

CHUẨN ĐẦU RA

Nghề Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDN ngày / /2017 của Hiệu trưởng Trường CDN Ninh Thuận)

Tên nghề đào tạo

- Tiếng Việt: Quản trị khách sạn
- Tiếng Anh: Hotel management

Mã nghề: 6810201

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

Sau khi tốt nghiệp người học đạt được các chuẩn đầu ra như sau:

1. Về kiến thức

1.1. Kiến thức chính trị, đạo đức; thể chất và quốc phòng

a) Chính trị, đạo đức:

- Hiểu biết kiến thức cơ bản về Chủ nghĩa Mác - Lê nin; tư tưởng Hồ Chí Minh và Hiến pháp, Pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam;

- Hiểu biết về đường lối phát triển kinh tế của Đảng, thành tựu và định hướng phát triển công nghiệp của địa phương, khu vực, vùng, miền;

- Có phẩm chất đạo đức tốt, có thái độ hợp tác với đồng nghiệp, tôn trọng pháp luật và các quy định tại nơi làm việc, trung thực và có tính kỷ luật cao, tỷ mỉ chính xác, sẵn sàng đảm nhiệm các công việc được giao ở các nhà máy, xí nghiệp sản xuất hoặc công ty kinh doanh về lĩnh vực cơ khí;

- Trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc;

- Thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; sống và làm việc theo Hiến pháp và Pháp luật;

- Yêu nghề, có ý thức cộng đồng và tác phong làm việc của một công dân sống trong xã hội công nghiệp;

- Có thói quen lao động nghề nghiệp, sống lành mạnh phù hợp với phong tục, tập quán và truyền thống văn hóa dân tộc;

- Có trách nhiệm, thái độ ứng xử, giải quyết vấn đề nghiệp vụ hợp lý;

- Có tinh thần hợp tác nhóm tốt, chủ động thực hiện công việc được giao và có tác phong công nghiệp;

- Chấp hành nghiêm quy định về bảo hộ lao động và an toàn lao động;

- Luôn có ý thức học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng nhu cầu của công việc.

b) Thể chất, quốc phòng:

- Đủ sức khỏe để làm việc lâu dài trong điều kiện năng động của các xí nghiệp công nghiệp;

- Hiểu biết về các phương pháp rèn luyện thể chất, ý thức xây dựng và bảo vệ Tổ quốc;

- Hiểu biết những kiến thức, kỹ năng cơ bản cần thiết trong chương trình Giáo dục quốc phòng - An ninh;
- Có ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ bảo vệ Tổ quốc.

1.2. Kiến thức chuyên môn của nghề đào tạo:

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn; mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng và chế biến món ăn;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;
- Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị con người, tài sản, tài chính, quản trị marketing khách sạn nói riêng;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;
- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận của khách sạn;
- Trình bày 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.

1.3. Có kiến thức về công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu công việc.

- ### 1.4. Có kiến thức thực tế về quản lý, nguyên tắc và phương pháp lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát, đánh giá các quá trình thực hiện trong phạm vi của nghề **Quản trị khách sạn**.

2. Về kỹ năng

2.1. Kỹ năng chuyên môn, năng lực thực hành nghề nghiệp: Đạt bậc 3/5 của Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia, với những kỹ năng cụ thể:

- Giao tiếp tốt với khách hàng bằng tiếng Việt và Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị; chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;
- Phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;
- Chủ trì hoặc tham gia xây dựng được một số kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;
- Làm các loại báo cáo, soạn thảo văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn;
- Xây dựng tính tự tin trong xử lý công việc;
- Ứng dụng phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;
- Quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo và phát hiện ra được các nguyên nhân và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh.

2.2. Có năng lực thực hiện các kỹ năng thiết yếu, bao gồm: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng xử lý thông tin, kỹ năng nhận thức, kỹ năng quan sát, kỹ năng đánh giá, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng ứng dụng thực tế, kỹ năng phân tích, kỹ năng kiên trì.

2.3. Có trình độ ngoại ngữ Bậc 2 (A2) theo quy định tại Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24/01/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc làm việc phối hợp với những người trong nhóm và ứng dụng kỹ thuật, công nghệ vào công việc;

- Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện các công việc xác định; chịu trách nhiệm cá nhân;

- Đánh giá được chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;

- Hoàn thiện kiến thức áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

4. Vị trí việc làm của người học sau khi tốt nghiệp

- Làm nhân viên lễ tân;

- Làm nhân viên quan hệ khách hàng;

- Làm nhân viên đón tiếp khách tại nhà hàng;

- Làm nhân viên phục vụ bàn, phục vụ rượu, nhân viên phục vụ buồng khách sạn tại khách sạn quy mô nhỏ, nếu có cơ hội và kinh nghiệm nghề nghiệp có thể đảm nhận vị trí giám sát viên lễ tân hoặc buồng hoặc nhà hàng.

5. Khả năng học tập và nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp

- Có khả năng học tập, nghiên cứu khoa học nâng cao trình độ về chuyên ngành;

- Đủ năng lực học lên trình độ cao hơn, liên thông lên đại học cùng chuyên ngành hoặc các chuyên ngành gần./.