



MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO **TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**

Tên ngành, nghề:	Quản trị khách sạn
Mã ngành, nghề:	6810201
Trình độ đào tạo:	Cao đẳng
Đối tượng tuyển sinh:	Tốt nghiệp trung học phổ thông hoặc tương đương
Thời gian đào tạo:	2 năm

1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành nghề đào tạo

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.

2. Mục tiêu đào tạo

2.1. Mục tiêu chung

Mục tiêu chung của ngành Quản trị khách sạn là đào tạo nguồn nhân lực có kiến thức chuyên sâu về quản trị khách sạn; có kỹ năng chuyên môn vững chắc, có năng lực nghề nghiệp đa dạng; có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt, thái độ làm việc trách nhiệm, độc lập và có khả năng thích ứng và làm việc trong môi trường đa văn hóa, có yếu tố nước ngoài, đáp ứng nhu cầu nhân lực chất lượng cao của thị trường lao động và những thách thức của cách mạng công nghiệp và toàn cầu hóa.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;
- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;
- Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn - nhà hàng trong ngành du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn - nhà hàng về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;
- 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;
- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất và quản trị các bộ phận nghiệp vụ chuyên môn như: Lễ tân, buồng, ẩm thực;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, pha chế thức uống và chế biến món ăn;
- Mô tả được các quy trình quản lý của các bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng, bếp;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;
- 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;
- 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.

2.2.2. Kỹ năng

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, nhà hàng hoặc bộ phận yến tiệc, hội nghị - hội thảo;
- 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;
- Thực hiện đúng quy trình 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;
- Thực hiện đúng quy trình quản lý tại các vị trí công việc của quản lý bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Quản lý nhân sự, tài sản, công cụ và tài chính tại các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo đúng tiêu chuẩn qui định của khách sạn;
- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;
- 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;
- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;
- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;
- 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;
- 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;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

2.2.3. Mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;
- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;
- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.