



**BHỤ LỤC 21**  
**CHUẨN ĐẦU RA NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 131/QĐ-ĐHTĐ ngày 25 tháng 3 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Đô)*

- Tên ngành đào tạo: Quản trị khách sạn
- Tên Tiếng Anh: Hospitality Management
- Trình độ đào tạo: Đại học
- Thời gian đào tạo: 4 năm

**1. Kiến thức**

Chuẩn đầu ra	Giải thích
LO1	Kiến thức biết về cơ bản về nền tảng toán học, lý luận chính trị, khoa học xã hội và nhân văn, kiến thức biết về pháp luật Việt Nam, kiến thức biết về an ninh quốc phòng; vận dụng kiến thức và khả năng tự rèn luyện về thể chất.
LO2	Có kiến thức chung về ngành du lịch – khách sạn và các lĩnh vực liên quan. Phân tích, đánh giá được nhiệm vụ lập kế hoạch, tổ chức, giám sát, đánh giá hoạt động du lịch và các nguồn lực tự nhiên và xã hội liên quan như tài chính, nhân sự, chất lượng dịch vụ, thương hiệu, marketing...
LO3	Sinh viên sử dụng được các phần mềm tin học MS Windown, MS Word, MS Excell, Powerpoint. Hiểu và vận dụng được kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin và các hệ thống vận hành, quản lý trong ngành du lịch – khách sạn.
LO4	Vận dụng được các kiến thức về ngành kinh doanh khách sạn – nhà hàng. Biết cách thu thập, hiểu sâu và xử lý thông tin liên quan đến các bộ phận trong tổ chức vận hành khách sạn bao gồm quản trị doanh thu, tài chính – kinh doanh, ẩm thực, tiền sảnh... Có khả năng đánh giá sự hiệu quả trong vận hành và hoạt động của kinh doanh khách sạn. Hiểu rõ về các vị trí tác nghiệp trong ngành du lịch. Vận dụng và phân tích được quy trình phục vụ và hoạt động tại các bộ phận chức năng trong khách sạn. Vận dụng được các phương pháp xây dựng phát triển chiến lược kinh doanh khách sạn, kỹ năng lãnh đạo, giải quyết vấn đề và các kỹ năng



	quản trị kinh doanh khách sạn.
LO5	Thực hiện được nghiên cứu khoa học độc lập có tính thực tiễn trong lĩnh vực du lịch – khách sạn. Phân tích, đánh giá và có khả năng lập kế hoạch và quản lý dự án đầu tư du lịch nói chung và trong lĩnh vực khách sạn. Có những kiến thức cập nhật về thương mại điện tử, quản trị bán hàng, xây dựng và quản lý thương hiệu trong kỉ nguyên số hóa.

## 2. Kỹ năng

### 2.2. Kỹ năng cứng

Chuẩn đầu ra	Giải thích
LO6	Có kỹ năng giao tiếp, thuyết trình hiệu quả trong môi trường làm việc đa văn hóa, quốc tế.
LO7	Vận dụng khởi nghiệp, dẫn dắt, tạo động lực cho bản thân và đội nhóm, tự khởi nghiệp và tìm kiếm ý tưởng khởi nghiệp, tạo việc làm cho mình và cho người khác.
LO8	Thực hiện được việc hoạch định, tổ chức, thực thi, kiểm tra, kiểm soát, xử lý, phân tích, đánh giá thông tin để giải quyết vấn đề liên quan đến các vấn đề liên quan đến hoạt động trong doanh nghiệp/tổ chức.

### 2.3. Kỹ năng mềm

Các kỹ năng hỗ trợ cho việc nâng cao hiệu quả làm việc và phát huy tối đa năng lực cá nhân như:

Chuẩn đầu ra	Giải thích
LO9	Có kỹ năng thoả thuận, thuyết phục, đàm phán trong quản lý kinh doanh du lịch và khách sạn.
LO10	Có kỹ năng làm việc theo nhóm, lập kế hoạch, tổ chức, điều hành, phối hợp và duy trì hoạt động cho các nhóm có cùng mục tiêu. Có kỹ năng phân biện, phê phán và sử dụng các giải pháp thay thế trong điều kiện môi trường không xác định hoặc thay đổi.
LO11	Sử dụng tốt ngoại ngữ bậc 3/6 Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; Vận dụng tốt ngoại ngữ và các phần mềm tin học trong lĩnh vực kinh tế; có khả năng đọc tài liệu chuyên ngành, giao tiếp với khách, đối tác, đồng nghiệp, sử dụng tiếng Anh đáp ứng vị trí công việc trong môi trường hội

nhập quốc tế.

### 3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

Sinh viên cần đạt năng lực tự chủ và trách nhiệm như được trình bày ở Bảng bên dưới để quá trình đào tạo đạt hiệu quả.

Chuẩn đầu ra	Giải thích
LO12	Có phẩm chất chính trị - đạo đức nghề nghiệp, có trách nhiệm công dân, trách nhiệm xã hội và trách nhiệm đối với tổ chức, đơn vị. Có sức khỏe tốt, phù hợp với hoạt động của ngành quản trị khách sạn.
LO13	Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm đối với nhóm và chịu trách nhiệm với xã hội. Hình thành ý thức tự phát triển bản thân và khả năng học tập suốt đời để làm việc suốt đời.
LO14	Có năng lực lập kế hoạch, điều phối và phát huy trí tuệ tập thể, dẫn dắt về chuyên môn nghiệp vụ quản trị khách sạn đã được đào tạo.
LO15	Có khả năng định hướng, đưa ra kết luận về các vấn đề chuyên môn nghiệp vụ quản trị khách sạn, phát hiện và giải quyết các vấn đề.

