

**CHUẨN ĐẦU RA KHÓA 25**

*Ngành Quản trị khách sạn*

Sinh viên tốt nghiệp bậc cử nhân (4 năm) hệ chính quy ngành Quản trị khách sạn, Khoa Du lịch, Trường Đại học Văn Lang đạt chuẩn đầu ra như sau:

ELOs	SUB-ELOs
<b>KIẾN THỨC</b>	
<b>ELO 1. Áp dụng kiến thức về toán, kinh tế, chính trị, văn hoá, luật pháp, quản lý và con người vào lĩnh vực kinh doanh, quản lý và nghiên cứu du lịch</b>	1.1. Áp dụng kiến thức về chính trị, văn hoá, luật pháp, quản lý, con người và môi trường vào lĩnh vực kinh doanh, quản lý và nghiên cứu du lịch
	1.2. Áp dụng kiến thức về toán và thống kê vào lĩnh vực kinh doanh, quản lý và nghiên cứu du lịch
<b>ELO 2: Thử nghiệm các phương thức quản trị trong hoạt động khách sạn theo hướng phát triển bền vững cho các bên liên quan</b>	2.1 Đánh giá môi trường quản lý, chi phí, lợi ích, rủi ro, cơ hội và xu hướng bên trong và bên ngoài tác động đến chiến lược kinh doanh và việc đạt được mục tiêu phát triển bền vững của doanh nghiệp lưu trú và kinh doanh ăn uống
	2.2 Vận dụng các nguyên tắc quản trị nguồn nhân lực trong hoạt động của doanh nghiệp
	2.3 Xây dựng chiến lược phát triển các chiến lược kinh doanh các sản phẩm trong khách sạn và nhà hàng, theo hướng bền vững nhằm tối đa hoá lợi ích cho các bên liên quan
	2.4 Thực hiện chiến lược sales - marketing sản phẩm của doanh nghiệp phù hợp với xu thế phát triển bền vững
	2.5 Áp dụng quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp khách sạn và nhà hàng
	2.6 Thực hiện đàm phán với các bên liên quan để đạt hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh khách sạn và nhà hàng

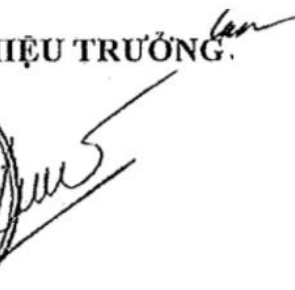

ELOs	SUB-ELOs
	2.7 Quản lý dòng tiền trong hoạt động kinh doanh du lịch của doanh nghiệp mô hình cơ sở lưu trú và cơ sở ăn uống
<b>ELO 3. Vận dụng những kiến thức chuyên môn nghiệp vụ trong kinh doanh lưu trú và ăn uống để tối đa hóa lợi ích cho doanh nghiệp và điếm đến theo hướng có trách nhiệm</b>	3.1. Áp dụng những kiến thức về điều phối hoạt động, nghiệp vụ quan trọng để phục vụ khách hàng và bảo đảm chất lượng dịch vụ trong bộ phận tiền sảnh thuộc khách sạn
	3.2. Áp dụng những kiến thức về điều phối hoạt động, nghiệp vụ quan trọng để phục vụ khách hàng và bảo đảm chất lượng dịch vụ trong bộ phận ẩm thực thuộc khách sạn
	3.3. Áp dụng những kiến thức về điều phối hoạt động, nghiệp vụ quan trọng để phục vụ khách hàng và bảo đảm chất lượng dịch vụ trong bộ phận phòng thuộc khách sạn
	3.4. Áp dụng những kiến thức về điều phối hoạt động, nghiệp vụ quan trọng để phục vụ khách hàng và bảo đảm chất lượng dịch vụ trong khối vui chơi giải trí thuộc khách sạn
	3.5. Vận dụng những kiến thức về tổ chức sự kiện nhằm đáp ứng mục đích của khách hàng
	3.6. Vận dụng những kiến thức về thiết kế các sản phẩm dịch vụ trọn gói, đa dạng về phương thức giải trí và giá cả để nâng cao lợi thế cạnh tranh của khách sạn - nhà hàng
<b>ELO 4. Xác định và đánh giá các vấn đề liên quan đến phát triển du lịch nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, kinh doanh của các cơ sở lưu trú và cơ sở ăn uống</b>	4.1 Vận dụng hiệu quả các nguồn lực trong hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà hàng
	4.2 Xác định yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động lưu trú và ăn uống của khách hàng
	4.3 Phân tích các yếu tố thuộc môi trường vĩ mô, vi mô tác động đến phát triển du lịch của địa phương hoặc của doanh nghiệp
	4.4 Vận dụng các mô hình kinh doanh lưu trú và ăn uống theo hướng có trách nhiệm và bền vững vào phát triển du lịch địa phương

ELOs	SUB-ELOs
	4.5 Phân tích lợi thế so sánh và cạnh tranh của đặc thù kinh tế của từng địa phương từ đó phát triển hoạt động kinh doanh trong khách sạn và nhà hàng đạt hiệu quả
<b>KỸ NĂNG</b>	
<b>ELO 5. Thực hiện thành thạo các thao tác nghiệp vụ trong hoạt động kinh doanh cơ sở lưu trú</b>	<p>5.1 Thực hiện thành thạo các thao tác nghiệp vụ lễ tân trong hoạt động kinh doanh khách sạn</p> <p>5.2 Thực hiện thành thạo các thao tác nghiệp vụ ẩm thực trong hoạt động kinh doanh khách sạn và nhà hàng</p> <p>5.3 Thực hiện thành thạo các thao tác nghiệp vụ phòng trong hoạt động kinh doanh khách sạn</p> <p>5.4 Thực hiện thành thạo các thao tác nghiệp vụ hành chính nhân sự trong hoạt động kinh doanh khách sạn và nhà hàng</p> <p>5.5 Thực hiện thành thạo các thao tác nghiệp vụ nghiên cứu thị trường và bán hàng trong hoạt động kinh doanh khách sạn và nhà hàng</p> <p>5.6 Thực hiện thành thạo các thao tác nghiệp vụ tổ chức các sự kiện, dịch vụ bổ sung trong khách sạn và nhà hàng</p>
<b>ELO 6. Phối hợp với nhóm trong cương vị của một lãnh đạo và của một thành viên trong nhóm nhằm thực hiện hiệu quả mục tiêu công việc</b>	<p>6.1. Tổ chức và lãnh đạo nhóm làm việc đạt mục tiêu đề ra</p> <p>6.2. Tham gia làm việc nhóm và có những đóng góp mang lại hiệu quả</p> <p>6.3. Trao đổi kiến thức và kinh nghiệm với các thành viên trong nhóm mang đến lợi ích cho cho cả hai phía</p> <p>6.4. Xây dựng và phát triển quan hệ trong quá trình làm việc nhóm</p>
<b>ELO 7. Vận dụng thành thạo tư duy phân biện và sáng tạo trong giải quyết vấn đề và ra quyết định một cách hiệu quả</b>	<p>7.1. Suy nghĩ khác biệt và sáng tạo trong đánh giá và giải quyết vấn đề</p> <p>7.2. Phân tích và giải quyết một cách hệ thống các vấn đề trong kinh doanh du lịch</p>
<b>ELO 8. Giao tiếp hiệu quả bằng lời nói, văn bản, đa phương tiện với các bên liên quan trong môi trường đa dạng, đa văn hoá và</b>	<p>8.1. Giao tiếp hiệu quả bằng lời nói, văn bản và đa phương tiện</p> <p>8.2. Ứng xử phù hợp với các bên liên quan trong môi trường đa dạng, tôn trọng sự khác biệt</p>

ELOs	SUB-ELOs
sử dụng thành thạo tiếng Anh/Pháp	8.3. Trình bày một cách tự tin các vấn đề trong kinh doanh du lịch
	8.4. Sử dụng tiếng Anh (hoặc Pháp) đạt trình độ B1, tự tin trong giao tiếp với các bên liên quan
	8.5. Sử dụng ngoại ngữ phụ (Anh/Pháp/Hoa/Nhật/Hàn) trong giao tiếp cơ bản
	8.6. Sử dụng công nghệ thông tin đến mô-đun 06 theo Thông tư 03/2014/TT-BTTTT ngày 11/3/2014 của Bộ Thông tin và truyền thông
<b>THÁI ĐỘ</b>	
ELO 9. Tuân thủ pháp luật và giữ gìn đạo đức nghề nghiệp	9.1. Có ý thức tuân thủ pháp luật nhà nước, quy định của doanh nghiệp
	9.2. Có ý thức giữ gìn đạo đức nghề nghiệp
	9.3. Có ý thức phát triển bền vững cho tổ chức, địa phương và quốc gia
	9.4. Có tinh thần trách nhiệm và chuyên nghiệp trong công việc
ELO 10. Định hướng tương lai rõ ràng và ý thức học tập suốt đời	10.1. Xác định mục tiêu và có kế hoạch phát triển sự nghiệp
	10.2. Có ý thức về nhu cầu học tập suốt đời
	10.3. Có thói quen trao đổi và học tập kinh nghiệm

TP.HCM ngày 11 tháng 09 năm 2019

HIỆU TRƯỞNG.

PGS. TS. TRẦN THỊ MỸ DIỆU

P. TRƯỞNG KHOA




Trần Cẩm Chi