

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 6 năm 2022

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Kèm theo quyết định số 280/QĐ-CDKTKT ngày 28 tháng 6 năm 2022 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật 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:	2,5 năm

### 1. Mục tiêu đào tạo

#### 1.1. Mục tiêu chung:

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, 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.

Chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn được thiết kế để đào tạo người lao động có đạo đức nghề nghiệp, có kiến thức cơ bản về kinh tế, chính trị, xã hội, có tư duy logic. Quản trị khách sạn giúp sinh viên có thể tổ chức và quản lý các hoạt động của khách sạn sao cho hợp lý và hiệu quả nhất.

#### 1.2. Mục tiêu cụ thể:

##### 1.2.1. Kiến thức:

###### 1.2.1.1. Kiến thức đại cương

- Nắm 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.

###### 1.2.1.2 Kiến thức cơ sở ngành

- Đọc hiểu được một số thuật ngữ tiếng Anh giao tiếp và chuyên ngành.
- Ứng dụng được tin học văn phòng vào hoạt động nghề nghiệp
- 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;

#### 1.2.1.3 Kiến thức chuyên ngành

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng;
- Mô tả được các quy trình quản lý của các bộ phận lễ tân, phòng;
- 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:

##### 1.2.2.1. Kỹ năng cứng

- 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, 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 qui định 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;

#### 1.2.2.2. Kỹ năng mềm

- Có khả năng làm việc theo nhóm và độc lập.
- Sử dụng tiếng Anh trong giao tiếp đạt trình độ tương đương B1.
- 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.

#### 1.2.3. Năng lực 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.

#### 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;
- Buồng;
- Kinh doanh - tiếp thị;
- An ninh;
- Quản lý lễ tân;
- Quản lý buồng;
- Quản lý khách sạn.

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

- Số lượng môn học, mô đun: 30
- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 84 Tín chỉ
- Khối lượng các môn học chung: 435 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1.620 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 622 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm và kiểm tra: 1.433 giờ



**3. Nội dung chương trình:**

Mã MH/MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ	Tổng số	Thời gian học tập (giờ)		
				Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/thực tập/bài tập/thảo	Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>21</b>	<b>435</b>	<b>157</b>	<b>255</b>	<b>23</b>
MH3108019	Giáo dục Chính trị	4	75	41	29	5
MH3108103	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH3109105	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH3109020	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	4	75	36	35	4
MH3101201	Tin học	3	75	15	58	2
MH3107206	Tiếng Anh 1	3	60	22	35	3
MH3107207	Tiếng Anh 2	3	60	20	37	3
<b>II</b>	<b>Các môn học, mô đun chuyên môn</b>	<b>63</b>	<b>1620</b>	<b>465</b>	<b>1111</b>	<b>44</b>
<i>II.1</i>	<i>Các môn học, mô đun cơ sở</i>	<i>16</i>	<i>330</i>	<i>150</i>	<i>169</i>	<i>11</i>
MH3104601	Kinh tế vi mô	2	45	15	29	1
MH3104607	Quản trị học	2	45	15	29	1
MH3104678	Tổng quan du lịch và khách sạn	3	60	30	28	2
MĐ3104679	Tâm lý và kỹ năng giao tiếp trong du lịch	3	60	30	28	2
MĐ3104611	Thương mại điện tử	3	60	30	28	2
MĐ3104680	Kế toán doanh nghiệp khách sạn	3	60	30	27	3

<i>II.2</i>	<i>Các môn học, mô đun chuyên môn</i>	<i>42</i>	<i>1185</i>	<i>270</i>	<i>893</i>	<i>22</i>
MĐ3104681	Nghiệp vụ lễ tân	3	60	30	28	2
MĐ3104682	Nghiệp vụ phục vụ buồng	3	60	30	28	2
MĐ3104683	Marketing nhà hàng – khách sạn	3	60	30	28	2
MĐ3104684	Quản trị nguồn nhân lực khách sạn	3	60	30	28	2
MH3107120	Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn	3	60	30	28	2
MH3104685	Quản trị tiệc, hội nghị và hội thảo	2	45	15	28	2
MĐ3104686	Tổ chức sự kiện	2	45	15	28	2
MH3107119	Tiếng Hoa	3	60	30	28	2
MĐ3104687	Tiền tệ và thanh toán quốc tế	2	45	15	28	2
MH3104688	Quản trị khách sạn	3	60	30	28	2
MH3104689	Quản trị resort	2	45	15	28	2
MĐ3104700	Thực tập nghiệp vụ 1	3	135	0	135	0
MĐ3104701	Thực tập nghiệp vụ 2	3	135	0	135	0
MĐ3104931	Thực tập tốt nghiệp	7	315	0	315	0
<i>II.3</i>	<i>Các môn học, mô đun tự chọn</i>	<i>5</i>	<i>105</i>	<i>45</i>	<i>55</i>	<i>5</i>
MH3104690	Quản trị buồng	2	45	15	28	2
MĐ3104691	Quản trị nghiệp vụ lưu trú	2	45	15	28	2
MĐ3104692	Quản trị tài chính doanh nghiệp khách	3	60	30	27	3
MĐ3104693	Quản lý chất lượng dịch vụ	3	60	30	27	3
	<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>84</b>	<b>2055</b>	<b>622</b>	<b>1372</b>	<b>61</b>