

Hà Nội, ngày 15 tháng 8 năm 2011

CHUẨN ĐẦU RA NGÀNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 381/QĐ - ĐHM - ĐT ngày 15 tháng 8 năm 2011 của Viện trưởng Viện Đại học Mở Hà Nội)

1. Tên ngành đào tạo: Quản trị Kinh doanh

Tên tiếng Anh: Business Management

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh Du lịch - Khách sạn

Tên tiếng Anh: Business Management in Tourism and Hospitality

2. Trình độ đào tạo

2.1 **Bậc đào tạo:** Đại học

2.2 **Bằng tốt nghiệp:** Cử nhân

3. Yêu cầu về kiến thức, năng lực

3.1 *Tri thức chuyên môn*

a) Nắm được kiến thức pháp luật về du lịch, cơ chế chính sách, chiến lược phát triển du lịch của Đảng và Nhà nước; điều kiện phát triển du lịch và tài nguyên môi trường phát triển du lịch của đất nước.

b) Nắm được kiến thức chung về quản trị kinh doanh, đi sâu vào quản trị kinh doanh du lịch khách sạn, nhà hàng; những kiến thức về thị trường du lịch, marketing, tài chính kế toán, tổ chức quản lý của một bộ phận cũng như của một doanh nghiệp du lịch khách sạn, nhà hàng và các dịch vụ liên quan đến hoạt động kinh doanh khách sạn như dịch vụ tham quan, giải trí, mua sắm, đặt và giữ chỗ khách sạn, vé máy bay, đổi tiền, dịch vụ chăm sóc sắc đẹp, đại lý ...

c) Ứng dụng các kiến thức về quản lý ở các bộ phận nhà hàng, ăn uống, ẩm thực, buồng, lễ tân khách sạn; tổ chức sự kiện, quản lý nguồn nhân lực, giám sát, quản lý chất lượng dịch vụ, thương mại điện tử, quan hệ công chúng trong thực tế hoạt động kinh doanh du lịch, khách sạn, nhà hàng.

3.2 *Năng lực nghề nghiệp*

a) Ứng dụng được những kiến thức thu nhận được trong quá trình đào tạo cùng với những tri thức thông tin cá nhân tự trang bị trong thực hiện các công việc ở các

bộ phận chức năng trong khách sạn và nhà hàng từ cấp độ cơ bản (entry level) tới cấp độ quản lý.

b) Có khả năng tham gia tích cực vào việc hoạch định chiến lược, xây dựng chính sách, kế hoạch kinh doanh và tổ chức triển khai điều hành hoạt động cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch, khách sạn, nhà hàng và các cơ quan đơn vị trong ngành.

c) Có khả năng tra cứu và chọn lọc các thông tin về luật pháp và quy định liên quan đến kinh doanh như du lịch, khách sạn, nhà hàng để vận dụng có kết quả hoặc tư vấn cho các hoạt động kinh doanh du lịch, khách sạn, nhà hàng.

d) Có khả năng tiếp cận về kiến thức, thông tin chuyên ngành để cập nhật và nâng cao hiểu biết và năng lực chuyên môn trong lĩnh vực du lịch, khách sạn, nhà hàng theo chuẩn chức danh nghề nghiệp do cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành hoặc hiệp hội nghề nghiệp quy định.

4 Yêu cầu về kỹ năng

4.1. Kỹ năng cứng

a) Kỹ năng thực hiện công việc theo bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc tế về Du lịch do các tổ chức quốc tế phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch thực hiện và ban hành như: Nghiệp vụ lễ tân, Nghiệp vụ nhà hàng, Nghiệp vụ buồng, Nghiệp vụ đặt giữ chỗ khách sạn, Nghiệp vụ an ninh, Kỹ năng giám sát khách sạn.

b) Có các kỹ năng cần thiết đối với cơ quan, người quản lý tại các đơn vị kinh doanh du lịch, khách sạn, nhà hàng hoặc các cơ quan nhà nước hoạt động về du lịch hoặc liên quan đến du lịch.

4.2 Kỹ năng mềm

Làm chủ các kỹ năng mềm cần thiết trong quản lý như: giao tiếp, thuyết trình, lãnh đạo, làm việc theo nhóm, xây dựng nhóm, giải quyết vấn đề, giám sát, đánh giá nhân viên, truyền đạt, thông tin, giải quyết xung đột, giải quyết khiếu nại, kiến nghị của đối tượng liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ của mình.

4.3 Kỹ năng ngoại ngữ, tin học

a) Có khả năng 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 tiếng Anh tương đương với trình độ TOEIC ở mức 550 điểm trở lên. Khuyến khích đạt ngoại ngữ thứ hai ở trình độ giao tiếp.

b) Sử dụng thành thạo các công nghệ như: máy tính cá nhân, máy chiếu, các phần mềm văn phòng, phần mềm quản lý khách sạn (đặc biệt là phần mềm FOLIO) làm phương tiện trợ giúp công việc hàng ngày tại khách sạn, nhà hàng.

5. Yêu cầu về thái độ

a) Có lập trường tư tưởng chính trị vững vàng, có năng lực giao tiếp, ứng xử hợp văn hóa với đồng nghiệp, khách hàng và cộng đồng. Có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, có tinh thần làm việc tập thể.

b) Có ý thức bảo vệ môi trường và tôn trọng phong tục tập quán của các đối tượng giao tiếp.

c) Có tinh thần phục vụ tốt, có ý thức tiết kiệm và đấu tranh chống lãng phí

d) Có ý thức nâng cao chất lượng phục vụ và sự đảm bảo hài lòng của khách hàng trong thực hiện mọi công việc.

đ) Có phẩm chất đạo đức tốt, có sức khoẻ và lối sống lành mạnh.

e) Có ý thức cầu thị, luôn tìm tòi sáng tạo và thường xuyên phấn đấu học hỏi vươn lên nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, giao tiếp và kỹ năng quản lý.

6. Vị trí làm việc dự kiến của sinh viên sau khi tốt nghiệp

Cử nhân khoa học chuyên ngành Quản trị Kinh doanh Du lịch khách sạn có thể tham gia làm việc:

a) Trong doanh nghiệp dịch vụ du lịch, tại các khách sạn, khu nghỉ dưỡng thuộc mọi thành phần kinh tế nhà nước, cổ phần, liên doanh, trách nhiệm hữu hạn và 100% vốn đầu tư nước ngoài, ... với chức danh trưởng nhóm, giám sát hoặc quản lý các bộ phận Lễ tân, Buồng, Ẩm thực, Marketing, Nhân sự, Tổ chức sự kiện, hoặc có thể giữ các vị trí điều hành tour, trưởng nhóm hoặc trưởng bộ phận Marketing, Quan hệ khách hàng, tổ chức sự kiện, Nghiên cứu và phát triển, Quan hệ công chúng (PR), tại các doanh nghiệp trong ngành du lịch, hoặc các doanh nghiệp có liên quan.

b) Tại các cơ quan quản lý, đơn vị sự nghiệp có liên quan đến du lịch như Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch, các cơ quan nhà nước về du lịch ở các địa phương thuộc Bộ, ngành, cơ quan có bộ phận nghiên cứu liên quan đến du lịch, các doanh nghiệp du lịch ở ngành khác có nghiệp vụ liên quan đến du lịch như: thương mại, hàng không, ...

c) Tại các dự án trong và ngoài nước có liên quan tới dịch vụ du lịch.

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

Sinh viên chuyên ngành Quản trị Kinh doanh (Du lịch, Khách sạn) của Viện Đại học Mở Hà Nội sau khi tốt nghiệp có đủ năng lực học tập, trình độ và tiếng Anh chuyên ngành để:

a) Tự nâng cao trình độ chuyên môn nghề nghiệp

b) Tham gia các khóa học, bồi dưỡng nâng cao ngắn hạn về dịch vụ du lịch khách sạn, Kinh tế, Quản trị kinh doanh tại các Trường, Viện trong và ngoài nước.

c) Để học bằng đại học thứ 2 của các chuyên ngành liên quan.

d) Học bậc sau đại học (Thạc sỹ, Tiến sỹ) chuyên ngành tại các Trường trong và ngoài nước.

8. Các chương trình, tài liệu tham khảo.

1. Chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam (dự thảo lần 5, 2011), Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Bộ tài liệu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, 2009, Tổng cục Du lịch Việt Nam.

3. Công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22/04/2010 về việc hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

4. Chuẩn đầu ra ngành Quản trị kinh doanh (Du lịch, Khách sạn) của một số Trường đại học ở Việt Nam và quốc tế.

VIỆN TRƯỞNG
VIỆN ĐẠI HỌC MỞ HÀ NỘI



TS. Lê Văn Thanh