

# **CHUẨN ĐẦU RA CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG (POHE)**

## **CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**

*(ban hành kèm theo Quyết định số 01/QĐ-ĐHKTQĐ ngày 03/01/2017)*

### **1. Tên ngành đào tạo**

**a. Tên Tiếng Việt:** Quản trị Khách sạn (Chương trình đào tạo theo định hướng ứng dụng nghề nghiệp)

**b. Tên Tiếng Anh:** Hotel Management - POHE

### **2. Trình độ đào tạo:** Đại học

### **3. Yêu cầu về kiến thức**

#### **a. Kiến thức cơ bản:**

Cử nhân ngành Quản trị khách sạn nắm vững:

- Kiến thức cơ bản của khối ngành kinh tế, quản lý và quản trị kinh doanh: Kinh tế học, Toán trong kinh tế, Quản lý học, Quản trị kinh doanh, Tài chính tiền tệ và kế toán...;

- Kiến thức về du lịch, quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch, kinh tế du lịch, tâm lý, giao tiếp và đàm phán trong lĩnh vực du lịch, khách sạn.

- Kiến thức pháp luật, tiêu chuẩn đạo đức, quy tắc ứng xử trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lưu trú tại Việt Nam và trên thế giới.

- Kiến thức cơ bản về tự nhiên, xã hội, lịch sử, văn hóa của Việt Nam và thế giới vận dụng trong lĩnh vực du lịch và khách sạn.

- Nguyên lý cơ bản của phát triển bền vững và có trách nhiệm.

#### **b. Kiến thức chuyên sâu:**

- Hiểu, phân tích, đánh giá và vận dụng được các kiến thức về quản trị kinh doanh du lịch và khách sạn như: Quản trị chiến lược, Quản trị Marketing, Quản trị tài chính, Quản trị vận hành, Quản trị nguồn nhân lực và Kinh doanh trực tuyến trong lĩnh vực du lịch và khách sạn;

- Hiểu và vận dụng tốt được các kiến thức về quản trị tác nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn như: Quản trị lễ tân, Quản trị buồng, Quản trị nhà hàng, Quản trị chi phí, Quản trị khu nghỉ dưỡng, Quản trị bán hàng, Giám sát khách sạn...;

- Hiểu và vận dụng tốt các nguyên lý, kiến thức về quản lý du lịch.

- Có kiến thức ngoại ngữ tiếng Anh chuyên ngành du lịch ở trình độ cao;

- Kiến thức nghiên cứu, sáng tạo, phát triển và khởi nghiệp.

### **4. Yêu cầu về kỹ năng**

Cử nhân Quản trị Khách sạn đào tạo theo định hướng ứng dụng nghề nghiệp có đủ các kỹ năng để thực hiện tốt các công việc của một nhà Quản trị Khách sạn bao gồm:

#### **a. Kỹ năng cứng:**

- Phân tích và xử lý thông tin có liên quan đến doanh nghiệp và ngành nghề

- Phân tích, đánh giá thực trạng kinh doanh của doanh nghiệp khách sạn thông qua các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh tế trong kinh doanh khách sạn – nhà hàng;
- Phân tích môi trường kinh doanh, xây dựng tầm nhìn, chiến lược và chính sách phát triển của doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực du lịch và khách sạn;
- Lập kế hoạch và phát triển ý tưởng kinh doanh trong lĩnh vực du lịch và khách sạn;
- Thiết lập quy trình và quản trị, giám sát, điều hành các bộ phận chuyên môn trong doanh nghiệp khách sạn;
- Phát triển và tiêu thụ sản phẩm dịch vụ du lịch trong lĩnh vực kinh doanh du lịch và khách sạn;
- Phân tích các chỉ tiêu cơ bản trong hoạt động kinh doanh, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng;
- Quản lý và cải tiến quy trình kinh doanh, quản lý con người tại doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực du lịch và khách sạn;
- Thực hiện được ở mức cơ bản các nghiên cứu khoa học mang tính ứng dụng trong lĩnh vực du lịch và khách sạn.
- Thực hiện tốt các công việc tại các bộ phận tác nghiệp của đơn vị kinh doanh khách sạn, nhà hàng như: lễ tân, buồng, ăn uống, marketing, kế toán....
- Thực hiện tốt công việc quản lý tại các bộ phận nghiệp vụ trong các đơn vị kinh doanh khách sạn, nhà hàng như: lễ tân, buồng, ăn uống, marketing, kế toán...
- Nhận biết và xử lý tốt các tình huống phát sinh trong quá trình vận hành, quản trị tại các bộ phận tác nghiệp thuộc lĩnh vực khách sạn, nhà hàng
- Nhận biết và giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh trong thực tiễn hoạt động nghề nghiệp

**b. Kỹ năng mềm:**

- Nhận biết và vận dụng tốt những hiểu biết về văn hóa giao tiếp, tâm lý giao tiếp, tập quán giao tiếp của các đối tác trong môi trường làm việc đa văn hóa;
- Thực hiện tốt việc thuyết trình, lắng nghe, thuyết phục, đàm phán với các đối tác trong môi trường làm việc đa văn hóa;
- Nhận biết, thích nghi và xử lý tốt các mối quan hệ trong môi trường làm việc đa văn hóa;
- Xây dựng, lãnh đạo, tổ chức làm việc nhóm; giám sát, đánh giá các thành viên, nhân viên trong các đội nhóm làm việc;
- Sử dụng tốt các phần mềm tin học văn phòng và các phần mềm cơ bản ứng dụng trong quản lý, quản trị kinh doanh; Hiểu và sử dụng thành thạo một số phần mềm cơ bản về quản lý, kinh doanh trong lĩnh vực du lịch, khách sạn.
- Sử dụng thành thạo Tiếng Anh trong giao tiếp, làm việc và tham khảo tài liệu chuyên môn trong lĩnh vực du lịch, khách sạn, nhà hàng (Đạt trình độ: TOEIC 550 điểm (hoặc IELTS = 5.5 hoặc TOEFL ibt = 65 điểm) trở lên.
- Sử dụng ngoại ngữ thứ hai (tiếng Pháp hoặc tiếng Trung) khi giao tiếp với các đối tác có liên quan trong công việc ở trình độ cơ bản
- Có khả năng tiếp cận tri thức, thông tin chuyên ngành để cập nhật, nâng cao hiểu biết và năng lực chuyên môn;

- Có khả năng xây dựng và quản lý kế hoạch phát triển cá nhân;

## **5. Yêu cầu về thái độ**

### ***a. Về phẩm chất đạo đức, ý thức nghề nghiệp, trách nhiệm công dân:***

- Có phẩm chất đạo đức tốt, nắm vững và thực hiện đúng các chủ trương, đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước;
- Trung thực và tận tâm với công việc.

### ***b. Về trách nhiệm, đạo đức, tác phong nghề nghiệp, thái độ phục vụ:***

- Có lòng yêu nghề, có ý thức trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp và tự hào về công việc;
- Có năng lực giao tiếp, ứng xử hợp văn hóa với đồng nghiệp, khách hàng và cộng đồng;
- Có tính kỷ luật cao, có thái độ và phong cách văn minh, lịch thiệp và chuyên nghiệp;
- Luôn sẵn sàng tương trợ giúp đỡ và hợp tác tốt với đồng sự và cộng đồng.

### ***c. Khả năng cập nhật kiến thức, sáng tạo trong công việc:***

- Có tinh thần ham học hỏi, cầu thị, cải tiến và thường xuyên phấn đấu học hỏi để nâng cao năng lực của bản thân;
- Luôn nuôi dưỡng tinh thần sáng tạo, phát triển và khởi nghiệp;
- Thường xuyên cập nhật các kiến thức mới, hiện đại để nâng cao năng lực của bản thân trong lĩnh vực quản trị kinh doanh khách sạn.

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

- Nhân viên quản lý, điều hành tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch được xếp hạng từ 1 – 5 sao;
- Nhân viên quản lý, điều hành các bộ phận tác nghiệp và chức năng tại các cơ sở lưu trú, các khách sạn hay các khu nghỉ dưỡng cao cấp quốc tế;
- Nhân viên quản lý tại các cơ sở kinh doanh nhà hàng, các cơ sở kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch khác;
- Chuyên viên trong các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức phi chính phủ, các tổ chức tư vấn về kinh tế, du lịch và khách sạn

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

- Có khả năng học tập, nghiên cứu ở trình độ thạc sĩ, tiến sĩ trong và ngoài nước cùng ngành đào tạo hoặc ngành đào tạo gần đáp ứng nhu cầu phát triển nghề nghiệp khi đáp ứng đủ các điều kiện cần thiết của bậc học và ngành học.
- Có khả năng học tập, nghiên cứu và phát triển năng lực bản thân để trở thành các nhà quản lý các cấp khác nhau trong lĩnh vực du lịch – khách sạn và các lĩnh vực khác.
- Có khả năng học tập, nghiên cứu, phát triển sang các ngành đào tạo khác thuộc nhóm ngành kinh tế, quản lý và quản trị kinh doanh khi đáp ứng đủ các điều kiện cần thiết của bậc học và ngành học.

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

- Chương trình giáo dục và chuẩn đầu ra ngành Quản trị Khách sạn của Đại học AUT - New Zealand, Cornell University - Mỹ, Đại học Hà Nội, University of Guelph – Canada, St John's University – Mỹ;
- Chương trình hợp tác với Chính phủ Hà Lan thuộc dự án POHE trong lĩnh vực đào tạo ngành Quản trị khách sạn;
- Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề chung ASEAN, thuộc thỏa thuận MRA (phần tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị khách sạn).