

CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG
(Kèm theo chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng của Trường
Cao đẳng Du lịch Hải Phòng)

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên ngành, nghề: Quản trị khách sạn

Mã ngành, nghề: 6810201

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Hình thức đào tạo: Chính quy

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông và tương đương

Thời gian đào tạo: 2.5 năm

1. Mục tiêu chung:

Đào tạo cử nhân thực hành quản trị khách sạn có năng lực tổ chức, quản lý, điều hành kinh doanh khách sạn, đồng thời thực hiện được các công việc tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, kinh doanh,...; có đạo đức, sức khỏe; có trách nhiệm nghề nghiệp; có năng lực sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học có khả năng tự tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc học lên trình độ cao hơn.

2. Mục tiêu cụ thể:

- Kiến thức:

+ Xác định được vị trí, vai trò của ngành kinh doanh khách sạn trong Du lịch và tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

+ Trình bày được quy trình nghiệp vụ đặt giữ buồng, đăng ký khách sạn, xử lý các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú, làm thủ tục thanh toán trả buồng;

+ Trình bày được quy trình vệ sinh các loại buồng: buồng khách trả, buồng khách đang lưu trú, buồng trống, buồng khách quan trọng, chỉnh trang buồng buổi tối; khu vực công cộng và các dịch vụ bổ sung cho buồng khách;

+ Trình bày được quy trình đón tiếp, tổ chức phục vụ ăn uống theo các loại hình phục vụ khác nhau tại các nhà hàng độc lập và nhà hàng trong khách sạn;

+ Giải thích được các yêu cầu về vệ sinh, an toàn, an ninh trong khách sạn;

+ Xác định được quy trình, cách thức xây dựng các loại thực đơn và danh mục đồ uống;

+ Mô tả được quy trình lập kế hoạch công việc, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc của nhân viên trong các bộ phận lễ

tân, buồng, nhà hàng;

- + Trình bày được quy trình xây dựng sản phẩm, tiếp thị và bán sản phẩm;
- + Trình bày được cách thức quản lý tài chính, nhân sự, tài sản và hàng hóa trong khách sạn;
- + Giải thích được các thuật ngữ chuyên ngành trong khách sạn;

- Kỹ năng:

+ Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng, đăng ký khách sạn, các dịch vụ khách hàng trong thời gian lưu trú, làm thủ tục thanh toán trả buồng cho các đối tượng khách khác nhau;

+ Vệ sinh buồng khách trả, buồng khách đang lưu trú, buồng trống, buồng khách quan trọng, chỉnh trang buồng buổi tối; khu vực công cộng và các dịch vụ bổ sung cho buồng khách;

+ Đặt bàn ăn, bàn tiệc và phục vụ khách ăn uống theo các loại hình phục vụ khác nhau; Pha chế được các loại đồ uống không cồn cơ bản;

+ Xây dựng thực đơn và danh mục đồ uống theo các hình thức phục vụ khác nhau;

+ Xây dựng và thiết kế sản phẩm cho một số đối tượng khách; Thực hiện tiếp thị và bán sản phẩm;

+ Lập kế hoạch công việc, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc của nhân viên trong các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng;

+ Điều hành các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

+ Đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn kèm cặp kỹ năng cho nhân viên;

+ Quản lý hiệu quả các tài sản, hàng hóa trong từng bộ phận của khách sạn;

+ Quản lý hiệu quả chi phí, doanh thu và lợi nhuận của khách sạn;

+ Xử lý được các tình huống và phàn nàn của khách tại các bộ phận khác nhau;

+ Giao tiếp với khách hàng bằng tiếng Việt và tiếng Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng và các khu vực dịch vụ khác;

+ Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Quan tâm, chăm sóc khách hàng với thái độ lịch sự, thân thiện;

+ Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong khách sạn;

+ Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và có tư duy sáng tạo trong công việc;

+ Hợp tác với đồng nghiệp để thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao;

+ Tuân thủ các quy định về an ninh, vệ sinh an toàn thực phẩm và phòng cháy chữa cháy;

+ Tự giác học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ.

- Kiến thức pháp luật, phẩm chất chính trị theo quy định chung:

+ Có lập trường chính trị tư tưởng vững vàng, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, hiểu biết về các giá trị đạo đức, trách nhiệm công dân, văn hóa - xã hội, kinh tế và pháp luật.

+ Thực hiện đường lối chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước trong hoạt động kinh doanh du lịch.

+ Tuân thủ và thực hiện theo Luật du lịch.

+ Thực hiện nội quy, quy định của doanh nghiệp.

+ Có đạo đức tốt, yêu nghề và lương tâm nghề nghiệp; sống lành mạnh, phù hợp với phong tục tập quán, truyền thống văn hoá dân tộc.

+ Có ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng tốt yêu cầu công việc.

3. Vị trí việc làm:

Sau khi tốt nghiệp, người học có khả năng đảm nhiệm các vị trí công việc sau:

- Nhân viên lễ tân
- Nhân viên buồng
- Nhân viên nhà hàng
- Nhân viên tiếp thị và bán hàng
- Quản lý lễ tân
- Quản lý buồng
- Quản lý nhà hàng

4. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô đun bắt buộc: 29
- Số lượng môn học, mô đun tự chọn: 02
- Số tín chỉ bắt buộc và tự chọn: 95
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 2.760 giờ
- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 435 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 2.325 giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn tự chọn: 180 giờ
- Khối lượng lý thuyết bắt buộc: 583 giờ
- Khối lượng thực hành, thực tập, và kiểm tra: 2177 giờ
- Thời gian khóa học: 2,5 năm

5. Văn bằng cấp sau tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp cao đẳng