

# CHUẨN ĐẦU RA TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

**Tên ngành, nghề:** Quản trị Lễ tân

**Mã ngành, nghề:** 6810203

**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 lễ tân trình độ cao đẳng là ngành, nghề trực tiếp thực hiện, quản lý, điều hành bộ phận tiền sảnh tại các cơ sở lưu trú du lịch, 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 cơ sở lưu trú du lịch trong điều kiện và môi trường làm việc đa dạng, phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận tiền sảnh. Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình cân đối (không dị hình, dị tật, không nói ngọng, nói lắp, không mắc bệnh truyền nhiễm, có chiều cao), có kỹ năng giao tiếp tốt, trang phục gọn gàng, sạch sẽ; Có kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ; sử dụng tốt tiếng Anh phổ thông và tiếng Anh chuyên ngành khách sạn du lịch và một số ngoại ngữ khác; sử dụng thành thạo tin học phổ thông và tin học chuyên ngành; có đạo đức nghề nghiệp (thật thà, trung thực, cởi mở, hiếu khách...).

## 2. 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;

- Trình bày và giải thích được vai trò, vị trí, nhiệm vụ của bộ phận Lễ tân trong khách sạn;

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận lễ tân, mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn;

- Trình bày được các quy trình nghiệp vụ của nghề Lễ tân như: đặt giữ buồng, đón tiếp và đăng ký khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, trả buồng và thanh toán, báo cáo lễ tân;

- Liệt kê và mô tả được cách sử dụng, bảo quản và bảo dưỡng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại bộ phận Lễ tân;
- Giải thích được các thuật ngữ chuyên ngành Lễ tân khách sạn;
- 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.

## **2. 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, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, trả buồng và thanh toán, nhận và bàn giao ca, báo cáo lễ tân;
- Lập kế hoạch công việc, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc của nhân viên trong bộ phận lễ tân;
- Giải quyết được các tình huống phát sinh trong ca làm việc.
- Quản lý, sử dụng và bảo quản an toàn các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân;
- Giao tiếp với khách hàng bằng tiếng Việt và tiếng Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân.
- Áp dụng thành thạo các phương pháp bán hàng cho những đối tượng khách khác nhau;
- Lập báo cáo, soạn thảo được một số loại hợp đồng, ký kết hợp đồng với khách hàng;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 khung năng lực ngoại ngữ của VN.

## **3. 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
- Tự giác học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm
- Hợp tác với đồng nghiệp để thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao

## **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:**

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

- Nhân viên nhận đặt buồng, nhân viên đón tiếp, quan hệ chăm sóc khách hàng, thu ngân, kiểm toán đêm, tổng đài điện thoại, hỗ trợ đón tiếp tại bộ phận tiền sảnh của khách sạn, hoặc vị trí lễ tân của các doanh nghiệp khác;
- Trưởng nhóm tổng đài, Trưởng nhóm hỗ trợ khách hàng, Trưởng nhóm đặt buồng,

Trưởng nhóm đón tiếp tại bộ phận lễ tân khách sạn;

- Trưởng bộ phận Lễ tân trong khách sạn.

## **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 Hướng dẫn du lịch 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**