

CHUẨN ĐẦU RA NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

1. **Tên ngành đào tạo:** Quản trị Khách sạn (Hotel Management)
2. **Trình độ đào tạo:** Đại học
3. **Kiến thức:**
 - Có hiểu biết về các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác-Lênin, đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam, Tư tưởng Hồ Chí Minh; có các kiến thức cơ bản trong lĩnh vực khoa học xã hội và nhân văn phù hợp với chuyên ngành đào tạo.
 - Có các kiến thức cơ bản về kinh tế và quản trị, đáp ứng việc tiếp thu các kiến thức giáo dục chuyên nghiệp và khả năng học tập ở trình độ cao hơn.
 - Có kiến thức về quản trị một tập thể, đơn vị trong doanh nghiệp nhà hàng hoặc khách sạn
 - Có kiến thức về những nhóm dịch vụ chính của ngành du lịch như các nghiệp vụ Lễ tân (FO), nghiệp vụ Buồng-phòng (Housekeeping), nghiệp vụ Bàn (F&B) và những kiến thức quan trọng của ngành theo Tổ chức Du lịch thế giới WTO như các khái niệm cơ bản về Du lịch, các loại hình Du lịch, thị trường Du lịch, Xã hội học về Du lịch.
 - Có kiến thức về xây dựng chiến lược hoạt động của khách sạn, các chính sách về sản phẩm chính và sản phẩm bổ sung trong khách sạn.
4. **Kỹ năng:**
 - 4.1 **Kỹ năng cứng**
 - Nắm vững các nghiệp vụ buồng phòng, tiếp tân, phục vụ bàn theo chuẩn VTOS (chuẩn dành cho ngành Du lịch của Việt Nam)
 - Tổ chức và điều hành các dịch vụ bổ sung trong khách sạn, các buổi tiệc chiêu đãi trong khách sạn.

- Tiếp cận và nắm bắt những thay đổi trong hoạt động du lịch theo nhu cầu của thị trường trên cơ sở những kiến thức đã học tại trường
- Có khả năng tham gia các công trình nghiên cứu khoa học thuộc ngành đào tạo.

4.2 Kỹ năng mềm

- Có khả năng giao tiếp, thuyết trình trước đám đông, lắng nghe và thuyết phục đối tác và khách hàng.
- Biết tập hợp đội ngũ, làm việc tập thể.
- Có khả năng giải quyết phàn nàn của khách hàng.
- Có trình độ tiếng Anh theo tiêu chuẩn VTOS do Tổng cục Du lịch và EU qui định, 450 điểm TOEIC trở lên.
- Thành thạo các công cụ tin học văn phòng, tìm kiếm thông tin và sử dụng những tiện ích của internet trong dịch vụ Du lịch.

5. **Thái độ:**

- Có ý thức trách nhiệm công dân; có thái độ và đạo đức nghề nghiệp đúng đắn thể hiện là người đại diện cho địa phương, cho đất nước trong mắt du khách trong nước và quốc tế;
- Có ý thức kỷ luật và tác phong công nghiệp; hòa đồng trong tập thể.
- Có phương pháp làm việc khoa học, phát hiện và giải quyết vấn đề, khả năng tự học và làm việc độc lập
- Biết đúc kết kinh nghiệm để hình thành kỹ năng lập luận và tư duy sáng tạo

6. **Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp:**

- Chuyên viên, giảng viên tại các cơ sở đào tạo, nghiên cứu thuộc lĩnh vực du lịch
- Các doanh nghiệp về ẩm thực: phục vụ bàn trong nhà hàng, quán bar, café (sắp đặt, tiếp đón khách, thu ngân, thiết kế phòng ăn và bàn); phụ trách phòng ăn hoặc quầy bán (tổ chức đơn vị, vật tư, tiếp đón, dịch vụ, thu ngân...); trưởng nhà hàng (quản trị nhân sự, tiếp đón, tiếp nhận đơn đặt hàng, thu chi, thiết kế)

- Các doanh nghiệp về lưu trú: nhân viên tiếp tân (tiếp đón khách, nhận và xử lý đặt phòng, thu ngân, xuất hóa đơn, theo dõi khách hàng, dịch vụ bán phòng); phụ trách bộ phận FO (quản trị nhân sự, lập kế hoạch phân bổ phòng theo đặt hàng, kế toán, quan hệ khách hàng và với các bộ phận khác)
- Nhân viên trong các doanh nghiệp dịch vụ khác có bộ phận khách hàng (ngân hàng, công ty bất động sản, siêu thị, đại lý kinh doanh...), thương mại và marketing

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

Có khả năng tiếp tục theo học Cao học chuyên ngành (Du lịch, Quản trị Khách sạn, Marketing Du lịch, Multimedia, E-tourism, Quản trị sự kiện, Quy hoạch và môi trường Du lịch, Giải trí và Du lịch, Quản trị và tổ chức sự kiện Thể thao...) và nghiên cứu sinh Tiến sĩ tại các trường trong và ngoài nước.

8. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế tham khảo:

STT	Trường	Quốc gia	Năm
1	Đại học Perpignan Via Domitia - STHI	Pháp	2006 - 2009
2	Đại học Toulouse Le Mirail - CETIA	Pháp	2000, 2004
3	Đại học Angers – ESTHUA	Pháp	2004 - 2008
4	Đại học La Réunion	Pháp	2007 - 2010
5	Đại học Corte Pasqua La Corsita	Pháp	2008
6	Đại học Avignon	Pháp	2008
7	Đại học Nice Sophia Antipolis	Pháp	2000
8	Đại học UQÀM – ESG	Canada	2004, 2009
9	Đại học Concordia – Québec	Canada	2004
10	Đại học Cornell	Mỹ	2004
11	Đại học Maryland	Mỹ	2001
12	Học viện STHM	Thụy Sĩ	2000, 2003
13	Trung tâm Đại học Cesar Ritz	Thụy Sĩ	2002

14	Học viện Arthur Haulot	Bỉ	2007 - 2009
15	Đại học Saxon	Hà Lan	2004, 2008
16	Đại học Wageningen	Hà Lan	2005 - 2009
17	Đại học Griffiths – Queensland	Úc	2008 - 2010
18	Đại học Taylors	Malaysia	2003, 2006
19	Viện Quản trị Du lịch TIMS	Singapore	2005, 2008
20	Đại học Kasetsart	Thailand	2008