**BẢNG TỔNG HỢP CHUẨN ĐẦU RA CỦA NGƯỜI TỐT NGHIỆP KHÓA ĐÀO TẠO**

*(Kèm theo chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng của Trường Cao đẳng Du lịch Hải Phòng)*

**Tên ngành, nghề: Quản trị khách sạn**

**Mã ngành, nghề: 6810201**

**Trình độ đào tạo:** Cao đẳng

**Hình thức đào tạo:** Chính quy – Niên chế

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

**Thời gian đào tạo:** 2.5 năm, 5 học kỳ

**1. Mục tiêu chung**

 Đào tạo cử nhân 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; 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 các 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 các quy trình nghiệp vụ phục vụ buồng khách trả, buồng lưu trú, buồng trống, buồng VIP, chỉnh trang buồng buổi tối;

 + Trình bày được các 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; thiết lập các 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;

 + Giải thích được các thuật ngữ chuyên ngành trong khách sạn;

 + Trình bày được các kiến thức khác có liên quan đến nghề như:

**- 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;

 + Phục vụ buồng khách trả, buồng lưu trú, buồng trống, buồng VIP, chỉnh trang buồng buổi tối, xử lý các tình huống trong bộ phận buồng;

 + Đặt bàn ăn, bàn tiệc và phục vụ khách ăn uống theo các loại hình phục vụ khác nhau; Pha chế được một số loại đồ uống có cồn và không cồn; xây dựng thực đơn và danh mục đò uống, xử lý các tình huống trong quá trình phục vụ khách.

 + Quản lý, sử dụng, bảo quản và bảo dưỡng an toàn các trang thiết bị khách sạn;

+ 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;

 + 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 VN.

**- 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

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

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

**- 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 tri việc làm:***

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

 - Nhân viên đón tiếp, nhân viên nhận đặt buồng, nhân viên trực tổng đài điện thoại, nhân viên quan hệ chăm sóc khách hàng, nhân viên thu ngân, nhân viên hỗ trợ đón tiếp tại bộ phận lễ tân,

- Nhân viên phục vụ buồng, nhân viên văn phòng buồng, nhân viên hỗ trợ làm buồng

- Nhân viên đón tiếp, nhân viên tiếp nhận yêu cầu, nhân viên phục vụ bàn, nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên pha chế

 - Giám sát tại bộ phân lễ tân, buồng, nhà hàng

 - Trưởng các bộ phận bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng

 - Giám đốc, phó giám đốc các khách sạn vừa và nhỏ

**4. Khối lượng kiến thức, kỹ năng và thời lượng:**

 - Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 2.295 giờ (tương đương 90 tín chỉ)

 - Khối lượng các môn học chung/đại cương 450 giờ (tương đương 20 tín chỉ), chiếm: 22% của khóa học.

 - Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn 1.845 giờ (tương đương 70 tín chỉ), chiếm 78% của khóa học.

 - Khối lượng lý thuyết 792 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm 1.415

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mã MH, MĐ** | **Tên môn học, mô đun** | **Số tín chỉ** | **Tổng số** |
| **I** | **Các môn học chung** | **20** | **450** |
| MH01 | Pháp luật | 5 | 90 |
| MH02 | Chính trị | 2 | 30 |
| MH03 | Giáo dục thể chất | 2 | 60 |
| MH04 | Giáo dục quốc phòng – an ninh | 4 | 75 |
| MH05 | Tin học | 3 | 75 |
| MĐ06 | Tiếng Anh cơ bản | 4 | 120 |
| **II** | **Các môn học, mô đun nghề đào tạo** | **70** | **1845** |
| ***II.1*** | ***Các môn học, mô đun kỹ thuật cơ sở*** | ***8*** | ***135*** |
| MH07 | Tổng quan du lịch | 2 | 30 |
| MH08 | Giao tiếp trong du lịch | 2 | 45 |
| MH09 | An ninh - an toàn trong nhà hàng, khách sạn | 2 | 30 |
| MH10 | Marketing du lịch | 2 | 30 |
| ***II.2*** | ***Các môn học, mô đun chuyên môn nghề*** | ***62*** | ***1710*** |
| MĐ11 | Tiếng Anh giao tiếp | 2 | 60 |
| MĐ12 | Tiếng anh chuyên ngành khách sạn | 5 | 150 |
| MĐ13 | Nghiệp vụ lễ tân | 6 | 180 |
| MĐ14 | Nghiệp vụ buồng | 4 | 120 |
| MĐ15 | Nghiệp vụ nhà hàng | 4 | 120 |
| MĐ16 | Nghiệp vụ chế biến món ăn | 3 | 90 |
| MH17 | Quan hệ và chăm sóc khách hàng | 3 | 45 |
| MH18 | Kế toán Du lịch và Khách sạn | 3 | 45 |
| MH19 | Quản trị kinh doanh khách sạn | 6 | 90 |
| MH20 | Quản trị lễ tân | 4 | 60 |
| MH21 | Quản trị buồng khách sạn | 4 | 60 |
| MH22 | Quản trị nhà hàng | 4 | 60 |
| MĐ23 | Thực hành nghiệp vụ khách sạn 1 (tại cơ sở) | 7 | 315 |
| MĐ24 | Thực hành nghiệp vụ khách sạn 2 (tại cơ sở) | 7 | 315 |
|   | **Tổng cộng** | **90** | **2295** |

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