

CHUẨN ĐẦU RA

(Ban hành kèm theo Quyết định số 15/QĐ-CDQN ngày 14 tháng 8 năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Quảng Nam)

1. NGÀNH/NGHỀ ĐÀO TẠO: NGHIỆP VỤ LỄ TÂN
2. TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: Trung cấp (Bậc 4)
3. ĐỐI TƯỢNG TUYỂN SINH: Học sinh tốt nghiệp THCS trở lên
4. THỜI GIAN ĐÀO TẠO: 2 năm
5. NỘI DUNG CHUẨN ĐẦU RA:

5.1. Kiến thức:

- Đọc, hiểu đúng các quy định, văn bản pháp quy của ngành Du lịch và các cơ quan quản lý liên quan đến khách và kinh doanh khách sạn; nắm vững nội quy, quy chế quản lý của khách sạn, nội quy đối với người lao động trong khách sạn, trong bộ phận Lễ tân;
- Mô tả được cách sử dụng các công cụ, máy móc, thiết bị, dụng cụ chủ yếu là thiết bị liên lạc trong công việc;
- Trình bày được các quy trình nghiệp vụ cơ bản: Chuẩn bị ca làm việc, nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả buồng, đáp ứng các yêu cầu khác của khách;
- Trình bày được các yêu cầu khi tổ chức sự kiện;
- Giải thích được tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách và cách thức đánh giá chất lượng, đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng;
- 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.

5.2. Kỹ năng:

- Chuẩn bị ca làm việc đúng tiêu chuẩn quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình nhận đặt buồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình đăng ký lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình phục vụ khách lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình thanh toán và trả buồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Tổ chức, thực hiện được các sự kiện nhỏ;
- Giải quyết các yêu cầu khác của khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Phối hợp hiệu quả với các bộ phận khác tại cơ sở lưu trú trong quá trình phục vụ khách;
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và tiếng Anh với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

- Sử dụng thành thạo tin học văn phòng, phần mềm quản lý khách sạn, khai thác và sử dụng internet trong công việc;
- 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

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong bộ phận tiền sảnh của các cơ sở lưu trú du lịch đạt kết quả;
- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Linh hoạt, chủ động trong mọi vị trí công tác của khách sạn;
- Áp dụng thực hiện du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

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

Sau khi tốt nghiệp, người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận lễ tân; có thể đảm đương được các vị trí nhân viên nghiệp vụ lễ tân tại các nhà hàng, khách sạn hoặc các doanh nghiệp khác. Tùy theo khả năng cá nhân, kinh nghiệm thực tiễn, môi trường công tác và cấp độ, loại hình khách sạn, học sinh sinh viên tốt nghiệp có thể đảm đương các vị trí công tác cao hơn như Trưởng ca, Giám sát viên của bộ phận lễ tân 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 Nghiệp vụ lễ tân 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]. Tổng cục du lịch Việt Nam - Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ lễ tân (VTOS) – Hà Nội, 2015.
- [2]. Tổng cục du lịch Việt Nam - Giáo trình nghiệp vụ lễ tân (VTOS) – 2008.
- [3]. Tổng cục du lịch Việt Nam - Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ buồng (VTOS) – Hà Nội, 2015.
- [4]. Tổng cục du lịch Việt Nam - Giáo trình nghiệp vụ buồng (VTOS) – 2008.

HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS. Vũ Thị Phương Anh

**KHOA KINH TẾ - DU LỊCH VÀ PHÁP LUẬT
TRƯỞNG KHOA**

Phạm Thị Mai Phương