BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

CHUẨN ĐẦU RA

NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – K22

1. **Tên ngành đào tạo**

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

2. **Trình độ đào tạo**

- Đại học (4 năm)

3. **Yêu cầu về kiến thức**

Sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị khách sạn đạt chuẩn về kiến thức giáo dục đại cương theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, nắm vững kiến thức về lý luận chính trị, kinh tế xã hội và kiến thức của ngành, cụ thể như sau:

- Đảm bảo khối kiến thức về chính trị, Pháp luật
- Có kiến thức về kinh tế-xã hội, quản trị kinh doanh.
- Nắm vững kiến thức chuyên sâu và thực tế về Quản trị khách sạn:
    - Kiến thức cơ bản về du lịch, lưu trú, quản lý điều hành kinh doanh lưu trú, ăn uống, các dich vụ bổ sung,…
    - Có kiến thức về an ninh an toàn trong lao động, an toàn vệ sinh thực phẩm
    - Có khả năng quản lý, điều hành, kinh doanh khách sạn.

4. **Yêu cầu về kỹ năng**

Sinh viên tốt nghiệp đạt chuẩn các kỹ năng căn bản của khối ngành kinh tế-xã hội và kỹ năng chuyên sâu của ngành Quản trị khách sạn, bao gồm:

a. **Kỹ năng cứng**

- Thực hiện các thao tác nghiệp vụ phục vụ trong nhà hàng
- Thực hiện các thao tác nghiệp vụ phục vụ phòng tại bộ phận quản gia.
- Thực hiện các thao tác nghiệp vụ đón tiếp khách tại bộ phận tiền sảnh
- Lập kế hoạch kinh doanh, marketing và quản lý khách sạn.
- Tính toán chi phí vận hành khách sạn và quản lý doanh thu.
- Thiết lập quy trình quản lý và đảm bảo chất lượng dịch vụ.

- Tư duy phát triển bền vững

b. Kỹ năng mềm

- Kỹ năng làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử và xử lý các tình huống trong kinh doanh dịch vụ.
- Kỹ năng thuyết phục khách hàng.
- Kỹ năng thuyết trình, trình bày trước đám đông.
- Kỹ năng tìm kiếm, tổng hợp, phân tích và đánh giá thông tin.
- Kỹ năng ngoại ngữ: Sinh viên sau khi tốt nghiệp đạt chuẩn đầu ra Tiếng Anh tương đương TOEIC 550, hoặc IELTS 6.0 (đối với lớp tăng cường Anh văn)
- Sử dụng thành thạo các phần mềm tin học văn phòng
- Kỹ năng tự học

c) Kỹ năng nhận thức:

- Khả năng lý luận, viết công trình khoa học
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp

5. Yêu cầu về thái độ và đạo đức nghề nghiệp

Sinh viên sau khi tốt nghiệp phải đạt được các chuẩn về thái độ như sau:

- Có ý thức công dân, chấp hành nghiêm chỉnh mọi chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của nhà nước;
- Có tinh thần phục vụ chuyên nghiệp: vui vẻ, tôn trọng, hòa nhã,…
- Có phẩm chất đạo đức tốt, ý thức phấn đấu vươn lên trở thành nhà quản trị khách sạn giỏi, hoàn thành tốt các trách nhiệm công dân;
- Có trách nhiệm đối với công việc, đáp ứng các chuẩn mực đạo đức của nhà quản lý, có tác phong làm việc khoa học, thái độ làm việc nghiêm túc;
- Có khả năng cập nhật, phát triển và vận dụng các kiến thức quản trị khách sạn hiện đại, sáng tạo, linh hoạt trong công việc.
- Yêu thiên nhiên, môi trường, có ý thức tôn trọng và bảo vệ giá trị văn hóa, tài nguyên của quốc gia.

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

Sinh viên tốt nghiệp và đạt chuẩn đầu ra ngành Quản trị khách sạn có thể làm việc tại các bộ phận, doanh nghiệp như sau:

a. Làm việc phù hợp và tốt ở các bộ phận sau của các nhà hàng, khách sạn, khu nghỉ dưỡng:

- Bộ phận tiền sảnh: nhân viên thu ngân, lễ tân, tổng đài, concierge,…
- Bộ phận nhà hàng: nhân viên phục vụ, các loại hình ẩm thực: à la carte, buffet,…
- Bộ phận quản gia; nhân viên dọn phòng, giặt ủi, minibar,…
- Bộ phận hoạch định chiến lược, chính sách và kế hoạch kinh doanh.
- Bộ phận quản trị dự án kinh doanh.
- Bộ phận quản trị nhân lực
- Bộ phận quản trị khách hàng và marketing.
- Bộ phận quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn.
- Bộ phận quản lý thu mua.
- Bộ phận quản lý tiệc và hội nghị

b. Các tổ chức doanh nghiệp khác:

- Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch.
- Bộ phận chăm sóc khách hàng tại các doanh nghiệp thương mại-dịch vụ.
- Các tổ chức phi lợi nhuận, các viện nghiên cứu, các trường cao đẳng, đại học.
- Các cơ quan quản lý nhà nước các cấp về du lịch.

7. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường

Trên nền tảng các kiến thức và kỹ năng đã được trang bị, sinh viên ngành Quản trị khách sạn sau khi tốt nghiệp có khả năng:

- Tự nghiên cứu, học tập, bổ sung các tri thức và kỹ năng còn thiếu nhằm đáp ứng với yêu cầu của vị trí công tác và quy hoạch phát triển nhân sự ở đơn vị công tác cụ thể.
- Sinh viên có khả năng tiếp tục học tập ở bậc cao hơn (Thạc sĩ, Tiến sĩ) của ngành Quản trị du lịch, Quản trị kinh doanh và Thương mại, Kinh tế, Địa lý và quy hoạch.

8. Chương trình, tài liệu, chuẩn đầu ra đã tham khảo

a. Trong nước

- Trường Đại học Kinh tế Quốc dân (2012), Chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn.
- Viện Đại học mở Hà Nội (2012), Chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh (Du lịch).
- Đại học Quốc gia Hà Nội (2010), Hướng dẫn xây dựng và hoàn thiện chương trình đào tạo theo chuẩn đầu ra ở Đại học Quốc gia Hà Nội.

b. Ngoài nước

- Đại học Perpignan Via Domitia (Pháp)

- Đại học Toulouse II-Le Mirail (Pháp)
- Đại học Pau et les pays de l'Adour (Pháp)
- Đại học La Reunion (Pháp)
- Đại học Angers (Pháp)
- Đại học Corte (Pháp)
- Đại học NanYang (Singapore)
- Đại học Griffith (Úc)
- Đại học UQUAM (Canada)

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2016

Q.HIỆU TRƯỞNG

TS. NGUYỄN ĐẮC TÂM