

Thanh Hóa, ngày 02 tháng 08 năm 2019

CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị khách sạn

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 748b /QĐ-ĐVTDT ngày 02 tháng 08 năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa)

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGÀNH ĐÀO TẠO

1. Ngành/Chuyên ngành đào tạo: Quản trị khách sạn
2. Mã chuyên ngành: 7810201
3. Trình độ đào tạo: Đại học
4. Loại hình đào tạo: Chính quy
5. Điều kiện tuyển sinh:

- *Đối tượng tuyển sinh:* Thí sinh đã tốt nghiệp THPT (theo hình thức giáo dục chính quy hoặc giáo dục thường xuyên) hoặc đã tốt nghiệp trung cấp, cao đẳng. (Người tốt nghiệp trung cấp nhưng chưa có bằng tốt nghiệp THPT phải học và được công nhận đã hoàn thành các môn văn hóa THPT theo quy định).

Phạm vi tuyển sinh: cả nước

Hình thức tuyển sinh: Tổ chức thi tuyển và xét tuyển theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo; Đề án tuyển sinh của trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa, theo các phương thức sau:

Phương thức 1: Xét tuyển theo kết quả kỳ thi tốt nghiệp THPT.

Phương thức 2: Xét tuyển theo kết quả học tập THPT.

Phương thức 3: Tuyển thẳng theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

6. Điều kiện tốt nghiệp:

Sinh viên được xét và công nhận tốt nghiệp khi có đủ các điều kiện sau:

- Tích lũy đủ học phần, số tín chỉ và hoàn thành các nội dung bắt buộc khác theo yêu cầu của CTĐT, đạt chuẩn đầu ra của CTĐT;
- Điểm trung bình tích lũy của toàn khóa học đạt từ trung bình trở lên;
- Tại thời điểm xét tốt nghiệp không bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc không đang trong thời gian bị kỷ luật ở mức đình chỉ học tập;
- Đạt chuẩn đầu ra về ngoại ngữ, tin học theo quy định của trường (Tiếng Anh bậc 3 theo Khung 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc tương đương theo Thông tư 01/2014; Chứng chỉ tin học theo Thông tư 03/2014).
- Có chứng chỉ GDQPAN và hoàn thành học phần GDTC.
- Có đơn gửi Phòng Quản lý Đào tạo đề nghị được xét tốt nghiệp (đối với những sinh viên tốt nghiệp sớm hoặc muộn so với thời gian thiết kế của khoá học, hoặc chưa muốn tốt nghiệp vì có nhu cầu học cải thiện để nâng hạng xếp loại tốt nghiệp).

7. Văn bằng tốt nghiệp: Cử nhân

8. Đơn vị cấp bằng: Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa

II. MỤC TIÊU CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

1. Mục tiêu chung

Chương trình đào tạo Quản trị khách sạn nhằm mục tiêu đào tạo cử nhân Quản trị khách sạn có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt; nắm vững kiến thức cơ bản về KTXH, có kiến thức nền về kinh doanh và quản lý hoạt động kinh doanh, kiến thức chuyên sâu về quản trị khách sạn; có khả năng hoạch định chính sách, chiến lược, kế hoạch kinh doanh; biết tổ chức kinh doanh. Sinh viên tốt nghiệp có thể làm việc tại các khách sạn và các cơ quan nghiên cứu, các tổ chức KTXH khác nhau có liên quan đến chuyên ngành đào tạo, có khả năng phát triển ngành đào tạo khác và cao hơn.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1. Về kiến thức

M1: Đảm bảo được trang bị kiến thức giáo dục đại cương theo các chương trình đào tạo quốc gia và quốc tế ngành kinh doanh và tập trung nâng cao kiến thức ngoại ngữ về ngoại ngữ, tin học theo quy định của trường (Tiếng Anh bậc 3 theo Khung 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc tương đương theo Thông tư 01/2014; Chứng chỉ tin học theo Thông tư 03/2014)..

M2: Có kiến thức nền kinh doanh, quản lý và kiến thức chuyên sâu về quản trị khách sạn gồm: Tổng quan khách sạn, Quản trị dịch vụ, quản trị nhân lực căn bản, quản trị chất lượng dịch vụ., Tổ chức sự kiện, Marketing du lịch, Kinh tế khách sạn, Quản trị nghiệp vụ lễ tân khách sạn, Quản trị nghiệp vụ phòng khách sạn, Quản trị ăn uống trong khách sạn và Quản trị buồng.

M3: Có kiến thức bổ trợ liên quan đến một số ngành đào tạo khác và có điều kiện thuận lợi chuyển sang học ngành thứ 2.

2.2. Về kỹ năng:

M4: Kỹ năng lập và triển khai R&D giải quyết các vấn đề quản trị; Hoạch định chiến lược, chính sách, kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp; hoạch định và triển khai các tác nghiệp cơ bản của doanh nghiệp khách sạn; lập các chương trình marketing; thực hành các dịch vụ cơ bản của doanh nghiệp khách sạn.

M5: Kỹ năng làm việc theo nhóm, làm báo cáo, trình diễn và truyền thông quản trị doanh nghiệp;

M6. Tiếng Anh đạt chuẩn tương đương 450 điểm TOEIC; Kỹ năng tin học phục vụ công tác chuyên môn đạt chuẩn của trường..

2.3. Thái độ

M7. Có ý thức trách nhiệm của người công dân đối với Tổ quốc, có thái độ và đạo đức nghề nghiệp đúng đắn, lòng yêu nghề, tận tụy, say mê với công việc; Ý thức kỷ luật, tự trọng nghề nghiệp cao và tác phong nhanh nhẹn, tháo vát.

M8. Có ý thức vận dụng một cách sáng tạo các kiến thức và kỹ năng được đào tạo để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực lĩnh vực du lịch.

M9. Có ý thức phấn đấu vươn lên trong nghề nghiệp và mong muốn học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

III. CHUẨN ĐẦU RA (Theo quy định tại Thông tư 07/20215)

1. Kiến thức

**Kiến thức giáo dục đại cương*

C1: Hiểu và vận dụng được các kiến thức cơ bản về khoa học xã hội nhân văn, khoa học chính trị và pháp luật trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

** Kiến thức cơ sở ngành*

C2: Phân tích, đánh giá, vận dụng được những kiến thức cơ bản của khoa học quản lý trong tổ chức hoạt động kinh doanh nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng.

**Kiến thức chuyên ngành*

C3: Hiểu, phân tích, đánh giá, vận dụng được những nguyên tắc, kỹ năng cơ bản trong việc cung cấp các dịch vụ du lịch có chất lượng, thoả mãn nhu cầu khách hàng, đảm bảo sự phát triển của doanh nghiệp khách sạn trong sự phát triển chung của địa phương và đất nước.

C4: Hiểu được những kiến thức về ẩm thực và dinh dưỡng, vận dụng để tạo được sản phẩm thu hút khách du lịch trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

C5: Hiểu, phân tích được những kiến thức trong hoạt động nghiên cứu, tổ chức, quản lý, điều hành, kinh doanh khách sạn.

** Kiến thức bổ trợ*

C6: Hiểu, phân tích, đánh giá và vận dụng được chiến lược phát triển kinh doanh bền vững để giảm thiểu các tác động tiêu cực cũng như tối đa hóa các tác động tích cực.

C7: Hiểu, phân tích, đánh giá và vận dụng được những phương pháp nghiên cứu khoa học nói chung và ứng dụng trong khoa học du lịch nói riêng, từ những phương pháp truyền thống định tính đến những phương pháp hiện đại có sử dụng các công cụ, thiết bị, phần mềm tin học.

2. Kỹ năng

C8: Nắm vững các kỹ năng nghiệp vụ trong kinh doanh khách sạn (kỹ năng về buồng, bàn, quầy bar, bếp). Có khả năng vận dụng linh hoạt kiến thức nghiệp vụ (buồng, bàn, quầy bar, và bếp) vào thực tiễn kinh doanh khách sạn. Vận dụng được kỹ năng thực hành nghề (buồng, bàn, bar, bếp) trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn; biết sắp xếp, giám sát và điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc tốt nhất.

C9: Có khả năng phân loại và tiếp cận các nguồn khách hàng, có khả năng thuyết phục và chia sẻ với khách hàng. Có kỹ năng giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp

một cách chân tình, cởi mở, thẳng thắn. Hiểu và phân tích được hành vi, ứng xử, kỹ năng của các đối tượng giao tiếp, làm việc trong các lĩnh vực khác nhau của ngành du lịch, dịch vụ.

C10: Có khả năng xây dựng giải pháp và khuyến nghị để giải quyết các vấn đề thực tiễn trong thực tiễn quản lý, kinh doanh khách sạn. Có khả năng nắm bắt, hiểu và triển khai các mục tiêu, kế hoạch và văn hóa doanh nghiệp khách sạn trong hoạt động của doanh nghiệp. Sử dụng thành thạo kỹ năng lập luận, sắp xếp ý tưởng khi lập kế hoạch, dự án trong kinh doanh khách sạn.

C11: Biết xây dựng kế hoạch nghề nghiệp tương lai của cá nhân trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn. Thực hiện, vận dụng linh hoạt kỹ năng tạo động lực làm việc cho bản thân và đồng nghiệp.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

C12: Có khả năng làm việc nhóm hoặc độc lập và có kế hoạch cho bản thân; Có tác phong nhanh nhẹn, khoa học, nhạy bén, nhận thức đúng đắn; Có tinh thần học hỏi, năng động, sáng tạo, nhiệt tình, say mê công việc;

C13: Hiểu biết tính chất công việc trong khách sạn để có thái độ kiên trì, nhẫn nại, nhiệt tình phục vụ khác nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách, đồng thời luôn cố gắng mang lại chất lượng cao mang tính đồng nhất theo như cam kết.

C14: Nhận thức được vị trí, vai trò và tầm quan trọng của kinh doanh khách sạn trong nền kinh tế quốc dân. Có ý thức tổ chức, thực hiện và đo lường hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn.

4. Về phẩm chất đạo đức

- Có phẩm chất, đạo đức tốt
- Tự tin, linh hoạt, dám đương đầu với rủi ro, nhiệt tình, có tinh thần tự tôn.
- Tôn trọng pháp luật, làm việc với tinh thần kỷ luật cao, có lối sống tích cực và tinh thần hướng về cộng đồng.
- Giữ chữ tín và cam kết, tuân thủ nội quy quy định của nơi làm việc.
- Có trách nhiệm với công việc được giao và có tinh thần cầu tiến, hợp tác, thân thiện với các đồng nghiệp và cá nhân khác trong công việc.
- Có thái độ khách quan, trung thực trong đánh giá chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

IV. KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TOÀN KHÓA

TT	Khối kiến thức, số tín chỉ (TC)	Loại học phần	Số TC
1	Kiến thức Giáo dục đại cương: 37 TC	Bắt buộc	37
		Tự chọn	0
2	Kiến thức Giáo dục chuyên nghiệp: 88 TC		
2.1	Kiến thức cơ sở ngành: 27 TC	Bắt buộc	27
		Tự chọn	0
2.2	Kiến thức ngành và chuyên ngành: 39TC	Bắt buộc	33
		Tự chọn	06

2.3	Kiến thức bổ trợ ngành và chuyên ngành: 06TC		06
2.4	Thực tế, thực tập nghề nghiệp: 16 TC		16
	Tổng số tín chỉ của CTĐT		125

V. THÔNG TIN TUYỂN SINH

- Theo quy chế tuyển sinh Đại học, Cao đẳng chính quy của Bộ Giáo dục và Đào tạo, thí sinh tốt nghiệp THPT hoặc tương đương, có sức khỏe đảm bảo theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Phương thức tuyển sinh thực hiện theo Quy chế của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Nhà trường hằng năm.

- Dự kiến quy mô tuyển sinh

VI. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO, ĐIỀU KIỆN TỐT NGHIỆP

Thực hiện theo Quy chế đào tạo Đại học, Cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ, ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/8/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo và Thông tư số 57/2012/TT-BGDĐT về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế đào tạo Đại học, Cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ.

VII. CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ

Theo Điều 22, Quy chế đào tạo Đại học, Cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ, ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/8/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo và Thông tư số 57/2012/TT-BGDĐT về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế đào tạo Đại học, Cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ.

Xếp loại	Thang điểm 10	Thang điểm 4	
		Điểm chữ	Điểm số
Đạt (được tích lũy)	8,5 - 10	A	4,0
	7,8 - 8,4	B ⁺	3,5
	7,0 - 7,7	B	3,0
	6,2 - 6,9	C ⁺	2,5
	5,5 - 6,1	C	2,0
	4,8 - 5,4	D ⁺	1,5
	4,0 - 4,7	D	1,0
Không đạt	< 4	F	0

VIII. VỊ TRÍ VIỆC LÀM SAU KHI TỐT NGHIỆP

Sau khi tốt nghiệp, người học có thể công tác ở các lĩnh vực sau:

- Bộ phận hoạch định chiến lược, chính sách và kế hoạch kinh doanh;
- Bộ phận quản trị dự án kinh doanh khách sạn;
- Bộ phận quản trị nhân lực doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng, Lữ hành;

- Các bộ phận nghiệp vụ (Lễ Tân, Buồng, Bàn, Bar, Bếp) tại các khách sạn, nhà hàng;

- Bộ phận chăm sóc khách hàng và Marketing du lịch;

- Bộ phận quản trị chất lượng dịch vụ.

Có khả năng và cơ hội làm việc phù hợp ở các loại hình và tổ chức doanh nghiệp khác: Các loại hình doanh nghiệp thương mại hàng hóa, dịch vụ, đầu tư và sở hữu trí tuệ; các bộ phận quản trị và hoạt động thương mại ở các loại hình doanh nghiệp sản xuất - kinh doanh; các bộ phận R&D ở các tổ chức kinh tế, tổ chức phi lợi nhuận, các viện nghiên cứu, các trường trung học nghề, cao đẳng, đại học; các bộ phận có liên quan đến quản lý thị trường và thương mại ở các cơ quan quản lý nhà nước các cấp.

Có khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường: khả năng tự nghiên cứu, học tập, bồi dưỡng; khả năng tiếp tục học tập nâng cao lên trình độ Thạc sĩ và Tiến sĩ.

IX. CÁC CHƯƠNG TRÌNH, TÀI LIỆU THAM KHẢO

Các CTĐT và tài liệu đã tham khảo, đối sánh để rà soát, điều chỉnh, xây dựng CDR của chương trình đào tạo Đại học ngành Quản trị khách sạn, gồm:

1. Chương trình đào tạo

- Chuẩn đầu ra của CTĐT ngành Quản trị khách sạn Trường ĐH Thương Mại

- Chuẩn đầu ra của CTĐT ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Khoa học xã hội & nhân văn Hà Nội

- Chuẩn đầu ra của CTĐT ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Kinh tế quốc dân

- Chuẩn đầu ra của CTĐT ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Hoa sen

2. Tài liệu tham khảo

- *Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT* ngày 15/8/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- *Thông tư số 57/2012/TT-BGDĐT* về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế đào tạo Đại học, Cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ.

- *Công văn số 2196/BGDĐT-GDDH* ngày 22/4/2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo.

- *Quyết định số 1982/QĐ-TTg* ngày 18/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Khung trình độ Quốc gia Việt Nam.

- *Luật Giáo dục Đại học số 43/2019/QH14* ngày 14 tháng 6 năm 2019 của Chủ tịch Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

TRƯỞNG KHOA

(Ký và ghi rõ họ tên)



Trần Nhật Hải

TRƯỞNG BỘ MÔN

(Ký và ghi rõ họ tên)



Trần Nhật Hải