

CHƯƠNG TRÌNH 8: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

I. GIỚI THIỆU VỀ CHƯƠNG TRÌNH

Chương trình giáo dục đại học Quản trị khách sạn đào tạo các cử nhân có trình độ trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn. Sinh viên ra trường có thể làm việc trong các đơn vị kinh doanh du lịch (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, sự kiện hội nghị lễ hành); hoặc cơ quan quản lý nhà nước về du lịch các cấp; hoặc các đơn vị sự nghiệp giáo dục (trường đại học, cao đẳng, viện nghiên cứu du lịch).

II. CHUẨN ĐẦU RA

II.1. Nội dung chuẩn đầu ra

A. Phẩm chất đạo đức, nhân văn và sức khỏe

- A1. Có lập trường chính trị vững vàng, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, hiểu biết về các giá trị đạo đức và ý thức trách nhiệm công dân;
- A2. Có hiểu biết về văn hóa – xã hội, kinh tế và pháp luật;
- A3. Có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp;
- A4. Có ý thức học tập để nâng cao năng lực và trình độ;
- A5. Có đủ sức khỏe để làm việc.

B. Kiến thức

Hiểu và vận dụng các kiến thức chuyên môn sau:

B1 Kiến thức về kinh tế học cơ bản, về nguyên lý quản trị; marketing; tài chính – kế toán.

B2 Kiến thức về pháp luật (luật du lịch Việt nam và luật du lịch quốc tế).

B3 Kiến thức về quản trị nhân lực, hoạch định chiến lược và lập kế hoạch kinh doanh trong một doanh nghiệp du lịch.

B4 Các kiến thức chuyên sâu để tổ chức thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh khách sạn/khu nghỉ dưỡng, cụ thể là:

- Các kiến thức chuyên sâu về quản trị kinh doanh khách sạn/khu nghỉ dưỡng bao gồm: tổ chức điều hành nguồn nhân lực; thực hiện nghiệp vụ lễ tân; tổ chức phục vụ buồng, tổ chức sự kiện hội nghị
- Các kiến thức chuyên sâu về quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống: quản trị ẩm thực; nghiệp vụ nhà hàng và quầy bar.
- Các kiến thức chuyên sâu về quản trị kinh doanh lễ hành: tâm lý giao tiếp ứng xử, nghiệp vụ hướng dẫn, am hiểu các tuyến điểm du lịch, thiết kế và điều hành Tour du lịch.
- Các kiến thức chuyên sâu về quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, chiến lược kinh doanh du lịch, lập kế hoạch kinh doanh du lịch, nghệ thuật lãnh đạo.

B5 Vận dụng kiến thức lý thuyết vào thực hành nghiệp vụ quản trị kinh doanh khách sạn.

C. Kỹ năng

C1. Kỹ năng mềm

- Làm việc độc lập
- Làm việc theo nhóm và với cộng đồng.
- Giao tiếp và truyền đạt thông tin trong lĩnh vực chuyên môn.
- Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu
- Thu thập, xử lý thông tin để giải quyết vấn đề trong lĩnh vực chuyên môn.
- Sử dụng công nghệ thông tin và ngoại ngữ phục vụ công việc chuyên môn và quản lý.
- Quản lý và lãnh đạo nhóm.
- Có khả năng học tập nâng cao kiến thức phục vụ công tác.
- Có kỹ năng cơ bản về công nghệ thông tin (theo chuẩn do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành) và ngoại ngữ

(bậc 2 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc của Việt Nam) trong giao tiếp và tiếp cận giải quyết công việc chuyên môn

C2. Kỹ năng cứng

- Tổ chức quản lý và điều hành các hoạt động trong kinh doanh khách sạn/khu nghỉ dưỡng: tổ chức điều hành nguồn nhân lực; thực hiện nghiệp vụ lễ tân; tổ chức phục vụ buồng, tổ chức sự kiện hội nghị
- Tổ chức quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh trong nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
- Tổ chức quản lý và điều hành hãng vận chuyển lễ hành: vận dụng được kỹ năng thiết kế, hướng dẫn, và điều hành Tour; kỹ năng xử lý tình huống trong hướng dẫn; kỹ năng tổ chức sự kiện và hội nghị trong Tour.
- Phân tích các thông tin để đánh giá chất lượng dịch vụ và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lễ hành
- Nhận diện được các cơ hội, nguy cơ, điểm mạnh, điểm yếu của khách sạn/khu nghỉ dưỡng cũng như tham mưu cho khách sạn/khu nghỉ dưỡng trong công tác hoạch định chiến lược và lập kế hoạch kinh doanh.

II.2. Định hướng nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp

A. Cơ sở kinh doanh du lịch: Khách sạn/khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, khu du lịch, công ty tổ chức sự kiện và hội nghị, công ty lễ hành.

Có thể đảm nhận chức danh:

- Chuyên viên bộ phận nghiệp vụ khách sạn/khu nghỉ dưỡng (lễ tân, buồng, bàn, bar...);
- Trợ lý các Giám đốc khách sạn/khu nghỉ dưỡng, trợ lý Giám đốc marketing, trợ lý Giám đốc nhân sự, trợ lý Giám đốc kinh doanh...;
- Chuyên viên tổ chức sự kiện hội nghị và dịch vụ bổ sung trong khách sạn/khu nghỉ dưỡng;
- Chuyên viên phụ trách quan hệ đối ngoại trong khách sạn/khu nghỉ dưỡng.

B. Cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch

Có thể đảm nhận chức danh

- Chuyên viên các phòng và trung tâm trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Quy hoạch tài nguyên du lịch, Nghiệp vụ du lịch, Trung tâm xúc tiến du lịch, Tổ chức cán bộ, Tổng hợp);
- Chuyên viên các phòng và trung tâm thuộc huyện (Phòng Văn hóa, Du lịch).
- Có khả năng tham gia giảng dạy ở các cơ sở đào tạo về quản trị kinh doanh du lịch.