

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành theo Quyết định số ... ngày ...tháng...năm... của Hiệu trưởng)

Tên chương trình: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Quản trị khách sạn; Mã số: 52340107

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung:

Đào tạo người học trở thành cử nhân Quản trị khách sạn có phẩm chất chính trị, đạo đức, tác phong nghề nghiệp, có đủ kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp để làm việc hiệu quả trong lĩnh vực khách sạn, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội Việt Nam, hội nhập khu vực và quốc tế.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

Sinh viên sau khi tốt nghiệp là những người:

PO1. Có nền tảng **kiến thức** chuyên môn, năng lực nghề nghiệp, tác phong và đạo đức cần thiết để trở thành một nhà quản lý thành công trong kinh doanh khách sạn và các cơ sở lưu trú, cơ quan quản lý du lịch

PO2. Làm việc **hiệu quả, chuyên nghiệp** trong các tổ chức, doanh nghiệp kinh doanh cơ sở lưu trú; có khả năng **thích nghi** với môi trường làm việc đa dạng trong khu vực và quốc tế.

PO3. Giữ gìn **đạo đức** nghề nghiệp, thể hiện **trách nhiệm công dân** và phục vụ cộng đồng, góp phần vào sự phát triển của đất nước và hội nhập quốc tế của ngành khách sạn và du lịch Việt Nam.

2. Chuẩn đầu ra

2.1. Kiến thức:

PLO1. **Áp dụng** kiến thức toán, chính trị, luật pháp, lịch sử, địa lý, kinh tế, văn hoá, xã hội, con người và môi trường, du lịch vào kinh doanh dịch vụ lưu trú.

PLO2. **Xây dựng, thực hiện và quản lý** quy trình và chất lượng phục vụ dịch vụ lưu trú.

PLO3. **Thiết kế, triển khai và đánh giá** các chiến lược tiếp thị cho các sản phẩm và dịch vụ của cơ sở lưu trú.

PLO4. **Thiết kế và phát triển** các hoạt động kinh doanh lưu trú mang lại giá trị cho các bên liên quan.

2.2. Kỹ năng:

PLO5. Phối hợp tốt với nhóm cả trong vai trò là một nhà lãnh đạo hay một thành viên trong nhóm.

PLO6. Giao tiếp hiệu quả bằng lời nói, văn bản, đa phương tiện với các bên liên quan trong môi trường đa dạng, đa văn hoá và sử dụng thông thạo tiếng Anh.

PLO7. Sử dụng công nghệ hiện đại phục vụ tốt công tác quản lý và phát triển cơ sở lưu trú.

PLO8. Thực hiện thành thạo các kỹ năng nghề nghiệp trong điều hành, phân phối và phát triển các hoạt động kinh doanh du lịch.

2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

PLO9. Giữ gìn đạo đức nghề nghiệp, thể hiện trách nhiệm nâng cao sức khoẻ và lối sống tích cực cho con người, truyền cảm hứng cho cộng đồng về bảo vệ môi trường và sự phát triển bền vững cho ngành Du Lịch.

PLO10. Định hướng tương lai rõ ràng, có lòng đam mê nghề nghiệp, khởi nghiệp và sẵn sàng tham gia học tập suốt đời, tích cực đổi mới bản thân và sáng tạo.

2.4. Vị trí việc làm của người học sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp, người học có thể làm việc trong lĩnh vực khách sạn với các vị trí và bộ phận sau:

- Giám sát, nhân viên bộ phận tiền sảnh (lễ tân, tổng đài viên, dịch vụ khách hàng, quản gia...)
- Giám sát, nhân viên bộ phận ẩm thực (nhà hàng, tiệc...)
- Giám sát, nhân viên bộ phận buồng
- Giám sát, nhân viên bộ phận dịch vụ bổ sung
- Chuyên viên kinh doanh, tiếp thị và chăm sóc khách hàng
- Chuyên viên nhân sự

Và các vị trí khác trong cơ sở lưu trú và các tổ chức kinh doanh du lịch, các tổ chức phi lợi nhuận, cơ quan quản lý Nhà nước, các cơ sở giáo dục về du lịch.

2.5. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường

Học xong chương trình, sinh viên có thể học tiếp chương trình cao học, nghiên cứu sinh trong nước hoặc tham gia các chương trình du học sau đại học.

2.6. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế mà nhà trường tham khảo

Khoa Du lịch đã tham khảo CTĐT ngành QTKS của Trường ĐH nước ngoài như Assumption University, International College of Management Sydney, La Trobe University, Kendall College, The American University và các trường Đại học trong nước như Trường ĐH Tôn Đức Thắng, Trường ĐH Ngoại ngữ và tin học TPHCM,

Trường ĐH Kinh tế Tài Chính TP HCM, Trường ĐH Văn Lang, Trường ĐH Hồng Bàng...

3. Khối lượng kiến thức toàn khoá: Tổng số tín chỉ cho toàn khóa học là 134 tín chỉ bao gồm các học phần bắt buộc và học phần tự chọn (*không bao gồm các học phần giáo dục thể chất, giáo dục quốc phòng – an ninh, các kiến thức chuẩn đầu ra: kỹ năng mềm, kỹ năng ngoại ngữ, kỹ năng công nghệ thông tin*)

4. Đối tượng tuyển sinh: Theo Quy chế tuyển sinh do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành và đề án tự chủ tuyển sinh hàng năm của Trường.

5. Quy trình đào tạo, điều kiện tốt nghiệp: Theo Quy chế đào tạo hiện hành của Trường Đại học Văn Hiến.

6. Phương pháp giảng dạy – học tập, cách thức đánh giá: Điểm đánh giá bộ phận và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

6.1. Các phương pháp giảng dạy:

- Nghiên cứu trường hợp (case study)
- Đóng vai
- Phát vấn
- Thuyết trình tích cực
- Giải quyết vấn đề

6.2. Các phương pháp học tập:

- Tự học
- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- Trải nghiệm thực tế
- Thực tập
- Bài luận

6.3. Các phương pháp kiểm tra, đánh giá:

- Chuyên cần
- Bài tập trên lớp
- Bài tập trên elearning
- Bài tiểu luận
- Thuyết trình
- Kiểm tra trắc nghiệm
- Kiểm tra tự luận
- Báo cáo thực tập
- Thi vấn đáp

- Đánh giá làm việc nhóm
- Báo cáo thực tế
- Luận văn tốt nghiệp

7. Nội dung chương trình

STT	Mã HP	Tên học phần	Số tín chỉ					Mã HP học trước	Ghi chú
			Tổng	LT	TH/TN	TT	ĐA MH		
I. GIÁO DỤC ĐẠI CƯƠNG			50	50	0	0	0	0	
<i>Phần bắt buộc</i>			41	41	0	0	0	0	
I.1. Các học phần về lý luận chính trị và pháp luật			14	14	0	0	0	0	
1	POL105	Triết học Mác - Lênin	3	3					
2	POL106	Kinh tế chính trị Mác - Lênin	2	2				POL105	
3	POL107	Chủ nghĩa xã hội khoa học	2	2				POL106	
4	POL109	Tư tưởng Hồ Chí Minh	2	2				POL107	
5	POL108	Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam	2	2				POL109	
6	LAW101	Pháp luật đại cương	3	3					
I.2. Các học phần về ứng dụng CNTT và sử dụng ngoại ngữ			6	6	0	0	0	0	
1	ENG201	Tiếng Anh giao tiếp 1	3	3					
2	ENG202	Tiếng Anh giao tiếp 2	3	3				ENG201	
I.3. Các học phần về khoa học tự nhiên, môi trường			3	3	0	0	0	0	
1	NAS101	Môi trường và con người	3	3					
I.4. Các học phần về kinh tế, quản lý và quản trị đại cương			9	9	0	0	0	0	
1	BUS101	Tinh thần khởi nghiệp	3	3					
2	MAN201	Quản trị học	3	3					
3	MAR201	Marketing căn bản	3	3					
I.5. Các học phần về khoa học xã hội, nhân văn và đa văn hóa			6	6	0	0	0	0	
1	SOS102	Văn hiến Việt Nam	3	3					
2	SOS101	Kinh tế, văn hóa, xã hội ASEAN	3	3					
I.6. Các học phần về tổ chất cá nhân chung			3	3	0	0	0	0	
1	SKL101	Phương pháp học đại học	3	3					
Phần tự chọn			9	9	0	0	0	0	
<i>(Chọn 3 trong 6 học phần)</i>			9						
1	INT201	Đại cương về Công nghệ thông tin và Truyền thông	3	3					
2	NAS203	Thống kê ứng dụng	3	3					
3	SOS204	Các vấn đề xã hội đương đại	3	3					

STT	Mã HP	Tên học phần	Số tín chỉ						Mã HP học trước	Ghi chú
			Tổng	LT	TH/TN	TT	ĐA MH	KL TN		
4	SOS205	Giao tiếp đa văn hóa	3	3						
5	ECO201	Kinh tế học đại cương	3	3						
6	SKL202	Kỹ năng hành chính văn phòng	3	3						
II. KIẾN THỨC GIÁO DỤC CHUYÊN NGHIỆP			84	59	0	13	0	12		
II.1. Kiến thức cơ sở			14	13	0	1	0	0		
1	HOS306	Tổng quan về Quản trị khách sạn	2	2						
2	HOS307	Trải nghiệm ngành, nghề	1			1				
3	TOU305	Tổng quan du lịch	2	2				HOS306		
4	TOU301	Địa lý du lịch Việt Nam	3	3						
5	TOU309	Luật du lịch	2	2				LAW101		
6	TOU302	Phát triển du lịch bền vững	2	2				TOU305		
7	TOU304	Tâm lý du khách	2	2						
II.2. Kiến thức ngành			30	23	0	7	0	0		
8	TRA308	Thanh toán quốc tế trong du lịch	2	2						
9	TOU307	Văn hóa ẩm thực trong du lịch	2	2				TOU305		
10		Báo cáo chuyên đề	3	3						
11	HOS305	Tiếng Anh chuyên ngành Quản trị Khách sạn	3	3				ENG202		
12	HOS303	Quản trị dịch vụ buồng	2	2				HOS306		
13	HOS417	Nghiệp vụ nhà hàng	3	3				TOU305		
14	HOS301	Lễ tân và quản trị hoạt động lưu trú	3	3				HOS306		
15	HOS304	Quản trị tổ chức sự kiện và hội nghị	2	2				HOS306		
16	TOU303	Quản lý chất lượng dịch vụ	2	2				HOS306		
17	HOS409	Báo cáo chuyên đề QTKS	1	1						
18	HOS309	Trải nghiệm ngành, nghề 1 QTKS	2			2		TOU307		
19	HOS430	Trải nghiệm ngành, nghề 2 QTKS	2			2		HOS309		
20	HOS434	Trải nghiệm ngành, nghề 3 QTKS	3			3		HOS430		
II.2. Các học phần chuyên ngành			23	23	0	0	0	0		
A. Chuyên ngành Quản trị Khách sạn và Du lịch										
1	HOS423	Quản trị dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe	3	3				HOS306		
2	HOS413	Đại cương Khu du lịch	3	3				TOU305		
3	HOS429	Tiếp thị trong kinh doanh dịch vụ lưu trú	3	3				MAR201		
4	HOS427	Tiếng Anh chuyên ngành Quản trị Khách sạn và Khu Du lịch	3	3				HOS305		

STT	Mã HP	Tên học phần	Số tín chỉ					Mã HP học trước	Ghi chú	
			Tổng	LT	TH/TN	TT	ĐA MH			KL TN
5	HOS432	Ứng dụng thương mại điện tử trong kinh doanh lưu trú	3	3					INT201	
6	HOS418	Nhượng quyền thương mại	3	3					MAN201	
7	HOS424	Quản trị Khu du lịch	3	3					INT201	
8	HOS425	Quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn	2	2					MAN201	
B. Chuyên ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ẩm thực										
9	HOS410	Dịch vụ cung cấp tiệc bên ngoài	3	3					HOS303, HOS417	
10	HOS302	Quản trị dịch vụ ăn uống	3	3					HOS306	
11	HOS420	Quản lý doanh thu và chi phí	3	3					MAN201	
12	HOS428	Tiếng Anh chuyên ngành Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ Ẩm thực	3	3					HOS305	
13	HOS412	Dinh dưỡng và an toàn thực phẩm	3	3						
14	HOS426	Quản trị quầy rượu và dịch vụ đồ uống	3	3					HOS306	
15	HOS433	Quản trị bán hàng trong du lịch	3	3					MAN201	
16	HOS411	Dịch vụ chăm sóc khách hàng	2	2					MAN201, HOS306	
II.3. Các học phần tốt nghiệp			17	0	0	5	0	12		
1	HOS535	Thực tập tốt nghiệp QTKS	5			5			HOS431	
2	HOS536	Khóa luận tốt nghiệp Quản trị khách sạn	12					12	HOS535	
		<i>Các HP tự chọn thay thế KLTN (chọn 4 HP):</i>	12							
1	HOS422	Quản trị chiến lược kinh doanh trong khách sạn - nhà hàng	3	3						
2	HOS414	Đánh giá chất lượng dịch vụ trong khách sạn - nhà hàng	3	3						
3		Quản trị đầu tư dự án khách sạn	3	3						
4	HOS415	Giao tiếp trong kinh doanh du lịch	3	3						
5	HOS416	Kinh tế du lịch khách sạn	3	3						
6	HOS419	Phương pháp xây dựng khâu phần thực đơn	3	3						
III. HỌC PHẦN KHÔNG TÍCH LŨY			11	0	3	0	0	0		
1		Tin học chuẩn đầu ra								
2		Ngoại ngữ chuẩn đầu ra								
3		Kỹ năng mềm								
4	PHT101	Giáo dục thể chất 1	1		1					
5	PHT102	Giáo dục thể chất 2	1		1					
6	PHT103	Giáo dục thể chất 3	1		1					

STT	Mã HP	Tên học phần	Số tín chỉ						Mã HP học trước	Ghi chú
			Tổng	LT	TH/ TN	TT	ĐA MH	KL TN		
7	DEE104	Giáo dục quốc phòng	8							