

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP VÀ XÂY DỰNG



**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU,
YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC
SAU KHI TỐT NGHIỆP**

**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGHỀ: QUẢN TRỊ LỄ TÂN
MÃ NGHỀ: 6810203**

(Ban hành kèm theo Quyết định 33/QĐ – TCDCN&XD, ngày 20 tháng 01 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Công nghiệp và Xây dựng)

Quảng Ninh, tháng 01 năm 2022

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGHỀ: QUẢN TRỊ LỄ TÂN

1. Giới thiệu chung về nghề

Quản trị lễ tân trình độ cao đẳng là nghề trực tiếp thực hiện, quản lý, điều hành bộ phận tiền sảnh tại các cơ sở lưu trú du lịch, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại cơ sở lưu trú du lịch trong điều kiện và môi trường làm việc đa dạng, phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận tiền sảnh. Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình cân đối (không dị hình, dị tật, không nói ngọng, nói lắp, không mắc bệnh truyền nhiễm, có chiều cao), có kỹ năng giao tiếp tốt, trang phục gọn gàng, sạch sẽ; Có kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ; sử dụng tốt tiếng Anh phổ thông và tiếng Anh chuyên ngành khách sạn du lịch và một số ngoại ngữ khác; sử dụng thành thạo tin học phổ thông và tin học chuyên ngành; có đạo đức nghề nghiệp (thật thà, trung thực, cởi mở, hiếu khách...).

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.250 giờ (tương đương 96 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Đọc hiểu đúng các quy định, văn bản pháp quy của ngành du lịch và các cơ quan quản lý liên quan đến khách và kinh doanh khách sạn; nắm vững nội quy, quy chế quản lý của khách sạn, nội quy đối với người lao động trong khách sạn, trong bộ phận lễ tân;

- Trình bày được các quy trình nghiệp vụ cơ bản: Chuẩn bị ca làm việc, nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả buồng, đáp ứng các yêu cầu khác của khách;

- Nhận diện tầm quan trọng của việc lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại bộ phận tiền sảnh;

- Giải thích được tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách và cách thức đánh giá

chất lượng, đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Thực hiện quy trình nhận nhận đặt buồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;

- Thực hiện quy trình đăng ký lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;

- Thực hiện quy trình phục vụ khách lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;

- Thực hiện quy trình thanh toán và trả buồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;

- Giải quyết các yêu cầu khác của khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;

- Phối hợp hiệu quả với các bộ phận khác tại cơ sở lưu trú trong quá trình phục vụ khách;

- Sử dụng, vận hành đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận tiền sảnh;

- Quản lý và tổ chức điều hành các công việc liên quan tại bộ phận tiền sảnh;

- Đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận, cá nhân có liên quan đến quá trình phục vụ khách và có thể đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh;

- Đánh giá được chất lượng, hiệu quả làm việc của nhân viên bộ phận Lễ tân;

- Xây dựng kế hoạch tuyển dụng, định hướng phát triển nguồn nhân lực bộ phận Lễ tân đáp ứng yêu cầu công việc;

- Lập báo cáo, soạn thảo được một số loại hợp đồng, ký kết hợp đồng với khách hàng;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong bộ phận tiền sảnh của các cơ sở lưu

trú du lịch đạt kết quả;

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Linh hoạt, chủ động trong mọi vị trí công tác của cơ sở lưu trú;
- Áp dụng thực hiện du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của nghề bao gồm:

- Đón tiếp khách tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Đặt buồng tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Hỗ trợ hành lý tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Hỗ trợ thông tin cho khách tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Kiểm toán đêm tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Giám sát hoạt động lễ tân tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Quản lý hoạt động lễ tân tại các cơ sở lưu trú du lịch.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp nghề Quản trị lễ tân trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo. *TM*

