

CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

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. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng là ngành, nghề quản lý trực tiếp, hàng ngày các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch trong khách sạn như: Buồng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn, kế toán, kinh doanh và tiếp thị, nhân sự, an ninh, kỹ thuật..., đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong khách sạn hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch.

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: kiến trúc nhà cửa và quy hoạch mặt bằng khách sạn hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; hệ thống thông tin liên lạc tốt; và có các quy định nội bộ về tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 2.295 giờ (tương đương 89 tín chỉ).

2. 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 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.

- 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.

3. 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 đồ 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.

4. Mức 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

5. Vị trí 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 phận 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

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng 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.

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