|  |  |
| --- | --- |
| UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI  **TRƯỜNG ĐH THỦ ĐÔ HÀ NỘI** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**CHUẨN ĐẦU RA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC**

**Ngành: Quản trị Khách sạn**

*(Ban hành theo Quyết định số /QĐ-ĐHTĐHN, ngày / / 2018   
của Hiệu trưởng Trường Đại học Thủ đô Hà Nội)*

**1. Thông tin chung**

- Ngành đào tạo: **Quản trị Khách sạn**

- Trình độ đào tạo: **Đại học**

- Tên văn bằng tốt nghiệp:

+ Tiếng Việt: **Cử nhân *Quản trị Khách sạn***

+ Tiếng Anh: ***Hotel Management***

- Thời gian đào tạo chuẩn: **4 năm**

- Hình thức đào tạo: **Chính quy tập trung**

*-* Đối tượng người học: Là học sinh THPT đáp ứng yêu cầu tuyển sinh đại học được tuyển vào ngành Quản trị Khách sạn Trường Đại học Thủ đô Hà Nội.

**2. Chuẩn đầu ra:** Sinh viên ngành Quản trị Khách sạn được đào tạo theo định hướng nghề nghiệp ứng dụng trình độ đại học, sau khi tốt nghiệp phải đạt những tiêu chuẩn sau .

**2.1. *Chuẩn phẩm chất***

|  |  |
| --- | --- |
| **Phẩm chất** | **Giá trị đặc trưng** |
| *2.1.1. Phẩm chất công dân toàn cầu* | - Tôn trọng sự khác biệt về chủng tộc, tôn giáo, văn hóa, quốc gia, dân tộc giữa các cộng đồng khác nhau.  - Biết cách thể hiện các giá trị cá nhân, độc lập, tự chủ và tôn trọng giá trị cá nhân, quyền con người của người khác.  - Có hiểu biết về cơ chế kết nối, quản trị thế giới giữa các quốc gia, giữa các cộng đồng, hiểu biết và tôn trọng những giá trị tinh hoa của thế giới.  - Có tinh thần làm việc chủ động, khả năng tự lập trong cuộc sống, khả năng tư duy độc lập, sống có trách nhiệm với cộng đồng, với môi trường.  - Tự tin giao tiếp bằng ngoại ngữ trong môi trường đa văn hóa; có năng lực sử công nghệ thông tin để làm việc và kết nối thông tin Quốc tế.  - Có tinh thần hợp tác, khả năng làm việc đội nhóm; thích ứng với các môi trường làm việc khác nhau, môi trường làm việc có nhiều nền văn hóa. |
| *2.1.2. Phẩm chất công dân Việt Nam* | - Yêu nước, trung thành với Tổ quốc Việt Nam Xã hội chủ nghĩa.  - Tin tưởng vào sự lãnh đạo của Đảng và lí tưởng cách mạng của Đảng.  - Sống, làm việc theo Hiến pháp và Pháp luật nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam.  - Có tinh thần tự hào, tự tôn dân tộc, có ý thức gìn giữ bản sắc văn hóa dân tộc; sống trung thực, nhân ái, có trách nhiệm và hành động vì cộng đồng.  - Có ý thức xây dựng và quảng bá hình ảnh tốt đẹp về đất nước, con người Việt Nam với thế giới. |
| *2.1.3. Phẩm chất công dân Thủ đô* | - Có tinh thần thực hiện nếp sống văn minh, thanh lịch của người Hà Nội; thực hiện tốt các quy tắc ứng xử nơi công cộng, công sở của Hà Nội.  - Có ý thức tự hào, kế thừa và phát huy những giá trị đạo đức, văn hóa, nhân văn của Thăng Long - Hà Nội; có ý thức quảng bá hình ảnh tốt đẹp về Thủ đô Hà Nội với nhân dân trong nước và khách Quốc tế.  - Chủ động thích ứng với những biến đổi, phát triển về kinh tế - văn hóa - xã hội của Thủ đô Hà Nội. |
| *2.1.4. Phẩm chất của người phục vụ* | - Giữ gìn trang phục, trang thiết bị sạch sẽ, gọn gàng  - Tổ chức phục vụ khéo léo, nhanh nhẹn, dẻo dai, đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm.  - Tươi cười, biết lắng nghe và làm hài lòng khách hàng, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách. |
| *2.1.5. Phẩm chất của người quản lý* | - Chấp hành các quy chế, quy định ngành và của địa phương.  - Tôn trọng người lao động. Tôn trọng đối tác. Kiên nhẫn, nhẫn nại, tự tin, quyết đoán...  - Yêu nghề, tự hào về nghề. Kinh doanh có chất lượng, vì sức khỏe cộng đồng. Giữ gìn chữ tín và thương hiệu. |

***2.2. Chuẩn năng lực của sinh viên ngành Quản trị Khách sạn***

*2.2.1. Năng lực chung*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Năng lực cụ thể** | **Năng lực/ Kỹ năng đặc trưng** | **TĐNL** |
| *2.2.1.1. Ngoại ngữ* | - Có thể hiểu được những thông tin hiện thực đơn giản được diễn đạt rõ ràng bằng giọng chuẩn về các chủ đề liên quan tới cuộc sống và công việc thường ngày.  - Có thể xác định được ý chính trong các bài nói được trình bày rõ ràng về những chủ đề thường gặp trong cuộc sống, công việc hay trường học, kể cả các câu chuyện khi được diễn đạt rõ ràng bằng phương ngữ chuẩn phổ biến.  - Có thể sử dụng ngôn ngữ đơn giản để giải quyết hầu hết các tình huống có thể phát sinh trong khi đi du lịch.  - Có thể giao tiếp tương đối tự tin về những vấn đề quen thuộc và không quen thuộc liên quan tới lĩnh vực chuyên môn hoặc quan tâm của mình. Có thể trao đổi, kiểm tra và xác nhận thông tin, xử lí các tình huống ít gặp và giải quyết vấn đề.  - Có thể bày tỏ suy nghĩ về những chủ đề văn hóa, có tính trừu tượng như phim ảnh, âm nhạc.  Có thể đọc hiểu các văn bản chứa đựng thông tin rõ ràng về các chủ đề liên quan đến chuyên ngành và lĩnh vực yêu thích, quan tâm của mình.  Có thể viết bài đơn giản, có tính liên kết về các chủ đề quen thuộc hoặc mối quan tâm cá nhân bằng cách kết nối các thành tố đơn lập thành bài viết có cấu trúc. | Năng lực ngoại ngữ bậc 3 theo khung năng lực ngoại ngữ dành cho Việt Nam được ban hành kèm theo Thông tư 01/2014/TT- BGDĐT |
| *2.2.1.2. Công nghệ thông tin* | Sử dụng thành thạo máy tính với các hệ điều hành và phần mềm ứng dụng phổ biến.  Sử dụng thành thạo một số dịch vụ Internet; tiếp cận được với môi trường làm việc trực tuyến sử dụng công nghệ hiện đại.  Biết cách đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin khi sử dụng máy tính và các dịch vụ mạng.  Tôn trọng quyền riêng tư, bản quyền và quyền sở hữu trí tuệ đối với các sản phẩm Công nghệ thông tin.  Tự học, tự nghiên cứu nhằm thích ứng với sự thay đổi rất nhanh trong lĩnh vực công nghệ thông tin. | Đạt năng lực chuẩn kĩ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định của Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT |
| *2.2.1.3. Làm việc cá nhân* | Biết lâp kế hoạch tự học và kế hoạch làm việc cá nhân. | 1 |
| Cập nhật thông tin về xu thế phát triển du lịch thế giới và khu vực, chính sách phát triển du lịch của Việt Nam. Tiếp cận thực tế ngay trong quá trình học từng học phần chuyên ngành. | 2 |
| Rèn luyện phương pháp làm việc khoa học. Biết phân tích và giải quyết các vấn đề nảy sinh trong thực tiễn của ngành nghề, đúc kết kinh nghiệm để hình thành kĩ năng tư duy sáng tạo. Có khả năng đánh giá và cải tiến các hoạt động chuyên môn. | 3 |
| *2.2.1.4. Làm việc tập thể* | Tìm hiểu đặc điểm của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước về các hoạt động liên quan đến nghề nghiệp chuyên môn. | 1 |
| Phối hợp các lực lượng, phát huy trí tuệ tập thể trong thực hiện công việc để đạt được kết quả cao. | 2 |
| Thiết lập mối quan hệ với đồng nghiệp, khách hàng và đối tác. | 3 |

***2.2.2. Năng lực chuyên biệt***

***2.2.2.1. Năng lực phục vụ***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tên năng lực** | **Mô tả năng lực** | **Mức độ** |
| *2.2.2.1.1. Năng lực của nhân viên phục vụ bàn* | Biết cách đón tiếp, chào hỏi lịch sự với khách. Biết cách vệ sinh phòng ăn, dụng cụ, phương tiện phục vụ và hàng hoá. | 1 |
| Set up và phục vụ khách ăn uống theo từng loại thực đơn: set menu, alacat, buffe, banquet, tea break, hội nghị, hội thảo… | 2 |
| Tư vấn, ghi order, giải quyết tốt những phàn nàn của khách hàng. Xây dựng và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng. | 3 |
| *2.2.2.1.2. Năng lực của nhân viên pha chế đồ uống* | Hiểu được những khó khăn, thuận lợi của Bartender. Những tiêu chí cơ bản để trở thành một bartender chuyên nghiệp. Có cái nhìn đúng đắn về nghề pha chế đồ uống. | 1 |
| Hiểu được nguồn gốc, xuất xứ, đặc điểm, cách phục vụ của các loại đồ uống. Biết bài trí và sắp xếp quầy bar một cách hợp lý. | 2 |
| Thuộc công thức, pha chế được các loại trà, cà phê, sinh tố, nước hoa quả, mocktail, cocktail.  Giải quyết tương đối tốt các phàn nàn và đáp ứng tối đa nhu cầu của khách. | 3 |
| *2.2.2.1.3. Năng lực của nhân viên buồng* | Biết được cơ cấu tổ chức của khách sạn, cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng. Các bước cơ bản mà một nhân viên buồng phải làm. | 1 |
| Biết được các nguyên tắc và phương pháp làm vệ sinh buồng, phục vụ khu vực công cộng trong khách sạn; các công việc tại khu giặt là; các công việc vệ sinh không thường xuyên. | 2 |
| Kiểm soát được tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận buồng. Giải quyết được một số phàn nàn của khách hàng. | 3 |
| *2.2.2.1.4. Năng lực của nhân viên chế biến món ăn* | Có khả năng làm việc nhóm hiệu quả. Biết sử dụng trang, thiết bị trong nhà bếp. Thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn. | 1 |
| Biết chuẩn bị, sơ chế các loại nguyên liệu. Chế biến và hoàn thiện một số món ăn, bánh tương đối phức tạp. | 2 |
| Xây dựng được quy trình chế biến và tiêu chí đánh giá chất lượng món ăn trong bếp. Lập được kế hoạch quản lý hàng hóa, nguyên liệu thực phẩm tại bếp. | 3 |
| 2.2.2.1.5. Năng lực của nhân viên lễ tân | Đón tiếp và phục vụ khách trong các bước: đặt phòng, đón khách, nhận phòng, trả phòng, quản lý tài khoản và tiễn khách. | 2 |
| Tư vấn, giới thiệu cho khách sử dụng các dịch vụ bổ sung trong khách sạn và các dịch vụ khác khi khách yêu cầu. | 2 |
| Giải đáp được các thắc mắc của khách một cách hợp lý. Xử lý tốt các tình huống phát sinh trong ca làm việc. | 3 |
| *2.2.2.2. Năng lực quản lí* | | |
| **Tên năng lực** | **Mô tả năng lực** | **Mức độ** |
| *2.2.2.2.1. Năng lực quản lí cấp trung* | Am hiểu nhiệm vụ, phương án thực hiện, quy trình thực hiện và nhân sự thực hiện công việc của bộ phận. Hiểu biết về trình độ, năng lực thực hiện công việc của từng nhân sự trong bộ phận. | 1 |
| Xây dựng được quy trình làm việc của bộ phận. Lựa chọn nhân sự của phộ phận phù hợp với tính chất công việc. Quan sát, phỏng vấn, đánh giá trực tiếp người lao động. | 2 |
| Lập phương án thực hiện công việc chi tiết, khả thi và đảm bảo tính pháp lý cũng như quy định của doanh nghiệp.  Báo cáo cấp trên về phương án thực hiện, phân công trong bộ phận và phổ biến tới các bộ phận có liên quan. | 3 |
| *2.2.2.2.2. Năng lực quản lý chung* | Xây dựng kế hoạch và chiến lược kinh doanh, kiểm tra giám sát việc thực hiện các hoạt động của ca làm việc, tổ, nhóm trong khách sạn,nhà hàng, các khu ẩm thực, khu nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí. | 1 |
| Xây dựng được quy trình làm việc của từng bộ phận theo điều kiện kinh doanh của từng doanh nghiệp. | 2 |
| Xây dựng các tiêu chuẩn dịch vụ, định mức kĩ thuật và các quy định quản lý của khách sạn. Tạo lập, phát triển các mối quan hệ trong công việc. | 3 |

*2.2.2.3. Năng lực kinh doanh*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tên năng lực** | **Mô tả năng lực** | **Mức độ** |
| *Năng lực kinh doanh* | Hiểu biết về các ngành nghề kinh doanh trong lĩnh vực du lịch và các văn bản quy định của Nhà nước, của ngành, của doanh nghiệp có liên quan đến công việc. | 1 |
| Nghiên cứu, khảo sát, phân tích thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu. Xây dựng kế hoạch và ngân sách marketing. Thực hiện và đánh giá hiệu quả marketing.  Xây dựng chiến lược sản phẩm. Định giá sản phẩm. Xây dựng chiến lược đẩy mạnh doanh thu.  Định vị và xây dựng thương hiệu; quảng bá và xúc tiến bán sản phẩm. | 2 |
| Sử dụng và quản lí nguồn vốn đầu tư, quản lí tài chính (doanh thu, lợi nhuận, khấu hao tài sản ...). Quản lí chứng từ thanh toán. Phân tích được hiệu quả kinh doanh, báo cáo kết quả tài chính. Lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm tra, đánh giá, tổng kết các phương án kinh doanh. Biết lập và thẩm định các dự án đầu tư hay quyết định tài trợ dự án.  Có khả năng tạo lập doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hoặc tìm kiếm cơ hội kinh doanh riêng cho bản thân. | 3 |

***2.2.2.4. Sử dụng ngoại ngữ và tin học chuyên ngành***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tên năng lực** | **Mô tả** | **Mức độ** |
| *2.2.2.4.1. Ngoại ngữ chuyên ngành* | Có khả năng hiểu những ý chính trong ngôn ngữ thông qua các chủ đề quen thuộc thường gặp trong công việc liên quan đến khách sạn, nhà hàng, phục vụ ăn uống. | 1 |
| Có thể giao tiếp, tư vấn giới thiệu cho khách Có khả năng sử dụng từ vựng chuyên ngành và các câu liên kết đơn giản để giao tiếp và duy trì giao tiếp trong các tình huống thực tế liên quan đến chuyên ngành. Biết giải quyết các tình huống phát sinh không mong muốn với du khách nước ngoài một cách khéo léo. | 2 |
| Sử dụng các kĩ năng viết để xin việc, viết thư điện tử, viết báo cáo có nội dung liên quan đến công việc chuyên môn. | 3 |
| *2.2.2.4.2. Ứng dụng công nghệ thông tin* | Kĩ năng tin học văn phòng thành thạo đáp ứng yêu cầu công việc cá nhân ở từng vị trí công tác. | 1 |
| Vận dụng tin học vào tính toán và kinh doanh. Kĩ năng sử dụng internet để tìm kiếm thông tin, điều tra thị trường, khuyếch trương sản phẩm, kinh doanh trên mạng... Sử dụng tin học trong liên hệ công việc và trao đổi thông tin. | 2 |
| Sử dụng tốt phần mềm tính giá chương trình du lịch; phần mềm điều hành hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà hàng. | 3 |

***2.2.2.5. Kĩ năng giao tiếp***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tên năng lực** | **Mô tả** | **Mức độ** |
| *Giao tiếp* | Tự nhận thức được về bản thân, làm chủ cảm xúc của bản thân và hiểu đối tượng giao tiếp. Biết phối hợp các phương tiện giao tiếp bằng lời nói và hành động, cử chỉ một cách hợp lý. | 1 |
| Trình bày và bảo vệ ý kiến bản thân trước tập thể, biết lắng nghe ý kiến của người khác. Sử dụng tốt các kỹ năng thuyết trình, điều phối, lắng nghe và phản hồi thông tin, kĩ năng đàm phán, soạn thảo văn bản.. | 2 |
| Quan sát khách, đoán biết sở thích và tâm lí khách hàng. Thuyết phục, cảm hóa khách hàng thay đổi những hành vi, cảm xúc và nhận thức sai lệch có hại cho xã hội. Biết tạo nên không khí giao tiếp thuận lợi thể hiện sự cởi mở, ân cần, sẵn sàng phục vụ. Áp dụng được các nguyên tắc tâm lí trong giao tiếp với đa dạng khác hàng tại các môi trường làm việc khác nhau. | 3 |

*Chú giải:* Mức độ năng lực cần đạt được

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TĐNL** | **Yêu cầu về năng lực** | **Mô tả** |
| **1** | Hiểu | Thông hiểu, chuyển đổi kiến thức, diễn đạt |
| **2** | Vận dụng bậc thấp | Có khả năng vận dụng bước đầu trong các trường hợp/ tình huống tương tự |
| **3** | Vận dụng bậc cao | Có khả năng vận dụng ở mức kết hợp phân tích, tổng hợp, sáng tạo, đánh giá |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Môi trường**  **làm việc** | **Nghề nghiệp đặc trưng** | | | |
| Nhân viên nghiệp vụ trực tiếp phục vụ khách ở các bộ phận: lễ tân , buồng, bàn bar, bếp... | Nhân viên kinh doanh, tư vấn về du lịch và khách sạn | Giám sát tại các khách sạn lớn, quản lý bộ phận tại các khách sạn vừa hoặc quản lý khách sạn nhỏ | Giảng viên, nghiên cứu viên |
| Các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị/hội thảo hoặc bộ phận giải trí và spa. | **x** | **x** | **x** |  |
| Doanh nghiệp thương mại, doanh nghiệp sản xuất- kinh doanh (trung tâm vui chơi giải trí, hệ thống siêu thị, công ty sản xuất kinh doanh thực phẩm…) | **x** | **x** | **x** |  |
| Các doanh nghiệp du lịch (công ty du lịch, khách sạn, nhà hàng, hãng hàng không, hãng vận chuyển, khu du lịch, khu vui chơi giải trí liên hợp…) | **x** | **x** | **x** |  |
| Các trường đại học, cao đẳng đào tạo về du lịch; các viện nghiên cứu về du lịch; các cơ quan quản lý du lịch |  |  |  | **x** |

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

- Tiếp tục học sau đại học các chuyên ngành trong lĩnh vực du lịch, kinh doanh du lịch, quản trị kinh doanh...

- Tiếp tục học các chứng chỉ nghiệp vụ chuyên ngành phù hợp với ngành nghề đào tạo.

- Học liên kết với các trường đại học quốc tế có các môn học tương ứng theo hình thức 2+2 hoặc 3+1.

- Học đại học văn bằng 2 ở các ngành phù hợp.

**5. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế mà nhà trường tham khảo**

- Chương trình khung giáo dục Đại học, khối ngành Cao đẳng sư phạm Ban hành kèm theo Quyết định số 15/2004/QĐ-BGD&ĐT ngày 10/6/2004 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22 tháng 4 năm 2010 của Bộ GD & ĐT về hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo.

- Qui chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính qui theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT ngày 13 tháng 7 năm 2007; sửa đổi, bổ sung theo Thông tư 57/2012/TT-BGDĐT ngày 27/12/2012 của Bộ GD & ĐT.

- Quyết định số 52/2008/QĐ-BGDĐT này 18 tháng 9 năm 2008 của Bộ GD&ĐT về việc ban hành chương trình các môn lí luận chính trị trình độ đại học, cao đẳng dùng cho sinh viên khối không chuyên ngành Mác-Lênin, Tư tưởng Hồ Chí Minh.

- Thông tư 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2014 của Bộ GD & ĐT về việc ban hành khung năng lực ngoại ngữ gồm 6 bậc dùng cho Việt Nam.

- Thông tư số 03/2014/TT\_BTTTT ngày 11 tháng 3 năm 2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc qui định chuẩn kĩ năng sử dụng công nghệ thông tin.

- Bộ tiêu chuẩn về các kĩ năng nghề du lịch Việt Nam VTOS (Vietnam Tourism Occupational Skills Standards).

**6. Tài liệu tham khảo**

1. Luật Thủ đô.

2. Thông tư số 20/2018/TT-BGDĐT ngày 22/8/2018 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về việc ban hành quy định chuẩn nghề nghiệp giáo viên cơ sở giáo dục phổ thông.

3. Quyết định số 1665/QĐ-UBND ngày 10/3/2017 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố.

4. Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 của UBND Thành phố về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội.

5. Quyết định số 03/2018/QĐ-UBND ngày 16/01/2018 của UBND Thành phố Hà Nội về việc ban hành quy chế xét tặng danh hiệu “Công dân Thủ đô ưu tú”.

6. Unesco.org/Global citizenship education.

*Hà Nội, ngày tháng năm 2019*

**HIỆU TRƯỞNG**

**Bùi Văn Quân**