

CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP
(Kèm theo chương trình đào tạo trình độ trung cấp của
Trường Cao đẳng Du lịch Hải Phòng)

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên ngành, nghề: Nghiệp vụ Lễ tân

Mã ngành, nghề: 5810203

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Hình thức đào tạo: Chính quy

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

(Người học tốt nghiệp Trung học cơ sở thì học thêm phần văn hóa phổ thông theo quy định của Bộ Giáo dục và đào tạo);

Thời gian đào tạo: 1.5 năm

1. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

1.1. Mục tiêu chung:

Đào tạo nguồn nhân lực có năng lực thực hiện được các công việc tại bộ phận lễ tân như: đặt giữ buồng, đón tiếp và đăng ký khách, xử lý các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú, làm thủ tục thanh toán trả buồng; 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.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

- Kiến thức:

- + Xác định được vai trò, vị trí, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn;
- + Trình bày được các quy trình nghiệp vụ của nghề lễ tân như: đặt giữ buồng, đón tiếp, đăng ký khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, trả buồng và thanh toán, báo cáo lễ tân;
- + Trình bày được quy trình, tiêu chuẩn vệ sinh các loại buồng;
- + Trình bày được quy trình bán hàng và chăm sóc khách hàng tại bộ phận lễ tân;
- + Giải thích được các thuật ngữ chuyên ngành lễ tân khách sạn;

- Kỹ năng:

- + Thực hiện thành thạo các quy trình nghiệp vụ: chuẩn bị ca làm việc, đặt giữ buồng, đón tiếp và đăng ký khách, xử lý các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú, thanh toán và trả buồng, nhận và bàn giao ca, báo cáo lễ tân;
- + Vệ sinh các loại buồng theo đúng quy trình, tiêu chuẩn;
- + Thực hiện bán hàng và chăm sóc khách hàng hiệu quả;



- + Xử lý được các tình huống và phàn nàn của khách tại bộ phận lễ tân;
- + Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và tiếng Anh với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;
- + Có năng lực ngoại ngữ bậc 1/6 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.

1.3. Vị trí việc làm:

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

- Nhân viên đặt buồng
- Nhân viên hỗ trợ đón tiếp
- Nhân viên lễ tân
- Nhân viên chăm sóc khách hàng

2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô đun bắt buộc: 17
- Số lượng môn học, mô đun tự chọn: 02
- Số tín chỉ bắt buộc và tự chọn: 60
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 1.650 giờ
- Khối lượng các môn học chung: 255 giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn bắt buộc: 1.215 giờ
- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn tự chọn: 180 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 363 giờ
- Khối lượng thực hành, thực tập, thí nghiệm và kiểm tra bắt buộc: 1.237 giờ
- Thời gian khóa học: 1,5 năm

5. Văn bằng cấp sau tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp trung cấp

