

**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
(Tên tiếng Anh: HOTEL MANAGEMENT)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 560/QĐ-TCĐLTP-ĐT ngày 16 tháng 7 năm 2019 của
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực – Thực phẩm)*

**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
Mã ngành/ngành: 6810201**

1. Giới thiệu chung về ngành/ngành

“Quản trị khách sạn” là ngành/ngành trực tiếp quản lý các hoạt động kinh doanh hàng ngày của khách sạn, bao gồm việc lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm soát và đánh giá quá trình thực hiện kinh doanh của khách sạn; giám sát các hoạt động dịch vụ và bộ phận chức năng: lưu trú, ăn uống, tài chính, bán hàng - tiếp thị, nhân sự - hành chính, kỹ thuật, an ninh - an toàn và các dịch vụ khác...

Khối lượng kiến thức toàn khóa: **2503** giờ (tương đương **94** tín chỉ) (bao gồm các môn học điều kiện)

2. Kiến thức

- Mô tả được vị trí, vai trò của khách sạn và đặc trưng của hoạt động khách sạn, tác động của nó 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;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng, tổ chức sự kiện và phục vụ các dịch vụ giải trí;

- 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 dịch vụ;

- 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;

- 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 nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị nhân lực, tài sản, tài chính, marketing khách sạn nói riêng.

3. Kỹ năng

- 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;

- Giao tiếp và chăm sóc tốt khách hàng; giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị 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;

- 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;

- Giải quyết được các tình huống phát sinh trong hoạt động quản trị khách sạn và các nghiệp vụ của khách sạn;

- Sử dụng được tin học đáp ứng yêu cầu công việc hàng ngày trong khách sạn;

- Hình thành và điều hành được các nhóm làm việc, quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn- nhà hàng;

- Sử dụng ngoại ngữ tiếng Anh tương đương trình độ Sơ cấp - bậc 2 tiếng Anh theo Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam (tương thích với bậc A2 trong CEFR).

4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm

- Có khả năng làm việc độc lập hoặc theo nhóm; giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;

- Hướng dẫn, giám sát nhóm thực hiện các nhiệm vụ xác định; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;

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

- Có đạo đức nghề nghiệp, có trách nhiệm trong công việc.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng ngành/nghề Quản trị Khách sạn, người học có thể đảm nhiệm được các vị trí việc làm sau:

- Lễ tân;

- Buồng phòng;

- Nhà hàng;

- Phục vụ hội nghị;

- Kinh doanh;

- Giám sát/Quản lý

Tại tất cả các loại hình cơ sở lưu trú du lịch như: khách sạn, Homestay, biệt thự du lịch, nhà nghỉ du lịch...

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

Có năng lực để tham gia học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng nghề.