh nghiệp khách sạn
16	NLCL-10	Sử dụng tiếng Anh để diễn đạt, giao tiếp một cách cơ bản trong nghề khách sạn
17	NLCL-11	Thực hành được quy trình phục vụ lễ tân
18	NLCL-12	Thực hành được quy trình phục vụ buồng
19	NLCL-13	Thực hành được quy trình phục vụ nhà hàng
20	NLCL-14	Thực hành được quy trình và pha chế được thức uống cơ bản
21	NLCL-15	Thực hiện được quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm
22	NLCL-16	Thực hiện được quy trình chế biến món ăn
23	NLCL-17	Quản lý được chất lượng dịch vụ kinh doanh khách sạn
24	NLCL-18	Thực hành được các kỹ năng nghề nghiệp để trở thành nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ - du lịch
III	Năng lực nâng cao	
25	NLNC-01	Vận dụng và thực hành được quy trình phục vụ lễ tân
26	NLNC-02	Vận dụng và thực hành được quy trình phục vụ buồng

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
27	NLNC-03	Vận dụng và thực hành được quy trình phục vụ nhà hàng

6. Nội dung chương trình:

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	19(11,8)	435	146	268	21
MH01	Tiếng Anh (1)	2(1,1)	60	15	43	2
MH02	Tiếng Anh (2)	2(1,1)	60	15	43	2
MH03	Tin học	3(1,2)	75	15	58	2
MH04	Giáo dục chính trị	5(5,0)	75	41	29	5
MH05	Pháp luật	2(2,0)	30	18	10	2
MH06	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	3(1,2)	75	36	35	4
MH07	Giáo dục thể chất (1)	1(0,1)	30	3	25	2
MH08	Giáo dục thể chất (2)	1(0,1)	30	3	25	2
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	69(31,38)	1800	483	1251	66
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	24(16,8)	495	243	234	18
MH09	Cơ sở văn hóa Việt Nam	3(2,1)	60	30	28	2
MH10	Luật du lịch	2(2,0)	30	28	0	2
MH11	Tổng quan khách sạn	3(2,1)	60	30	28	2
MH12	Marketing dịch vụ	3(2,1)	60	30	28	2
MH13	Tổ chức kinh doanh khách sạn	3(2,1)	60	30	28	2
MH14	Văn hóa ẩm thực	3(2,1)	60	30	28	2
MH15	Môi trường an ninh - an toàn trong khách sạn	3(2,1)	60	30	28	2
MH16	Tâm lý khách hàng và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	3(2,1)	60	30	28	2
MH17	Kiến tập doanh nghiệp khách sạn	1(0,1)	45	5	38	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	30(15,15)	720	180	504	36
MH18	Anh văn chuyên ngành khách sạn (1)	3(1,2)	75	15	56	4
MH19	Anh văn chuyên ngành khách sạn (2)	3(1,2)	75	15	56	4
MH20	Nghiep vụ lễ tân	3(2,1)	75	15	56	4
MH21	Nghiep vụ buồng	3(2,1)	75	15	56	4
MH22	Nghiep vụ nhà hàng	3(2,1)	75	15	56	4
MH23	Nghiep vụ bar - pha chế thức uống	3(1,2)	75	15	56	4
MH24	Nghiep vụ chế biến món ăn	3(1,2)	75	15	56	4
MH25	Vệ sinh an toàn thực phẩm	3(2,1)	60	30	28	2
MH26	Quản trị chất lượng dịch vụ	2(1,1)	45	15	28	2
MH27	Quản trị tổ chức sự kiện	2(1,1)	45	15	28	2

Mã MH, MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi/ Kiểm tra
MH28	Quản trị cơ sở lưu trú	2(1,1)	45	15	28	2
II.3	Môn học tự chọn, nâng cao	15(0,15)	585	60	513	12
II.3.1	Môn học bắt buộc nâng cao	9(0,9)	405	30	369	6
MH29	Thực tập Nghiệp vụ lễ tân	3(0,3)	135	10	123	2
MH30	Thực tập Nghiệp vụ buồng	3(0,3)	135	10	123	2
MH31	Thực tập Nghiệp vụ nhà hàng	3(0,3)	135	10	123	2
II.3.2	Môn học tự chọn (ít nhất 6 tín chỉ)	6(0,6)	180	30	144	6
MH32	Quản trị hành chính văn phòng	2(0,2)	60	10	48	2
MH33	Quản trị rủi ro trong nhà hàng - khách sạn	2(0,2)	60	10	48	2
MH34	Quản trị dịch vụ vui chơi, nghỉ dưỡng	2(0,2)	60	10	48	2
MH35	Quản trị nguồn nhân lực du lịch	2(0,2)	60	10	48	2
MH36	Khởi tạo doanh nghiệp	2(0,2)	60	10	48	2
Tổng cộng		88(42,46)	2235	629	1.519	87

7. Hướng dẫn sử dụng chương trình:

7.1. Hướng dẫn việc giảng dạy các môn học chung bắt buộc:

- Các môn học chung: Người học phải hoàn thành trong chương trình đào tạo.
[Các môn học này có thể được bố trí học ghép theo khoa, theo nhóm ngành tùy theo điều kiện cụ thể.

- Môn học điều kiện: Giáo dục thể chất, Giáo dục quốc phòng – An ninh là các môn học bắt buộc được bố trí giảng dạy cho người học trong chương trình nhưng chỉ làm điều kiện để xét tốt nghiệp, không tính vào điểm trung bình chung học tập theo học kỳ, năm học và khóa học.

7.2. Hướng dẫn tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy tín chỉ:

- Các môn học, đơn vị năng lực bắt buộc phải được bố trí học theo từng kỳ phù hợp.
- Các năng lực tự chọn do Tổ bộ môn đề xuất nếu có sự thay đổi so với các môn học, mô đun đã ghi trong chương trình đào tạo.

- Sau nội dung đào tạo tại trường, sang năm thứ 2 sinh viên tham gia hội nhập môi trường làm việc và được doanh nghiệp đào tạo một số kỹ năng nghề. Trong năm học thứ 1, sinh viên có 1 học kỳ thực tập tại doanh nghiệp từ 2,5 tháng, có thể kéo dài hơn tùy theo tình hình thực tế và yêu cầu rèn luyện kỹ năng nghề cho người học.

- Chương trình đào tạo có sự tương tác chặt chẽ giữa người dạy và người học, người dạy không chỉ đơn thuần là người truyền đạt kiến thức mà còn là người hướng dẫn và hỗ trợ người học trong quá trình học tập và phát triển bản thân.

7.3. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

- Học tập nội quy quy chế và giới thiệu nghề nghiệp cho học sinh khi mới nhập trường;
- Tham gia các hoạt động hỗ trợ khác để rèn luyện sinh viên;
- Tham gia các hoạt động Đoàn – Hội;
- Tham gia các Câu lạc bộ;
- Tổ chức tham quan, thực nghiệm tại các đơn vị doanh nghiệp;
- Triển khai các chuyên đề mới.

7.4. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, đánh giá thường xuyên, định kỳ và thi kết thúc môn học, mô đun:

- Đào tạo theo phương thức tín chỉ.
- Thực hiện kiểm tra thường xuyên, định kỳ và thi kết thúc môn học theo quy chế đào tạo hiện hành.
- Điểm môn học bao gồm: Điểm trung bình các bài kiểm tra có trọng số 0,4 và điểm thi có trọng số 0,6. Điểm môn học, mô-đun đạt yêu cầu khi có điểm theo thang điểm 10 đạt từ 4,0 trở lên.
- Công thức tính điểm trung bình chung học kỳ/năm học/khóa học và điểm trung bình chung tích lũy:

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n a_i \times n_i}{\sum_{i=1}^n n_i}$$

Trong đó:

- + A: là điểm trung bình chung học kỳ/năm học/khóa học hoặc điểm trung bình chung tích lũy;
- + i: là số thứ tự môn học, mô-đun;
- + a_i: là điểm của môn học, mô-đun thứ i;
- + n_i: là số tín chỉ của môn học, mô-đun thứ i;
- + n: là tổng số môn học, mô-đun trong học kỳ/năm học/khóa học hoặc số môn học, mô-đun đã tích lũy.

7.5. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp;

Người học được đào tạo theo phương thức tín chỉ không dự thi tốt nghiệp mà chỉ được xét tốt nghiệp nếu thỏa mãn các điều kiện sau:

- Tích lũy đủ các môn học theo chương trình đào tạo.
- Điểm trung bình chung tích lũy của toàn khóa học theo thang điểm 4 đạt từ 2,00 trở lên (hoặc thang điểm 10 từ 5 trở lên).
- Có kết quả đạt yêu cầu đối với các môn học điều kiện: Giáo dục thể chất, Giáo dục quốc phòng – An ninh.
- Các tiêu chí về ngoại ngữ, tin học theo chuẩn đầu ra của Nhà trường.



HIỆU TRƯỞNG

Trần Văn Tú

**TRƯỞNG PHÒNG
ĐÀO TẠO**

Hồ Nguyễn Cúc Phương

TRƯỞNG KHOA

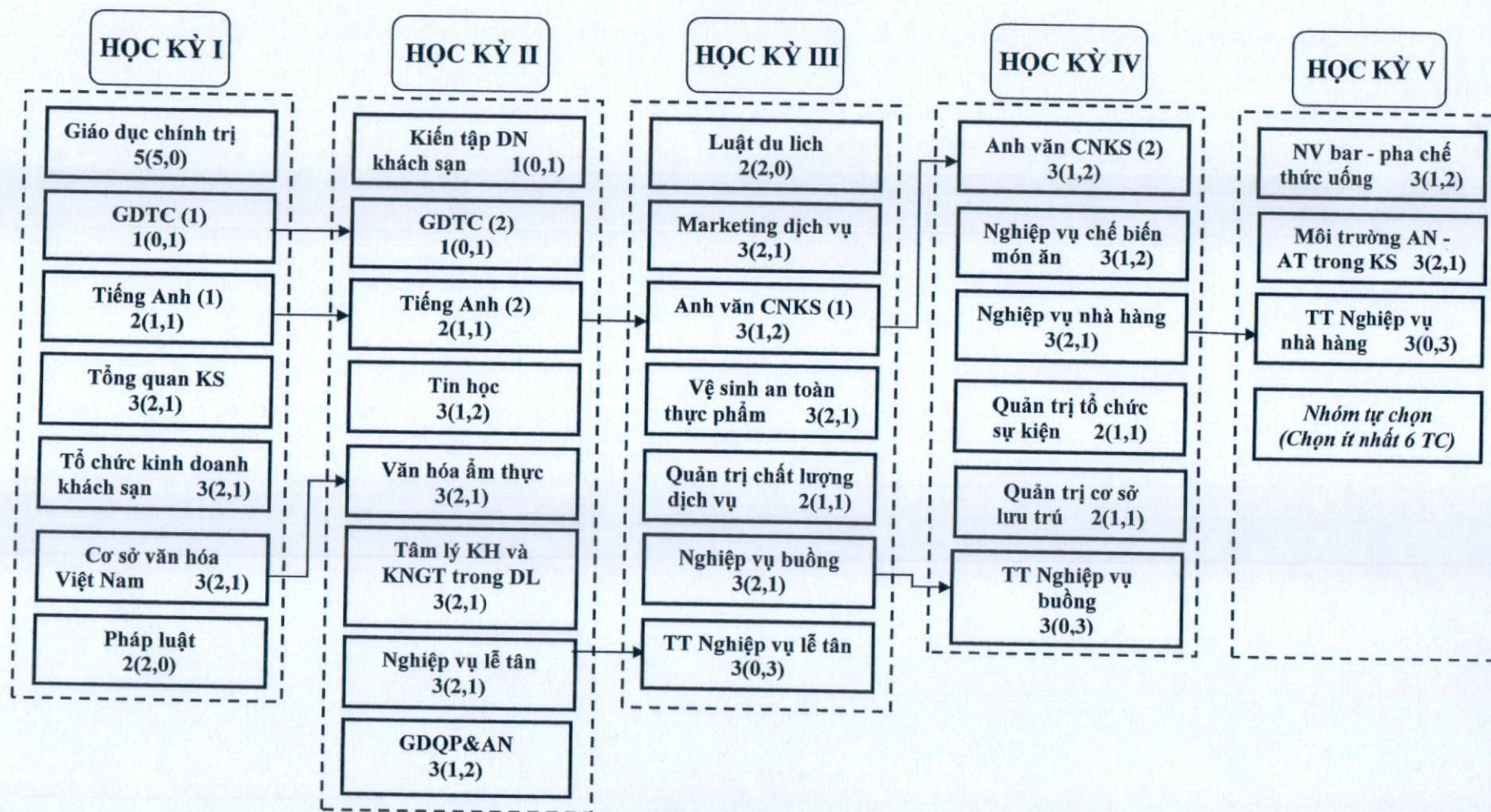
Đinh Quốc Anh

**SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC
TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 801/QĐ-CDKT ngày 09 tháng 9 năm 2022/
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

Tên ngành: Quản trị khách sạn

Mã ngành: 6810201



BẢNG MA TRẬN CHUẨN ĐẦU RA

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 801 /QĐ-CDKT ngày 09 tháng 9 năm 2024
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 và tác động của khách sạn - nhà hàng về mặt kinh tế, 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 tài chính, 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 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 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:

MMH	10 1	10 2	10 3	10 4	10 5	10 6	10 7	10 8	10 9	11 1	11 2	20 1	20 2	20 3	20 4	20 5	20 6	20 7	20 8	20 9	21 0	21 1	21 2	21 3	30 1	30 2	30 3	30 4	30 5	30 6	30 7
MH01																								X							
MH02																								X							
MH03																							X								
MH04											X																				
MH05											X																				
MH06											X																				
MH07											X																				
MH08											X																				
MH09		X																													
MH10	X																														
MH11		X																													
MH12																			X	X		X									
MH13			X	X																											
MH14					X	X																									

[illegible]

BẢNG MA TRẬN MÔN HỌC TRƯỚC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 801 /QĐ-CDKT ngày 09 tháng 9 năm 2024
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	Pháp luật	Luật du lịch	Những vấn đề đại cương về pháp luật như: một số vấn đề chung về nhà nước và pháp luật; Pháp luật lao động; Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là cơ sở để người học tiếp cận luật chuyên ngành du lịch	
2	Cơ sở văn hóa Việt Nam	Văn hóa ẩm thực	Cơ sở văn hóa Việt Nam ở các chương 4: Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân và chương 5: Văn hóa ứng xử với môi trường tự nhiên là cơ sở để giúp người học biết được đặc trưng, bản sắc văn hóa của dân tộc Việt Nam	
3	Tiếng Anh (2)	AVCN khách sạn (1)	Tiếng Anh 2 cơ sở để người học tiếp cận các kiến thức từ vựng, kỹ năng giao tiếp trong anh văn chuyên ngành khách sạn (1)	
4	AVCN khách sạn (1)	AVCN khách sạn (2)	Anh văn chuyên ngành khách sạn (1) để người học tiếp cận các kiến thức từ vựng các từ vựng chuyên ngành, thực hành kỹ năng giao tiếp trong môi trường nhà hàng, khách sạn	
5	Nghệ thuật	Thực tập Nghiệp vụ lễ tân	Thực hành Quy trình Nghiệp vụ lễ tân	

Stt	Tên môn học	Tên môn học trước	Các nội dung liên quan	Ghi chú
6	Nghiệp vụ nhà hàng	Thực tập Nghiệp vụ nhà hàng	Thực hành Quy trình Nghiệp vụ nhà hàng	
7	Nghiệp vụ buồng	Nghiệp vụ Nghiệp vụ buồng	Thực hành Quy trình Nghiệp vụ buồng	



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

BẢNG QUY ĐỔI MÔN HỌC THAY THẾ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 801 /QĐ-CDKT ngày 03 tháng 5 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế TP. Hồ Chí Minh)

Sst	Mã MH (cũ)	Khóa	Tên môn học (cũ)	TC	Tên môn học (mới)	Mã MH (mới)	TC	Ghi chú
1	MH10	17,18,19	Tổng quan du lịch và khách sạn	3(2,1)	Tổng quan khách sạn	MH11	3(2,1)	
2	MH11	17,18,19	Luật du lịch	2(1,1)	Luật du lịch	MH10	2(2,0)	
3	MH16	17,18,19	Marketing Nhà hàng – Khách sạn	2(1,1)	Marketing dịch vụ	MH12	3(2,1)	
4	MH17	17,18,19	Tổ chức kinh doanh khách sạn	2(1,1)	Tổ chức kinh doanh khách sạn	MH13	3(2,1)	
5	MH24	17,18,19	Văn hóa ẩm thực	2(1,1)	Văn hóa ẩm thực	MH14	3(2,1)	
6	MH27	17,18,19	An toàn – an ninh trong khách sạn	2(1,1)	Môi trường an ninh - an toàn trong khách sạn	MH15	3(2,1)	
7	MH26	17,18,19	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp	4(2,2)	Tâm lý khách hàng và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	MH16	3(2,1)	
8	MH18	17,18,19	Anh văn chuyên ngành khách sạn	4(2,2)	Anh văn chuyên ngành khách sạn (1)	MH18	3(1,2)	

Stt	Mã MH (cũ)	Khóa	Tên môn học (cũ)	TC	Tên môn học (mới)	Mã MH (mới)	TC	Ghi chú
9	MH19	17,18,19	Nghệ thuật vẽ lễ tân	4(2,2)	Nghệ thuật vẽ lễ tân	MH20	3(2,1)	
10	MH20	17,18,19	Nghệ thuật vẽ buồng	4(2,2)	Nghệ thuật vẽ buồng	MH21	3(2,1)	
11	MH21	17,18,19	Nghệ thuật vẽ nhà hàng	4(2,2)	Nghệ thuật vẽ nhà hàng	MH22	3(2,1)	
12	MH22	17,18,19	Nghệ thuật pha chế thức uống	3(1,2)	Nghệ thuật pha chế thức uống	MH23	3(1,2)	
13	MH23	17,18,19	Kỹ thuật chế biến món ăn	2(1,1)	Nghệ thuật chế biến món ăn	MH24	3(1,2)	
14	MH25	17,18,19	Vệ sinh an toàn thực phẩm	2(1,1)	Vệ sinh an toàn thực phẩm	MH25	3(2,1)	
15	MH30	17,18,19	Quản trị tổ chức Hội nghị và sự kiện	2(1,1)	Quản trị tổ chức sự kiện	MH27	2(1,1)	