ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ **KHOA DU LỊCH**

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

**Ngành: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**

**Mã ngành: 781 02 01**

**Chuyên ngành: Quản trị Khách sạn Mã chuyên ngành: 781 02 01 01**

**Trình độ đào tạo: Đại học**

**ĐÀ NẴNG, 2021**

**MỤC LỤC**

PHẦN 1. KHÁI QUÁT VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO 1

* 1. Giới thiệu về chương trình đào tạo 1
	2. Thông tin chung về chương trình đào tạo 1
	3. Triết lý giáo dục của trường Đại học Kinh tế 1
	4. Sứ mệnh và viễn cảnh của Trường Đại học Kinh tế 2

PHẦN 2. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO 3

* 1. Căn cứ của chương trình đào tạo 3

 2.1.1. Căn cứ pháp lý 3

 2.1.2. Căn cứ thực tiễn 3

* 1. Mục tiêu chương trình 4
	2. Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo 4
	3. Cơ hội nghề nghiệp 5
	4. Đối tượng tuyển sinh, quá trình đào tạo và điều kiện tốt nghiệp 6
		1. Đối tượng tuyển sinh 6
		2. Quá trình đào tạo 6
		3. Điều kiện tốt nghiệp 6
	5. Cách tính điểm: Theo quy chế đào tạo tín chỉ hiện hành. 7
	6. Phương pháp dạy và học 7
		1. Chiến lược giảng dạy trực tiếp 7
		2. Chiến lược kỹ năng suy nghĩ 7
		3. Chiến lược dựa trên hoạt động 8
		4. Chiến lược dựa trên hợp tác 9
		5. Chiến lược học tập độc lập 10
	7. Phương pháp đánh giá 12
	8. Khung chương trình đào tạo 15
		1. Cấu trúc chương trình 15
		2. Các học phần 17
	9. Hoạt động ngoại khoá 23
	10. Ma trận chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (CĐR) và các học phần 23
	11. Lộ trình đào tạo 27
	12. Đối sánh với một số chương trình đào tạo trong và ngoài nước 31
	13. Hướng dẫn thực hiện chương trình 33

PHẦN 3. MÔ TẢ TÓM TẮT CÁC HỌC PHẦN 34

**MỤC LỤC BẢNG**

Bảng 1.1 Thông tin chung của chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị Khách sạn 1

Bảng 2.1 Chuẩn đầu ra (CĐR) chương trình đào tạo Quản trị Khách sạn 4

Bảng 2.2 Sự tương thích giữa phương pháp giảng dạy và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ..................................................................................................................................................10

Bảng 2.3 Sự tương thích giữa phương pháp đánh giá và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (CĐR) 13

Bảng 2.4 Các khối kiến thức và số tín chỉ tương ứng 15

Bảng 2.5 Các học phần và phân bổ tín chỉ tương ứng 17

Bảng 2.6 Ma trận chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và các học phần 23

Bảng 2.7 Lịch trình đào tạo chuyên ngành Quản trị Khách sạn (các học phần bắt buộc) 27

Bảng 2.8 Thời điểm sớm nhất có thể chọn các học phần tự chọn 28

**MỤC LỤC HÌNH**

Hình 2.1 Lộ trình học các học phần bắt buộc 29

Hình 2.2 Lộ trình học dự kiến các học phần tự chọn 30

**PHẦN 1. KHÁI QUÁT VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

* 1. **Giới thiệu về chương trình đào tạo**

Chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị Khách sạn (Chương trình) được xây dựng nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể theo đuổi nhiều vị trí công việc trong các khách sạn và các doanh nghiệp lưu trú trong nước và quốc tế.

Chương trình được triển khai theo học chế tín chỉ với 134 tín chỉ. Cấu trúc và nội dung của khung chương trình được thiết kế kỹ lưỡng bao gồm 5 khối kiến thức và kỹ năng: khối kiến thức đại cương, khối kiến thức khối ngành, khối kiến thức chung của ngành, khối kiến thức chuyên ngành quản trị khách sạn, và thực tập tốt nghiệp. Trong Chương trình, các hoạt động dạy và học được thiết kế hướng đến khuyến khích sự tham gia tích cực của người học và gắn với thực tiễn. Các hoạt động đánh giá lấy người học làm trung tâm. Lộ trình học được thiết kế để hướng dẫn người học có thể tự lập một kế hoạch học tập linh hoạt cho riêng mình trong vòng từ 3,5 đến 6 năm.

Sinh viên tốt nghiệp của Chương trình sẽ không chỉ có thể ứng tuyển vào các vị trí công việc trong các khách sạn và các doanh nghiệp lưu trú trong nước và quốc tế mà còn có thể theo đuổi các chương trình đào tạo ở bậc cao hơn. Bên cạnh các hoạt động học thuật, sinh viên còn có thể tham gia các hoạt động ngoại khoá nhằm củng cố các kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm cũng như trách nhiệm đối với xã hội.

* 1. **Thông tin chung về chương trình đào tạo**

***Bảng 1.1 Thông tin chung của chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị Khách sạn***

Ngành Quản trị khách sạn (Hospitality Management)

Mã ngành 781 02 01

Chuyên ngành: Quản trị khách sạn (Hospitality Management)

Mã ngành 781 02 01 01

Trình độ đào tạo: Đại học

Bằng cấp: Cử nhân

Loại hình đào tạo: Chính quy

Thời gian đào tạo: 4 năm

Số tín chỉ: 134 *(không kể các học phần Giáo dục thể chất và giáo dục quốc phòng)*

* 1. **Triết lý giáo dục của trường Đại học Kinh tế**

Chúng tôi tin tưởng rằng giáo dục đại học đóng vai trò then chốt trong “kiến tạo xã hội tương lai”. Chúng tôi theo đuổi tư tưởng giáo dục khai phóng, với tính nhân bản, tinh thần khoa học và sự chủ động học tập suốt đời của mỗi cá nhân, vì mục tiêu xây dựng một xã hội thịnh vượng và tiến bộ.

Ba trụ cột trong quan điểm giáo dục của chúng tôi là:

***"Khai phóng - Tự thân - Hữu ích"***

***Giáo dục khai phóng***: Chúng tôi tin tưởng rằng, sứ mệnh của giáo dục là khám phá và thúc đẩy các tiềm năng to lớn của con người trong tiến trình xây dựng một xã hội tốt đẹp hơn. Giáo dục đại học đóng vai trò tổ chức, tạo lập điều kiện và thúc đẩy mỗi cá nhân tự khai mở các năng lực riêng biệt trong việc theo đuổi các giá trị sống tốt đẹp của chính mình, thúc đẩy tiến bộ xã hội.

***Sự tự thân:*** Chúng tôi quan niệm rằng, hoạt động cốt lõi trong giáo dục đại học là sự tự rèn luyện của mỗi cá nhân. Phương châm giáo dục của chúng tôi là thúc đẩy mọi người không ngừng tự đào tạo, tự hoàn thiện và tự khẳng định mình.

***Tính hữu ích:*** Chúng tôi xác định rằng, sự tích lũy tri thức và sáng tạo từ giáo dục đại học phải có giá trị thực tiễn và phục vụ cho tiến bộ xã hội. Chúng tôi đề cao tính hữu dụng và đạo đức trong nghiên cứu, đào tạo và hợp tác phát triển của mình.

* 1. **Sứ mệnh và viễn cảnh của Trường Đại học Kinh tế**

***Sứ mệnh***

Là một trường đại học định hướng nghiên cứu, chúng tôi tạo dựng môi trường học thuật tiên tiến nhằm thúc đẩy khám phá, ứng dụng, chuyển giao tri thức khoa học kinh tế và quản lý; đảm bảo nền tảng thành công và năng lực học tập suốt đời cho người học; nuôi dưỡng và phát triển tài năng; giải quyết các thách thức kinh tế - xã hội phục vụ sự phát triển thịnh vượng của cộng đồng.

***Viễn cảnh***

Khát vọng của chúng tôi là trở thành đại học nghiên cứu hàng đầu Việt Nam, đóng góp tích cực vào sự thịnh vượng của cộng đồng ASEAN và tri thức nhân loại.

***Hệ thống giá trị***

* Chính trực
* Sáng tạo
* Hợp tác
* Cảm thông
* Tôn trọng cá nhân

**PHẦN 2. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

* 1. **Căn cứ của chương trình đào tạo**

 **2.1.1. Căn cứ pháp lý**

* + - Quyết định 1982/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Khung trình độ quốc gia Việt Nam;
		- Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 03 năm 2021 của Bộ Giáo dục và

Đào tạo ban hành Quy chế đào tạo trình độ đại học

* + - Thông tư số 07/2015/TT-BGDĐT ngày 16 tháng 4 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo của giáo dục Đại học và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành chương trình đào tạo trình độ Đại học, Thạc sĩ, Tiến sĩ;
		- Quyết định số 706/QĐ-ĐHKT ngày 31 tháng 12 năm 2014 của Hiệu trưởng Trường Đại học Kinh tế về việc Ban hành quy trình xây dựng, cập nhật, đánh giá chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.
		- Quyết định số 705/QĐ-ĐHKT ngày 31 tháng 12 năm 2014 của Hiệu trưởng Trường Đại học Kinh tế về việc Ban hành quy trình xây dựng, cập nhật, đánh giá chương trình đào tạo.

 **2.1.2. Căn cứ thực tiễn**

Với những lợi thế về địa lý, tự nhiên, lịch sử và văn hoá cùng với quan tâm của chính quyền thành phố, sự đầu tư nghiêm túc của các doanh nghiệp du lịch trong và ngoài nước mà trong 10 năm gần đây, Đà nẵng đã vươn lên trở thành một điểm đến du lịch hấp dẫn đối với cả du khách trong và ngoài nước. Năm 2019, tổng lượng khách du lịch đến Đà Nẵng đạt gần 8,7 triệu lượt, trong đó khách quốc tế đạt gần 3,6 triệu lượt, khách nội địa gần 5,2 triệu lượt, tổng thu du lịch đạt gần 31 ngàn tỷ đồng, chiếm khoảng 4,3% tổng thu từ du lịch của cả nước. Đặc biệt, cũng trong năm 2019, tỷ lệ đóng góp du lịch vào GDP của thành phố đã đạt tới 31,4%; đây được xem là tỷ lệ đóng góp vào loại lớn nhất so với các địa phương có ngành du lịch phát triển trong cả nước[[1]](#footnote-1).

Góp phần trong sự phát triển của du lịch Đà Nẵng không thể không kể đến sự phát triển của nguồn nhân lực phục vụ du lịch, trong đó có nhân lực ngành lưu trú. Theo Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của UNND thành phố Đà nẵng thì tính đến cuối năm 2019, tổng số nhân lực du lịch tại thành phố là 50.963 người, tăng 41,9% so với số liệu thống kê năm 2017. Số lượng lao động tại các cơ sở lưu trú có tỷ trọng lớn nhất, chiếm hơn một nửa nguồn nhân lực du lịch thành phố (22.272 người, chiếm 55,5%) và tăng 63,1% so với thống kê năm 2017. Lý do chính là do sự tăng trưởng mạnh về số lượng khách sạn, đặc biệt là ở phân khúc cao cấp[[2]](#footnote-2). Đó là chưa kể đến một lượng không nhỏ nhân lực làm việc trong các nhà hàng (8490 người). Căn cứ trên dự báo về tăng trưởng số lượng phòng khách sạn và dự báo thận trọng về sự gia tăng lượng khách (trước khi đại dịch Covid 19 xảy ra) thì nhu cầu về số lượng lao động trong lĩnh vực du lịch cũng sẽ tăng đến 85.007 người vào năm 2025 (tăng 66,8% so với 2019) và khoảng 115.982 vào năm 2030 (tăng 127,6% so với 2019)[[3]](#footnote-3). Trong đó tăng trưởng nhiều nhất về số lượng là lực lượng lao động trong các cơ sở lưu trú (dự báo 49270 năm 2025 và 66.754 người năm 2030). Trong số nhân lực này thì nhu cầu nhân lực khó được đáp ứng nhất vẫn là nhân lực ở các cấp quản lý như giám sát, trưởng các bộ phận phục vụ trực tiếp (Lễ tân, Nhà hàng, Buồng) và cả nhân lực ở các bộ phận chức năng như Sales, Marketing, Nhân sự…trong các khách sạn.

Đại dịch Covid 19 xảy ra đã tác động rất mạnh đến ngành du lịch nói chung và kinh doanh lưu trú nói riêng. Tuy nhiên, với thực tiễn phát triển vacxin và tiêm chủng vacxin đang cho thấy có nhiều kết quả lạc quan thì vẫn có thể tin chắc rằng đại dịch sẽ được khống chế trong vòng 2 năm tới. Điều đó có nghĩa rằng sự phát triển bùng phát trở lại của du lịch-vốn còn là nhu cầu thứ yếu của nhiều người- trong 4 năm tới sẽ rất đáng hy vọng. Và theo đó là nhu cầu nhân lực trong lĩnh vực lưu trú nói chung, nhân lực quản lý khách sạn nói riêng trên địa bàn Đà Nẵng sẽ là rất cao.

Nhằm có được một chương trình đào tạo đảm bảo chất lượng đầu ra đáp ứng được nhu cầu của thị trường lao động cũng như những mong muốn của các nhà tuyển dụng đối với người tốt nghiệp của chương trình, khoa Du lịch đã tiếp thu ý kiến của các nhà tuyển dụng trong buổi tọa đàm doanh nghiệp tổ chức đầu năm 2021 cũng như lắng nghe các phản hồi của các bên liên quan để hoàn chỉnh chương trình đào tạo này.

* 1. **Mục tiêu chương trình đào tạo**

Mục tiêu của chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị Khách sạn là giúp người

học:

+ Có một nền tảng kiến thức sâu rộng về kinh tế, pháp luật, văn hoá, du lịch và quản

trị khách sạn;

+ Có đủ các kỹ năng cơ bản, kỹ năng sẵn sàng làm việc và kỹ năng nghề nghiệp trong lĩnh vực khách sạn;

+ Có năng lực học tập suốt đời, năng lực nghiên cứu để tự nâng cao trình độ, nâng cao khả năng thích nghi nghề nghiệp;

+ Trở thành các nhà quản trị khách sạn năng động, nhạy bén và hiệu quả;

+ Trở thành một công dân ưu tú có trách nhiệm với bản thân và cộng đồng.

* 1. **Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo**

Sau khi hoàn thành chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn, sinh viên có khả năng:

***Bảng 2.1 Chuẩn đầu ra (CĐR) chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị Khách sạn***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **MÃ CĐR** | **Nội dung chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo** |
| 1 | PLO1 | Vận dụng được các kiến thức nền tảng của kinh tế, pháp luật, văn hoávào quản trị các cơ sở lưu trú du lịch trong môi trường toàn cầu hoá. |
| 2 | PLO2 | Kiểm soát được các hoạt động phục vụ khách và các hoạt động chức năng khác trong các cơ sở lưu trú du lịch như tài chính, marketing,nguồn nhân lực và chuỗi cung ứng phù hợp với xu hướng đổi mới trong kinh doanh du lịch của thế giới. |
| 3 | PLO3 | Đề xuất được các loại kế hoạch và dự án kinh doanh cho các cơ sở lưu trú du lịch trong một môi trường kinh doanh ngày càng biến đổi nhanhchóng. |
| 4 | PLO4 | Thực hiện thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ Lễ tân, nghiệp vụ Nhà hàng, nghiệp vụ Buồng trong khách sạn đạt chuẩn từ 3 sao trở lên hoặccác cơ sở lưu trú du lịch đạt chuẩn tương đương. |
| 5 | PLO5 | Có tư duy sáng tạo, phản biện, ra quyết định một cách khoa học và độclập trong các dự án nghiên cứu và thực tiễn công việc. |
| 6 | PLO6 | Giao tiếp tốt trong một môi trường đa văn hoá và có khả năng làm việc nhóm hiệu quả trong một môi trường hoạt động đa dạng, đặc biệt là trong phục vụ khách du lịch và quản trị các cơ sở lưu trú du lịch. |
| 7 | PLO7 | Sử dụng thông thạo ít nhất một ngoại ngữ, đặc biệt trong phục vụkhách và quản trị cơ sở lưu trú nhằm hướng đến đáp ứng sự đa dạng của thị trường khách du lịch (1). |
| 8 | PLO8 | Sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học văn phòng ở trình độ nâng cao và các ứng dụng công nghệ kỹ thuật số trong kinh doanh và quảnlý cơ sở lưu trú du lịch. |
| 9 | PLO9 | Có ý thức tuân thủ pháp luật, có trách nhiệm với cộng đồng, có đạođức kinh doanh và tôn trọng văn hoá của doanh nghiệp. |

 *(1) tương đương bậc 3/6 khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam*

* 1. **Cơ hội nghề nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp Chương trình này, sinh viên có thể ứng tuyển vào các vị trí công việc tại các khách sạn và các doanh nghiệp lưu trú khác trong nước và quốc tế. Trong định hướng nghề nghiệp, sinh viên có thể bắt đầu làm việc với vị trí viên phục vụ trực tiếp (Lễ tân, Nhà hàng, Buồng…), nhân viên trong các bộ phận chức năng (Sales, Marketing, Tài chính, Chăm sóc khách hàng…). Sau khoảng 1-2 năm, với khả năng học hỏi và nắm bắt công việc nhanh chóng, sinh viên tốt nghiệp Chương trình này có thể làm tốt ở các vị trí cao hơn như giám sát, trợ lý quản lý. Và sau khoảng 3-5 năm, sinh viên có thể ứng tuyển vào các vị trí trưởng và phó các bộ phận và hướng đến các vị trí quản lý cấp cao nhất. Sinh viên cũng có thể khởi nghiệp một doanh nghiệp kinh doanh lưu trú.

Ngoài ra, sinh viên tốt nghiệp Chương trình này cũng có thể lựa chọn làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước về lưu trú, trong các tổ chức đào tạo, nghiên cứu về lĩnh vực khách sạn nói riêng và lưu trú nói chung.

* 1. **Đối tượng tuyển sinh, quá trình đào tạo và điều kiện tốt nghiệp**
		1. **Đối tượng tuyển sinh**

Theo Quy chế tuyển sinh đại học của Bộ Giáo dục & Đào tạo và Đề án tuyển sinh đại học chính quy của Trường Đại học Kinh tế.

* + 1. **Quá trình đào tạo**

Quá trình đào tạo tuân thủ các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Đại học Đà Nẵng và Trường Đại học Kinh tế. Chương trình giảng dạy được xây dựng trên hệ thống đơn vị tín chỉ cho phép sinh viên linh hoạt trong kế hoạch học tập cá nhân. Thiết kế chương trình là 4 năm, tuỳ theo khả năng và điều kiện học tập, sinh viên có thể rút ngắn còn 3,5 năm hoặc kéo dài thời gian học tối đa lên đến 6 năm.

Chương trình gồm 134 tín chỉ (không bao gồm các tín chỉ của học phần giáo dục thể chất và giáo dục quốc phòng. Mỗi năm học có hai học kỳ chính (bắt đầu từ giữa tháng 8 đến cuối tháng 6) và một học kỳ hè (bắt đầu từ đầu tháng 7 đến giữa tháng 8). Theo lộ trình đào tạo, sinh viên sẽ học phần lớn các học phần thuộc khối kiến thức đại cương (40 tín chỉ) và các học phần thuộc khối kiến thức khối ngành (21 tín chỉ) trong 4 học kỳ đầu tiên, phần lớn các học phần thuộc khối kiến thức ngành, chuyên ngành sẽ được học vào năm thứ 2 trở đi. Sinh viên có một kỳ học tại doanh nghiệp vói môn Kiến tập nghề nghiệp vào kỳ hè năm 3. Sau đó, sinh viên sẽ đi thực tập kì học cuối cùng của Chương trình và lựa chọn 1 trong 2 hình thức: Báo cáo thực tập tốt nghiệp hoặc Báo cáo khóa luận tốt nghiệp (với điều kiện sinh viên phải học học phần “Phương pháp nghiên cứu khoa học", có điểm trung bình chung tích lũy lớn hơn mức quy định của Trường và được Khoa chuyên ngành đồng ý cho làm khóa luận tốt nghiệp).

* + 1. **Điều kiện tốt nghiệp**

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

* + - * Cho đến thời điểm xét tốt nghiệp không bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc không

đang trong thời gian bị kỉ luật ở mức đình chỉ học tập.

* + - * Tích luỹ đủ số học phần và khối lượng Chương trình đào tạo.
			* Điểm trung bình chung tích luỹ của toàn khoá học đạt từ 2.00 trở lên.
			* Thoả mãn một số yêu cầu về kết quả học tập đối với nhóm học phần thuộc ngành đào tạo chính và các điều kiện khác do Hiệu trưởng qui định.
			* Có chứng chỉ giáo dục quốc phòng - an ninh và hoàn thành học phần giáo dục thể

chất.

* Có chứng chỉ ngoại ngữ (TOIEC 450 hoặc tương đương).
* Có chứng chỉ tin học (Tin học nâng cao hoặc tương đương).
* Có đơn gửi Phòng đào tạo đề nghị được xét tốt nghiệp trong trường hợp đủ điều kiện

tốt nghiệp sớm hoặc muộn so với thời gian thiết kế của khoá học.

Điều kiện tốt nghiệp có thể được cập nhật theo Quy chế đào tạo hiện hành.

* 1. **Cách tính điểm: Theo quy chế đào tạo tín chỉ hiện hành.**
	2. **Phương pháp dạy và học**
		1. **Chiến lược giảng dạy trực tiếp**

Đối với chiến lược giảng dạy trực tiếp, thông tin được truyền đạt đến sinh viên theo cách trực tiếp: giáo viên giảng bài và sinh viên lắng nghe. Chiến lược này thường được áp dụng trong các lớp học truyền thống và đặc biệt hiệu quả khi giảng viên muốn truyền đạt cho sinh viên những kiến thức cơ bản hoặc giải thích một kĩ năng mới.

* + - * **Giải thích cụ thể -** *Explicit Teaching* **(TLM1):** Đây là phương pháp thuộc chiến lược dạy học trực tiếp trong đó giáo viên giải thích và hướng dẫn chi tiết cụ thể các nội dung liên quan đến bài học, giúp cho sinh viên đạt được mục tiêu về cả kiến thức và kỹ năng.
			* **Thuyết giảng -** *Lecture* **(TLM2):** Giáo viên trình bày nội dung bài học và giải thích các nội dung trong bài giảng. Giáo viên là người thuyết trình, diễn giảng. Sinh viên có trách nhiệm nghe giảng và ghi chú để tiếp nhận các kiến thức mà giáo viên truyền đạt..
			* **Tham luận** *- Guest lecture* **(TLM3):** Theo phương pháp này, sinh viên được tham gia vào các khóa học, trong đó người diễn giảng, thuyết trình không phải là giáo viên mà là những chuyên gia đến từ các doanh nghiệp bên ngoài. Họ là các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh tế và hợp tác quốc tế đến từ các cơ quan quản lý nhà nước, ban ngành các cấp từ trung ương đến địa phương, hoặc các tổ chức quốc tế tổ chức xã hội, phi lợi nhuận liên quan đến công việc hoạch định chiến lược, chính sách, quy hoạch và quản lý hoạt động kinh tế quốc tế, hoặc các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế của Việt Nam có quan hệ kinh tế với nước ngoài, các công ty liên doanh, văn phòng đại diện của nước ngoài và các công ty nước ngoài tại Việt Nam, hoặc các nghiên cứu viên kinh nghiệm tại các cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng và các cơ sở nghiên cứu.Thông qua những kinh nghiệm và hiểu biết của diễn giả, họ sẽ giúp sinh viên hình thành kiến thức tổng quan hay cụ thể về chương trình đào tạo. Với lực lượng cựu sinh viên thành công ở nhiều vị trí khác nhau trong các loại hình doanh nghiệp và tổ chức trên khắp miền Trung và Tây Nguyên của Việt Nam, cũng như mối quan hệ tốt đẹp giữa Khoa Du lịch và các hiệp hội doanh nghiệp, các công ty lữ hành, các cơ sở kinh doanh lưu trú, các công ty tổ chức sự kiện nên phương pháp này được sử dụng nhiều trong chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn.
			* **Hội thảo/Hướng dẫn -** *Seminar/Tutorial* **(TLM4):**

Hội thảo hoặc hướng dẫn là một phương pháp hướng dẫn tập hợp một nhóm nhỏ sinh viên để thảo luận về các chủ đề quan tâm hoặc kiểm tra các lĩnh vực chuyên sâu hơn dưới sự chỉ đạo của giáo viên hoặc trưởng nhóm thảo luận. Các hội thảo cung cấp cơ hội cho sinh viên đảm nhận vai trò lãnh đạo trong việc dẫn dắt cuộc thảo luận trong một nhóm nhỏ.

Hướng dẫn là cơ hội định hướng để thảo luận về các dự án độc lập, để khắc phục và cho người học nâng cao để khám phá các chủ đề phức tạp hơn. Trách nhiệm cho các cuộc thảo luận và phân tích được trao cho các sinh viên, cho phép họ học hỏi lẫn nhau và do đó đảm bảo thảo luận có ý nghĩa và tương tác nhóm..

* + 1. **Chiến lược kỹ năng suy nghĩ**

Chiến lược kĩ năng suy nghĩ phát triển tư duy phê phán, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng phân tích và thực hành kĩ năng phản xạ trong phương pháp học tập của sinh viên. Những

chiến lược này được thiết kế để thúc đẩy tư duy và học tập sáng tạo, độc lập; bao gồm: giải quyết vấn đề, động não và nghiên cứu trường hợp cụ thể.

* + - * **Giải quyết vấn đề -** *Problem Solving* **(TLM5):** Trong quá trình học, sinh viên phải dùng tư duy sâu và logic để nhìn nhận và giải quyết các vướng mắc giữa tình hình hiện tại và mục tiêu mong muốn, qua đó, học được các kiến thức mới trong khi đối mặt và giải quyết vấn đề.
			* **Tập kích não -** *Brainstorming* **(TLM6):** Trong quá trình làm việc nhóm, sinh viên được yêu cầu sử dụng phương pháp này để tạo ra các câu hỏi, ý tưởng và ví dụ; được dùng để minh họa, mở rộng và đào sâu vào ý tưởng chính hoặc chủ đề. Mỗi thành viên của nhóm được khuyến khích đóng góp ý kiến mà không cần quan tâm tới tính khả thi. Phương pháp này tạo nên sự linh hoạt suy nghĩ của sinh viên và giúp tăng khả năng tìm kiếm và mở rộng vấn đề. Nó được dùng trong các học phần nhằm phát triển cách suy nghĩ sáng tạo, tìm kiếm ý tưởng và phương pháp giải quyết vấn đề.
			* **Nghiên cứu điển hình -** *Case Study* **(TLM7):** Đây là phương pháp hướng đến cách tiếp cận dạy học lấy người học làm trung tâm, giúp người học hình thành kỹ năng tư duy phản biện và giao tiếp. Theo phương pháp này, giáo viên thiết kế các nhiệm vụ dựa trên các tình huống, vấn đề hay thách thức trong thực tế và yêu cầu sinh viên giải quyết, qua đó giúp sinh viên hình thành kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ra quyết định cũng như kỹ năng nghiên cứu. Chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn sử dụng nhiều các tình huống từ những tập đoàn, doanh nghiệp trên toàn thế giới, tạo điều kiện cho người học tiếp cận với thực tiễn hoạt động quản trị.
		1. **Chiến lược dựa trên hoạt động**

Chiến lược này khuyến khích sinh viên học tập thông qua các hoạt động thực tế. Những hoạt động này cũng cấp cho sinh viên cơ hội trải nghiệm thực tế, điều này sẽ thúc đẩy người học thực hiện các khám phá, đưa ra quyết định, giải quyết vấn đề và tự mình tương tác với người khác.

* + - * **Đóng vai -** *Role play* **(TLM8):** Nhập vai là một quá trình trong đó người học khám phá suy nghĩ và cảm xúc của người khác bằng cách phản ứng và hành xử như người đó trong tình huống giả lập. Nó có thể liên quan đến các cặp, nhóm hoặc cả lớp. Nhập vai được sử dụng để kiểm tra quan điểm của người học và truyền đạt sự hiểu biết. Nó cho phép sinh viên áp dụng các kỹ năng cá nhân và nhóm để đánh giá kiến thức trước khi ra quyết định và giải quyết vấn đề bằng cách kiểm tra các tình huống trong bối cảnh xa lạ**.**
			* **Trò chơi** *- Game* **(TLM9):** Các trò chơi được xem như là hoạt động tương tác, có thể tạo ra sự hỗ trợ qua lại giữa giảng viên – sinh viên hoặc các thành viên trong lớp, giúp hệ thống hóa kiến thức đồng thời tăng cường sự tự tin của sinh viên. Trò chơi có thể được giảng viên đưa ra để mở đầu hoặc kết thúc bài học. Trò chơi cũng có thể được nhóm sinh viên đưa ra từ sự khuyến khích của giảng viên trong quá trình làm việc nhóm để mở đầu hoặc kết thúc bài thuyết trình của nhóm.
			* **Thực tế -** *Field Trip* **(TLM10):** Thông qua các hoạt động tham quan, thực tập, đi thực tế tại các cơ sở kinh doanh lưu trú, công ty lữ hành, công ty tổ chức sự kiện và được tham gia vào các tour du lịch trọn gói để giúp sinh viên trải nghiệm được môi trường làm việc

thực tế của ngành đào tạo sau khi tốt nghiệp; cung cấp cơ hội khám phá và học hỏi các công nghệ đang được áp dụng trong lĩnh vực ngành đào tạo, hình thành kỹ năng nghề nghiệp và văn hóa làm việc trong tổ chức. Phương pháp này không những giúp sinh viên hình thành kiến thức kỹ năng mà còn tạo cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên sau khi tốt nghiệp. Chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn đã phát triển phương pháp này từ rất sớm, trong quá trình học, sinh viên có cơ hội tham quan thực tế tại các doanh nghiệp ở đa dạng các lĩnh vực. Hình thức này không chỉ giúp sinh viên có trải nghiệm thực tiễn mà còn hỗ trợ họ tạo lập mạng lưới quan hệ xã hội với cộng đồng kinh doanh và doanh nghiệp.

* + - * **Tranh luận -** *Debates* **(TLM11):** Là chiến lược dạy học trong đó giáo viên đưa ra một vấn đề liên quan đến nội dung bài học, sinh viên với các quan điểm khác nhau về vấn đề đó phải phân tích, lý giải, thuyết phục người nghe ủng hộ quan điểm của mình. Thông qua hoạt động dạy học này, sinh viên hình thành các kỹ năng như tư duy phản biện, thương lượng và đưa ra quyết định hay kỹ năng nói trước đám đông.
			* **Mô phỏng -** *Simulation (***TLM12):** Một mô hình hoặc tập hợp các tình huống tái tạo các điều kiện thực tế hoặc giả thuyết mà qua đó sinh viên phản ứng và hành động như thể tình huống là có thật. Mô phỏng cho phép sinh viên khám phá các lựa chọn thay thế và giải quyết vấn đề cũng như kết hợp các giá trị và thái độ vào việc đưa ra quyết định và trải nghiệm kết quả.
			* **Giảng dạy dựa trên dự án -***Project Oriented learning* **(TLM13):** Là phương pháp trong đó sinh viên gặt hái được kiến thức và kỹ năng bằng cách nghiên cứu và tìm ra câu trả lời cho các câu hỏi phức hợp, các vấn đề hoặc các thử thách, dự án.

Giáo viên sử dụng phương pháp này để giúp sinh viên phát triển kiến thức chuyên môn một cách chuyên sâu, kích thích việc phát triển các kỹ năng sẵn sàng cho công việc thực tế.

* + 1. **Chiến lược dựa trên hợp tác**

Chiến lược hợp tác giúp sinh viên trở nên năng động, có trách nhiệm và chu đáo, nhờ vào sự tương tác tích cực và hợp tác trong nhóm. Bên cạnh đó, sinh viên có thể thực hành các kĩ năng lắng nghe, tôn trọng và xem xét các mặt của một vấn đề. Chiến lược này tập trung vào cách làm cho sinh viên tương tác với nhau và sau đó áp dụng các kỹ năng này vào thực tế.

* + - * **Thảo luận -** *Discussion* **(TLM14):** Là phương pháp dạy học trong đó sinh viên được chia thành các nhóm và tham gia thảo luận về những quan điểm cho một vấn đề nào đó được giáo viên đặt ra. Phương pháp này thúc đẩy sinh viên làm rõ các khái niệm, ý tưởng và các thông tin xoay quanh chủ đề; thông qua trao đổi bằng lời nói với bạn học và giảng viên để kết nối các ý tưởng, kinh nghiệm để phản ánh nhiều ý nghĩa của khái niệm hay vấn đề.
			* **Thực hành nhóm -** *Pear Practice* **(TLM15):** Sinh viên được chia thành các nhóm nhỏ để giải quyết các vấn đề nhất định và hiển thị kết quả bằng cách báo cáo hoặc giảng bài. Sinh viên đã được cung cấp kiến thức và kỹ năng cơ bản trong công việc nhóm kể từ năm đầu tiên. Sau đó, họ sẽ được thực hành phương pháp này trong rất nhiều khóa học ở các cấp độ khác nhau..
			* **Câu hỏi gợi mở** *- Inquiry* **(TLM16):** Trong tiến trình dạy học, giáo viên sử dụng các câu hỏi gợi mở hay các vấn đề, và hướng dẫn giúp sinh viên từng bước trả lời câu hỏi.

Sinh viên có thể tham gia thảo luận theo nhóm để cùng nhau giải quyết bài toán, vấn đề đặt ra.

* + - * **Phương pháp Jigsaw -** *Jigsaw* **(TLM17):** Chiến lược học tập hợp tác cung cấp cơ hội cho sinh viên đạt được nhiều quan điểm và hiểu biết khác nhau bằng cách tham gia vào một nhóm chuyên ngành và sau đó bằng cách chia sẻ và tích hợp những gì họ đã học được trong nhóm nhà của họ. Trò chơi ghép hình được sử dụng để giúp sinh viên có được cái nhìn tổng quan về một loạt các tài liệu hoặc ý kiến.
		1. **Chiến lược học tập độc lập**
			- **Dự án nghiên cứu/Nghiên cứu độc lập -** *Research Project* **(TLM18):** Phương pháp này phát triển khả năng của sinh viên trong việc lên kế hoạch, khám phá, tổ chức và giao tiếp đối với một chủ đề một cách độc lập và chi tiết, dưới sự hướng dẫn của giảng viên. Nó còn tăng cường động lực học tập và tích cực tham gia học tập bởi vì sinh viên được cho phép chọn các tài liệu họ muốn trình bày. Khoa Du lịch và Trường Đại học Kinh tế (DUE) có hệ thống giáo trình và tài liệu tham khảo đa dạng, cập nhật, hỗ trợ tích cực cho việc tự học của sinh viên.
			- **Đánh giá bài tập -***Work Assigment* **(TLM19):** Một công việc được hoàn thành bởi sinh viên bên ngoài lớp học và liên quan đến việc xem xét và thực hành học tập trên lớp. Nó được phân công để khuyến khích sinh viên chịu trách nhiệm về việc học tập của bản thân và tiếp thu các kỹ năng hoặc kiến thức cụ thể. Đánh giá bài tập cũng có thể khuyến khích sinh viên theo đuổi sở thích sâu sắc trong một chủ đề và tạo ra những suy nghĩ mới về chủ đề này.
			- **Tự học -** *Self-Studying* **(TLM20):** Là phương pháp mà một sinh viên chủ động, có hoặc không có sự hỗ trợ của người khác, trong việc đưa ra nhu cầu học tập của họ, xây dựng mục tiêu học tập, xác định nguồn nhân lực và vật lực cho việc học tập và đánh giá kết quả học tập..
			- **Đánh giá bạn học -** *Peer Grading* **(TLM21):** Là phương pháp trong đó một sinh viên kiểm tra và cho ý kiến đánh giá/ đánh giá về sản phẩm của một sinh viên khác. Phương pháp này gúp tăng khả năng thấu hiểu một vấn đề nhất định và giúp phát triển kỹ năng phản biện, kỹ năng đánh giá, ý thức tự chủ và tinh thần trách nhiệm.
			- **Giảng dạy dựa trên công nghệ -** *Blended Learning***(TLM22):** Giáo viên và sinh viên sử dụng các công cụ trực tuyến để hỗ trợ quá trình dạy và học (E-learning, Edmodo, Facebook ...)

- *Khác (***TLM23***):* Các phương pháp khác.

***Bảng 2.2 Sự tương thích giữa phương pháp giảng dạy và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (CĐR)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Chuẩn đầu ra** | **Phương pháp dạy và học** |
| **PLO1** | Vận dụng được các kiến thức nền tảng của kinh tế, pháp luật, văn hoá vào quản trị các cơ sở lưu trú du lịch trong môi trường toàn cầu hoá | Đánh giá bài tập, Giải thích cụ thể, Thuyết giảng, Tham luận, Giải quyết vấn đề, Tập kích não, Nghiên cứu điển hình, Thực tế, Tranh luận, Thảo luận, Thực hành nhóm, Câu hỏi gợi mở, Jigsaw, Dự án nghiên cứu, Tự học, Đánh giá bạn học, Phương pháp dựa trên công nghệ, Hội thảo/ Hướng dẫn. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Chuẩn đầu ra** | **Phương pháp dạy và học** |
| **PLO2** | Kiểm soát được các hoạt động phục vụ khách và các hoạt động chức năng khác trong các cơ sở lưu trú du lịch như tài chính, marketing, nguồn nhân lực và chuỗi cung ứng phù hợp với xu hướng đổi mới trong kinh doanh du lịch của thế giới | Giải thích cụ thể, Thuyết giảng, Tham luận, Hội thảo/ Hướng dẫn, Giải quyết vấn đề, Tập kích não, Nghiên cứu điển hình, Nhập vai, Trò chơi, Thực tế, Tranh luận, Mô phỏng, Thảo luận, Thực hành nhóm, Câu hỏi gợi mở, Jigsaw, Dự án nghiên cứu, Đánh giá bài tập, Đánh giá bạn học, Giảng dạy dựa trên dự án, Phương pháp dựa trên công nghệ |
| **PLO3** | Đề xuất được các loại kế hoạch và dự án kinh doanh cho các cơ sở lưu trú du lịch trong một môi trường kinh doanh ngày càng biến đổi nhanh chóng | Câu hỏi gợi mở, Thuyết giảng, Tham luận, Giải quyết vấn đề, Giải thích cụ thể, Tập kích não, Nghiên cứu điển hình, Thực tế, Tranh luận, Thảo luận, Thực hành nhóm, Jigsaw, Dự án nghiên cứu, Đánh giá bài tập, Tự học, Đánh giá bạn học, Giảng dạy dựa trên dự án, Phương pháp dựa trên công nghệ, Mô phỏng, Nhập vai |
| **PLO4** | Thực hiện thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ Lễ tân, nghiệp vụ Nhà hàng, nghiệp vụ Buồng trong khách sạn đạt chuẩn từ 3 sao trở lên hoặc các cơ sở lưu trú du lịch đạt chuẩn tương đương | Giải thích cụ thể, Tham luận, Giải quyết vấn đề, Nghiên cứu điển hình, Nhập vai, Jigsaw, Thực tế, Tranh luận, Mô phỏng, Thảo luận, Thực hành nhóm, Tự học, Phương pháp dựa trên công nghệ, Tập kích não, Câu hỏi gợi mở. |
| **PLO5** | Có tư duy sáng tạo, phản biện, ra quyết định một cách khoa học và độc lập trong các dự án nghiên cứu và thực tiễn công việc | Đánh giá bài tập, Dự án nghiên cứu, Đánh giá bạn học, Giải quyết vấn đề, Giải thích cụ thể, Nghiên cứu điển hình, Jigsaw, Nhập vai, Phương pháp dựa trên công nghệ, Tập kích não, Tham luận, Thảo luận, Thuyết giảng, Thực hành nhóm, Thực tế, Tranh luận, Tự học, Hội thảo/ Hướng dẫn, Trò chơi, Mô phỏng, Giảng dạy dựa trên dự án. |
| **PLO6** | Giao tiếp tốt trong một môi trường đa văn hoá và có khả năng làm việc nhóm hiệu quả trong một môi trường hoạt động đa dạng, đặc biệt là trong phục vụ khách du lịch và quản trị các cơ sở lưu trú du lịch. | Đánh giá bài tập, Câu hỏi gợi mở, Dự án nghiên cứu, Giải quyết vấn đề, Giải thích cụ thể, Nghiên cứu điển hình, Jigsaw, Nhập vai, Phương pháp dựa trên công nghệ, Tập kích não, Tham luận, Thảo luận, Thuyết giảng, Thực hành nhóm, Thực tế, Tranh luận, Trò chơi, Tự học.  |
| **PLO7** | Sử dụng thông thạo ít nhất một ngoại ngữ, đặc biệt trong phục vụ khách và quản trị cơ sở lưu trú nhằm hướng đến đáp ứng sự đa dạng của thị trường khách du lịch | Đánh giá bài tập, Câu hỏi gợi mở, Giải quyết vấn đề, Giải thích cụ thể, Nhập vai, Tập kích não, Tham luận, Thảo luận, Thuyết giảng, Thực tế, Trò chơi, Nghiên cứu điển hình, Thực hành nhóm, Câu hỏi gợi mở, Dự án nghiên cứu, Dựa trên công nghệ. |
| **PLO8** | Sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học văn phòng ở trình độ nâng cao và các ứng dụng công nghệ kỹ thuật số trong kinh doanh vàquản lý cơ sở lưu trú du lịch | Đánh giá bài tập, Dự án nghiên cứu, Giải quyết vấn đề, Giải thích cụ thể, Tham luận, Thuyết giảng, Thực hành nhóm, Thực tế, Dựa trên công nghệ. |
| **PLO9** | Vận dụng được các kiến thức nền tảng của kinh tế, pháp luật, văn hoá vào quản trị doanh nghiệp du lịch trong môi trường toàn cầu hoá | Đánh giá bài tập, Câu hỏi gợi mở, Dự án nghiên cứu, Đánh giá bạn học, Giải quyết vấn đề, Giải thích cụ thể, Nghiên cứu điển hình, Jigsaw, Nhập vai, Phương pháp dựa trên công nghệ, Tham luận, Thảo luận, Thuyết giảng, Thực hành nhóm, Thực tế, Tranh luận, Tự học, Hội thảo/ Hướng dẫn, Giải quyết vấn đề, Tập kích não, Nhập vai, Trò chơi, Mô phỏng. |

* 1. **Phương pháp đánh giá**

Đánh giá là quá trình ghi lại, lưu trữ và cung cấp thông tin về quá trình học tập của sinh viên. Việc đánh giá đảm bảo nguyên tắc rõ ràng, chính xác, khách quan, thường xuyên và liên tục. Các phương pháp đánh giá được nêu rõ trong Chương trình này gắn với đề cương chi tiết từng học phần cấu thành nên Chương trình. Yêu cầu và tiêu chí của từng phương pháp đánh giá của từng học phần được các giảng viên phụ trách học phần đó thiết kế chi tiết và thông báo cho sinh viên vào buổi học đầu tiên.

Sau đây là những phương pháp đánh giá được áp dụng trong chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị Khách sạn

* ***Đánh giá chuyên cần - Attendance Check (AM1)***

Cùng với tự học, việc có mặt thường xuyên của sinh viên và những đóng góp từ sinh viên trong suốt môn học cũng thể hiện thái độ của họ tới môn học đó.

* ***Đánh giá bài tập - Work Assigment (AM2)***

Sinh viên được yêu cầu làm bài tập liên quan đến bài học trong và sau giờ lên lớp. Những bài tập này có thể được hoàn thành bởi cá nhân hoặc nhóm và được cho điểm dựa theo những tiêu chí đã thông báo từ trước.

* ***Thuyết trình - Oral Presentation (AM3)***

Sinh viên được yêu cầu thực hiện một số nội dung liên quan tới hoạt động thuyết trình trong giờ học hoặc sau giờ lên lớp. Các hoạt động này được thực hiện bởi cá nhân hoặc nhóm và được đánh giá theo các tiêu chí cụ thể (rubrics).

* ***Đánh giá hoạt động - Performance test (AM4)***

Sinh viên được yêu cầu thực hiện một số thao tác cụ thể, kỹ thuật theo yêu cầu về kiến thức và kĩ năng của môn học.

* ***Nhật kí thực tập - Journal and blogs (AM5)***

Sinh viên viết nhật kí thực tập trong suốt quá trình thực hành để phản ánh hiệu suất và kinh nghiệm trong trải nghiệm học tập. Đây là phương pháp chính để đánh giá sinh viên trong khoá thực tập.

* ***Thi viết tự luận - Essay (AM6)***

Theo phương pháp đánh giá này, sinh viên được yêu cầu trả lời một số câu hỏi, bài tập hoặc ý kiến cá nhân về các câu hỏi liên quan đến các yêu cầu tiêu chuẩn của khoá học.

* ***Kiểm tra trắc nghiệm - Multiple choice exam (AM7)***

Phương pháp đánh giá này tương tự như phương pháp kiểm tra viết, tuy nhiên điểm khác biệt là sinh viên được yêu cầu trả lời các câu hỏi dựa trên đáp án được thiết kế sẵn.

* ***Bảo vệ và thi vấn đáp - Oral Exam (AM8)***

Sinh viên được đánh giá thông qua các cuộc phỏng vấn, câu hỏi và câu trả lời trực tiếp. Phương pháp này được sử dụng trong một số học phần để đánh giá năng lực tổng thể của sinh viên bao gồm kiến thức và kỹ năng thuyết trình. Tất cả các học phần áp dụng kiểm tra vấn đáp đều có tiêu chuẩn đánh giá (rubrics) và được công bố.

* ***Viết báo cáo - Written Report (AM9)***

Sinh viên được đánh giá thông qua các báo cáo, bao gồm nội dung được trình bày trong báo cáo, cách trình bày, hình vẽ/ hình ảnh trong báo cáo.

* ***Thuyết trình cá nhân - Oral Presentation (AM10)***

Phương pháp đánh giá này rất giống với phương pháp thuyết trình song là đánh giá tổng kết (summative), được thực hiện định kỳ (giữa kỳ, cuối kỳ hoặc sau khoá học).

* ***Đánh giá làm việc nhóm - Teamwork (AM11)***

Đánh giá công việc nhóm được sử dụng khi thực hiện các hoạt động giảng dạy nhóm và được sử dụng để đánh giá kĩ năng làm việc nhóm của sinh viên. Phiếu đánh giá nhóm và tiêu chí đánh giá được công bố rõ.

* ***Báo cáo khoá luận - Graduation Thesis/ Report (AM12)***

Trong phương pháp này, sinh viên được đánh giá thông qua bài báo cáo trước Hội đồng đánh giá được Nhà trường ra quyết định thành lập trên cơ sở đề xuất của Khoa. Sinh viên thuyết trình báo cáo khóa luận của mình trước Hội đồng, giáo viên phản biện và các thành viên Hội đồng nhận xét và nêu ra các câu hỏi. Sinh viên trả lời trực tiếp câu hỏi tại buổi bảo vệ khóa luận. Phương pháp này được sử dụng trong kỳ thực tập để đánh giá năng lực tổng thể của sinh viên bao gồm kiến thức, kỹ năng và thái độ đối với những bạn đủ điều kiện bảo vệ khóa luận theo qui định. Hội đồng đánh giá sẽ cho điểm theo Rubric được cung cấp bởi Khoa/Bộ môn. Điểm đánh giá khóa luận tốt nghiệp là điểm trung bình của các thành viên Hội đồng, được Hội đồng quyết định.

***Bảng 2.3 Sự tương thích giữa phương pháp đánh giá và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (CĐR)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mã CĐR** | **Chuẩn đầu ra** | **Phương pháp đánh giá** |
| **PLO1** | Vận dụng được các kiến thức nền tảng của kinh tế, pháp luật, văn hoá vào quản trị các cơ sở lưu trú du lịch trong môi trường toàn cầu hoá | Báo cáo, Đánh giá bài tập, Đánh giá chuyên cần, Đánh giá làm việc nhóm, Đánh giá thuyết trình nhóm, Khoá luận tốt nghiệp, Kiểm tra trắc nghiệm, Kiểm tra viết, Nhật ký thực tập, Thi vấn đáp, Khác. |
| **PLO2** | Kiểm soát được các hoạt động phục vụ khách và các hoạt động chức năng khác trong các cơ sở lưu trú du lịch như tài chính, marketing, nguồn nhân lực và chuỗi cung ứng phù hợp với xu hướng đổi mới trong kinh doanh du lịch của thế giới | Báo cáo, Đánh giá bài tập, Đánh giá chuyên cần, Đánh giá hoạt động, Đánh giá làm việc nhóm, Đánh giá thuyết trình nhóm, Khoá luận tốt nghiệp, Kiểm tra trắc nghiệm, Kiểm tra viết, Nhật ký thực tập, Thi vấn đáp , Thuyết trình cá nhân, Khác. |
| **PLO3** | Đề xuất được các loại kế hoạch và dự án kinh doanh cho các cơ sở lưu trú du lịch trong một môi trường kinh doanh ngày càng biến đổi nhanh chóng | Báo cáo, Đánh giá bài tập, Đánh giá chuyên cần, Đánh giá hoạt động, Đánh giá làm việc nhóm, Đánh giá thuyết trình nhóm, Khoá luận tốt nghiệp, Kiểm tra trắc nghiệm, Kiểm tra viết, Nhật ký thực tập, Thi vấn đáp. |
| **PLO4** | Thực hiện thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ Lễ tân, nghiệp vụ Nhà hàng, nghiệp vụ Buồng trong khách sạn đạt chuẩn từ 3 sao trở lên hoặc các cơ sở lưu trú du lịch đạt chuẩn tương đương | Báo cáo, Đánh giá bài tập, Đánh giá chuyên cần, Đánh giá hoạt động, Đánh giá làm việc nhóm, Đánh giá thuyết trình nhóm, Kiểm tra viết, Nhật ký thực tập, Thi vấn đáp. |
| **PLO5** | Có tư duy sáng tạo, phản biện, ra quyết định một cách khoa học và độc lập trong các dự án nghiên cứu và thực tiễn công việc | Báo cáo, Đánh giá bài tập, Đánh giá chuyên cần, Đánh giá hoạt động, Đánh giá làm việc nhóm, Đánh giá thuyết trình nhóm, Khoá luận tốt nghiệp, Kiểm tra trắc nghiệm, Kiểm tra viết, Nhật ký thực tập, Thi vấn đáp. |
| **PLO6** | Giao tiếp tốt trong một môi trường đa văn hoá và có khả năng làm việc nhóm hiệu quả trong một môi trường hoạt động đa dạng, đặc biệt là trong phục vụ khách du lịch và quản trị các cơ sở lưu trú du lịch | Báo cáo, Đánh giá bài tập, Đánh giá chuyên cần, Đánh giá hoạt động, Đánh giá làm việc nhóm, Đánh giá thuyết trình nhóm, Khoá luận tốt nghiệp, Kiểm tra trắc nghiệm, Kiểm tra viết, Nhật ký thực tập, Thi vấn đáp |
| **PLO7** | Sử dụng thông thạo ít nhất một ngoại ngữ, đặc biệt trong phục vụ khách và quản trị cơ sở lưu trú nhằm hướng đến đáp ứng sự đa dạng của thị trường khách du lịch | Báo cáo, Đánh giá bài tập, Đánh giá chuyên cần, Đánh giá hoạt động, Đánh giá làm việc nhóm, Đánh giá thuyết trình nhóm, Kiểm tra trắc nghiệm, Nhật ký thực tập, Thi vấn đáp. |
| **PLO8** | Sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học văn phòng ở trình độ nâng cao và các ứng dụng công nghệ kỹ thuật số trong kinh doanh và quản lý cơ sở lưu trú du lịch | Báo cáo, Đánh giá bài tập, Đánh giá chuyên cần, Đánh giá hoạt động, Đánh giá thuyết trình nhóm, Kiểm tra trắc nghiệm, Kiểm tra viết, Nhật ký thực tập, Thi vấn đáp. |
| **PLO9** | Có ý thức tuân thủ pháp luật, có trách nhiệm với cộng đồng, có đạo đức kinh doanh và tôn trọng văn hoá của doanh nghiệp | Báo cáo, Đánh giá bài tập, Đánh giá chuyên cần, Đánh giá hoạt động, Đánh giá làm việc nhóm, Đánh giá thuyết trình nhóm, Khoá luận tốt nghiệp, Kiểm tra trắc nghiệm, Kiểm tra viết, Nhật ký thực tập, Thi vấn đáp. |

* 1. **Khung chương trình đào tạo**
		1. **Cấu trúc chương trình**

Khung chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn được cấu trúc thành 5 khối học phần (không bao gồm giáo dục thể chất và giáo dục quốc phòng) cho phép sinh viên đạt được chuẩn đầu ra của Chương trình.

***Bảng 2.4 Các khối kiến thức và số tín chỉ tương ứng***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Khối kiến thức** | **Số tín chỉ** |
| **Tổng cộng** | **Trong đó** |
| **Bắt buộc** | **Tự chọn** |
| 1 | Khối kiến thức đại cương | 40 | 40 | 0 |
| 2 | Khối kiến thức khối ngành | 21 | 21 | 0 |
| 3 | Khối kiến thức ngành và chuyênngành | 73 | 61 | 12 |
| 3.1 | *Khối kiến thức chung của ngành* | 20 | 15 | 5 |
| 3.2 | *Khối kiến thức chuyên ngành* | 43 | 36 | 7 |
| 3.3 | *Thực tập cuối khóa* | 10 | 10 | 0 |
| **Tổng** | **134** | **122** | **12** |

*Khối kiến thức giáo dục đại cương* cung cấp cho sinh viên những kiến thức nền tảng và những kỹ năng chung cơ bản, là tiền đề cho các học phần của khối ngành, ngành và chuyên ngành trong khung chương trình đào tạo về sau, đồng thời, cũng là tiền đề cho việc học tập nâng cao trình độ cho sinh viên sau khi tốt nghiệp đại học.

*Khối kiến thức chung của khối ngành* giúp bổ sung kiến thức và kỹ năng chung cơ bản của khối ngành kinh tế và kinh doanh, là tiền đề cho các học phần của ngành và chuyên ngành trong chương trình đào tạo về sau.

*Khối kiến thức ngành* cung cấp người học các nguyên lý, nội dung và kỹ thuật quản trị trong du lịch, hình thành các kỹ năng nghề nghiệp, các kỹ năng sẵn sàng làm việc cho người học, rèn luyện các kỹ năng cơ bản, thái độ làm việc có trách nhiệm và chuyên nghiệp

*Khối kiến thức chuyên ngành* hỗ trợ sinh viên phát triển năng lực chuyên nghiệp (tập trung hơn vào tư duy bậc cao) trong lĩnh vực quản trị khách sạn cả về lý thuyết lẫn thực tiễn.

*Thực tập tốt nghiệp cuối khóa* giúp mở rộng kiến thức thực tế, nâng cao kỹ năng ứng dụng lý thuyết vào giải quyết các vấn đề thực tế trong kinh doanh lưu trú, trong phát triển lĩnh vực lưu trú của một điểm đến, đồng thời cung cấp cơ hội cho người học rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng sẵn sàng làm việc.

* + 1. **Các học phần**

***Bảng 2.5 Các học phần và phân bổ tín chỉ tương ứng***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | **Mã học phần** | **Tên học phần** | **Số tiết** | **Số tín chỉ** |
| ***Lý******thuyết*** | ***Thực******hành*** | ***Tổng*** | ***Số tín chỉ của học phần*** | ***Số tín chỉ học với trường*** | ***Số tín chỉ học với doanh nghiệp*** |
| **A. Khối kiến thức đại cương** |
| 1 | SMT1005 | Triết học Mác - Lênin | 34 | 11 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 2 | SMT1006 | Kinh tế chính trị Mác - Lênin | 25 | 5 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | SMT1007 | Chủ nghĩa xã hội khoa học | 24 | 6 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 4 | SMT1008 | Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam | 24 | 6 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 5 | SMT1004 | Tư tưởng Hồ Chí Minh | 24 | 6 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 6 | LAW1001 | Pháp luật đại cương | 21 | 9 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 7 | TOU1001 | Giao tiếp trong kinh doanh | 30 | 15 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 8 | MGT1001 | Kinh tế vi mô | 36 | 9 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 9 | ECO1001 | Kinh tế vĩ mô | 35 | 10 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 10 | MGT1002 | Quản trị học | 30 | 15 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 11 | ENG-ELE 1 | English Elementary 1 |  |  | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 12 | ENG-ELE 2 | English Elementary 2 |  |  | 60 | 4 | 4 | 0 |
| 13 |  | English Communication 1 |  |  | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 14 |  | English Communication 2  |  |  | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 15 |  | English Composition B1 |  |  | 30 | 2 | 2 | 0 |
|  |  | **Tổng** |  |  |  | **40** | **40** | **0** |
| **B. Khối kiến thức khối ngành** |  |  |
| 16 | HRM2001 | Hành vi tổ chức | 30 | 15 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 17 | MIS2002 | Hệ thống thông tin quản lý | 30 | 15 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 18 | IBS2001 | Kinh doanh quốc tế | 28 | 17 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 19 | MKT2001 | Marketing căn bản | 34 | 11 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 20 | MGT2002 | Nhập môn kinh doanh | 27 | 18 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 21 | ACC1001 | Nhập môn kế toán | 30 | 15 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 22 | STA2002 | Thống kê kinh doanh và kinh tế | 33 | 12 | 45 | 3 | 3 | 0 |
|  |  | **Tổng** |  |  |  | **21** | **21** | **0** |
| **C. Khối kiến thức ngành và chuyên ngành** |
| ***C1. Học phần chung của ngành: 20 tín chỉ gồm 15 tín chỉ bắt buộc và 5 tín chỉ tự chọn*** *Các học phần bắt buộc* |
| 23 | TOU3008 | Chiến lược kinh doanh du lịch vàkhách sạn | 26 | 19 | 45 | 3 | 2 | 1 |
| 24 | TOU3047 | Lãnh đạo nhóm trong doanhnghiệp du lịch và khách sạn | 20 | 25 | 45 | 3 | 2 | 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 25 | TOU3002 | Quản trị cung ứng dịch vụ | 18 | 27 | 45 | 3 | 2 | 1 |
| 26 | TOU3009 | Quản trị tài chính du lịch vàkhách sạn | 30 | 15 | 45 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | TOU3001 | Tổng quan du lịch | 28 | 17 | 45 | 3 | 2 | 1 |
|  |  | **Tổng** |  |  |  | **15** | **10** | **5** |
|  *Học phần tự chọn****Chọn ít nhất 5 tín chỉ trong các học phần tự chọn sau*** |  | **1** | **4** |
| 28 | TOU3024 | Hành vi khách du lịch | 9 | 21 | 30 | 2 | 0 | 2 |
| 29 | ACC2002 | Kế toán quản trị | 20 | 25 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 30 | MGT3011 | Khởi sự kinh doanh | 15 | 30 | 45 | 3 | 2 | 1 |
| 31 | IBS3007 | Quản trị đa văn hóa | 30 | 15 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 32 | TOU3048 | Quản trị điểm đến du lịch | 19 | 26 | 45 | 3 | 1 | 2 |
| 33 |  | Tư duy thiết kế và trải nghiệmkhách hàng | 17 | 28 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 34 | TOU 3032 | Văn hóa Việt Nam | 16 | 14 | 30 | 2 | 2 | 0 |
|  ***C2. Học phần chuyên ngành: 43 tín chỉ gồm 36 tín chỉ bắt buộc và 7 tín chỉ tự chọn*** *Các học phần bắt buộc* |
| 35 | HOS3013 | Kiểm soát chi phí trong khách sạn | 10 | 20 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 36 |  | Kiến tập nghề nghiệp | 3 | 42 | 45 | 3 | 0 | 3 |
| 37 | HOS3001 | Marketing dịch vụ | 21 | 24 | 45 | 3 | 2 | 1 |
| 38 | HOS3008 | Nghiệp vụ Buồng | 13 | 17 | 30 | 2 | 0 | 2 |
| 39 |  | Nghiệp vụ lễ tân | 11 | 19 | 30 | 2 | 0 | 2 |
| 40 | TOU 3029 | Nghiệp vụ nhà hàng | 11 | 19 | 30 | 2 | 0 | 2 |
| 41 | HOS3002 | Nhập môn kinh doanh lưu trú | 16 | 14 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 42 |  | Pháp luật trong du lịch | 20 | 10 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 43 | HOS3005 | Quản trị khu vực hậu cần trong khách sạn | 22 | 23 | 45 | 3 | 0 | 3 |
| 44 |  | Quản trị khu vực phòng ngủ | 18 | 12 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 45 |  | Quản trị khu vực tiền sảnh | 15 | 15 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 46 |  | Quản trị kinh doanh nhà hàng | 17 | 13 | 30 | 2 | 1 | 1 |
| 47 | TOU 3026 | Quản trị nguồn nhân lực du lịch | 28 | 17 | 45 | 3 | 2 | 1 |
| 48 | ENG 3002 | Tiếng Anh du lịch | 15 | 30 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 49 | HOS3009 | Ứng dụng phần mềm trong kháchsạn | 15 | 30 | 45 | 3 | 0 | 3 |
|  |  | **Tổng** |  |  |  | **36** | **18** | **18** |
| * *Học phần tự chọn*

***Chọn ít nhất 7 tín chỉ trong các học phần sau*** |  | **3** | **4** |
| 50 | HOS 3010 | An ninh và an toàn trong kháchsạn | 19 | 11 | 30 | 2 | 0 | 2 |
| 51 | HOS3011 | Hiểu biết về ngành Spa | 17 | 13 | 30 | 2 | 0 | 2 |
| 52 | HOS3014 | Kỹ năng bán phòng khách sạn | 14 | 16 | 30 | 2 | 0 | 2 |
| 53 | MKT3007 | Marketing kỹ thuật số | 22 | 23 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 54 |  | Marketing qua mạng xã hội vàthiết bị di động | 24 | 21 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| 55 | RMD3001 | Phương pháp nghiên cứu khoahọc | 17 | 13 | 30 | 2 | 2 | 0 |
| 56 | HOS3016 | Quản trị quầy bar và nghiệp vụpha chế đồ uống | 15 | 15 | 30 | 2 | 0 | 2 |
| 57 | TOU3011 | Quản trị sự kiện  | 24 | 21 | 45 | 3 | 2 | 1 |
| 58 | COM3001 | Thương mại điện tử | 23 | 22 | 45 | 3 | 3 | 0 |
| **D. Thực tập tốt nghiệp cuối khóa**Sinh viên lựa chọn đăng ký Khóa luận tốt nghiệp hoặc Báo cáo thực tập tốt nghiệp với các điều kiện được quy định theo Quy chế đào tạo hiện hành | **10** | **0** | **10** |
|  |  | **Hình thức 1** |  |  |  |  |  |  |
| 59a | HOS4003 | Khóa luận tốt nghiệp |  |  | 15tuần | 10 |  | 10 |
|  |  | **Hình thức 2** |  |  |  |  |  |  |
| 59b | HOS4003 | Báo cáo thực tập tốt nghiệpChọn học 6 tín chỉ từ các học phần tự chọn chuyên ngành  |  |  | 14tuần |  4 6 |  |  |
|  |  | **Hình thức 3** |  |  |  |  |  |  |
| 59b | HOS4003 | Đề án tốt nghiệp |  |  | 14 tuần | 10 |  | 10 |
|  |  | **Total** |  |  |  | **134** | **93** | **41** |

**Lưu ý:**

1)Kiến tập nghề nghiệp: sinh viên chọn thực tập 1 trong 3 nghiệp vụ Lễ tân, Nhà hàng, Buồng tại 1 cơ sở lưu trú du lịch có cấp hạng từ 3 sao trở lên trong ít nhất 480 giờ vào kỳ hè năm 3.

2) Thực tập tốt nghiệp: Sinh viên phải hoàn thành tất các các học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành và chuyên ngành. Có các hình thức là Báo cáo thực tập tốt nghiệp, Đề án tốt nghiệp và Khoá luận tốt nghiệp. Các hình thức Đề án tốt nghiệp và Khoá luận tốt nghiệp đều có số tín chỉ là 10, với Báo cáo thực tập tốt nghiệp có số tín chỉ là 4 và sinh viên chọn học 6 tín chỉ từ các học phần tự chọn chuyên ngành. Sinh viên muốn làm Khoá luận thì phải có điểm trung bình tích luỹ đạt mức quy định (để được làm khoá luận) và phải học học phần Phương pháp nghiên cứu khoa học.

3) Hoạt động ngoại khoá: (i) Hoặc tham gia một chuyến đi thực tế với tập thể lớp ít nhất 3 ngày 2 đêm hoặc trải nghiệm 1 đêm lưu trú tại khách sạn 5 sao; và (ii) tham gia ít nhất 1 hoạt động định hướng nghề khách sạn do 1 doanh nghiệp lưu trú hoặc một cơ quan quản lý nhà nước về lưu trú hoặc một hiệp hội nghề nghiệp tổ chức và có xác nhận.

* 1. **Hoạt động ngoại khoá**

Chương trình đào tạo của Khoa có các hoạt động ngoại khóa đa dạng tương ứng với các tiêu chuẩn đầu ra để hỗ trợ sinh viên xây dựng và phát triển các kỹ năng và thái độ.

Có rất nhiều hoạt động ngoại khoá cho sinh viên chuyên ngành Quản trị Khách sạn tham gia như định hướng nghề được tổ chức bởi trường Đại học Kinh tế và Sở Lao động- Thương Binh-Xã hội thành phố Đà nẵng, Ngày hội hiến máu nhân đạo, các chiến dịch tình nguyện đông, tình nguyện hè, các khoá huấn luyện kỹ năng mềm, các hoạt động thể thao, hoạt động của câu lạc bộ Du lịch và nhiều câu lạc bộ khác. Sinh viên phải đạt 50 điểm sinh hoạt ngoại khoá mới được tốt nghiệp.

* 1. **Ma trận chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (CĐR) và các học phần**

***Bảng 2.6 Ma trận chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (CĐR) và các học phần***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TTT** | **Mã học phần** | **Học phần** | **Số tín chỉ** | **Chuẩn đầu ra chương trình** |
| PLO1 | PLO2 | PLO3 | PLO4 | PLO5 | PLO6 | PLO7 | PLO8 | PLO9 |
| KHỐI KIẾN THỨC ĐẠI CƯƠNG |
| 1 | SMT 1005 | Triết học Mác - Lênin | 3 | X |  |  |  |  | X |  |  | X |
| 2 | SMT 1006 | Kinh tế chính trị Mác - Lênin | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | SMT 1007 | Chủ nghĩa xã hội khoa học | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | SMT1008 | Lịch sử Đảng Cộngsản Việt Nam | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  | X |
| 5 | SMT1004 | Tư tưởng Hồ ChíMinh | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  | X |
| 6 | LAW1001 | Pháp luật đại cương | 2 | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 7 | TOU1001 | Giao tiếp trong kinhdoanh | 3 |  |  |  |  | X | X |  |  | X |
| 8 | MGT1001 | Kinh tế vi mô | 3 | X |  |  |  | X |  |  |  |  |
| 9 | ECO1001 | Kinh tế vĩ mô | 3 | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 10 | MGT1002 | Quản trị học | 3 | X | X |  |  | X | X |  |  | X |
| 11 | ENG-ELE 1 | English Elementary 1 | 3 |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| 12 | ENG-ELE 2 | English Elementary 2 | 4 |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| 13 |  | English Communication 1 | 3 |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| 14 |  | English Communication 2 | 3 |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| 15 |  | English Composition B1 | 2 |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| KHỐI KIẾN THỨC KHỐI NGÀNH |
| 16 | HRM2001 | Hành vi tổ chức | 3 | X | X |  |  |  | X |  |  | X |
| 17 | MIS 2002 | Hệ thống thông tin quản lý | 3 |  | X |  |  | X | X |  | X |  |
| 18 | IBS2001 | Kinh doanh quốc tế | 3 | X | X |  |  |  | X |  |  |  |
| 19 | MKT2001 | Marketing căn bản | 3 | X | X | X |  |  | X |  |  |  |
| 20 | MGT2002 | Nhập môn kinhdoanh | 3 | X | X | X |  |  | X |  |  |  |
| 21 | ACC1001 | Nhập môn kế toán | 3 |  | X |  |  |  |  |  |  | X |
| 22 | STA2002 | Thống kê kinhdoanh và kinh tế | 3 | X |  |  |  | X | X |  | X |  |
| KHỐI KIẾN THỨC NGÀNH |
| 23 | TOU 3008 | Chiến lược kinh doanh du lịch vàkhách sạn | 3 |  | X | X |  | X |  |  |  | X |
| 24 | TOU 3047 | Lãnh đạo nhómtrong doanh nghiệp du lịch và khách sạn | 3 |  | X | X |  |  | X |  |  |  |
| 25 | TOU3002 | Quản trị cung ứngdịch vụ | 3 |  | X | X |  | X | X |  |  | X |
| 26 | TOU3009 | Quản trị tài chính dulịch và khách sạn | 3 |  | X | X |  |  | X |  |  | X |
| 27 | TOU3001 | Tổng quan du lịch | 3 | X | X | X |  | X |  |  |  | X |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 28 | TOU3024 | Hành vi khách dulịch | 2 |  | X | X |  | X |  |  |  |  |
| 29 | ACC2002 | Kế toán quản trị | 3 |  | X | X |  | X |  |  |  | X |
| 30 | MGT3011 | Khởi sự kinh doanh | 3 | X |  | X |  |  | X |  |  |  |
| 31 | IBS3007 | Quản trị đa văn hóa | 3 | X |  | X |  |  | X |  |  |  |
| 32 | TOU3048 | Quản trị điểm đếndu lịch | 3 | X |  | X |  | X |  |  |  | X |
| 33 |  | Tư duy thiết kế và trải nghiệm kháchhàng | 3 |  | X | X |  | X | X |  |  |  |
| 34 | TOU 3032 | Văn hóa Việt Nam | 2 | X |  | X |  |  | X |  |  |  |
| KHỐI KIẾN THỨC CHUYÊN NGÀNH |
| 35 | HOS3013 | Kiểm soát chi phítrong khách sạn | 2 |  | X | X |  | X |  |  |  | X |
| 36 |  | Kiến tập nghềnghiệp | 3 |  |  |  | X |  | X | X |  | X |
| 37 | HOS3001 | Marketing dịch vụ | 3 |  | X | X |  | X | X |  |  |  |
| 38 | HOS3008 | Nghiệp vụ Buồng | 2 |  |  |  | X |  | X | X |  | X |
| 39 |  | Nghiệp vụ lễ tân | 2 |  |  |  | X | X | X | X | X | X |
| 40 | TOU3029 | Nghiệp vụ nhà hàng | 2 |  | X |  | X | X | X | X |  | X |
| 41 | HOS3002 | Nhập môn kinhdoanh lưu trú | 2 |  | X | X |  |  | X |  |  | X |
| 42 |  | Pháp luật trong dulịch | 2 | X | X |  |  | X |  |  |  | X |
| 43 | HOS3005 | Quản trị khu vực hậucần trong khách sạn | 3 |  | X | X |  | X | X |  |  | X |
| 44 |  | Quản trị khu vựcphòng ngủ | 2 |  | X | X |  | X | X |  |  |  |
| 45 |  | Quản trị khu vựctiền sảnh | 2 |  | X | X |  | X | X |  |  |  |
| 46 |  | Quản trị kinh doanhnhà hàng | 2 |  | X | X |  | X | X |  |  | X |
| 47 | TOU3026 | Quản trị nguồn nhânlực du lịch | 3 |  | X | X |  | X | X |  |  |  |
| 48 | ENG3002 | Tiếng Anh du lịch | 3 |  |  |  |  |  | X | X |  |  |
| 49 | HOS 3009 | Ứng dụng phần mềm trong khách sạn | 3 |  |  |  |  |  |  | X | X | X |
| 50 | HOS3010 | An ninh và an toàntrong khách sạn | 2 |  | X | X |  | X |  |  |  | X |
| 51 | HOS3011 | Hiểu biết về ngànhSpa | 2 |  | X | X |  | X | X |  |  |  |
| 52 | HOS3014 | Kỹ năng bán phòngkhách sạn | 2 |  |  | X | X | X | X |  |  |  |
| 53 | MKT3007 | Marketing kỹ thuậtsố | 3 |  | X | X |  |  |  |  | X |  |
| 54 |  | Marketing qua mạng xã hội và thiết bị diđộng | 3 |  | X | X |  |  | X |  | X |  |
| 55 | RMD 3001 | Phương pháp nghiên cứu khoa học | 2 |  |  | X |  | X |  |  | X |  |
| 56 | HOS 3016 | Quản trị quầy bar và nghiệp vụ pha chếđồ uống | 2 |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
| 57 | TOU3011 | Quản trị sự kiện  | 3 |  | X | X |  | X | X |  |  |  |
| 58 | COM3001 | Thương mại điện tử | 3 | X | X | X |  |  |  |  | X |  |
| 59a | HOS4003 | **Phương án 1**- Khoáluận tốt nghiệp | 10 | X | X | X |  | X | X |  | X | X |
| 59b | HOS 4003 | **Phương án 2**- Báo cáo thực tập tốt nghiệpSinh viên chọn học 6 tín chỉ từ các học phần tự chọn chuyên ngành | 46 |  | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 59c | HOS4003 | **Phướng án 3-**Đề án tốt nghiệp | 10 |  | X | X | X | X | X | X | X | X |

* 1. **Lộ trình đào tạo**

***Bảng 2.7 Lịch trình đào tạo chuyên ngành Quản trị Khách sạn (các học phần bắt buộc)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Học kì 1** | **Học kì 2** | **Học kì 3** | **Học kì 4** | **Học kì 5** | **Học kì 6** | **Học kì 7** | **Học kỳ 8** |
| SMT1005 Triết học Mác – Lênin (3) | SMT1006 Kinhtế chính trị Mác– Lê nin (2) | SMT1007 Chủnghĩa XHKH (2) | SMT1008 Lịchsử Đảng (2) | STA2002 Thống kê kinh doanh vàkinh tế (3) | ENG3002 Tiếng Anh trong dulịch (3) | SMT1004 Tưtưởng Hồ Chí Minh (2) | HOS4003 THỰC TẬP TỐT NGHIỆP |
| LAW1001 Phápluật đại cương (2) | MKT2001Marketing căn bản (3) | HOS3001Marketing dịch vụ (3) | LAW3034 Phápluật trong du lịch (2) | IBS2001 Kinhdoanh quốc tế (3) | TOU3009 Quảntrị tài chính du lịch (3) | TOU3026 Quảntrị nguồn nhânlực trong du lich (3) |
| English Elementary 1 (3) | English Elementary 2 (4) | English Communication 1 (3) | English Communication 2 (3) | English Composition B1 (2) | HOS3013 Kiếmsoát chi phítrong KS (2) | MIS2002 Hệthống thông tin quản lí (3) |
| MGT1002 Quảntrị học (3) | MGT2002 Nhậpmôn kinh doanh (3) | HRM2001 Hànhvi tổ chức (3) | TOU3002 Quảntrị cung ứng dịch vụ | HOS3009 Ứngdụng phần mềmtrong khách sạn (3) | Quản trị khu vực tiền sảnh (2) | TOU3008Chiến lược trong DL & KS (3) |
| ECO1001 Kinhtế vĩ mô (3) | TOU1001 Giaotiếp kinh doanh (3) | ACC1001 Nhậpmôn kế toán (3) | Quản trị kinh doanh nhà hàng (2) | Quản trị khu vực phòng ngủ (2) | Nghiệp vụ lễ tân (2) | TOU3004 Lãnhđạo nhóm trongDN du lịch và KS (3) |
| MGT1001 Kinhtế vi mô (3) | TOU3001 Tổngquan du lịch (3) | Nhập môn kinh doanh lưu trú (2) | HOS3005 Quảntrị khu vực hậu cần (3) | Nghiệp vụ buồng (2) | Kiến tập nghề nghiệp (3) |  |
|  |  |  | Nghiệp vụ nhàhàng (2) |  |  |  |
| **\*Học kỳ 6 kéo dài 13 tuần (10 tuần học + 1 tuần dự trữ + 2 tuần thi) và sinh viên học môn Kiến tập nghề nghiệp trong hè** |

***Bảng 2.8 Thời điểm sớm nhất có thể chọn các học phần tự chọn***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Học kì 1** | **Học kì 2** | **Học kì 3** | **Học kì 4** | **Học kì 5** | **Học kì 6** | **Học kì 7** | **Học kì 8** |
|  | TOU3011 Quản trị sự kiện (3) | TOU3024 Hành vi khách du lịch (2) | ACC2002 Kế toán quản trị (3) | HOS3016 Quản trị quầy Bar và pha chế đồ uống (2) |  |  |  |
|  | RMD3001 Phương pháp nghiên cứu khoa học(2) | MKT3007Marketing kỹ thuật số (3) |  |  |  |  |  |
|  | COM3001 Thương mại điện tử (3) | Marketing quamạng xã hội và thiết bị di động (3) | HOS3011 Hiểu biết về ngành Spa (2) |  |  |  |  |
|  | TOU3032 Văn hóa Việt Nam (2) | Tư duy thiết kế và trải nghiệm khách hàng (3) | HOS3014 Kỹ năng bán phòng khách sạn (2) |  |  |  |  |
|  |  | TOU3015 Quản trị điểm đến (3) | HOS3010 An ninh và an toàn trong khách sạn (2) |  |  |  |  |
|  |  | IBS3007 Quản trị đa văn hóa (3) |  |  |  |  |  |
|  |  | MGT3011 Khởi sự kinh doanh (3) |  |  |  |  |  |



***Hình 2.1 Lộ trình học các học phần bắt buộc***



***Hình 2.2 Lộ trình học dự kiến các học phần tự chọn***

* 1. **Đối sánh với một số chương trình đào tạo trong và ngoài nước**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Học phần ngành và chuyên ngành****Chương****trình đào tạo** | Chiến lược kinh doanh du lịch và khách sạn | Lãnh đạo nhóm trong doanh nghiệp du lịch và | Quản trị cung ứng dịch vụ | Quản trị tài chính du lịch và khách sạn | Tổng quan du lịch | Kiến tập nghề nghiệp | Marketing dịch vụ | Nhập môn kinh doanh lưu trú | Pháp luật trong du lịch | Quản trị khu vực hậu cần khách sạn | Quản trị khu vực phòng ngủ | Quản trị kinh doanh nhà hàng |  Quản trị nguồn nhân lực du lịch | Hành vi khách du lịch | Quản trị khu vực tiền sảnh | Tiếng Anh du lịch | Kiểm soát chi phí trong khách sạn | Ứng dụng phần mềm trong khách sạn | Văn hóa Việt Nam | Nghiệp vụ Buồng | Nghiệp vụ lễ tân | Nghiệp vụ nhà hàng | Phương pháp nghiên cứu khoa học | Giao tiếp kinh doanh | Quản trị điểm đến | Khởi sự kinh doanh | An ninh và an toàn trong khách sạn | Tư duy thiết kế và trải nghiệm khách hàng | Nhập môn kế toán | Marketing căn bản |
| Chương trình 1 |  |  |  |  | C |  | C | C |  |  | C | X | X | C | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X |  |  |
| Chương trình 2 |  |  |  |  |  | C | C | C | X |  | X | X | X |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |
| Chương trình 3 | X |  | X | C | X | C |  | C | C |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | C |  | X | C |  |  |  |  |
| Chương trình 4 | C | C | X | C | C | C | X | X | X | C |  | X | C |  |  |  |  |  |  |  |  |  | C | C |  |  |  |  | C | C |

C (Close): Học phần có nội dung gần X: Học phần có nội dung tương thích

*(Chi tiết của các chương trình đào tạo đối sánh được đính kèm)*

**Chương trình 1: Chương trình Quản trị Khách sạn - Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh** Reference Links: https://ueh.edu.vn/dao-tao/dai-hoc-chinh-quy/cu-nhan-chinh-quy-chuan/quan-tri-khach-san/ **Chương trình 2: Chương trình Quản trị Khách sạn - Đại học quốc gia Hà Nội**

Reference Links: https://[www.vnu.edu.vn/upload/2020/08/26620/file/20\_%20CTDT%20nganh%20QUAN%20TRI%20KHACH%20SAN.pdf](http://www.vnu.edu.vn/upload/2020/08/26620/file/20_%20CTDT%20nganh%20QUAN%20TRI%20KHACH%20SAN.pdf)

## Chương trình 3 : Hotel and Hospitality Management - The University of Queensland, Australia

Reference Links: https://my.uq.edu.au/programs-courses/requirements/plan/HOTELC2473/2022

## Chương trình 4: Hospitality Management - School of Hotel administration- Cornell University

Reference Links:

HADM ELECTIVE

https://sha.cornell.edu/current-students/undergraduate/requirements/electives/ NON-HADM ELECTIVE:

https://sha.cornell.edu/current-students/undergraduate/requirements/dist/ FREE ELECTIVE:

https://sha.cornell.edu/current-students/undergraduate/requirements/free/

* 1. **Hướng dẫn thực hiện Chương trình**

Chương trình này được soạn thảo cho khoá tuyển sinh 2021 và được soạn thảo dựa trên yêu cầu của các bên liên quan và đã được thực hiện một cách cẩn trọng. Tất cả các khối học phần đều được đưa vào Chương trình một cách hợp lý và tương thích với chuẩn đầu ra.

Quá trình giảng dạy được thiết kế dựa trên cấu trúc của Chương trình, ý kiến đóng góp từ các giảng viên trong Khoa và các yêu cầu cụ thể cho từng học phần. Đối với các môn học tự chọn, Khoa hướng dẫn sinh viên chọn các học phần phù hợp nhất để thích ứng với các điều kiện thực tế và các yêu cầu xã hội.

Trưởng khoa chịu trách nhiệm tổ chức và hướng dẫn quá trình xây dựng và phát triển các đề cương chi tiết học phần để phù hợp với mục tiêu, nội dung, tiêu chuẩn nhập học và nhu cầu của sinh viên và xã hội.

Cấu trúc Chương trình luôn được xem xét và cập nhật hàng năm để phù hợp với những thay đổi. Cứ sau 2 năm, bản mô tả chương trình đào tạo được xem xét và có thể có những thay đổi cho phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan.

**PHẦN 3. MÔ TẢ TÓM TẮT CÁC HỌC PHẦN**

## STM1005 - TRIẾT HỌC MÁC – LÊ NIN (MARXITS-LENINIST PHILOSOPHY)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: Không

Học phần gồm 3 chương, ngoài phần giới thiệu vấn đề chung của triết học, học phần chủ yếu cung cấp những kiến thức cơ bản về Triết học Mác-Lênin: điều kiện ra đời, khái niệm; vật chất và ý thức; các nguyên lý, quy luật, cặp phạm trù của phép biện chứng duy vật; Lý luận nhận thức; Học thuyết hình thái kinh tế - xã hội; giai cấp và đấu tranh giai cấp; nhà nước và cách mạng; tồn tại xã hội và ý thức xã hội; con người và vai trò sáng tạo lịch sử của quần chúng nhân dân.

## SMT1006 - KINH TẾ CHÍNH TRỊ MÁC – LÊ NIN (POLITICAL ECONOMICS OF MARXISM – LENINISM)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: SMT1005 - Triết học Mác – Lê Nin

Học phần được kết cấu thành 2 phần chính:

Một là, nghiên cứu các vấn đề kinh tế chính trị của phương thức sản xuất tư bản chủ nghĩa trong cả hai giai đoạn là tự do cạnh tranh và giai đoạn độc quyền.

Hai là, nghiên cứu các vấn đề về kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và các quan hệ lợi ích kinh tế ở Việt Nam; Công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam

## SMT1007 - CHỦ NGHĨA XÃ HỘI KHOA HỌC (SCIENTIFIC SOCIALISM)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: SMT1005 - Triết học Mác – Lê Nin

Học phần được kết cấu thành hai phần chính:

- Một là, nghiên cứu những vấn đề cốt lõi nhất về Chủ nghĩa xã hội khoa học, một trong ba bộ phận cấu thành chủ nghĩa Mác – Lê Nin.

- Hai là, nghiên cứu những vấn đề chính trị - xã hội của Việt Nam liên quan đến chủ nghĩa xã hội và con đường đi lên chủ nghĩa xã hội ở Việt Nam.

## SMT1008 - LỊCH SỬ ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM (HISTORY OF VIETNAMESE COMMUNIST PARTY)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: Không

Ngoài chương nhập môn và kết luận, học phần có 3 chương đề cập đến những tri thức khoa học về đối tượng, mục đích, nhiệm vụ, phương pháp nghiên cứu, học tập môn học Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam; Đảng Cộng sản Việt Nam ra đời và lãnh đạo đấu tranh giành chính quyền (1930-1945); Lãnh đạo hai cuộc kháng chiến, hoàn thành giải phóng dân tộc,

thống nhất đất nước (1945-1975); Lãnh đạo cả nước quá độ lên chủ nghĩa xã hội và tiến hành công cuộc đổi mới (1975-2018); Một số bài học lớn về sự lãnh đạo của Đảng. Qua đó, khẳng định những thành công, ưu điểm, nêu lên hạn chế, kinh nghiệm trong tiến trình lãnh đạo cách mạng của Đảng.

## SMT1004 - TƯ TƯỞNG HỒ CHÍ MINH (HO CHI MINH’S IDEOLOGY) Số tín chỉ: 2 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước: SMT1005** - **Triết học Mác – Lê Nin**

Tư tưởng Hồ Chí Minh là môn khoa học cung cấp những kiến thức cơ bản về tư tưởng của Chủ tịch Hồ Chí Minh với ý nghĩa là sự vận dụng sáng tạo lý luận chủ nghĩa **Mác – Lê Nin** vào điều kiện cụ thể Việt Nam, đồng thời là cơ sở lý luận trực tiếp trong việc hoạch định đường lối cách mạng Việt Nam từ 1930 đến nay. Học phần này giúp sinh viên hiểu được một cách tương đối đầy đủ và có hệ thống về bối cảnh lịch sử - xã hội, cơ sở hình thành, phát triển của tư tưởng Hồ Chí Minh; Các nội dung cơ bản của tư tưởng Hồ Chí Minh về: Vấn đề dân tộc và cách mạng giải phóng dân tộc; về CNXH; …. Trên cơ sở đó góp phần giúp sinh viên hình thành lập trường khoa học và cách mạng, kiên định con đường mà Chủ tịch Hồ Chí Minh và Đảng ta đã lựa chọn.

## LAW1001 - PHÁP LUẬT ĐẠI CƯƠNG (GENERAL LAW) Số tín chỉ: 2 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước: Không**

Học phần Pháp luật đại cương được thiết kế nhằm cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản nhất về Nhà nước và Pháp luật.

Nội dung cơ bản của học phần bao gồm: Những vấn đề lí luận cơ bản về nhà nước và pháp luật, Bộ máy nhà nước, Quy phạm pháp luật và Quan hệ pháp luật, Vi phạm pháp luật, Hệ thống pháp luật, Ý thức pháp luật, Pháp chế xã hội chủ nghĩa, Pháp luật về phòng chống tham nhũng.

## TOU1001 - GIAO TIẾP KINH DOANH (BUSINESS COMMUNICATION) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước: Không**

Học phần được thiết kế nhằm hướng đến

Thứ nhất: cung cấp những kiến thức nền tảng căn bản của nghệ thuật giao tiếp trong kinh doanh.

Thứ hai: cung cấp các nguyên tắc và hướng dẫn vận dụng các kỹ năng cơ bản của giao tiếp để người học có khả năng thực hành giao tiếp trong kinh doanh một cách hiệu quả, có đạo đức và đúng pháp luật.

Thứ ba: cung cấp các nguyên tắc và hướng dẫn vận dụng các kỹ năng giao tiếp trong môi trường làm việc: từ khi phỏng vấn cho đến khi hoà nhập vào môi trường làm việc

Học phần gồm 8 chương. Mỗi một chương đều có đầy đủ các phần: Mục tiêu chương, nội dung chương, tình huống thực tế, bài tập tình huống, tóm tắt chương và câu hỏi ôn tập.

**3.8. MGT1001 - KINH TẾ VI MÔ (MICROECONOMICS)**

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước: Không**

Môn học này phân tích hành vi của các tác nhân kinh tế khi tham gia vào thị trường. Người học sẽ nghiên cứu cầu thị trường và hành vi của người tiêu dùng; cung thị trường và hành vi của người bán cùng với các quyết định về giá và sản lượng sản xuất khi doanh nghiệp tham gia trong các hình thái thị trường với mức độ cạnh tranh khác nhau. Môn học cũng phân tích hành vi can thiệp của nhà nước vào thị trường và sự ảnh hưởng của những can thiệp này lên người mua, người bán cũng như tổng thể thị trường.

## 3.9. ECO1001 - KINH TẾ VĨ MÔ (MACROECONOMICS) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần học trước: Không**

Học phần Kinh tế học vĩ mô cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về sự vận hành của nền kinh tế thị trường trong môi trường toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, giúp sinh viên hiểu được các biến số vĩ mô chủ yếu, cơ chế hoạt động của các thị trường, cách thức xã hội sử dụng các nguồn lực khan hiếm trong quá trình sản xuất và phân phối nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của con người; từ đó có thể lý giải về các biến động kinh tế cũng như tác động của các chính sách của chính phủ đối với nền kinh tế.

## 3.10. MGT1002 - QUẢN TRỊ HỌC (MANAGEMENT) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước: Không**

Nhà quản trị ở bất kỳ tổ chức nào (kinh doanh, phi kinh doanh) và ở bất cứ lĩnh vực chức năng nào (nguồn nhân lực, sản xuất, tài chính, marketing…) đều thực thi hoạt động quản trị thông qua tiến trình, bao gồm: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra*.* Học phần này cung cấp kiến thức để người học hiểu rõ công việc nhà quản trị thực hiện tiến trình quản trị để đạt mục tiêu một cách hữu hiệu và hiệu quả trong bối cảnh môi trường mà nó hoạt động.

##  3.11. ENG-ELE 1 - ENGLISH ELEMENTARY 1

##  Số tín chỉ: 3 tín chỉ

 **Học phần điều kiện học trước:** Không

## Học phần này được thiết kế tích hợp giữa 4 kỹ năng: Nghe, Nói, Đọc, Viết và các bài tập Ngữ pháp, Từ vựng, Luyện âm. Nội dung học phần được trình bày trong 5 bài học (5 units), mỗi unit gồm các bài học nhỏ (lessons) về các kỹ năng sử dụng từ vựng và nghe hiểu (với các dạng bài tập trắc nghiệm, hoàn thành câu/ sơ đồ/ bảng biểu); kĩ năng đọc hiểu (với các dạng trắc nghiệm, nối thông tin, trả lời ngắn, hoàn thành sơ đồ); kỹ năng thảo luận, trình bày quan điểm cá nhân trong những tình huống cụ thể; kĩ năng viết (với các bài tập ngữ pháp và viết như hoàn thành câu, viết câu, viết đoạn văn ngắn về cá nhân, viết quảng cáo ngắn, viết email ngắn, mô tả một địa điểm ưa thích, viết các chỉ dẫn, hướng dẫn…) ở mức độ bậc 1 trong cấp độ sơ cấp. Sau mỗi bài học, sinh viên được luyện tập, thực hành với các tài liệu cho hình thức học trực tiếp và nguồn tài nguyên thực hành trực tuyến. Học phần này giúp sinh viên có thể hiểu, sử dụng các cấu trúc quen thuộc thường nhật, các từ ngữ cơ bản đáp ứng nhu cầu giao tiếp cụ thể. Sinh viên có thể tự giới thiệu bản thân và người khác; có thể trả lời thông tin về bản thân như nơi sinh sống, gia đình và bạn bè. Sinh viên có thể giao tiếp đơn giản nếu người đối thoại nói chậm, rõ ràng.

 **3.12. ENG-ELE 2 - ENGLISH ELEMENTARY 2**

 **Số tín chỉ: 4 tín chỉ**

 **Học phần điều kiện học trước:** ENG-ELE 1 - English elementary 1

Học phần này được thiết kế tích hợp giữa 4 kỹ năng: Nghe, Nói, Đọc, Viết và các bài tập Ngữ pháp, Từ vựng, Luyện âm. Nội dung học phần được trình bày trong 6 bài học (6 units), mỗi unit gồm các bài học về các kỹ năng sử dụng từ vựng; kĩ năng nghe hiểu (nghe hiểu được các câu và cấu trúc được sử dụng thường xuyên liên quan đến nhu cầu giao tiếp cơ bản với các dạng bài tập trắc nghiệm, hoàn thành câu/ sơ đồ/ bảng biểu); kĩ năng đọc hiểu (đọc hiểu được các câu và cấu trúc được sử dụng thường xuyên liên quan đến nhu cầu giao tiếp cơ bản với dạng bài tập trắc nghiệm, nối thông tin, trả lời ngắn); kỹ năng nói (rao đổi thông tin về những chủ đề đơn giản, quen thuộc hằng ngày, mô tả đơn giản về bản thân, môi trường xung quanh và những vấn đề thuộc nhu cầu thiết yếu); kĩ năng viết (với các dạng bài tập ngữ pháp và viết (hoàn thành câu, viết câu, viết đoạn văn ngắn về gia đình, điều kiện sống, ghi chú, email, một tin nhắn cảm ơn, biết cách viết một blog cá nhân về du lịch, tin nhắn qua mạng, bình luận về một số chủ đề: học tập, giải trí, ngoại hình, thời trang…) Sau mỗi bài học, sinh viên được luyện tập, thực hành với các tài liệu cho hình thức học trực tiếp và nguồn tài nguyên thực hành trực tuyến

 **3.13. ENGLISH COMMUNICATION 1**

 **Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước: ENG-ELE 2 - ENGLISH ELEMENTARY 2**

Môn học này tích hợp các kỹ năng Nghe Nói Đọc tiếng Anh nhằm cung cấp cho người học cơ hội phát triển năng lực tiếng Anh ở trình độ B1 theo khung chuẩn năng lực ngoại ngữ của Châu Âu. Giáo trình chính sử dụng cho môn học có nguồn ngữ liệu xác thực, đa dạng về chủ đề và bao gồm nhiều hoạt động giao tiếp phong phú. Do vậy, sinh viên được trang bị nhiều phương tiện ngôn ngữ tiếng Anh để giao tiếp, diễn đạt ý tưởng ở nhiều chủ đề khác nhau và nâng cao kỹ năng hợp tác, tư duy sáng tạo. Đặc biệt, môn học này còn tập trung giúp người học biết cách sử dụng và luyện tập thuần thục các kỹ thuật, chiến lược cơ bản trong kỹ năng thuyết trình. Nhờ vậy, người học có thể phát triển sự tự tin và lưu loát diễn đạt ý tưởng của mình trước đám đông..

 **3.14. ENGLISH COMMUNICATION 2 Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** English Communication 1

Học phần này tích hợp các kỹ năng Nghe, Nói, Đọc, Viết tiếng Anh nhằm trang bị cho người học nền tảng và kĩ năng ngôn ngữ ở trình độ B1 theo khung chuẩn năng lực ngoại ngữ của châu Âu. Trong đó, dựa vào các nguồn tư liệu hiện đại và sát với tình hình kinh tế - xã hội, sinh viên sẽ xây dựng được năng lực ngôn ngữ và phát triển những kĩ năng ngôn ngữ được ứng dụng trong các tình huống xã hội thực tế để đưa ra ý kiến cá nhân cũng như phát triển khả năng biện luận. Bên cạnh đó, kĩ năng thuyết trình cũng được bổ sung vào học phần này nhằm giúp sinh viên có thể tự tin trình bày ý tưởng của mình một cách lưu loát bằng tiếng Anh

 **3.15. ENGLISH COMPOSITION B1 Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** English Communication 1

Học phần gồm 11 đơn vị bài học được xây dựng với thời lượng 2 tiết/1đơn vị bài học nhằm mục đích giúp người học hệ thống lại các dạng bài tập thường gặp trong một bài thi Viết cấp độ B1 khung Châu Âu. Mỗi đơn vị bài học gồm phần hướng dẫn kỹ thuật làm bài kèm các bài tập thực hành, củng cố tại lớp và phần đề xuất tài liệu tự học thêm ngoài giờ học ở lớp.

## 3.16. HRM2001 - HÀNH VI TỔ CHỨC (ORGANIZATIONAL BEHAVIOR) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước: MGT1002 - Quản trị học**

Học phần Hành vi tổ chức được thiết kế 8 chương; Ngoài chương tổng quan, chương 2

đến chương 4 đề cập đến hành vi của cá nhân trong tổ chức gồm thái độ, sự thoả mãn trong công việc, tính cách và giá trị, nhận thức và việc ra quyết định của cá nhân; Chương 5 xem xét vấn đề động lực và tạo động lực; Chương 6 bàn đến nhóm và hành vi cá nhân trong nhóm; Chương 7 và 8 bàn về giao tiếp trong tổ chức và văn hóa tổ chức.

Học phần thiết kế nhằm giúp người học: nhận biết và phát hiện được hành vi của cá nhân, hành vi nhóm; Biết sử dụng các kiến thức đã học để đánh giá đặc điểm, quản lý các hành vi của bản thân; Xây dựng mối quan hệ như gắn kết, tạo động cơ, đồng cảm, chia sẻ trong nhóm qua đó tạo dựng các mối quan hệ của bản thân với đồng nghiệp, các nhà quản lý, cấp dưới và với khách hàng; Tham gia tích cực và hiệu quả vào hoạt động của tổ chức, có khả năng xử lý các mối quan hệ trong tổ chức một cách chuyên nghiệp, tôn trọng người khác và ra quyết định phù hợp với đạo lý.

**3.17. MIS2002 - HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS)**

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: MGT1002 - Quản trị học

Học phần trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về hệ thống thông tin, các loại hệ thống thông tin trong doanh nghiệp; các phương pháp xây dựng và quy trình triển khai dự án phát triển hệ thống thông tin trong doanh nghiệp. Qua đó, giúp sinh viên nhận thức được bản chất, vai trò, giá trị của hệ thống thông tin trong việc quản lý quy trình kinh doanh và hỗ trợ ra quyết định cho doanh nghiệp trong thời đại công nghệ 4.0.

**3.18. IBS2001 - KINH DOANH QUỐC TẾ (INTERNATIONAL BUSINESS)**

 **Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước: MGT2002 - Nhập môn Kinh doanh**

Các nhà quản lý và doanh nghiệp khi kinh doanh quốc tế sẽ đối mặt với sự khác biệt về kinh tế chính trị và văn hóa. Ngoài ra, hoạt động kinh doanh quốc tế sẽ đối mặt với chính sách phân biệt đối xử giữa doanh nghiệp trong nước và doanh nghiệp nước ngoài của nước sở tại trong thương mại và đầu tư. Môn học này sẽ cung cấp cho người học kiến thức về sự khác biệt giữa các quốc gia, động cơ và nội dung của các chính sách thương mại và đầu tư quốc tế và cách thức mà các doanh nghiệp giải quyết các cơ hội và thách thức này.

**3.19. MKT2001 - MARKETING CĂN BẢN (PRINCIPLES OF MARKETING)**

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước: Không**

Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức nền tảng về marketing và các nguyên lý thực hành marketing trong môi trường kinh doanh hiện đại. Môn học tập trung vào một số vấn đề căn bản của marketing gồm:

Khái niệm marketing và các khái niệm liên quan nhu cầu khách hàng, thị trường

Phân tích cơ hội thị trường: môi trường marketing, phân tích cạnh tranh, phân tích thị trường, nhu cầu và hành vi khách hàng. Các hoạt động marketing trong doanh nghiệp: chiến lược marketing, phát triển sản phẩm, định giá, phân phối, bán hàng, quảng cáo và khuyến mãi.

 **3.20. MGT2002 - NHẬP MÔN KINH DOANH (INTRODUCTION TO BUSINESS)**

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: MGT1002 - Quản trị học

Nhập môn kinh doanh là học phần được xây dựng nhằm cung cấp cho người học những khái niệm, nội dung cơ bản về cách thức hình thành và quản lý một doanh nghiệp. Đối với sinh viên thuộc các ngành kinh doanh, học phần nhập môn kinh doanh cung cấp những khái niệm cơ bản đầu tiên, tạo nền tảng kiến thức để sinh viên tiếp tục học các môn học về quản trị và kinh doanh chuyên sâu. Đối với sinh viên không thuộc các ngành kinh doanh, học phần nhập môn kinh doanh cung cấp cho sinh viên các kiến thức nền tảng cơ bản về kinh doanh, để cho dù tốt nghiệp bất cứ ngành nào, lĩnh vực nào, người học cũng có đủ kiến thức cơ bản để khởi nghiệp và quản lý một tổ chức kinh doanh nhỏ.

**3.21. ACC1001 - NHẬP MÔN KẾ TOÁN (INTRODUCTION TO ACCOUNTING)**

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: MGT1001 - Kinh tế vi mô

Kế toán nhằm cung cấp thông tin tài chính phục vụ cho việc ra quyết định của tổ chức. Hiểu biết và áp dụng những kiến thức căn bản của kế toán tổ chức không chỉ có ý nghĩa đối với người học mà cho các bên có liên quan. Học phần này cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về ghi nhận và trình bày thông tin kế toán. Học phần nhấn mạnh đến các bước cơ bản của quy trình kế toán, từ nhận diện và ghi nhận giao dịch kinh doanh đến tổng hợp và báo cáo thông tin trong báo cáo tài chính.

## 3.22. STA2002 - THỐNG KÊ KINH DOANH VÀ KINH TẾ (STATISTICS FOR BUSINESS AND ECONOMICS)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: Không

Học phần cung cấp một cách có hệ thống kiến thức và kỹ năng về việc ứng dụng các phương pháp thống kê nhằm thu thập, tổ chức, trình bày, phân tích và diễn giải dữ liệu về các hiện tượng kinh tế và kinh doanh. Các chủ đề của học phần bao gồm: giới thiệu các ứng dụng của thống kê và các thuật ngữ chuyên môn; mô tả dữ liệu chéo; biến ngẫu nhiên và phân phối xác suất của biến ngẫu nhiên; lấy mẫu và ước lượng các tham số của tổng thể từ dữ liệu mẫu; kiểm định các giả thuyết về tổng thể; phân tích mối liên hệ giữa các hiện tượng, phân tích dữ liệu thời gian và dự đoán, phương pháp tính các chỉ số, phân tích phương sai trên các mô hình thiết kế thực nghiệm.

 **3.23. TOU3008 - CHIẾN LƯỢC KINH DOANH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN (STRATEGY IN HOSPITALITY AND TOURISM)**

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** TOU3009 - Quản trị tài chính du lịch và khách sạn.

TOU3002 - Quản trị cung ứng dịch vụ.

Học phần được thiết kế nhằm hướng đến:

* Cung cấp cho sinh viên những kiến thức về chiến lược và quản trị chiến lược kinh doanh trong du lịch và khách sạn, các nội dung chiến lược ở các cấp quản trị.
* Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng tư duy chiến lược trong môi trường hội nhập và thay đổi mạnh mẽ của doanh nghiệp du lịch - khách sạn.
* Trang bị cho sinh viên kỹ thuật phân tích môi trường kinh doanh chiến lược trong du lịch và khách sạn.
* Trang bị cho sinh viên kỹ thuật xây dựng các phương án và lựa chọn phương án chiến lược cho doanh nghiệp du lịch – khách sạn.
* Nhận thức đầy đủ về một môi trường toàn cầu và thay đổi nhanh chóng của du lịch. Học phần gồm 7 chương. Mỗi một chương đều có đầy đủ các phần: Mục tiêu chương,

nội dung chương, tình huống thực tế, bài tập tình huống, tóm tắt chương và câu hỏi ôn tập.

**3.24. TOU3004 - LÃNH ĐẠO NHÓM TRONG DOANH NGHIỆP DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN (SUPERVISION IN THE HOSPITALITY INDUSTRY)**

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** TOU3001 - Tổng quan du lịch Học phần được thiết kế nhằm hướng đến:

Thứ nhất, cung cấp cho sinh viên những kiến thức về vai trò, vị trí, trách nhiệm của Lãnh đạo nhóm cũng như kiến thức để phát triển một cách chuyên nghiệp vai trò của Người lãnh đạo nhóm trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn.

Thứ hai, rèn luyện cho sinh viên cách thức tổ chức thực hiện các chức năng của Lãnh

đạo nhóm trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn.

Thứ ba, trang bị cho sinh viên kỹ năng sử dụng các công cụ xử lý các công việc của một Lãnh đạo nhóm trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn.

Thứ tư, giúp cho sinh viên ý thức về mốc ban đầu phải phấn đấu sau khi tốt nghiệp và có thái độ làm việc tốt chức danh này để đạt vị trí lãnh đạo cao hơn.

Học phần gồm 8 chương. Mỗi một chương đều có đầy đủ các phần: Mục tiêu chương, nội dung chương, tình huống thực tế, bài tập tình huống, tóm tắt chương và câu hỏi ôn tập.

## 3.25. TOU3002 - QUẢN TRỊ CUNG ỨNG DỊCH VỤ (SERVICE OPERATION MANAGEMENT)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** MGT1002 - Quản trị học

Học phần được xây dựng nhằm:

Thứ nhất, cung cấp những kiến thức nền tảng về dịch vụ và đặc thù của dịch vụ.

Thứ hai, cung cấp các nguyên tắc và nội dung cơ bản về các khía cạnh quản trị khác nhau của quá trình tổ chức cung ứng dịch vụ.

Thứ ba, hướng dẫn vận dụng linh hoạt các nguyên lý quản trị vào bối cảnh hoạt động khác nhau tại các tổ chức dịch vụ.

Học phần gồm 7 chương. Hai chương đầu cung cấp cho người học những hiểu biết cơ bản về dịch vụ và hệ thống cung ứng dịch vụ. Năm chương tiếp theo sẽ đề cập đến các khía cạnh khác nhau trong tổ chức quá trình sản xuất và cung ứng dịch vụ.

## 3.26. TOU3009 - QUẢN TRỊ TÀI CHÍNH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN (HOSPITALITY FINANCIAL MANAGEMENT)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** ACC1001 - Nhập môn Kế toán

Học phần này được xây dựng nhằm:

Cung cấp cho sinh viên những kiến thức về quản trị tài chính trong các doanh nghiệp ngành du lịch.

Trang bị cho sinh viên kiến thức để hiểu và phân tích được báo cáo tài chính với các nội dung như phân tích các chỉ số, vốn lưu động ngân sách, đánh giá dự án đầu tư và các nội dung liên quan đến giá trị thời gian của tiền tệ.

## 3.27. TOU3001 - TỔNG QUAN DU LỊCH (AN INTRODUCTION TO TOURISM)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** MGT1002- Quản trị học

Học phần được thiết kế hướng đến việc giúp cho người học nắm vững các đặc thù của kinh doanh du lịch, nhờ đó hiểu và vận dụng được các kiến thức từ khối các học phần cơ bản vào các môn chuyên ngành du lịch và khách sạn. Cụ thể:

Thứ nhất, hiểu rõ bản chất, đặc điểm, cấu trúc của ngành du lịch và những xu hướng phát triển du lịch Việt Nam và thế giới.

Thứ hai, đánh giá được những tác động cả tích cực và tiêu cực của phát triển du lịch

đến các mặt kinh tế - xã hội - môi trường của địa phương.

Thứ ba, phân tích được các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi của du khách và doanh nghiệp du lịch trong việc hình thành và phát triển một điểm đến du lịch.

Thứ tư, hiểu được vai trò và hoạt động của chính phủ trong quản lý phát triển du lịch Thứ năm, vận dụng các kiến thức của học phần để đề xuất các giải pháp phát triển du

lịch bền vững cho một điểm đến du lịch

**3.28. HÀNH VI KHÁCH DU LỊCH (CONSUMER BEHAVIOR IN TOURISM)**

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước: MKT2001 Marketing căn bản**

Học phần Hành vi khách du lịch trang bị cho người học kiến thức cơ bản về các lý thuyết hành vi người tiêu dùng và nhấn mạnh vào lĩnh vực du lịch. Cụ thể, học phần sẽ giới thiệu với người học những khái niệm nền tảng về tâm lý người tiêu dùng du lịch, các mô hình hành vi tiêu dùng du lịch. Học phần cũng trình bày với người học quá trình ra quyết định của khách du lịch, trong đó quan trọng nhất là quá trình tìm kiếm thông tin, ứng dụng của nó trong các hoạt động marketing cho doanh nghiệp du lịch. Học phần cũng giúp người học nắm được các khái niệm cơ bản và phương pháp đo lường sự kỳ vọng, cảm nhận và sự hài lòng. Cuối cùng, học phần giới thiệu các kết quả nghiên cứu về hành vi khách du lịch của các thị trường khách đến từ các nước châu Âu, Mỹ, Đông Á và sự khác biệt văn hoá trong hành vi khách du lịch giữa các quốc gia.

## 3.29. ACC2002 - KẾ TOÁN QUẢN TRỊ (MANAGEMENT ACCOUNTING) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước:** ACC1001 Nhập môn kế toán

Học phần giúp người học hiểu sâu sắc bản chất, chức năng, nội dung và phương pháp của kế toán quản trị. Cụ thể học phần cung cấp các nội dung về các cách phân loại chi phí, các phương pháp tính giá, lập dự toán và kiểm soát chi phí, phân tích chi phí trong quan hệ với sản lượng và lợi nhuận, và phân tích thông tin thích hợp hỗ trợ cho việc ra quyết định của nhà quản trị.

## 3.30. MGT3011 - KHỞI SỰ KINH DOANH (ENTREPREUNSHIP) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước: MGT2002-Nhập môn kinh doanh**

Tinh thần đổi mới sáng tạo, năng lực tìm kiếm và triển khai cơ hội kinh doanh mới đó là những năng lực mà một nhà quản trị, một người kinh doanh trong mọi lĩnh vực cần phải có. Khởi sự kinh doanh không đơn thuần là khởi nghiệp một đơn vị kinh doanh mới, mà đó là quá trình liên tục tìm kiếm và triển khai ý tưởng kinh doanh mới, trong suốt thời gian tồn tại của một tổ chức kinh doanh. Môn học này cung cấp những kiến thức cơ bản về **Tinh thần kinh doanh**, **Tiến trình khởi nghiệp** và cách thức xây dựng **Mô hình kinh doanh**

## 3.31. IBS3007 - QUẢN TRỊ ĐA VĂN HÓA (CROSS-CULTURAL MANAGEMENT)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** MGT2002 - Nhập môn kinh doanh

Học phần trang bị cho người học những hiểu biết về văn hóa, các khía cạnh đo lường văn hóa, văn hóa tổ chức, những sự khác biệt về văn hóa và ảnh hưởng đa chiều của nó đến các giải pháp và quyết định của nhà quản trị trong môi trường đa văn hóa. Học phần giúp người học nhận ra những thách thức và cơ hội liên quan đến quản trị trong môi trường toàn cầu; xem xét và thảo luận các chủ đề và những tình huống mà nhà quản trị phải đối mặt trên nhiều phương diện như truyền thông, đàm phán và ra quyết định, hành vi tổ chức, quản trị nguồn nhân lực, marketing, đạo đức và trách nhiệm xã hội... trong khung cảnh đa văn hóa.

## 3.32. TOU3048 - QUẢN TRỊ ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH (TOURISM DESTINATION MANAGEMENT)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** TOU3001 - Tổng quan du lịch

Thứ nhất, giới thiệu những kiến thức cơ bản về quản trị, lên kế hoạch, nghiên cứu, xây dựng các mối quan hệ đối tác, xây dựng các mối quan hệ với các bên hữu quan và quản lý khách du lịch tại điểm đến du lịch.

Thứ hai, cung cấp cho người học kỹ năng vận dụng lý thuyết về du lịch và quản trị điểm đến du lịch để có thể xây dựng chiến lược phát triển du lịch và đề xuất ý tưởng thực hiện các vai trò của quản trị điểm đến tại điểm đến du lịch mà người học đã trải nghiệm hoặc đã tìm hiểu.

Thứ ba, tạo cơ hội cho người học rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm và ra quyết định, cũng như ý thức trách nhiệm xã hội đối với việc phát triển du lịch

## 3.33.\_\_\_\_\_\_- TƯ DUY THIẾT KẾ VÀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG (DESIGN THINKING AND CUSTOMER EXPERIENCE)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước: MKT2001-**Marketing căn bản

Mô tả được các khái niệm và lý thuyết liên quan đến tư duy thiết kế, marketing trải nghiệm và quản trị trải nghiệm khách hàng.

Giải thích được bộ công cụ tư duy thiết kế dành cho nhà quản trị và từng giai đoạn trong quy trình tư duy thiết kế.

Ứng dụng được các nguyên lý của tư duy thiết kế để xây dựng hệ thống quản trị trải nghiệm khách hàng.

## 3.34. TOU3032 VĂN HÓA VIỆT NAM (VIETNAMESE CULTURE)

## Số tín chỉ: 2 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước:** Không

Học phần cung cấp cho sinh viên một hệ thống các kiến thức về văn hóa học, về tiến trình phát triển của văn hóa Việt Nam và các thành tố cơ bản của văn hóa Việt Nam.

Theo đó, học phần được giúp sinh viên hiểu rõ hơn các giá trị văn hóa vật chất và tinh thần tiềm ẩn trong hệ thống di tích lịch sử văn hóa Việt Nam để phát huy trong hoạt động kinh doanh du lịch.

Đồng thời, thông qua những hoạt động học tập, học phần cũng giúp sinh viên hình thành tâm thế học tập tích cực...

**3.35. HOS3013 - KIỂM SOÁT CHI PHÍ TRONG KHÁCH SẠN (COST CONTROL IN THE HOTEL)**

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước: HOS3002 -** Nhập môn kinh doanh lưu trú

Giới thiệu những kiến thức về chi phí, quản trị chi phí, về kiểm soát nội bộ, thu mua, kiểm soát các chi phí trong khách sạn. Đặc biệt là kiểm soát chi phí đồ ăn, thức uống và nhân công, đó là những chi phí dễ gây ra những thất thoát đối với khách sạn.

Cung cấp cho người học những kỹ năng vận dụng lý thuyết để có thể thực hành những tình huống trên lý thuyết và cả trong thực tế đối với: kiểm soát nội bộ khách sạn; kiểm soát chi phí ở các mảng: thu mua, cung cấp dịch vụ đồ ăn và thức uống và trong khách sạn.

## 3.36. HOS KIẾN TẬP NGHỀ NGHIỆP (OCCUPATIONAL INTERNSHIP)

##  Số tín chỉ: 3 tín chỉ

## Học phần điều kiện học trước: Nghiệp vụ lễ tân, Nghiệp vụ buồng, Nghiệp vụ nhà hàng

Rèn luyện cho sinh viên thực hiện các công việc của một nhân viên của một trong các bộ phận: tiền sảnh, nhà hàng, buồng phòng trong một khách sạn, nhà hàng đạt chuẩn từ 3 sao trở lên hoặc các cơ sở lưu trú du lịch khác tương đương.

## 3.37. HOS3001 MARKETING DỊCH VỤ (MARKETING SERVICE) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước:** MKT2001 **-** Marketing căn bản

Học phần Marketing dịch vụ nhằm:

Thứ nhất, trang bị cho người học các kiến thức và kỹ năng cơ bản về các hoạt động Marketing trong lĩnh vực dịch vụ.

Thứ hai, giúp người học có thể vận dụng các kiến thức về Marketing dịch vụ vào việc xây dựng và triển khai các chiến lược, chính sách Marketing cho một doanh nghiệp dịch vụ cụ thể-thực tế và giả định.

Thứ ba, tạo điều kiện cho người học rèn luyện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ra quyết định, kỹ năng hợp tác, kỹ năng quản lý thời gian và thái độ làm việc chuyên nghiệp thông qua các hoạt động học tập trên lớp và ngoài lớp.

## 3.38.\_\_\_\_\_\_ NGHIỆP VỤ BUỒNG (OCCUPATIONAL SKILLS IN HOUSEKEEPING)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** HOS3002- Nhập môn kinh doanh lưu trú

Rèn luyện các kỹ năng nghề buồng phòng trong khách sạn để sinh viên sẵn sàng tham gia vào nghề.

**3.39. \_\_\_\_\_\_\_NGHIỆP VỤ LỄ TÂN (OCCUPATIONAL SKILLS IN RECEPTION)**

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** HOS3002 - Nhập môn kinh doanh lưu trú

Học phần này được xây dựng nhằm:

Thứ nhất, hướng dẫn sinh viên thực hành các quy trình công việc của một lễ tân khách sạn theo chuẩn 3-5 sao và thực hành các kỹ năng về tiếng Anh, giao tiếp với khách, và các kỹ năng mềm khác.

Thứ hai, hướng dẫn sinh viên sử dụng thành thạo phần mềm quản lý khách sạn – SMILE ở chức năng lễ tân.

Thứ ba, trang bị cho sinh viên khả năng xử lý tình huống và giải quyết các sự cố hay xảy ra trong nghiệp vụ lễ tân.

Thứ tư, hình thành cho sinh viên một tác phong làm việc chuyên nghiệp, chuẩn mực của một nhân viên lễ tân trước khi bước vào môi trường thực tế.

## 3.40.\_\_\_\_\_\_\_NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG (OCCUPATIONAL SKILLS IN RESTAURANT)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** HOS3002- Nhập môn kinh doanh lưu trú

Rèn luyện các kỹ năng nghề nhà hàng để sinh viên sẵn sàng tham gia vào nghề.

**3.41. HOS3002 NHẬP MÔN KINH DOANH LƯU TRÚ (INTRODUCTION TO HOSPITALITY)**

## Số tín chỉ: 2 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước:** TOU3001 – Tổng quan du lịch

Học phần này được xây dựng nhằm:

Thứ nhất, cung cấp những kiến thức chung về ngành kinh doanh lưu trú du lịch, bao gồm xu hướng phát triển; đặc điểm kinh doanh; các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của ngành cũng như công tác quản lý Nhà nước về ngành lưu trú.

Thứ hai, cung cấp những kiến thức về đặc trưng của các loại cơ sở lưu trú (CSLT); về sản phẩm; về công tác tổ chức của CSLT du lịch.

## 3.42. PHÁP LUẬT TRONG DU LỊCH (LAW ON TOURISM)

## Số tín chỉ: 2 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước:** LAW1001-Pháp luật đại cương

Học phần giúp người học nắm bắt được những kiến thức lý luận, cũng như các quy

định pháp lý về kinh doanh du lịch và quản lý nhà nước về du lịch. Bên cạnh đó, học phần

cũng giúp người học có thể vận dụng các kiến thức đã học để giải quyết được các tình huống liên quan đến hoạt động du lịch trong thực tế.

## 3.43. HOS3005 - QUẢN TRỊ KHU VỰC HẬU CẦN TRONG KHÁCH SẠN (HOSPITALITY BACK-OFFICE MANAGEMENT)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** HOS3002- Nhập môn kinh doanh lưu trú

Học phần này được xây dựng nhằm:

Thứ nhất, cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản lý khu vực hậu cần của khách sạn theo xu hướng phát triển bền vững.

Thứ hai, cung cấp cho sinh viên những kiến thức và cách thức thiết kế và bảo trì các hệ thống mang tính hỗ trợ hoạt động cung ứng dịch vụ trong khách sạn sao cho đảm bảo việc cung ứng dịch vụ cho khách hàng được trọn vẹn, đồng thời đảm bảo hiệu quả chi phí cho khách sạn.

Thứ ba, học phần cũng tạo điều kiện cho người học rèn luyện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ra quyết định, kỹ năng hợp tác, kỹ năng quản lý thời gian và thái độ làm việc chuyên nghiệp thông qua các hoạt động học tập trên lớp và ngoài lớp.

## 3.44. \_\_\_\_\_\_ QUẢN TRỊ KHU VỰC PHÒNG NGỦ (HOUSEKEEPING MANAGEMENT)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** HOS3002- Nhập môn kinh doanh lưu trú

Mục đích học phần: Cung cấp kiến thức và rèn luyện cho sinh viên các kỹ năng tổ chức và quản lý hoạt động của bộ phận buồng phòng trong một khách sạn đạt chuẩn 3 sao trở lên hoặc trong một cơ sở lưu trú du lịch có cấp hạng tương đương.

## 3.45. HOS3005 - QUẢN TRỊ KHU VỰC TIỀN SẢNH (HOTEL FRONT OFFICE MANAGEMENT)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** HOS3002- Nhập môn kinh doanh lưu trú

Học phần này được xây dựng nhằm:

Thứ nhất, cung cấp cho sinh viên những kiến thức tổng quan về quản trị tiền sảnh và các vị trí làm việc trong bộ phận tiền sảnh của các khách sạn từ 3\* trở lên.

Thứ hai, trang bị cho sinh viên khả năng ứng dụng một cách linh hoạt các kiến thức vào các vị trí cụ thể để ứng xử với những tình huống khác nhau trong quá trình làm việc và đáp ứng các nhu cầu của khách tại bộ phận tiền sảnh.

Thứ ba, trang bị cho người học khả năng phân tích, đánh giá các hoạt động của bộ phận một cách chính xác và điều hành các hoạt động của bộ phận này với tư cách là nhà quản trị.

## 3.46. \_\_\_\_\_\_\_\_QUẢN TRỊ KINH DOANH NHÀ HÀNG (RESTAURANT MANAGEMENT)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** TOU3001 - **Tổng quan du lịch**

Môn học cung cấp cho người học kiến thức và rèn luyện kỹ năng quản trị một nhà hàng, cụ thể:

* Phân tích các đặc điểm kinh doanh nhà hàng, làm cơ sở cho việc ra các quyết định quản trị nhà hàng;
* Cung cấp kiến thức và rèn luyện các kỹ năng quản trị nhà hàng: hoạch định; tổ chức; lãnh đạo; kiểm tra, đánh giá;
* Phân tích, đánh giá kết quả kinh doanh và ra các các quyết định mở cửa, đóng cửa kinh doanh nhà hàng.

## 3.47. TOU3026 QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DU LỊCH (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THE TOURISM INDUSTRY)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: Không

Học phần này được xây dựng nhằm:

* Thứ nhất, trang bị cho sinh viên những kiến thức nền tảng về quản lý con người hiệu quả trong các doanh nghiệp hay tổ chức du lịch.
* Thứ hai, cung cấp cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công tác quản trị nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch như tuyển dụng, chiêu mộ, đào tạo, phát triển, đánh giá nguồn nhân lực.
* Thứ ba, tăng cường cho sinh viên những kinh nghiệm thực tế trong công tác quản trị nhân sự cho các doanh nghiệp du lịch.

## 3.48. ENG3002 - TIẾNG ANH DU LỊCH (ENGLISH FOR TOURISM) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước: English Composition B1**

“Tiếng Anh du lịch” là một khóa học được thiết kế dựa trên các nội dung liên quan đến lĩnh vực du lịch và khách sạn như việc quảng bá và bán các sản phẩm du lịch. Khóa học cung cấp cho sinh viên tiếng Anh cần thiết để giao tiếp trực tiếp với khách du lịch và tiếng Anh cần thiết để thảo luận về các vấn đề du lịch ở cấp độ quản lý cơ bản. Các kỹ năng ngôn ngữ được tích hợp trong mỗi đơn vị bài học giúp sinh viên có cơ hội thực hành giao tiếp các tình huống thực tế trong ngành du lịch và khách sạn. Ngoài ra, sinh viên tiếp cận được nhiều loại văn bản và từ vựng tiếng Anh liên quan đến chuyên ngành bao gồm các khái niệm cơ bản mà họ đã và đang học ở các môn chuyên ngành du lịch và khách sạn khác.

**3.49. HOS3009 ỨNG DỤNG PHẦN MỀM TRONG KHÁCH SẠN (SOFTWARE APPLICATION IN HOTEL)**

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** TOU3001 - Tổng quan du lịch

Học phần ứng dụng phần mềm trong khách sạn cung cấp cho người học các kiến thức về các phần mềm quản lý khách sạn và rèn luyện kỹ năng sử dụng phần mềm Smile trong hoạt động phục vụ khách và quản lý khách sạn. Cụ thể, môn học sẽ:

* Rèn luyện kỹ năng sử dụng phần mềm Smile trong các bộ phận dịch vụ: tiền sảnh, nhà hàng, buồng phòng, các bộ phận dịch vụ bổ sung.
* Rèn luyện kỹ năng lập báo cáo tình hình kinh doanh của khách sạn, phân tích dữ liệu để nhà quản lý đưa ra các quyết định quản lý tương ứng.

## 3.50. HOS3010 AN NINH VÀ AN TOÀN TRONG KHÁCH SẠN (HOSPITALITY SECURITY AND SAFETY)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** HOS3002- Nhập môn Kinh doanh lưu trú Học phần này được xây dựng nhằm:

Thứ nhất, cung cấp cho sinh viên một sự hiểu biết tổng quan về khái niệm và tầm quan trọng của công tác an ninh và an toàn trong khách sạn.

Thứ hai, trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cần thiết để tham gia và xử lý các vấn đề an toàn và sức khỏe, các quy trình ứng phó khẩn cấp và kiểm soát rủi ro để đảm bảo an ninh và an toàn cho khách và khách sạn.

## 3.51. HOS3011 - HIỂU BIẾT VỀ NGÀNH SPA (INTRODUCTION TO SPA INDUSTRY)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** HOS3002 – **Nhập môn Kinh doanh Lưu trú**

Học phần được xây dựng nhằm hướng đến:

Thứ nhất, cung cấp các kiến thức và kỹ năng cơ bản về các hoạt động của ngành spa.

Thứ hai, cung cấp các vấn đề cơ bản về Spa, phân biệt giữa spa và beauty salon, các sản phẩm dịch vụ được cung cấp bởi spa, hiểu biết khách hàng của dịch vụ spa.

Thứ ba, cung cấp các kiến thức về các yếu tố đảm bảo chất lượng dịch vụ, hướng dẫn cách lập kế hoạch Marketing cho spa.

## 3.52. HOS3014 KỸ NĂNG BÁN PHÒNG KHÁCH SẠN (HOTEL ROOM SELLING SKILLS)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** TOU3001 - Tổng quan du lịch

Học phần này được xây dựng nhằm:

Thứ nhất, cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về bán phòng khách sạn và các kênh phân phối phòng trong kinh doanh khách sạn.

Thứ hai, cung cấp cho sinh viên những kỹ năng cần thiết để bán phòng khách sạn một cách hiệu quả trong các bối cảnh khác nhau.

Thứ ba, cung cấp cho sinh viên những kiến thức và kinh nghiệm thực tế trong việc phân phối phòng khách sạn, cách thức làm việc với khách hàng và các nhà phân phối, cung cấp các thông tin/lời khuyên về đặt phòng khách sạn và chốt đơn hàng, và cách thức bám đuổi để tìm kiếm thêm cơ hội bán hàng.

## 3.53. MKT3007 MARKETING KỸ THUẬT SỐ (DIGITAL MARKETING) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước:** MKT2001 - Marketing căn bản

Môn Marketing kỹ thuật số nhằm trang bị cho học viên những kiến thức và kỹ năng cần thiết để xây dựng, phân tích, đánh giá các vấn đề truyền thông của doanh nghiệp trong bối cảnh môi trường marketing số. Học viên sẽ có khả năng tự thiết kế và tổ chức thành công các dự án marketing trực tuyến, phát triển mối quan hệ bền vững với khách hàng và góp phần nâng cao hiệu quả của chiến lược marketing chung của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, học viên cũng được giới thiệu các phương pháp hiện đại trong việc đánh giá hiệu quả marketing trực tuyến, marketing qua điện thoại di động và các chiến thuật xây dựng mạng xã hội.

## 3.54.\_\_\_\_\_ MARKETING QUA MẠNG XÃ HỘI VÀ THIẾT BỊ DI ĐỘNG (SOCIAL MEDIA AND MOBILE MARKETING)

**Số tín chỉ: 3 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước**: MKT2001- **Marketing căn bản**

Mạng xã hội (Social media) và công nghệ di động đã và đang liên tục thay đổi việc tương tác giữa khách hàng và công ty. Đáp ứng những thách thức do tác động của phương tiện truyền thông xã hội và thiết bị di động trong không gian số, môn học này sẽ cung cấp kiến thức chuyên sâu nhằm giúp sinh viên thiết lập mục tiêu, nghiên cứu thị trường tiềm năng, nghiên cứu hành vi khách hàng trong môi trường số, và sử dụng các chỉ số đo lường để đánh giá sự thành công và thất bại của một chiến dịch. Dựa trên nền tảng lý thuyết vững chắc về marketing, môn học sẽ cung cấp kiến thức về một quy trình để thực hiện một chiến dịch marketing trên mạng xã hội và thiết bị di động nhằm xây dựng giá trị thương hiệu

Cụ thể, môn học nhằm cung cấp cho sinh viên kiến thức chuyên sâu về social media marketing và minh họa cách các công cụ social media được sử dụng. Thông qua phân tích cách người tiêu dùng tương tác với mạng xã hội và cách thông tin lan truyền trên mạng xã hội, sinh viên sẽ áp dụng để xây dựng, quản lý và thực hiện hiệu quả các chiến dịch social media marketing.

Đồng thời, môn học cũng cung cấp kiến thức cơ bản về mobile marketing, hiểu các khía cạnh quan trọng trong hoạt động marketing trên nền tảng thiết bị di động. Sinh viên có cơ hội tìm hiểu về các chức năng, thiết kế, mục tiêu và kỹ thuật cốt lõi của các ứng dụng trên điện thoại (Mobile apps), quảng cáo trên điện thoại, mobile search, QR code, Location-Based service,… Cuối cùng, với việc hiểu rõ quy trình phát triển một chiến dịch mobile marketing, người học sẽ triển khai phân tích tình huống thực tiễn, lập kế hoạch và thiết kế chiến dịch mobile marketing hiệu quả.

## 3.55. RMD3001 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (RESEARCH METHODOLOGY)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

## Học phần điều kiện học trước: Không

Học phần này cung cấp cho sinh viên những kiến thức tổng quan về phương pháp NCKH trong kinh doanh. Học phần bao gồm các nội dung cơ bản liên quan đến phương pháp nghiên cứu định lượng và định tính, nhằm cung cấp cho sinh viên kiến thức về xác định vấn đề nghiên cứu, tổng quan tài liệu, thiết kế nghiên cứu, chọn mẫu, sử dụng công cụ thống kê và trình bày kết quả thống kê. Học phần cũng cung cấp cho sinh viên kỹ năng viết báo cáo kết quả nghiên cứu.

## 3.56. HOS3016 QUẢN TRỊ QUẦY BAR VÀ NGHIỆP VỤ PHA CHẾ ĐỒ UỐNG (BAR AND BARTENDING MANAGEMENT)

**Số tín chỉ: 2 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** HOS3006-Quản trị kinh doanh nhà hàng

Học phần được thiết kế nhằm hướng đến

Thứ nhất, trang bị cho người học các hiểu biết nền tảng về các loại đồ uống và lịch sử ngành công nghiệp đồ uống Việt Nam và thế giới.

Thứ hai, cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về pha chế các loại đồ uống có cồn và không cồn phổ biến để có thể thực hành pha chế các loại đồ uống phổ biến trong quán Bar.

Thứ ba, trang bị cho người học những kiến thức và hướng dẫn thực tiễn về quản trị quầy bar và cách set up cơ sở vật chất, quy trình của quầy bar.

##  3.57. TOU3011 QUẢN TRỊ SỰ KIỆN (EVENT MANAGEMENT)

##  Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước:** Không

Học phần được thiết kế nhằm hướng đến trang bị cho sinh viên: Những kiến thức nền tảng cơ bản về lĩnh vực quản trị sự kiện;

Tiếp cận theo quan điểm của những người được hưởng lợi từ sự kiện (địa phương/ tổ chức đề xuất và thụ hưởng kết quả của sự kiện), nhằm phát triển những nhận thức về quản trị vĩ mô về sự kiện cho người học;

Những nguyên tắc và kỹ năng tác nghiệp về hoạt động quản trị một dự án sự kiện.

 Đồng thời, sinh viên cũng sẽ được triển khai một dự án quản trị sự kiện thực tế phù hợp với điều kiện lớp học phần để ứng dụng những kiến thức đã học vào điều hành một dự án triển khai trong thực tế.

## 3.58. COM3001 THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ (ELECTRONIC COMMERCE) Số tín chỉ: 3 tín chỉ

**Học phần điều kiện học trước:** Không

Môn học đề cập đến những kiến thức cơ bản về thương mại điện tử, lợi ích và các điều kiện ứng dụng thương mại điện tử trong nền kinh tế. Môn học này cung cấp những kiến thức về các mô hình và ứng dụng thương mại điện tử; các nền tảng thương mại điện tử hiện đại, các công cụ tác nghiệp hỗ trợ thương mại điện tử; cách thức hoạch định chiến lược thương mại điện tử và xây dựng dự án thương mại điện tử cho doanh nghiệp. Môn học này lấy người học làm trung tâm với các hoạt động thực hành trên lớp và các bài tập nhóm liên quan đến kiến thức của học phần.

## 3.59a. HOS4003 THỰC TẬP TỐT NGHIỆP- KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP (GRADUATION INTERNSHIP – GRADUATION THESIS)

**Số tín chỉ: 10 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** Các học phần chung của ngành và các học phần bắt buộc của chuyên ngành

Học phần này được xây dựng nhằm:

+ Giúp sinh viên tiếp cận, tìm hiểu hoạt động thực tiễn, tăng cường và rèn luyện kỹ năng nghiên cứu khoa học, áp dụng phương pháp nghiên cứu khoa học vào thực tiễn hoạt động kinh doanh và quản trị của ngành kinh doanh lưu trú.

+Bên cạnh đó, sinh viên sẽ có cơ hội rèn luyện phong cách làm việc, phẩm chất đạo đức, hình thành ý thức nghề nghiệp để có thể thích nghi tốt với những đòi hỏi của công việc trong tương lai.

## 3.59b. HOS4003 THỰC TẬP TỐT NGHIỆP - BÁO CÁO TỐT NGHIỆP (GRADUATION INTERNSHIP - FINAL REPORT)

**Số tín chỉ: 10 tín chỉ**

**Học phần điều kiện học trước:** Các học phần chung của ngành và các học phần bắt buộc của chuyên ngành

Học phần này được xây dựng nhằm:

+ Củng cố và trang bị thêm cho sinh viên các kiến thức chuyên môn về các hoạt động tác nghiệp và quản trị trong hoạt động kinh doanh lưu trú, các kiến thức về kinh doanh du lịch và các kiến thức kinh tế-văn hoá xã hội cần thiết khác.

+ Giúp sinh viên hiểu biết hơn về cách thức tổ chức và vận hành các hoạt động kinh doanh của một cơ sở kinh doanh lưu trú trong thực tế.

+ Tạo cơ hội cho sinh viên trang bị thêm và trau dồi các kỹ năng chuyên môn, các kỹ năng sẵn sàng làm việc và kỹ năng cơ bản trong thế giới nghề nghiệp.

+ Phát triển thiên hướng phục vụ khách hàng, thái độ trách nhiệm, chuyên nghiệp và trung thực trong phục vụ khách, biết lắng nghe và không ngừng học hỏi.

##  TỔ TRƯỞNG

**TỔ XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

##  TS.VÕ THỊ QUỲNH NGA

1. Sở Du lịch Đà nẵng [↑](#footnote-ref-1)
2. Số lượng buồng phòng tại các khách sạn năm 2019 tăng 40,6% so với 2017, trong đó khách sạn 3-5 sao tăng 53,8% , khách sạn 1-2 sao tăng 28,5%. [↑](#footnote-ref-2)
3. Nếu dự báo mức độ tăng trưởng nhanh chóng như các năm qua thì số lượng nguồn nhân lực du lịch còn cao hơn nữa. [↑](#footnote-ref-3)