

CHUẨN ĐẦU RA

(Ban hành kèm theo Quyết định số 287/QĐ-CDQN ngày 20 tháng 4 năm 2023
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Quảng Nam)

- 1. NGÀNH/NGHỀ ĐÀO TẠO: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**
- 2. TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO:** Trung cấp (Bậc 4)
- 3. ĐỐI TƯỢNG TUYỂN SINH:** Tốt nghiệp Trung học cơ sở
- 4. THỜI GIAN ĐÀO TẠO:** 2 năm
- 5. NỘI DUNG CHUẨN ĐẦU RA:**

5.1. Kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định;
- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;
- Mô tả được vị trí, vai trò của khách sạn trong ngành Du lịch và đặc trưng của ngành khách sạn, tác động của ngành khách sạn về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;
- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn; mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn;
- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn, quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn nói riêng;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;
- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khách sạn để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

5.2. Kỹ năng:

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, nhà hàng hoặc bộ phận yến tiệc, hội nghị - hội thảo;
- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, Buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;

- Sử dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

5.3. Năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

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

Sau khi tốt nghiệp người học đủ khả năng làm việc tại các vị trí trực tiếp phục vụ khách tại các bộ phận khách sạn như: lễ tân, chăm sóc khách hàng, nhà hàng, buồng... Nếu có cơ hội và kinh nghiệm nghề nghiệp có thể đảm nhận vị trí tổ trưởng, giám sát, trưởng/ phó bộ phận các bộ phận trong khách sạn.

5.5. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị khách sạn trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

5.6. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế đã tham khảo

1. Huỳnh Văn Hải (2015) – *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn* - NXB Giáo dục Việt Nam – Dự án VIE/031 do Luxembourg tài trợ;

2. Nguyễn Thị Ngọc Thúy(2015) – *Tiếng Anh chuyên ngành Quản trị khách sạn (English for Hotel Management)* – NXB Giáo dục Việt Nam – Dự án VIE/031 do Luxembourg tài trợ;

3. Tổng cục du lịch (2015) – *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Quản lý khách sạn* – Dự án “Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội” do Liên minh Châu Âu tài trợ;

4. Tổng cục du lịch (2015) – *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Lễ tân*– Dự án “Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội” do Liên minh Châu Âu tài trợ;

5. Tổng cục du lịch (2015) – *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Phục vụ buồng* – Dự án “Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội” do Liên minh Châu Âu tài trợ;

6. Tổng cục du lịch (2015) – *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Phục vụ nhà hàng* – Dự án “Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội” do Liên minh Châu Âu tài trợ;

7. Tổng cục du lịch Việt Nam (2007) – *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghiệp vụ buồng* – Dự án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” do Liên minh Châu Âu tài trợ;

8. Tổng cục du lịch Việt Nam (2007) – *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghiệp vụ lễ tân*– Dự án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” do Liên minh Châu Âu tài trợ;

9. Tổng cục du lịch Việt Nam (2008) – *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghiệp vụ nhà hàng* – Dự án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” do Liên minh Châu Âu tài trợ;

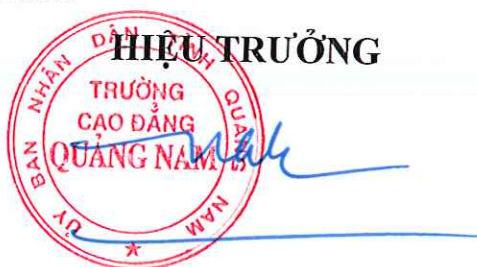
10. Tổng cục du lịch Việt Nam (2009) – *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghiệp vụ quản lý khách sạn nhỏ* – Dự án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” do Liên minh Châu Âu tài trợ;

11. Nguyễn Thị Hợp (2015) – *Giáo trình quản trị khách sạn* - NXB Giáo dục Việt Nam – Dự án VIE/031 do Luxembourg tài trợ;

12. Nguyễn Thanh Tùng (2015) - *Giáo trình quản trị tiền sảnh khách sạn* - NXB Giáo dục Việt Nam – Dự án VIE/031 do Luxembourg tài trợ;

13. Trương Minh Vũ – Võ Đăng Khoa (2015) - *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân* - NXB Giáo dục Việt Nam – Dự án VIE/031 do Luxembourg tài trợ;

14. Chương trình đào tạo nghề “Quản trị khách sạn” của AVESTOS GmbH Đức.



PGS.TS. Vũ Thị Phương Anh

KHOA KINH TẾ - DU LỊCH VÀ PHÁP LUẬT
TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Thị Ngọc Thúy