

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG**

**QUY ĐỊNH KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU
VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC PHẢI ĐẠT ĐƯỢC
SAU KHI TỐT NGHIỆP
(GỌI TẮT LÀ CHUẨN ĐẦU RA)**

**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG/TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT
MÃ NGÀNH/NGHỀ: 6810202/5810202**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /2017/QĐ-CDDLNT
ngày / /2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang)*

Khánh Hòa, tháng năm 2017

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT
A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị khu resort trình độ cao đẳng là ngành, nghề quản lý, điều hành hoạt động chung và hoạt động tại các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ du khách như: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, vui chơi giải trí, dịch vụ spa, kế toán, bán hàng - marketing, nhân sự, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Môi trường làm việc của ngành, nghề chủ yếu tại các khu resort, trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc như: kiến trúc và quy hoạch mặt bằng Resort hợp lý, cảnh quan sân vườn, an ninh - an toàn, các loại trang thiết bị, dụng cụ phù hợp tiêu chuẩn của từng công việc, các phần mềm quản trị, hệ thống thông tin liên lạc tốt, và có các quy định nội bộ về chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để đảm nhận công việc, người lao động phải có sức khỏe và ngoại hình phù hợp, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc đồng thời có khả năng tự chủ cao và tự chịu trách nhiệm với công việc của mình. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội, rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng, xây dựng ý thức và đam mê nghề nghiệp.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.640 giờ (tương đương 97 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Mô tả được vị trí, vai trò của khu Resort trong ngành du lịch, đặc trưng của khu resort, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường; quá trình ra đời và phát triển của khu resort trên thế giới và Việt Nam;

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận, mối quan hệ giữa các bộ phận của khu resort; liệt kê được các nhiệm vụ chủ yếu và công việc hàng ngày của giám sát viên, giám đốc bộ phận của khu resort;

- Nêu được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khu resort để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Nhận dạng và mô tả được các loại sản phẩm/dịch vụ chủ yếu của các khu resort;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khu resort: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, spa, thể thao, vui chơi giải trí và câu lạc bộ trong khu resort; Liệt kê, giải thích được các phương pháp, cách thức bán các sản phẩm của khu resort;

- Mô tả được quy trình phục vụ độc lập tại các villa của khu resort, cũng như công tác vận chuyển nội bộ trong khu resort;
- Mô tả được nguyên tắc bố trí mặt bằng và các yêu cầu về trang thiết bị của khu resort;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khu resort và công dụng của chúng;
- Trình bày được nguyên lý chung về quản trị và các nguyên lý, nội dung, quá trình về quản trị nhân sự, quản trị marketing, quản trị cơ sở vật chất, quản trị tài chính, quản trị các dịch vụ của khu resort;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của khu Resort, cách thức, phương pháp đánh giá chất lượng, dịch vụ;
- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra kết quả công việc tại các bộ phận của khu resort;
- Mô tả và giải thích được quy trình, phương pháp tính giá vốn của dịch vụ ăn uống của khu resort;
- Giải thích được vai trò, tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong quản trị khu resort;
- Trình bày được các khái niệm, thuật ngữ cơ bản của kế toán resort;
- Mô tả được quy trình, cách thức chăm sóc, bảo dưỡng cây và cảnh quan sân vườn;
- 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

- Giao tiếp hiệu quả với khách hàng bằng tiếng Việt và tiếng Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, khu vực hội nghị/hội thảo hoặc khu vực giải trí và spa; chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;
- Hình thành được kỹ năng bán sản phẩm của khu resort;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị của khu resort;
- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, bếp hoặc khu vực hội nghị, hội thảo, spa, vui chơi giải trí theo tiêu chuẩn của từng khu resort;
- Lập được kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing; kế hoạch nhân sự; kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, vật tư và nguyên liệu; kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện; tính toán được các chỉ tiêu của kế hoạch tài chính;
- Thực hiện được việc ghi chép chứng từ, sổ sách theo tiêu chuẩn của từng khu Resort;
- Làm được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông thường của khu Resort;
- Ứng dụng được phần mềm quản trị khu resort trong công việc hàng ngày;
- Thực hiện được quy trình kiểm soát thu chi tiền mặt, kiểm soát được hàng tồn kho, công nợ, xuất nhập hàng hoá;

- Thực hiện được quy trình tuyển chọn, bố trí, đào tạo nhân viên, đánh giá kết quả kết quả công việc của nhân viên;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo, giải trí, spa và phát hiện ra được các nguyên nhân để đề xuất được các giải pháp nhằm tối đa hóa doanh thu, nâng cao hiệu quả kinh doanh của từng bộ phận và khu resort;

- Quản lý thời gian làm việc có hiệu quả;

- Nhận dạng và phân tích được thị trường mục tiêu của từng khu resort;

- 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

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Có khả năng làm việc độc lập cũng như làm việc theo nhóm;

- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;

- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác, linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch;

- Hình thành được tính tự tin, trung thực, cẩn thận trong xử lý công việc;

- Hình thành được các kỹ năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

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 ngành, nghề bao gồm:

- Điều hành bộ phận lễ tân;

- Điều hành bộ phận buồng;

- Điều hành dịch vụ ăn uống;

- Điều hành dịch vụ vui chơi – giải trí;

- Điều hành bộ phận nhân sự và đào tạo;

- Kinh doanh và tiếp thị;

- Giám sát công tác an toàn – an ninh;

- Quản lý biệt thự;

- Giám sát dịch vụ chăm sóc khách hàng;

- Giám sát cảnh quan sân vườn tại các khu resort với quy mô từ nhỏ, vừa và lớn.

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 ngành, nghề Quản trị khu resort 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT
B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị khu resort trình độ trung cấp là ngành, nghề quản lý, điều hành hoạt động chung và hoạt động tại các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ du khách như: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, vui chơi - giải trí, dịch vụ spa, kế toán, bán hàng - marketing, nhân sự, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Môi trường làm việc của ngành, nghề chủ yếu tại các khu resort, trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc như: kiến trúc và quy hoạch mặt bằng Resort hợp lý, cảnh quan sân vườn, an ninh - an toàn, các loại trang thiết bị, dụng cụ phù hợp tiêu chuẩn của từng công việc, các phần mềm quản trị, hệ thống thông tin liên lạc tốt, và có các quy định nội bộ về chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để đảm nhận công việc, người lao động phải có sức khỏe và ngoại hình phù hợp, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc đồng thời có khả năng tự chủ cao và tự chịu trách nhiệm với công việc của mình. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội, rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng, xây dựng ý thức và đam mê nghề nghiệp.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ)

2. Kiến thức

- Mô tả được vị trí, vai trò của khu Resort trong ngành Du lịch, đặc trưng của khu Resort, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường; Quá trình ra đời và phát triển của khu Resort trên thế giới và Việt Nam;

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận, mối quan hệ giữa các bộ phận của khu Resort; liệt kê được các nhiệm vụ chủ yếu và công việc hàng ngày của giám sát viên, giám đốc bộ phận của khu Resort;

- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khu Resort để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Nhận dạng và mô tả được các loại sản phẩm/dịch vụ chủ yếu của các khu Resort;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khu Resort: lễ tân, buồng, nhà hàng, spa, thể thao, vui chơi giải trí và câu lạc bộ trong khu Resort;

- Liệt kê, giải thích được các phương pháp, cách thức bán các sản phẩm của khu Resort;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khu Resort và công dụng của chúng;
- Trình bày được nguyên lý chung về quản trị và các nguyên lý, nội dung, quá trình quản trị marketing, quản trị các dịch vụ vui chơi – giải trí của khu Resort;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của khu Resort, cách thức, phương pháp đánh giá chất lượng, dịch vụ;
- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra kết quả công việc tại các bộ phận của khu Resort;
- Mô tả và giải thích được quy trình, phương pháp tính giá vốn của dịch vụ ăn uống của khu Resort;
- Giải thích được vai trò, tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong quản trị khu Resort;
- 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

- Giao tiếp hiệu quả với khách hàng bằng tiếng Việt và tiếng Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, khu vực hội nghị/hội thảo hoặc khu vực giải trí và spa và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;
- Hình thành được kỹ năng bán sản phẩm của khu Resort;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị của khu Resort;
- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, bếp hoặc khu vực hội nghị, hội thảo, spa, vui chơi giải trí theo tiêu chuẩn của từng khu Resort;
- Lập được kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing; tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;
- Làm được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông thường của khu Resort;
- Ứng dụng được phần mềm quản trị khu Resort trong công việc hàng ngày;
- Thực hiện được quy trình kiểm soát thu chi tiền mặt, kiểm soát được hàng tồn kho, công nợ, xuất nhập hàng hoá;
- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo, giải trí, spa và phát hiện ra được các nguyên nhân để đề xuất được các giải pháp nhằm tối đa hóa doanh thu, nâng cao hiệu quả kinh doanh của từng bộ phận và khu Resort;
- Nhận dạng và phân tích được thị trường mục tiêu của từng khu Resort;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Có khả năng làm việc độc lập cũng như làm việc theo nhóm;
- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;
Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;
- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;
- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch;
- Hình thành được tính tự tin, trung thực, cẩn thận trong xử lý công việc;
- Hình thành được các kỹ năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Hình thành được tính chủ động, nhạy bén, linh hoạt trong xử lý công việc hàng ngày.

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 ngành, nghề bao gồm:

- Giám sát bộ phận lễ tân;
- Giám sát bộ phận buồng;
- Giám sát dịch vụ ăn uống;
- Giám sát dịch vụ vui chơi - giải trí;
- Kinh doanh và tiếp thị;
- Giám sát công tác an toàn - an ninh;
- Dịch vụ chăm sóc khách hàng tại các resort có quy mô từ nhỏ, vừa và lớn.

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 ngành, nghề Quản trị khu resort trình độ trung cấp 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.