

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 4 năm 2022

**Chuẩn đầu ra**  
**TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 141/QĐ-CĐKTKT ngày 21 tháng 4 năm 2022 của  
Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế-Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh)

**1. Giới thiệu chung về ngành, nghề**

1.1. Tên ngành, nghề: **Quản trị Khách sạn**

1.2. Mã ngành, nghề: **6810201**

1.3. Trình độ đào tạo: **Cao đẳng**

1.4. Hình thức đào tạo: **Chính quy - Tín chỉ**

1.5. Đối tượng tuyển sinh: **Tốt nghiệp Trung học phổ thông hoặc tương đương**

1.6. Thời gian đào tạo: **2,5 năm; 5 học kỳ**

1.7. Mục tiêu đào tạo: Người học sau khi tốt nghiệp sẽ đạt được trình độ Cử nhân thực hành (bậc 5-Cao đẳng) ngành Quản trị Khách sạn, có phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp; có sức khỏe tốt; có năng lực chuyên môn vững vàng đáp ứng yêu cầu của xã hội trong ngành du lịch; có khả năng làm việc độc lập, sáng tạo; tự học tập, nghiên cứu để nâng cao trình độ nhằm đáp ứng yêu cầu xã hội trong lĩnh vực khách sạn trong điều kiện hội nhập quốc tế.

1.8. Khối lượng kiến, kỹ năng và thời lượng:

- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 2.085 giờ; tương đương: 84 tín chỉ.

- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 435 giờ (tương đương: 21 tín chỉ); chiếm: 25% của khóa học.

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1650 giờ (tương đương: 63 tín chỉ); chiếm: 75 % của khóa học.



- Khối lượng các lý thuyết: 622 giờ; thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1.366 giờ, kiểm tra: 67 giờ.

## 2. Kiến thức

### 2.1. Kiến thức cơ bản/ đại cương

- Trình bày được kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác-Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối của Đảng CSVN, pháp luật của Nhà nước Việt Nam.
- Hiểu biết cơ bản về truyền thống quý báu của dân tộc, của giai cấp công nhân và Công đoàn Việt Nam.
- Nhận thức được những vấn đề về quốc phòng an ninh trong tình hình mới.

**2.2. Kiến thức cơ sở:** Biết, hiểu, phân biệt và áp dụng các kiến thức của khối ngành Quản trị khách sạn: Kinh tế vi mô, Tổng quan du lịch và khách sạn, Quản trị học, Tâm lý và kỹ năng giao tiếp trong du lịch, Thương mại điện tử... để xác lập nền tảng, cơ sở khoa học cho việc tiếp thu kiến thức, rèn luyện kỹ năng chuyên môn.

### 2.3. Kiến thức chuyên môn

- + 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 và nghiệp vụ phục vụ buồng;
- + 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 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;

+ Xây dựng được tính tự tin trong xử lý công việc.

### 3. Kỹ năng

#### 3.1. Kiến thức cơ bản/ đại cương

- Hòa nhập được vào các môi trường làm việc khác nhau;
- Sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp đạt trình độ tương đương B1 (khung năng lực 6 bậc Châu Âu);
- Ứng dụng các kỹ năng tin học vào công việc đạt trình độ tương đương IC3 (sử dụng máy tính và Internet) hoặc kỹ năng sử dụng Công nghệ thông tin cơ bản (theo quy định thông tư 03/2014/TT-BTTTT ban hành ngày 11/3/2014);

- Đạt chứng chỉ Kỹ năng mềm

#### 3.2. Kiến thức cơ sở:

- Kỹ năng sử dụng

##### • Kỹ năng cứng

Hiểu biết được tổng quan các hoạt động, nghiệp vụ kinh doanh có liên quan nhằm hợp tác tốt với đối tác, đồng nghiệp trong công việc.

##### • Kỹ năng mềm

- Hiểu tâm lý du khách, phân loại khách du lịch và có phương thức giao tiếp tốt và hiệu quả hơn;
- Thực hiện được các nghiệp vụ liên quan đến kế toán.

#### 3.3. Kiến thức chuyên môn

##### \* Kỹ năng cứng

+ Giao tiếp tốt với khách hàng bằng tiếng Việt và Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng hoặc khu vực hội nghị; 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/hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của 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;
- + Làm được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn;
- + 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, 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.

*\* Kỹ năng mềm*

- Kỹ năng thuyết trình, diễn giải trước đám đông;
- Kỹ năng giải quyết các xung đột tình huống xảy ra trong quá trình phục vụ khách;
- Kỹ năng suy luận, ham tìm hiểu và tự học tập nâng cao trình độ;
- Kỹ năng làm việc theo nhóm;
- Kỹ năng làm việc độc lập, linh hoạt và thích ứng với những thay đổi;
- Kỹ năng tự học, nâng cao trình độ sau khi ra trường;
- Hòa nhập được vào các môi trường làm việc khác nhau.

**4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

*- Phẩm chất đạo đức, ý thức nghề nghiệp, trách nhiệm công dân:*

+ Chấp hành chính sách, pháp luật của nhà nước, tự chịu trách nhiệm trước những công việc của bản thân;

+ Yêu nghề, nhận thức được vị trí của nghề nghiệp trong xã hội; có ý thức quan tâm đến lợi ích cộng đồng, có tinh thần trách nhiệm, không ngại khó khăn;

+ Luôn có ý thức học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ, đáp ứng yêu cầu của công việc.

- *Trách nhiệm đạo đức, tác phong nghề nghiệp, thái độ phục vụ:*

+ Rèn luyện được tác phong công nghiệp, trung thực trong công tác, đạt các tiêu chuẩn đạo đức chuyên môn;

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật lao động và tôn trọng nội quy của cơ quan, doanh nghiệp;

+ Sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm, hợp tác và giúp đỡ đồng nghiệp;

+ Trung thực, có tư cách, đạo đức, kiên nhẫn, hiếu khách, nhiệt tình, chu đáo, tận tâm trong công việc;

+ Định hướng được việc học tập, rèn luyện chuyên sâu về ngành đào tạo để có khả năng phát triển trong công tác quản lý và thích ứng với trong việc thay đổi của môi trường làm việc trong tương lai.

## 5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Người học sau khi tốt nghiệp có thể làm việc trong các cơ quan, tổ chức, các loại hình doanh nghiệp kinh doanh ở các vị trí:

- Nhân viên quản lý, điều hành tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch được xếp hạng từ 1 – 5 sao;
- Nhân viên quản lý, điều hành các bộ phận tác nghiệp và chức năng tại các cơ sở lưu trú, các khách sạn hay các khu nghỉ dưỡng cao cấp quốc tế;
- Nghiên cứu viên trong lĩnh vực kinh tế du lịch, quản lý khách sạn tại các viện, trung tâm nghiên cứu;
- Quản lý hoặc chuyên viên tại các đơn vị tổ chức dịch vụ du lịch, giải trí;
- Quản lý hoặc chuyên viên tại các doanh nghiệp tổ chức sự kiện;
- Quản lý hoặc chuyên viên bộ phận nhân sự, tài chính-kế toán, kinh doanh doanh - tiếp thị, hành chính, nhân lực, marketing... tại các khu nghỉ dưỡng, khu du lịch...;
- Cán bộ điều hành, tiếp thị, nhân sự, tài chính tại các cơ quan nghiên cứu, kinh doanh du lịch trong và ngoài nước;



**6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Có khả năng học tập, nghiên cứu ở trình độ cử nhân đại học, thạc sỹ, tiến sỹ trong và ngoài nước cùng ngành đào tạo hoặc ngành đào tạo gần đáp ứng nhu cầu phát triển nghề nghiệp;
- Có khả năng học tập, nghiên cứu và phát triển năng lực bản thân để trở thành các nhà quản lý các cấp khác nhau trong lĩnh vực du lịch – khách sạn và các lĩnh vực khác;
- Có khả năng học tập, nghiên cứu, phát triển sang các ngành đào tạo khác thuộc nhóm ngành kinh tế, quản lý và quản trị kinh doanh.

*M*

**HIỆU TRƯỞNG**



*Khê Văn Mạnh*

**Khê Văn Mạnh**