



CÔNG BỐ CHUẨN ĐẦU RA

Ngành Quản trị khách sạn

Trình độ đào tạo: Đại học (Khóa 2019)

Mục tiêu đào tạo

Chương trình Cử nhân Quản trị Khách sạn đào tạo người học có phẩm chất chính trị, đạo đức, có ý thức phục vụ nhân dân, có kiến thức và năng lực thực hành nghề nghiệp tương xứng với trình độ đào tạo, có sức khỏe, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

Cụ thể chương trình Cử nhân Quản trị Khách sạn thể hiện các mục tiêu giáo dục sau:

1. Sinh viên tốt nghiệp có thể vận dụng các kiến thức, kỹ năng quản trị và điều hành chuyên ngành cũng như năng lực thương lượng, lãnh đạo trong môi trường hội nhập để tham gia công việc quản lý trung cấp, cao cấp trong môi trường nhà hàng và khách sạn.
2. Sinh viên tích cực tìm tòi những ý tưởng để thiết kế những sản phẩm mới trong lĩnh vực nhà hàng và khách sạn.
3. Sinh viên giao tiếp hiệu quả, lời cuốn, và thuyết phục nhiều đối tượng khách trong môi trường đa văn hóa và hội nhập quốc tế.
4. Sinh viên có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm, thích ứng dễ dàng với sự thay đổi nhanh chóng của môi trường làm việc.
5. Sinh viên có tinh thần phục vụ cộng đồng.
6. Sinh viên sử dụng được tin học văn phòng (Word, Excel, Power Point). Ngoài việc sử dụng tiếng Anh, sinh viên được trang bị thêm một ngoại ngữ 2 như tiếng Trung, tiếng Nhật, tiếng Pháp hoặc ngoại ngữ khác.

Chuẩn đầu ra

Tốt nghiệp chương trình Cử nhân Quản trị Khách sạn sinh viên đạt được các chuẩn đầu ra sau:

❖ Thái độ và đạo đức nghề nghiệp

1. Hiểu học, hiểu tri;
2. Tôn trọng sự đa dạng, đa chiều trong quan điểm, suy nghĩ.
3. Năng động, cầu tiến, tự tin trong công việc, có khả năng hòa nhập và làm việc trong môi trường đa ngành, đa văn hóa.
4. Phân tích, đánh giá và lựa chọn những hành vi phù hợp với chuẩn mực đạo đức và luật pháp của ngành nghề.

❖ Năng lực chuyên môn

1. Hiểu về cơ cấu tổ chức và vận hành hệ thống khách sạn.
2. Thực hiện phân tích tâm lý và chăm sóc khách hàng tại các cơ sở lưu trú.
3. Vận dụng luật cơ bản và nguyên tắc an toàn vệ sinh trong công việc phục vụ tại các cơ sở lưu trú.
4. Tổ chức được các sự kiện và hội nghị khách hàng trong các cơ sở lưu trú.
5. Xây dựng được qui trình làm việc và tổ chức giám sát theo ca cho một bộ phận chuyên trách trong cơ sở lưu trú.
6. Lập kế hoạch bán hàng và tiếp thị trong việc kinh doanh các cơ sở lưu trú.
7. Lập kế hoạch phát triển cơ bản và vận hành một cơ sở lưu trú.
8. Phân tích các xu hướng phát triển đang tác động tới các hoạt động trong ngành dịch vụ lưu trú.
9. Vận dụng kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp theo chuẩn VTOS (Vietnam Tourism Occupational Skills Standard).

❖ Khả năng hội nhập và học tập suốt đời

1. Giao tiếp hiệu quả trong môi trường chuyên nghiệp và hội nhập quốc tế.
2. Tổ chức và điều phối công việc giữa các thành viên trong nhóm.
3. Phát triển và duy trì hiệu quả các mối quan hệ với đồng nghiệp và đối tác.
4. Sử dụng công nghệ thành thạo và thường xuyên cập nhật công nghệ mới.
5. Xác định và đưa ra hướng giải quyết vấn đề của tổ chức hoặc cộng đồng.

6. Tìm kiếm, thu thập, đánh giá và xử lý thông tin từ nhiều nguồn khác nhau.
7. Lập kế hoạch tự học để nâng cao các kỹ năng và năng lực chuyên môn.
8. Tìm hiểu và vận dụng những ý tưởng mới phục vụ công việc.
9. Tôn trọng sự đa dạng, khác biệt giữa các nền văn hoá.

❖ **Cơ hội nghề nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp, sinh viên có thể làm việc trong các lĩnh vực nhà hàng, khách sạn tiêu chuẩn quốc tế, với các vị trí và bộ phận như sau:

- Nhân viên bộ phận tiền sảnh (lễ tân, tổng đài viên, dịch vụ khách hàng, quản gia...)
- Nhân viên bộ phận ẩm thực (nhà hàng, đặt tiệc, room service, butler...)
- Nhân viên bộ phận làm phòng
- Chuyên viên kinh doanh, tiếp thị và chăm sóc khách hàng
- Chuyên viên nhân sự
- Chuyên viên hành chính văn phòng
- Giám sát bộ phận tiền sảnh
- Giám sát bộ phận tổ chức hội nghị, hội thảo, tiệc

Ngày 17.. tháng 01.. năm 2019

Phó Trưởng Bộ Môn



Trần Hà Mai Ly

Ngày 18. tháng 01.. năm 2019

Thông qua

P. Trưởng Khoa

