

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÂM ĐỒNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÌNH THUẬN

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGÀNH / NGHỀ: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ NGÀNH / NGHỀ: 6340404

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 395/QĐ-CĐBT ngày 03 tháng 6 năm 2026
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Bình Thuận)*

Ngày ban hành:.....

Ngày bổ sung:

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 6340404**

1. Giới thiệu chung về ngành/ nghề

Quản trị kinh doanh trình độ cao đẳng là một ngành, nghề có sự kết hợp giữa khoa học và nghệ thuật quản lý - kinh doanh. Đây là ngành, nghề hỗ trợ phát triển tối đa tư duy hệ thống trong quản lý và cải tiến hiệu quả hệ thống sản phẩm hàng hóa, dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội, đáp ứng được yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam. Đối với đặc điểm kinh tế, xã hội của tỉnh Lâm Đồng, chương trình tập trung đi sâu vào hai chuyên ngành Quản trị kinh doanh dịch vụ và Quản trị kinh doanh nhà hàng khách sạn & du lịch.

1.1. Chuyên ngành Quản trị kinh doanh dịch vụ

Quản trị kinh doanh dịch vụ trình độ cao đẳng là một ngành, nghề có sự kết hợp của khoa học và nghệ thuật quản lý - kinh doanh. Đây là ngành, nghề hỗ trợ phát triển tối đa tư duy hệ thống trong quản lý và cải tiến hiệu quả hệ thống sản phẩm hàng hóa, dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội, đáp ứng được yêu cầu bậc 5 trong khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Ngành, nghề Quản trị kinh doanh dịch vụ thực hiện việc duy trì và phát triển hoạt động kinh doanh của tổ chức, bao gồm việc cân nhắc, tạo ra hệ thống, quy trình và tối đa hóa hiệu quả hoạt động, quản lý hoạt động kinh doanh bằng quá trình tư duy và ra quyết định của nhà quản trị. Để kết nối và vận hành được toàn hệ thống hoạt động của tổ chức, người học ngành, nghề quản trị kinh doanh dịch vụ có thể đảm nhận những vị trí việc làm liên quan tại từng phòng ban hoặc bộ phận như: Nhân sự, kinh doanh, marketing, hành chính, trợ lý,... Đây là những vị trí việc làm phổ biến trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận của tổ chức hoặc các cơ sở sản xuất kinh doanh. Do đó, những vị trí việc làm này phải chịu cường độ làm việc cao, chịu áp lực lớn về thời gian và yêu cầu đảm bảo tiến độ kế hoạch kinh doanh của tổ chức.

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: Môi trường và điều kiện làm việc phải đảm bảo sức khỏe; mặt bằng kinh

doanh hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm giám sát, quản lý sản phẩm; hệ thống thông tin liên lạc tốt; các quy định nội bộ về chuẩn trong hoạt động sản xuất, kinh doanh.

1.2. Chuyên ngành Quản trị kinh doanh nhà hàng khách sạn và du lịch

Ngành Quản trị Kinh doanh Nhà hàng – Khách sạn và Du lịch trình độ cao đẳng được xây dựng theo định hướng phát triển năng lực thực hiện nghiệp vụ trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn và dịch vụ du lịch. Chương trình đào tạo tập trung hình thành cho người học các năng lực nghề nghiệp cốt lõi như: nghiệp vụ lễ tân, phục vụ nhà hàng, nghiệp vụ bar, buồng phòng, chăm sóc khách hàng, tổ chức và điều hành các hoạt động quản trị tiệc, quản trị sự kiện trong cơ sở lưu trú và du lịch theo đúng quy trình, tiêu chuẩn dịch vụ và yêu cầu của doanh nghiệp, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Công việc của ngành/ngành chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong các cơ sở lưu trú, nhà hàng, khách sạn nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn - vệ sinh và sức khỏe. 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 hàng.

Để thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn và du lịch, cần đảm bảo các điều kiện làm việc phù hợp như cơ sở vật chất được quy hoạch hợp lý, trang thiết bị và dụng cụ đáp ứng tiêu chuẩn nghiệp vụ, hệ thống phần mềm quản lý hiện đại cùng mạng lưới thông tin liên lạc thông suốt. Đồng thời, các đơn vị cần xây dựng quy trình và quy định nội bộ rõ ràng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và hiệu quả quản lý.

Người lao động trong ngành cần có sức khỏe tốt, tác phong và ngoại hình phù hợp với môi trường dịch vụ, đồng thời phải được trang bị đầy đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu của từng vị trí công việc. 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 ngành/ nghề và say mê nghề. Bên cạnh đó, người lao động phải có tinh thần trách nhiệm, đạo đức và lương tâm nghề nghiệp; có ý thức kỷ luật, tuân thủ pháp luật Việt Nam, có thái độ hợp tác với đồng nghiệp, làm việc nhóm, tác phong công nghiệp, có sức khỏe tốt, nắm bắt các kiến thức cơ bản về chính trị, khoa học xã hội, khoa học tự nhiên và kiến thức chuyên ngành nhằm đáp ứng yêu cầu thực tế tại doanh nghiệp.

Sau khi tốt nghiệp, người học có đủ năng lực đảm nhiệm các vị trí việc làm

trong lĩnh vực nhà hàng – khách sạn như: nhân viên lễ tân, nhân viên sales, nhân viên buồng phòng, nhân viên nhà hàng, nhân viên pha chế, nhân viên tổ chức sự kiện – hội nghị, nhân viên chăm sóc khách hàng, quản lý, giám sát bộ phận nhà hàng hoặc buồng phòng và điều hành các bộ phận dịch vụ trong khách sạn, nhà hàng, khu resort.

2. Yêu cầu chung của ngành/ nghề

2.1. Chuyên ngành Quản trị kinh doanh dịch vụ

a) Yêu cầu về kiến thức

- Có kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật, kinh tế, xã hội và quản trị kinh doanh đáp ứng yêu cầu công việc trong lĩnh vực dịch vụ.
- Trình bày được các kiến thức chuyên môn về quản trị doanh nghiệp, marketing dịch vụ, quản trị nhân sự, quản trị bán hàng, chăm sóc khách hàng và quản trị chất lượng dịch vụ.
- Hiểu và vận dụng được các nguyên tắc lập kế hoạch, tổ chức, điều hành và giám sát hoạt động kinh doanh dịch vụ.
- Có kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin, ngoại ngữ và kiến thức khởi nghiệp phục vụ công việc chuyên môn.

b) Yêu cầu về kỹ năng

- Lập được kế hoạch kinh doanh, kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự và tổ chức các hoạt động kinh doanh dịch vụ.
- Thực hiện được các nghiệp vụ bán hàng, chăm sóc khách hàng, quản trị kênh phân phối và quảng bá thương hiệu.
- Phân tích, xử lý và đánh giá thông tin, số liệu phục vụ hoạt động kinh doanh và quản lý doanh nghiệp.
- Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết tình huống và ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc.
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản trong giao tiếp và công việc chuyên môn.

c) Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật và trách nhiệm trong công việc.
- Chủ động, sáng tạo và có khả năng làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong môi trường kinh doanh dịch vụ.
- Có tác phong làm việc chuyên nghiệp, tinh thần hợp tác với đồng nghiệp và thái độ phục vụ khách hàng tốt.

- Tự học, tự cập nhật kiến thức và thích nghi với sự thay đổi của môi trường làm việc và công nghệ mới.

2.2. Chuyên ngành Quản trị kinh doanh nhà hàng khách sạn và du lịch

a) Yêu cầu về kiến thức

- Vận dụng được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật, văn hóa – xã hội, quốc phòng, an ninh và giáo dục thể chất theo quy định vào hoạt động nghề nghiệp trong lĩnh vực du lịch, khách sạn và nhà hàng.

- Trình bày được những kiến thức nền tảng về ngành du lịch; đặc điểm, vai trò và xu hướng phát triển của lĩnh vực khách sạn, nhà hàng và kinh doanh lữ hành trong phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội và bảo vệ môi trường.

Phân tích được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ và mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn, nhà hàng; xác định được vị trí, vai trò của từng bộ phận trong quá trình cung ứng dịch vụ.

- Vận dụng được các nguyên lý và quy trình quản trị trong hoạt động khách sạn, nhà hàng, bao gồm quản trị điều hành, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất, quản trị sự kiện, quản trị các bộ phận nghiệp vụ và quản lý chất lượng dịch vụ.

- Phân tích và đánh giá được các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, quy trình phục vụ khách hàng và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, chất lượng dịch vụ trong khách sạn và nhà hàng.

Sau khi tốt nghiệp, người học có đủ năng lực làm việc tại các bộ phận nghiệp vụ trong nhà hàng, khách sạn, resort, cơ sở lưu trú và các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch như: nhân viên lễ tân, nhân viên nhà hàng, nhân viên buồng phòng, nhân viên pha chế, nhân viên chăm sóc khách hàng, nhân viên kinh doanh dịch vụ du lịch hoặc trợ lý quản lý. Người học có khả năng đáp ứng yêu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực quản trị kinh doanh nhà hàng, khách sạn và du lịch, phù hợp với xu hướng hội nhập và phát triển của ngành dịch vụ hiện nay.

b) Yêu cầu về kỹ năng

- Thực hiện thành thạo các nghiệp vụ chuyên môn trong khách sạn, nhà hàng, bao gồm lễ tân, buồng, nhà hàng, bar, yến tiệc, hội nghị – hội thảo và các dịch vụ hỗ trợ theo tiêu chuẩn nghề nghiệp và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.

- Vận dụng được kiến thức và kỹ năng quản trị để lập kế hoạch, tổ chức, điều hành, giám sát và đánh giá hoạt động của các bộ phận trong khách sạn, nhà hàng phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp.

- Thực hiện hiệu quả các hoạt động marketing, chăm sóc khách hàng, giao tiếp nghề nghiệp, xử lý tình huống và giải quyết khiếu nại nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh.

- Sử dụng, quản lý và bảo quản hiệu quả trang thiết bị, dụng cụ, cơ sở vật chất; thực hiện đúng các quy định về an toàn lao động, vệ sinh, tiết kiệm năng lượng và bảo vệ môi trường trong hoạt động nghề nghiệp.

- Phối hợp và tổ chức thực hiện công việc giữa các bộ phận trong khách sạn, nhà hàng theo đúng quy trình, tiêu chuẩn nghề nghiệp và quy định của doanh nghiệp, đáp ứng yêu cầu thực tiễn của hoạt động kinh doanh dịch vụ. Ứng dụng được công nghệ thông tin và sử dụng các phần mềm quản lý khách sạn trong thực hiện công việc chuyên môn.

- Sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp và phục vụ khách hàng tại môi trường làm việc chuyên nghiệp; đáp ứng yêu cầu năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 theo Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam và vận dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn trong lĩnh vực khách sạn.

- Thích ứng với môi trường làm việc và sự thay đổi của hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn và du lịch; lập kế hoạch, tổ chức và triển khai công việc chuyên môn; xử lý linh hoạt, sáng tạo các tình huống phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ, chăm sóc và phục vụ khách hàng.

- Giao tiếp hiệu quả với khách hàng, đồng nghiệp và đối tác; làm việc độc lập hoặc phối hợp làm việc nhóm trong môi trường đa văn hóa, bảo đảm chất lượng dịch vụ và đạt được mục tiêu công việc.

- Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn; sử dụng hiệu quả các phần mềm văn phòng, phần mềm quản lý nhà hàng, khách sạn và du lịch, đồng thời khai thác các ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) cơ bản để tìm kiếm thông tin, hỗ trợ marketing, chăm sóc khách hàng, thiết kế nội dung, lập kế hoạch và nâng cao hiệu quả công việc.

c) Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có kỹ năng quản lý và kiểm soát công việc.
- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm.
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.
- Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định luật pháp hiện hành, các quy định của địa phương về quản lý dịch vụ lưu trú.
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong cơ sở lưu trú.

- Có ý thức trách nhiệm công dân; có thái độ và đạo đức nghề nghiệp đúng đắn, có ý thức kỷ luật, tác phong công nghiệp.

- Chấp hành tốt các chủ trương, chính sách pháp luật và những qui định của Nhà nước.

3. Các năng lực của ngành/ nghề

3.1. Chuyên ngành Quản trị kinh doanh dịch vụ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)		
1	NLCB-01	Vận dụng kiến thức chính trị	75 giờ, 4 tín chỉ
2	NLCB-02	Tuân thủ pháp luật nghề nghiệp	30 giờ, 2 tín chỉ
3	NLCB-03	Thực hiện rèn luyện thân thể	60 giờ, 2 tín chỉ
4	NLCB-04	Vận dụng kiến thức quốc phòng – an ninh	75 giờ, 3 tín chỉ
5	NLCB-05	Ứng dụng tin học trong công việc	75 giờ, 3 tín chỉ
6	NLCB-06	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản	120 giờ, 5 tín chỉ
II	Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)		
7	NLCL-01	Thực hiện quản trị trong tổ chức dịch vụ	30 giờ, 2 tín chỉ
8	NLCL-02	Phân tích hoạt động kinh tế trong kinh doanh dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
9	NLCL-03	Thực hiện hoạt động marketing căn bản	45 giờ, 2 tín chỉ
10	NLCL-04	Giao tiếp nghề nghiệp trong kinh doanh dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
11	NLCL-05	Thực hiện nghiệp vụ kế toán cơ bản	45 giờ, 2 tín chỉ
12	NLCL-06	Vận dụng toán trong kinh doanh dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
13	NLCL-07	Thực hiện hoạt động marketing dịch vụ	30 giờ, 2 tín chỉ
14	NLCL-08	Phân tích hành vi khách hàng	45 giờ, 2 tín chỉ
15	NLCL-09	Thực hiện quản trị doanh nghiệp	45 giờ, 2 tín chỉ

16	NLCL-10	Thực hiện nghiệp vụ quản trị bán hàng	45 giờ, 2 tín chỉ
17	NLCL-11	Duy trì và chăm sóc khách hàng	45 giờ, 2 tín chỉ
18	NLCL-12	Quản trị chi phí trong kinh doanh	60 giờ, 3 tín chỉ
19	NLCL-13	Thực hiện quản trị nhân lực	45 giờ, 2 tín chỉ
20	NLCL-14	Thực hiện quản trị thương mại điện tử cơ bản	45 giờ, 2 tín chỉ
21	NLCL-15	Phân tích hoạt động kinh doanh dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
22	NLCL-16	Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
23	NLCL-17	Lập dự án đầu tư kinh doanh	60 giờ, 3 tín chỉ
24	NLCL-18	Thực hiện quản trị dịch vụ	60 giờ, 3 tín chỉ
25	NLCL-19	Thực hiện quản trị marketing	60 giờ, 3 tín chỉ
26	NLCL-20	Thực hiện quản trị tài chính	60 giờ, 3 tín chỉ
27	NLCL-21	Khởi tạo và vận hành doanh nghiệp	45 giờ, 2 tín chỉ
28	NLCL-22	Quản trị kênh phân phối dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
29	NLCL-23	Thực hiện hoạt động kinh doanh quốc tế	45 giờ, 2 tín chỉ
30	NLCL-24	Phân tích thị trường chứng khoán	45 giờ, 2 tín chỉ
31	NLCL-25	Ứng dụng AI trong kinh doanh	45 giờ, 2 tín chỉ
32	NLCL-26	Thực hiện nghiệp vụ nghề nghiệp	180 giờ, 4 tín chỉ
33	NLCL-27	Vận dụng năng lực nghề nghiệp tổng hợp	360 giờ, 8 tín chỉ
III	Năng lực nâng cao		
34	NLNC-01	Thực hiện quản trị chuỗi cung ứng hoặc thương hiệu	45 giờ, 2 tín chỉ
35	NLNC-02	Thực hiện quản trị rủi ro hoặc sản xuất	45 giờ, 2 tín chỉ

3.2. Chuyên ngành Quản trị kinh doanh Nhà hàng-Khách sạn và Du lịch

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
----	-------------	--------------	---

I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)		
1	NLCB-01	Ứng xử nghề nghiệp	45 giờ, 2 tín chỉ
2	NLCB-02	Làm việc hiệu quả trong nhóm	15 giờ, 1 tín chỉ
3	NLCB-03	Duy trì kiến thức ngành nghề	570 giờ, 19 tín chỉ
4	NLCB-04	Sử dụng công nghệ thông tin và công cụ kinh doanh phổ biến	75 giờ, 3 tín chỉ
5	NLCB-05	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	30 giờ, 2 tín chỉ
6	NLCB-06	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp	15 giờ, 1 tín chỉ
7	NLCB-07	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản	180 giờ, 8 tín chỉ
8	NLCB-08	Rèn luyện thân thể	75 giờ, 3 tín chỉ
9	NLCB-09	Đạo đức nghề nghiệp	45 giờ, 3 tín chỉ
10	NLCB-10	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc	30 giờ, 1 tín chỉ
11	NLCB-11	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày	30 giờ, 2 tín chỉ
12	NLCB-12	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh	30 giờ, 2 tín chỉ
II	Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)		
13	NLCL-01	Chuẩn bị làm việc	15 giờ, 1 tín chỉ
14	NLCL-02	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt, giữ	30 giờ, 1 tín chỉ
15	NLCL-03	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận	30 giờ, 1 tín chỉ
16	NLCL-04	Cung cấp dịch vụ khách hàng	30 giờ, 1 tín chỉ
17	NLCL-05	Cung cấp dịch vụ trả buồng	30 giờ, 1 tín chỉ
18	NLCL-06	Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin	30 giờ, 1 tín chỉ
19	NLCL-07	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch	30 giờ, 1 tín chỉ
20	NLCL-08	Tiến hành kiểm toán đêm	30 giờ, 1 tín chỉ
21	NLCL-09	Xử lý các giao dịch tài chính	15 giờ, 1 tín chỉ
22	NLCL-10	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn	15 giờ, 1 tín chỉ
23	NLCL-11	Kết thúc ca làm việc	15 giờ, 1 tín chỉ
24	NLCL-12	Phát triển mối quan hệ khách hàng	45 giờ, 2 tín chỉ
25	NLCL-13	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ	30 giờ, 1 tín chỉ

26	NLCL-14	Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách	15 giờ, 1 tín chỉ
27	NLCL-15	Dọn buồng khách	45 giờ, 2 tín chỉ
28	NLCL-16	Vệ sinh và bảo trì các thiết bị tiện nghi	45 giờ, 2 tín chỉ
29	NLCL-17	Cung cấp các dịch vụ buồng	30 giờ, 1 tín chỉ
30	NLCL-18	Giám sát hoạt động của bộ phận buồng	45 giờ, 3 tín chỉ
31	NLCL-19	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ	15 giờ, 1 tín chỉ
32	NLCL-20	Chào đón và tiếp nhận khách	30 giờ, 1 tín chỉ
33	NLCL-21	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách	30 giờ, 1 tín chỉ
34	NLCL-22	Phục vụ đồ ăn tại bàn	30 giờ, 1 tín chỉ
35	NLCL-23	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo	30 giờ, 1 tín chỉ
36	NLCL-24	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm	30 giờ, 1 tín chỉ
37	NLCL-25	Thực hiện quản trị cơ bản trong tổ chức	45 giờ, 2 tín chỉ
38	NLCL-26	Phân tích hoạt động kinh tế trong kinh doanh dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
39	NLCL-27	Phân tích hành vi khách hàng	45 giờ, 2 tín chỉ
40	NLCL-28	Thực hiện quản trị dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
41	NLCL-29	Thực hiện quản trị nhân lực	45 giờ, 2 tín chỉ
III	Năng lực nâng cao		
42	NLNC-01	Chuẩn bị và trình bày báo cáo	30 giờ, 1 tín chỉ
43	NLNC-02	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm	30 giờ, 1 tín chỉ
44	NLNC-03	Thiết lập các chính sách và quy trình	30 giờ, 1 tín chỉ
45	NLNC-04	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm	30 giờ, 1 tín chỉ
46	NLNC-05	Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động	30 giờ, 1 tín chỉ
47	NLNC-06	Điều hành công việc hàng ngày của bộ	30 giờ, 1 tín chỉ
48	NLNC-07	Khai thác công cụ AI trong Marketing	45 giờ, 2 tín chỉ

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/ngành:

- Chuyên ngành Quản trị kinh doanh dịch vụ: 2.235 giờ, 90 tín chỉ.
- Chuyên ngành QTKD NHKS&DL: 2.280 giờ, 93 tín chỉ.

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỪNG NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh dịch vụ

1. Tên năng lực: Vận dụng kiến thức chính trị

Mã: NLCB-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu : 75 giờ, 4 tín chỉ

1.1. Yêu cầu kiến thức:

Trình bày được một số nội dung cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước; yêu cầu và nội dung học tập, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt.

1.2. Yêu cầu kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức chung được học về quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước vào giải quyết các vấn đề của cá nhân, xã hội và các vấn đề khác trong quá trình học tập, lao động, hoạt động hàng ngày và tham gia xây dựng, bảo vệ Tổ quốc.

1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có năng lực vận dụng các nội dung đã học để rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; thực hiện tốt quan điểm, đường lối của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước.

2. Tên năng lực: Tuân thủ pháp luật nghề nghiệp

Mã: NLCB-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

2.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và hệ thống pháp luật của Việt Nam;
- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được cấu trúc, chức năng của các cơ quan trong bộ máy nhà nước và các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội ở Việt Nam; các thành tố của hệ thống pháp luật và các loại văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam;
- Phân biệt được khái niệm, đối tượng, phương pháp điều chỉnh và vận dụng

được các kiến thức được học về pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào việc xử lý các vấn đề liên quan trong các hoạt động hàng ngày.

2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Tôn trọng, sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật; tự chủ được các hành vi của mình trong các mối quan hệ liên quan các nội dung đã được học, phù hợp với quy định của pháp luật và các quy tắc ứng xử chung của cộng đồng và của xã hội.

3. Tên năng lực: Thực hiện rèn luyện thân thể

Mã: NLCB-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 2 tín chỉ

3.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày vị trí, ý nghĩa, tác dụng của Giáo dục thể chất đối với con người nói chung, đối với người học nói riêng;
- Nắm vững được một số kiến thức cơ bản, các kỹ thuật chính và một số quy định của luật và phương pháp tập luyện của các môn Thể dục thể thao được học để rèn luyện sức khỏe, phát triển thể lực chung.

3.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tự tập luyện, rèn luyện đúng các yêu cầu về kỹ thuật, quy định của môn Thể dục thể thao được học;
- Vận dụng kiến thức, kỹ năng đã học để tự tập luyện nhằm tăng cường bảo vệ sức khỏe, phát triển tổ chức thể lực chung và thể lực chuyên môn nghề nghiệp.

3.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức tự giác và hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hàng ngày để góp phần bảo đảm sức khỏe trong học tập, lao động và trong các hoạt động khác.

4. Tên năng lực: Vận dụng kiến thức quốc phòng – an ninh Mã: NLCB-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 75 giờ, 3 tín chỉ

4.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những nội dung cơ bản về chiến lược “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;
- Trình bày được một số nội dung cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội; đường lối quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng;

- Trình bày được những vấn đề cơ bản về xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam; đường lối chủ trương của Đảng và Nhà nước về kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về đội ngũ đơn vị cấp tiểu đội, trung đội; tác dụng, tính năng, cấu tạo và cách thức sử dụng của một số loại vũ khí bộ binh thông thường; kỹ thuật cấp cứu chuyên thương.

4.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được một số biểu hiện, hoạt động về “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam hiện nay;

- Nhận biết được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong việc xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;

- Xác định được một số vấn đề cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội; chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc; xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam;

- Nhận thức đúng đường lối quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng; kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường củng cố quốc phòng và an ninh;

- Thực hiện đúng các động tác trong đội ngũ đơn vị; kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh; cấp cứu chuyên thương.

4.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Luôn có tinh thần cảnh giác cao trước những âm mưu thủ đoạn của các thế lực thù địch; chấp hành tốt mọi đường lối chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác quốc phòng và an ninh;

- Rèn luyện bản lĩnh chính trị, đạo đức, hình thành lối sống có kỷ luật, có ý thức tự giác và tác phong nhanh nhẹn trong các hoạt động;

- Sẵn sàng tham gia xây dựng và bảo vệ Tổ quốc và các hoạt động xã hội góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc.

5. Tên năng lực: Ứng dụng tin học trong công việc

Mã: NLCB-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 75 giờ, 3 tín chỉ

5.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày và giải thích được kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin; sử dụng máy tính, xử lý văn bản; sử dụng bảng tính, trình chiếu, Internet.

5.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được các thiết bị cơ bản của máy tính, mạng máy tính; phân loại phần mềm; lập trình; phần mềm thương mại và phần mềm nguồn mở;
- Sử dụng được hệ điều hành Windows để tổ chức, quản lý thư mục, tập tin trên máy tính và sử dụng máy in;
- Sử dụng được phần mềm soạn thảo để soạn thảo được văn bản hành chính theo đúng quy định về kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính;
- Sử dụng được phần mềm xử lý bảng tính để tạo trang tính và các hàm cơ bản để tính các bài toán thực tế;
- Sử dụng được phần mềm trình chiếu để xây dựng và trình chiếu được các nội dung cần thiết;
- Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin và một số dạng truyền thông số thông dụng;
- Nhận biết và áp dụng biện pháp phòng tránh các loại nguy cơ đối với an toàn dữ liệu, mối nguy hiểm tiềm năng khi sử dụng các trang mạng xã hội, an toàn và bảo mật, bảo vệ thông tin;
- Thực hiện đúng các quy định về an toàn bảo mật thông tin; an toàn lao động và bảo vệ môi trường trong việc sử dụng máy tính và ứng dụng công nghệ thông tin.

5.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được tầm quan trọng và thực hiện đúng quy định của pháp luật, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;
- Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

6. Tên năng lực: Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản

Mã: NLCB-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 120 giờ, 5 tín chỉ

6.1. Yêu cầu kiến thức:

Nhận biết và giải thích được các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về thành phần của câu, cách sử dụng thì hiện tại và quá khứ, phân loại danh từ, đại từ và tính từ; nhận biết được các từ vựng về giới thiệu bản thân và người khác, các hoạt động hàng ngày, sở thích, địa điểm, thực phẩm và đồ uống, các sự kiện đặc biệt và kỳ nghỉ.

6.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Theo dõi và hiểu được lời nói khi được diễn đạt chậm, rõ ràng, có khoảng ngừng để kịp thu nhận các thông tin về các chủ đề liên quan đến thành viên gia đình,

các hoạt động giải trí trong thời gian rảnh rỗi, vị trí đồ vật trong nhà, các loại thức ăn và đồ uống phổ biến, các hoạt động trong các dịp lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích;

- Đưa ra và hỏi đáp các nhận định đơn giản liên quan đến các chủ đề rất quen thuộc như tự giới thiệu bản thân, gia đình, nghề nghiệp, trình bày sở thích, đặt câu hỏi về số lượng, trình bày về những ngày lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích;

- Đọc hiểu các đoạn văn bản ngắn và đơn giản về các chủ đề thông qua các bài đọc có liên quan đến giới thiệu bạn bè, các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, nơi chốn, các món ăn và thức uống phổ biến, các ngày lễ đặc biệt và kỳ nghỉ, các hoạt động hàng ngày và các sở thích;

- Viết được những cụm từ, câu ngắn về bản thân, gia đình, trường lớp, nơi làm việc, sở thích và các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, mô tả nhà ở, thức ăn và đồ uống, các lễ hội và dịp đặc biệt, các kỳ nghỉ và các sở thích.

6.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được tầm quan trọng của ngoại ngữ nói chung và Tiếng Anh nói riêng, có trách nhiệm trong việc sử dụng tiếng Anh trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

- Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng tiếng Anh vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

7. Tên năng lực: Thực hiện quản trị cơ bản trong tổ chức Mã: NLCL-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

7.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản trị, hoạt động quản trị và môi trường hoạt động của doanh nghiệp;

- Trình bày được những nội dung cơ bản của các chức năng quản trị.

7.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận diện được những công cụ hoạch định chiến lược;

- Phân tích được sự phân chia quyền lực trong tổ chức và các phong cách lãnh đạo;

- Tiếp cận được việc tuyển dụng và đào tạo nhân viên;

- Thực hiện được các chức năng quản trị trong doanh nghiệp.

7.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý tưởng sáng tạo, tác phong công nghiệp và tôn trọng người nhân viên dưới quyền;
- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá vai trò một nhà quản trị.

8. Tên năng lực: Phân tích hoạt động kinh tế trong kinh doanh dịch vụ

Mã: NLCL-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

8.1. Yêu cầu kiến thức:

Trình bày được các vấn đề kinh tế cơ bản của các chủ thể trong nền kinh tế; cung cầu và sự hình thành giá cả hàng hóa trên thị trường; sự lựa chọn và quyết định của người tiêu dùng (doanh nghiệp/nhà sản xuất) nhằm tối đa hóa lợi ích của cá nhân/ doanh nghiệp; cấu trúc thị trường và sự can thiệp của Chính phủ.

8.2. Yêu cầu kỹ năng:

Phân tích được các vấn đề kinh tế cơ bản của doanh nghiệp; xác định được cung cầu, giá cả hàng hóa; giải thích được hành vi của người tiêu dùng và doanh nghiệp; nhận biết và so sánh được thị trường cạnh tranh và độc quyền.

8.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên chủ động, tích cực trong việc học tập, nghiên cứu môn học; tiếp cận và giải quyết các vấn đề kinh tế hiện đại phù hợp với xu thế phát triển hiện nay.

9. Tên năng lực: Thực hiện hoạt động marketing căn bản Mã: NLCL-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

9.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày những kiến thức cơ bản về marketing, vai trò của marketing;
- Mô tả phân khúc thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu;
- Trình bày được những nội dung cơ bản của các chính sách marketing.

9.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tính được giá cả của sản phẩm hàng hóa theo phương pháp cơ bản;
- Nhận diện được một chương trình quảng cáo, một chương trình khuyến mãi hay một bài tuyên truyền.

9.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý tưởng sáng tạo, tác phong công nghiệp và tôn trọng người nhân viên làm bộ phận Marketing;
- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá một kế hoạch marketing.

10. Tên năng lực: Giao tiếp nghề nghiệp trong kinh doanh dịch vụ

Mã: NLCL-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

10.1. Yêu cầu kiến thức:

- Sinh viên được trang bị những vấn đề lý luận cơ bản về giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp trong kinh doanh;
- Nhận thức đúng về tầm quan trọng, vai trò của giao tiếp trong kinh doanh.

10.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Rèn luyện kỹ năng nói, kỹ năng viết, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng trình bày trước đám đông, kỹ năng phỏng vấn và trả lời phỏng vấn,...
- Có khả năng vận dụng những kiến thức, kỹ năng về giao tiếp trong cuộc sống, học tập, và công việc, kinh doanh đạt hiệu quả hơn.

10.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Biết tự đánh giá được điểm mạnh, hạn chế trong giao tiếp của bản thân và đề ra những biện pháp để hoàn thiện;
- Có thái độ tích cực đổi mới trong giao tiếp để đạt hiệu quả tốt hơn.

11. Tên năng lực: Thực hiện nghiệp vụ kế toán cơ bản

Mã: NLCL-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

11.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản của lĩnh vực kế toán: Khái niệm, đặc điểm, nhiệm vụ, yêu cầu, đối tượng của kế toán;
- Phân loại được tài sản của đơn vị kế toán và hệ thống phương pháp kế toán;
- Phân biệt được các hình thức kế toán và xác định được các loại sổ sách cần thiết cho từng hình thức kế toán.

11.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng được các phương pháp kế toán để thực hành ghi chép các hoạt động chủ yếu trong đơn vị kế toán;
- Vận dụng được những kiến thức đã được học vào nghiên cứu môn học chuyên môn của nghề và ứng dụng có hiệu quả vào hoạt động thực tiễn sau này.

11.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức tích cực, chủ động trong quá trình học tập;
- Tuân thủ những yêu cầu về phẩm chất của nghề kế toán là trung thực, chính xác, khoa học.

12. Tên năng lực: Vận dụng toán trong kinh doanh dịch vụ

Mã: NLCL-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

12.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các kiến thức toán cơ bản ứng dụng trong kinh doanh dịch vụ;
- Hiểu được các phương pháp tính toán, phân tích số liệu trong kinh doanh;
- Vận dụng được toán học trong xử lý các vấn đề nghề nghiệp.

12.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các phép tính và phân tích số liệu kinh doanh cơ bản;
- Ứng dụng được công cụ toán học trong giải quyết bài toán kinh doanh;
- Sử dụng được phần mềm hỗ trợ tính toán và xử lý số liệu.

12.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động trong học tập và vận dụng toán học vào công việc;
- Có trách nhiệm và chính xác trong tính toán, xử lý số liệu;
- Hợp tác hiệu quả với cá nhân và nhóm trong công việc.

13. Tên năng lực: Thực hiện hoạt động marketing dịch vụ Mã: NLCL-07

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

13.1. Yêu cầu kiến thức:

Trình bày được khái quát về marketing dịch vụ; nghiên cứu thị trường dịch vụ; sản phẩm trong marketing dịch vụ; quản lý quá trình giao tiếp; chất lượng dịch vụ; quản lý lực lượng cung cấp dịch vụ; khả năng tiếp cận dịch vụ.

13.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận diện được điểm khác nhau giữa marketing dịch vụ so với marketing trong các lĩnh vực khác;
- Thiết kế được các sản phẩm trong marketing dịch vụ;
- Đánh giá được chất lượng dịch vụ;
- Thực hiện được việc quản lý lực lượng cung cấp dịch vụ.

13.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý tưởng sáng tạo, tác phong công nghiệp khi thực hiện marketing dịch vụ;
- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá vai trò marketing dịch vụ.

14. Tên năng lực: Phân tích hành vi khách hàng

Mã: NLCL-08

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

14.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi khách hàng;
- Hiểu được nhu cầu, tâm lý và quá trình quyết định mua của khách hàng;
- Hiểu được những tác động tình huống ảnh hưởng đến quyết định mua sắm của khách hàng.

14.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích được nhu cầu và hành vi khách hàng qua các giai đoạn khi mua sắm;

- Thu thập và xử lý thông tin khách hàng phục vụ kinh doanh.

14.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động trong tìm hiểu và phân tích khách hàng;
- Có trách nhiệm trong xử lý và bảo mật thông tin khách hàng;
- Hợp tác hiệu quả với cá nhân và nhóm trong công việc.

15. Tên năng lực: Thực hiện quản trị doanh nghiệp

Mã: NLCL-09

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

15.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản của kinh doanh và quản trị doanh nghiệp;

- Vận dụng nghiên cứu cơ cấu tổ chức bộ máy quản trị trong doanh nghiệp để thực hiện công tác kế toán được chính xác;

- Vận dụng các phương pháp lập kế hoạch vào công tác tài chính kế toán có hiệu quả nhất;

- Vận dụng vào thực tiễn cách thức quản trị một số nội dung trong doanh nghiệp.

15.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Lựa chọn được các cách tổ chức, điều hành và tham mưu cho lãnh đạo doanh nghiệp về phương pháp, hình thức, biện pháp quản trị doanh nghiệp để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của một doanh nghiệp;

- Thu thập, xử lý các thông tin kế toán làm cơ sở lập kế hoạch tài chính cho doanh nghiệp;

- Tổ chức được công tác tài chính phù hợp với từng doanh nghiệp. Sử dụng kiến thức đã được nghiên cứu làm cơ sở cho việc nhận thức và ứng dụng vào hoạt động thực tiễn doanh nghiệp.

15.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức học tập theo phương pháp biết suy luận, kết hợp lý luận với thực tiễn;

- Có thái độ nghiêm túc, cách tiếp cận khoa học khi xem xét một vấn đề thuộc lĩnh vực quản trị doanh nghiệp.

16. Tên năng lực: Thực hiện nghiệp vụ quản trị bán hàng

Mã: NLCL-10

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

16.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày chức năng, nhiệm vụ của người bán hàng;
- Mô tả những sơ đồ tổ chức lực lượng bán hàng có thể được lựa chọn;
- Phân tích qui trình tuyển dụng và lựa chọn.

16.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích các phương pháp dự báo và lập ngân sách bán hàng;
- Xác định các yêu cầu huấn luyện nhân viên bán hàng;
- Phân tích việc sử dụng các biện pháp động viên bán hàng;
- Xử lý tình huống phát sinh trong bán hàng;

16.3. Mức độ tự chủ và năng lực trách nhiệm:

- Chủ động trong thực hiện nhiệm vụ bán hàng;
- Có trách nhiệm và tinh thần hợp tác trong công việc.

17. Tên năng lực: Duy trì và chăm sóc khách hàng**Mã: NLCL-11****Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ**

17.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những nội dung cơ bản về chăm sóc khách hàng;
- Mô tả được một số hoạt động chăm sóc khách hàng thường gặp;
- Giải thích được một số nghi thức chăm sóc khách hàng cơ bản.

17.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được những kỹ năng chăm sóc khách hàng cơ bản;
- Giải quyết được mâu thuẫn thường gặp khi chăm sóc khách hàng;
- Xử lý được các tình huống giao tiếp với khách hàng.

17.3. Mức độ tự chủ và năng lực trách nhiệm:

- Có ý tưởng sáng tạo, tác phong công nghiệp và tôn trọng các khách hàng;
- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá vai trò một nhân viên chăm sóc khách hàng;
- Chủ động trong thực hiện nhiệm vụ chăm sóc khách hàng;
- Có trách nhiệm và thái độ chuyên nghiệp trong công việc.

18. Tên năng lực: Quản trị chi phí trong kinh doanh**Mã: NLCL-12****Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ**

18.1. Yêu cầu kiến thức:

- Hiểu được cách thức doanh nghiệp lựa chọn chiến lược cạnh tranh tốt nhất cho mình;

- Hiểu và áp dụng các phương pháp quản trị chi phí thích hợp cho đơn vị theo từng chức năng quản trị;

- Hiểu được vai trò của người làm công việc quản trị chi phí trong doanh nghiệp: thu thập, phân tích các thông tin về chi phí và phi chi phí;

- Thấy được tác động của môi trường kinh doanh hiện nay trên các phương pháp quản trị chi phí. Từ đó, giúp nhà quản trị xây dựng các giải pháp quản trị chi phí thích hợp và ra quyết định thực hiện.

18.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận diện được các chiến lược cạnh tranh;

- Thực hiện được quản trị chi phí trong doanh nghiệp.

18.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý tưởng sáng tạo, tác phong công nghiệp trong quản trị chi phí;

- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá vai trò quản lý chi phí của các cấp quản trị.

19. Tên năng lực: Thực hiện quản trị nhân lực

Mã: NLCL-13

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

19.1. Yêu cầu kiến thức:

Nắm được các kiến thức cơ bản về quản trị nguồn nhân lực trong lĩnh vực Quản trị Nhà hàng khách sạn – Du lịch, Quản trị Khu resort như: Vai trò của nguồn nhân lực; Quy trình tuyển mộ và lựa chọn; Các phương pháp đánh giá; Các yếu tố tạo nên thu nhập của người lao động,...

19.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận dạng các mô hình và cơ cấu của bộ phận quản trị nhân lực;

- Phát thảo bảng phân tích công việc của một vị trí công việc đơn giản;

- Viết được thông báo tuyển dụng công việc cụ thể;

- Phát hiện lỗi khi đánh giá nhân viên và đề ra biện pháp khắc phục;

- Tính toán tiền lương theo nhiều cách khác nhau.

19.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Người học cần có tinh thần học tập cầu tiến, chủ động, sáng tạo nhằm giúp người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm kiếm việc làm hoặc tự chủ trong công việc.

20. Tên năng lực: Thực hiện hoạt động thương mại điện tử căn bản

Mã: NLCL-14

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

20.1. Yêu cầu kiến thức:

Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về thương mại điện tử, quản trị hoạt động kinh doanh trực tuyến, các mô hình giao dịch điện tử, thanh toán điện tử và ứng dụng thương mại điện tử trong lĩnh vực dịch vụ.

20.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Giúp sinh viên có kỹ năng sử dụng các công cụ thương mại điện tử, xây dựng và quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ trực tuyến, kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng, làm việc nhóm và giải quyết tình huống trong môi trường số.

20.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Hình thành cho sinh viên ý thức trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp, tác phong làm việc chuyên nghiệp, tinh thần chủ động, sáng tạo và khả năng thích ứng với xu hướng chuyển đổi số trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ.

21. Tên năng lực: Phân tích hoạt động kinh doanh dịch vụ Mã: NLCL-15

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

21.1. Yêu cầu kiến thức:

- Nhận biết được các đối tượng nghiên cứu của phân tích hoạt động kinh doanh trong doanh nghiệp;

- Xác định được những nội dung cần phân tích, các phương pháp phân tích và tiến trình tổ chức phân tích;

- Vận dụng được các kiến thức cơ sở và chuyên môn của kinh tế, kế toán, tài chính thống kê để phân tích mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến đối tượng cần phân tích.

21.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xây dựng được các phương trình kinh tế khoa học phù hợp với từng đối tượng cần phân tích;

- Lựa chọn đúng các phương pháp để phân tích, đánh giá và xác định chính xác mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến đối tượng phân tích;

- Tổ chức được việc phân tích tình hình kinh doanh của doanh nghiệp ở từng khâu, từng giai đoạn. Từ đó, tìm các nguyên nhân và đề xuất giải pháp phù hợp.

21.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có tinh thần làm việc hợp tác, có thái độ làm việc tích cực, chủ động sáng tạo, có kỷ luật và tác phong công nghiệp. Có khả năng tìm kiếm việc làm và học lên trình độ cao hơn hoặc tự tổ chức kinh doanh.

22. Tên năng lực: Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ Mã: NLCL-16

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

22.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng dịch vụ;
- Vận dụng được quy trình quản lý chất lượng trong doanh nghiệp dịch vụ.

22.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các hoạt động kiểm soát chất lượng dịch vụ cơ bản;
- Đánh giá và xử lý được các vấn đề chất lượng đơn giản.

22.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động trong thực hiện nhiệm vụ được giao;
- Có trách nhiệm và tinh thần cải tiến chất lượng trong công việc.

23. Tên năng lực: Lập dự án đầu tư kinh doanh

Mã: NLCL-17

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

23.1. Yêu cầu kiến thức:

Cung cấp kiến thức cơ bản về dự án đầu tư như nội dung của dự án đầu tư, phương pháp nghiên cứu và nhân tố ảnh hưởng tác động đến dự án đầu tư.

23.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xác định và tính toán được các chỉ tiêu phân tích tài chính và kinh tế xã hội;
- Lập được một dự án đầu tư.

23.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý tưởng sáng tạo, tác phong công nghiệp;
- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá vai trò nhà quản trị.

24. Tên năng lực: Thực hiện quản trị dịch vụ

Mã: NLCL-18

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

24.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày định nghĩa dịch vụ, quản trị dịch vụ;
- Phân biệt được hiệu suất, hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ;
- Mô tả được quy trình thiết kế dịch vụ;
- Giải thích mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ.

24.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xác định những giải pháp để quản trị nhu cầu dịch vụ;
- Thực hiện được các hoạt động quản trị dịch vụ cơ bản trong doanh nghiệp;
- Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ;
- Vận dụng được các công cụ đánh giá hiệu quả hoạt động dịch vụ trong doanh nghiệp.

24.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc được giao trong phạm vi nhiệm vụ;
- Tuân thủ các quy định, quy trình và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp trong quá trình phục vụ khách hàng;
- Có tinh thần hợp tác, hỗ trợ đồng nghiệp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp;
- Thể hiện tác phong chuyên nghiệp, thái độ tích cực và ý thức cải tiến chất lượng dịch vụ liên tục.

25. Tên năng lực: Thực hiện quản trị marketing

Mã: NLCL-19

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

25.1. Yêu cầu kiến thức:

Cung cấp cho người học những khái niệm, nguyên lý và kỹ thuật cần thiết để có thể hoạch định các chiến lược marketing cho doanh nghiệp theo hướng thị trường. Những kiến thức này cũng có thể áp dụng cho việc hoạch định chiến lược marketing đối với những tổ chức không kinh doanh.

25.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được việc hoạch định các chiến lược marketing cho doanh nghiệp;
- Thực hiện được các kỹ năng quản trị marketing.

25.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có ý tưởng sáng tạo, tác phong công nghiệp và tôn trọng các nguyên tắc quản trị marketing. Đồng thời, có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá vai trò của hoạt động quản trị marketing.

26. Tên năng lực: Thực hiện quản trị tài chính

Mã: NLCL-20

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

26.1. Yêu cầu kiến thức:

Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản trị tài chính doanh nghiệp. Sau khi học xong học phần này, sinh viên có thể phân tích tình hình tài chính của doanh nghiệp; quản lý tài sản và nguồn vốn của doanh nghiệp; huy động và thu hút nguồn vốn; phân bổ vốn và các quyết định về đầu tư; đọc được các báo cáo tài chính và sử dụng thông tin tài chính trong quá trình ra quyết định.

26.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Đọc và hiểu được báo cáo tài chính của doanh nghiệp;
- Phân tích được tình hình tài chính của doanh nghiệp hiện tại và tương lai;
- Dự báo được các rủi ro trong hoạt động kinh doanh;

- Trên cơ sở phân tích, tính toán, dự báo có thể quyết định được các phương án đầu tư hiệu quả.

26.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Giúp cho sinh viên vận dụng vào thực tiễn để xem xét, đánh giá đưa ra các quyết định tài chính đúng đắn nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, hiệu quả sử dụng vốn của doanh nghiệp và đảm bảo an toàn về mặt tài chính.

27. Tên năng lực: Khởi tạo và vận hành doanh nghiệp Mã: NLCL-21

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

27.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về cơ sở khởi tạo doanh nghiệp và khởi nghiệp kinh doanh;
- Mô tả đặc điểm các loại hình doanh nghiệp;
- Giải thích trình tự các bước thiết lập ý tưởng kinh doanh;
- Xác định cơ hội kinh doanh phù hợp;
- Phân biệt nguồn tuyển mộ phù hợp;
- Mô tả được các nội dung cơ bản của kế hoạch khởi nghiệp kinh doanh;
- Tổ chức kế hoạch khởi nghiệp kinh doanh.

27.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận diện những vấn đề liên quan đến thủ tục pháp lý;
- Lựa chọn được loại hình doanh nghiệp phù hợp để khởi sự doanh nghiệp;
- Phát thảo được 01 bản kế hoạch khởi nghiệp kinh doanh cụ thể dựa trên ý tưởng kinh doanh của người học;
- Tính được lợi nhuận ban đầu khi tiến hành khởi sự doanh nghiệp;
- Khái quát các bước thực hiện khởi sự doanh nghiệp;

27.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức học tập; phát huy tính chủ động, sáng tạo của cá nhân;
- Có ý tưởng và mong muốn khởi nghiệp kinh doanh.

28. Tên năng lực: Quản trị kênh phân phối dịch vụ Mã: NLCL-22

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

28.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về môi trường kênh phân phối của doanh nghiệp;
- Trình bày được những nội dung cơ bản của quản trị kênh.

28.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận diện được các loại môi trường kênh phân phối;
- Thiết kế được một cấu trúc kênh tối ưu;
- Phân biệt được các chiến lược kênh phân phối;
- Thực hiện được quản trị kênh trong doanh nghiệp.

28.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý tưởng sáng tạo, tác phong công nghiệp và tôn trọng các thành viên kênh phân phối;
- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá vai trò một nhà quản trị kênh.

29. Tên năng lực: Thực hiện hoạt động kinh doanh quốc tế Mã: NLCL-23

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

29.1. Yêu cầu kiến thức:

- Nắm được những kiến thức cơ bản về toàn cầu hóa đến hoạt động kinh doanh quốc tế của các công ty;
- Hiểu được các phương thức kinh doanh, trao đổi thương mại;
- Hiểu rõ các loại tỷ giá hối đoái và các phương thức thanh toán quốc tế;
- Hiểu được những vấn đề cơ bản của thị trường ngoại hối quốc tế, tỷ giá hối đoái, thị trường tài chính quốc tế.

29.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận diện được sự tác động của quá trình quốc tế và toàn cầu hóa đến hoạt động kinh doanh quốc tế;
- Trình bày được vai trò, tầm quan trọng của FDI và sự tác động của đầu tư nước ngoài ảnh hưởng đến kinh doanh quốc tế;
- Phân biệt được các loại thị trường tiền tệ;
- Trình bày được mục tiêu, chức năng hoạt động của Quỹ tiền tệ thế giới;
- Mô tả được các bước hình thành chiến lược quốc tế và các cấp độ chiến lược quốc tế;
- Thiết kế được các chiến lược kinh doanh quốc tế.

29.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý tưởng sáng tạo, tác phong công nghiệp và tôn trọng các đối tác kinh doanh quốc tế;
- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận, đánh giá vai trò kinh doanh quốc tế.

30. Tên năng lực: Phân tích thị trường chứng khoán

Mã: NLCL-24

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

30.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về thị trường chứng khoán và các giao dịch trên thị trường chứng khoán;
- Nắm được kiến thức cơ bản về cổ phiếu, trái phiếu;
- Phân biệt được các loại chứng khoán trên thị trường chứng khoán;
- Giải thích được hệ thống chỉ tiêu về phân tích chứng khoán.

30.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích được những ảnh hưởng của thị trường chứng khoán tới hoạt động tài chính của doanh nghiệp;
- Tính toán và làm được các bài tập thực hành về định giá chứng khoán.

30.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức học tập theo phương pháp biết suy luận, kết hợp lý luận với thực tiễn;
- Có thái độ nghiêm túc, cách tiếp cận khoa học khi xem xét một vấn đề thuộc lĩnh vực tài chính và chứng khoán.

31. Tên năng lực: Thực hiện ứng dụng AI trong kinh doanh dịch vụ

Mã: NLCL-25

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

31.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được khái niệm, vai trò và xu hướng phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI) trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ;
- Liệt kê được các công cụ AI phổ biến hỗ trợ hoạt động kinh doanh, chăm sóc khách hàng, bán hàng và quản trị dịch vụ;
- Trình bày được khả năng ứng dụng AI trong các lĩnh vực dịch vụ như du lịch, khách sạn, nhà hàng, bán lẻ và thương mại điện tử;
- Nhận biết được các công cụ AI phổ biến hỗ trợ kinh doanh dịch vụ như chatbot, trợ lý ảo, công cụ tạo nội dung, phân tích dữ liệu và dự báo hành vi khách hàng;
- Trình bày được quy trình xây dựng prompt hiệu quả để khai thác AI trong công việc chuyên môn;
- Nhận biết được các vấn đề liên quan đến đạo đức, bảo mật thông tin và trách nhiệm khi sử dụng AI trong kinh doanh.

31.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng được các công cụ AI để tạo nội dung quảng bá, viết bài marketing, thiết kế poster và xây dựng kế hoạch truyền thông;

- Ứng dụng AI trong hỗ trợ chăm sóc khách hàng, trả lời tự động và xử lý yêu cầu dịch vụ;
- Vận dụng AI để phân tích dữ liệu khách hàng, đánh giá nhu cầu và đề xuất giải pháp kinh doanh phù hợp;
- Thiết kế và sử dụng prompt hiệu quả nhằm tối ưu kết quả từ các công cụ AI;
- Phối hợp AI với các phần mềm văn phòng và công cụ số để nâng cao hiệu quả làm việc trong môi trường dịch vụ;
- Đánh giá được mức độ phù hợp, tính chính xác và hiệu quả của nội dung do AI tạo ra trước khi đưa vào sử dụng thực tế;
- Giải quyết được một số tình huống thực tế trong kinh doanh dịch vụ bằng việc ứng dụng AI.

31.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, tích cực cập nhật và học hỏi các công nghệ AI mới phục vụ công việc chuyên môn;
- Sử dụng AI một cách có trách nhiệm, tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin, đạo đức nghề nghiệp và pháp luật hiện hành;
- Thể hiện tinh thần sáng tạo, chuyên nghiệp và linh hoạt khi triển khai các giải pháp AI trong thực tiễn.

32. Tên năng lực: Thực hiện nghiệp vụ nghề nghiệp

Mã: NLCL-26

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 180 giờ, 4 tín chỉ

32.1. Yêu cầu kiến thức:

- Khái quát được tình hình tổ chức bộ máy quản lý và các hoạt động kinh tế tài chính của một doanh nghiệp;
- Vận dụng được các kiến thức, kỹ năng thực hành kinh doanh vào công việc thực tiễn tại cơ sở;
- Vận dụng được kỹ năng nghề trong thực hiện các phần mềm kinh doanh.

32.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tổ chức được công tác quản lý kinh doanh phù hợp theo từng loại hình doanh nghiệp;
- Lập, kiểm tra, phân loại, xử lý chính xác các tình huống thực tiễn tại doanh nghiệp;
- Kiểm tra, đánh giá được các công tác quản lý trong doanh nghiệp.

32.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ các chế độ kế toán tài chính do Nhà nước ban hành, các quy định

của tổ chức kinh doanh;

- Có đạo đức lương tâm nghề nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật, sức khỏe giúp cho người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm kiếm việc làm tại các doanh nghiệp.

33. Tên năng lực: Vận dụng năng lực nghề nghiệp tổng hợp Mã: NLCL-27

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 360 giờ, 8 tín chỉ

33.1. Yêu cầu kiến thức:

- Quan sát và học hỏi được những quy trình, sự vận hành, phương án thực tiễn của đơn vị thực tập;
- Quan sát và học hỏi được các kinh nghiệm, kiến thức quản trị từ những người quản lý tại đơn vị thực tập;
- Ứng dụng, củng cố các kiến thức đã học ở Nhà trường thông qua làm việc tại doanh nghiệp;
- Hiểu rõ thông tin về hoạt động nghề nghiệp, làm quen với các tiêu chuẩn về đạo đức nghề nghiệp.

33.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng được kiến thức đã học vào việc phân tích, đánh giá và đề xuất các giải pháp giải quyết các vấn đề phát sinh trong hoạt động sản xuất kinh doanh tại doanh nghiệp;
- Phát triển được kỹ năng tự nhận thức, đánh giá cơ hội, xác định các mục tiêu nghề nghiệp cá nhân và xây dựng kế hoạch cụ thể nhằm đạt được các mục tiêu đó;
- Phát triển các kỹ năng: làm việc nhóm, truyền thông, quản lý thời gian, đánh giá con người, thương lượng và làm việc trong môi trường áp lực cao;
- Rèn luyện được kỹ năng giao tiếp tại nơi làm việc, kỹ năng giao tiếp với khách hàng;
- Hình thành được kỹ năng tự nghiên cứu và xử lý được các tình huống phát sinh trong hoạt động quản trị kinh doanh.

33.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, tích cực trong việc học tập, nghiên cứu môn học;
- Hòa nhập với môi trường làm việc, tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị thực tập;
- Rèn giữa tinh thần chuyên nghiệp trong công việc bao gồm các đức tính như sự trung thực, tinh thần trách nhiệm/độ tin cậy, sự tôn trọng người khác;
- Phát triển khả năng làm việc độc lập và làm việc với người khác, trong và

ngoài tổ chức, áp dụng các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp.

34. Tên năng lực: Thực hiện quản trị chuỗi cung ứng hoặc thương hiệu

Mã: NLNC-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

34.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được kiến thức cơ bản về quản trị chuỗi cung ứng, quản trị hoạt động mua hàng, hoạt động sản xuất, phân phối, quản lý thông tin và đo lường hiệu quả hoạt động trong chuỗi cung ứng;

- Hoặc trình bày được kiến thức cơ bản về quản trị thương hiệu: Trình bày khái niệm, vai trò, chức năng của thương hiệu; quản trị thương hiệu; tên thương hiệu, mô tả quá trình xây dựng thương hiệu, phân biệt các yếu tố cấu thành thương hiệu, phân biệt một số chiến lược thương hiệu điển hình, phân tích qui trình đăng ký bảo hộ thương hiệu.

34.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các hoạt động cơ bản trong quản trị chuỗi cung ứng, xây dựng, thiết kế, giải quyết được ít nhất một vấn đề của hoạt động chuỗi cung ứng của một công ty cụ thể;

- Hoặc thực hiện được các hoạt động cơ bản trong quản trị thương hiệu: Nhận diện hình thức phân loại thương hiệu; Thiết kế được biểu trưng hoặc logo thương hiệu; Phân tích một chương trình quảng cáo hay quảng bá thương hiệu điển hình; Phác thảo qui trình đăng ký bảo hộ thương hiệu.

34.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động trong việc thực hiện nhiệm vụ liên quan đến chuỗi cung ứng hoặc thương hiệu được giao;

- Có trách nhiệm, cẩn thận và tuân thủ quy trình trong công việc.

35. Tên năng lực: Thực hiện quản trị rủi ro hoặc sản xuất Mã: NLNC-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

35.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được kiến thức cơ bản về quản trị rủi ro trong doanh nghiệp dịch vụ: Trình bày định nghĩa rủi ro, quản trị rủi ro; Biết được các nguyên tắc được sử dụng để quản trị rủi ro; Phân biệt các phương pháp nhận dạng rủi ro; Xác định những hiểm họa và tổn thất khi đo lường; Xác định những loại rủi ro chủ yếu trong hoạt động doanh nghiệp; Mô tả các loại tài sản có nguy cơ rủi ro; Giải thích bản chất

của những tổn thất do sản xuất kinh doanh bị đình trệ; Nhận ra những ưu và nhược điểm của né tránh rủi ro;

- Hoặc trình bày được kiến thức cơ bản về quản lý sản xuất trong doanh nghiệp dịch vụ: Cung cấp cho người học các kiến thức cơ bản về Quản trị sản xuất; Dự báo nhu cầu sản phẩm; Thiết kế sản phẩm và quy trình công nghệ; Định vị doanh nghiệp; Bố trí sản xuất; Quản trị hàng dự trữ và điều độ sản xuất trong doanh nghiệp.

35.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được việc nhận diện và hỗ trợ xử lý rủi ro: Giải thích những vấn đề phát sinh rủi ro; Sử dụng phương pháp đo lường cơ bản để làm giảm thiểu tổn thất; Vận dụng phần mềm Excel để xác định giá trị rủi ro; Tổ chức quản trị rủi ro trong doanh nghiệp; Đưa ra quyết định tái đầu tư vào tài sản hư hỏng hay tài sản bị loại bỏ; Tính toán những tổn thất về thu nhập;

- Hoặc tham gia vào quy trình sản xuất đơn giản như: Quản trị và thiết lập, điều hành hệ thống sản xuất; Lập kế hoạch sản xuất; Phân tích, dự báo và ra quyết định trong quản trị sản xuất... Từ đó, sinh viên có thể tham gia quản trị hệ thống sản xuất một cách chủ động, sáng tạo.

35.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao liên quan đến quản trị rủi ro hoặc sản xuất;

- Có trách nhiệm, cẩn trọng và tuân thủ quy trình trong công việc.

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

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh nhà hàng - khách sạn và du lịch

1. Tên năng lực: Ứng xử nghề nghiệp

Mã: NLCB-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

1.1. Yêu cầu kiến thức:

- Hiểu được khái niệm, vai trò, chức năng và phương tiện của giao tiếp;
- Biết được một số đặc điểm cơ bản của tâm lý con người trong giao tiếp;
- Nhận biết được những trở ngại và phương pháp khắc phục những trở ngại trong quá trình giao tiếp;
- Trình bày được cách thức tiến hành các nghi thức trong giao tiếp: nghi thức chào hỏi, bắt tay, trao tặng danh thiếp, tặng hoa, tặng quà,...;
- Trình bày được các khái niệm kỹ năng lắng nghe, thuyết trình và kỹ năng phản hồi.

1.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Mô tả được quá trình giao tiếp và phân biệt được các loại hình giao tiếp;
- Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản;
- Vận dụng được kiến thức về các vai trong giao tiếp để biết cách giao tiếp ứng xử phù hợp với từng tình huống đóng vai khác nhau;
- Xác định được những trở ngại và phương pháp khắc phục những trở ngại trong quá trình giao tiếp;
- Hình thành kỹ năng thực hiện các nghi thức trong giao tiếp;
- Áp dụng các kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng phản hồi và một số quy tắc giao tiếp vào học tập và cuộc sống;
- Hoàn thiện kỹ năng giao tiếp và làm việc chuyên nghiệp của từng cá nhân, từ đó xây dựng kế hoạch làm việc hiệu quả cuối cùng cho công việc chung của nhóm;
- Quan hệ ứng xử đúng mực với khách hàng và trong nội bộ doanh nghiệp.

1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức rèn luyện nâng cao kỹ năng thực hiện các nghi thức của bản thân khi giao tiếp với mọi người;
- Tự tin, lịch sự khi giao tiếp với khách;

- Trung thực, nghiêm túc trong học tập.

2. Tên năng lực: Làm việc hiệu quả trong nhóm

Mã: NLCB-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

2.1. Yêu cầu kiến thức:

- Hiểu được khái niệm và lợi ích của làm việc nhóm;
- Hiểu được các kiến thức cơ bản về giao tiếp ứng xử trong hoạt động kinh doanh du lịch;
- Hiểu được các nguyên tắc làm việc nhóm;
- Xác định đúng các vấn đề hoặc xung đột trong nhóm, từ đó cùng bàn bạc tìm ra giải pháp tối ưu nhất.

2.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Vận dụng được các kỹ năng cơ bản trong quá trình giao tiếp và làm việc nhóm như thuyết trình, lắng nghe, vấn đáp, tiếp nhận thông tin, xử lý tình huống, xử lý mâu thuẫn, hợp tác và hỗ trợ trong nhóm;
- + Vận dụng được kiến thức giao tiếp để biết cách giao tiếp ứng xử phù hợp với từng tình huống khác nhau.

2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tự tin, tích cực trong quá trình tham gia môn học;
- Có thái độ nghiêm túc trong học tập, xác định đúng đắn động cơ và mục đích học tập.

3. Tên năng lực: Duy trì kiến thức ngành nghề

Mã: NLCB-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 585 giờ, 20 tín chỉ

3.1. Yêu cầu kiến thức:

- Hiểu được các khái niệm về du lịch, động cơ du lịch, các nhân tố ảnh hưởng đến thời vụ du lịch;
- Phân loại được các loại hình du lịch và sản phẩm du lịch;
- Mô tả các tài nguyên du lịch và điểm đến du lịch, các nhân tố tác động đến du lịch;
- Đánh giá tính thời vụ du lịch và phương hướng khắc phục;
- Nhận biết các lĩnh vực hoạt động trong kinh doanh du lịch; tác động tích cực và tiêu cực;
- Giới thiệu lịch sử và xu hướng hoạt động kinh doanh khách sạn;
- Nhận định cách phân loại khách sạn, xếp hạng sao và nguyên tắc đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn;

- Liệt kê được các tổ chức du lịch, tài nguyên du lịch và các nhân tố tác động đến du lịch.

3.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích các điều kiện phát triển du lịch;
- Tiến hành định hướng các phương hướng khắc phục tính thời vụ du lịch và hoạt động kinh doanh du lịch;
- Thảo luận các vấn đề liên quan đến tài nguyên du lịch và điểm đến du lịch;
- Phân tích sản phẩm của khách sạn và đặc điểm hoạt động kinh doanh.

3.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chia sẻ sự hiểu biết của cá nhân về các vấn đề du lịch;
- Hợp tác và tán thành những định hướng tích cực nhằm phát triển du lịch.

4. Tên năng lực: Sử dụng công nghệ thông tin và công cụ kinh doanh phổ biến

Mã: NLCB-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 75 giờ, 3 tín chỉ

4.1. Yêu cầu kiến thức:

- Biết được các công cụ kinh doanh phổ biến trên nền tảng Internet;
- Giải thích được tầm quan trọng của việc sử dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của bộ phận buồng;
- Mô tả các công cụ được sử dụng trong các bộ phận nghiệp vụ của cơ sở kinh doanh lưu trú.

4.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Cập nhật tình trạng buồng, dịch vụ buồng, dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung trên phần mềm quản lý khách sạn;
- Tạo được các nội dung tiếp thị, quảng bá các sản phẩm dịch vụ trên các nền tảng công nghệ thông tin;
- Sử dụng được phần mềm soạn thảo để soạn thảo được văn bản hành chính theo đúng quy định về kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính;
- Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin và một số dạng truyền thông số thông dụng.

4.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được tầm quan trọng và thực hiện đúng quy định của pháp luật, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

- Có thái độ nghiêm túc trong học tập, xác định đúng đắn động cơ và mục đích học tập.

5. Tên năng lực: Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

Mã: NLCB-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

5.1. Yêu cầu kiến thức:

- Hiểu được khái niệm an toàn lao động;
- Biết được những nguyên nhân dẫn đến tai nạn trong bộ phận buồng;
- Giải thích được ảnh hưởng của tai nạn đối với các bên có liên quan;
- Biết được những phương pháp phòng ngừa tai nạn trong bộ phận buồng.

5.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xử lý được các vấn đề gây mất an toàn, an ninh tại bộ phận;
- Thực hiện được quy trình xử lý tai nạn lao động tại bộ phận buồng;
- Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động kiểm soát an toàn, an ninh tại bộ phận buồng;
- Thực hiện các quy định về an toàn lao động trong quá trình làm việc tại bộ phận buồng.

5.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu;
- Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc;
- Tuân thủ quy trình đã học.

6. Tên năng lực: Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

Mã: NLCB-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

6.1. Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được tầm quan trọng của công tác an toàn, an ninh;
- Biết được những nguyên nhân gây mất an ninh an toàn trong bộ phận buồng;
- Biết được các phương pháp xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp;
- Biết được nguyên nhân gây hỏa hoạn;
- Biết được cách xử lý khi có hỏa hoạn.

6.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xử lý được các vấn đề gây mất an toàn, an ninh tại bộ phận;
- Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản;
- Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp.

6.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu;
- Chủ động, tích cực trong việc học tập;
- Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc.

7. Tên năng lực: Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản

Mã: NLCB-07

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 180 giờ, 8 tín chỉ

7.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày, liệt kê một số từ, cụm từ, thuật ngữ chuyên ngành và các cấu trúc câu thường được sử dụng phổ biến trong khách sạn/resort;
- Giới thiệu cho khách một số thông tin về khách sạn/resort;
- Biết được các mẫu câu sử dụng trong khách sạn/resort khi giao tiếp với khách.

7.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Áp dụng văn hóa giao tiếp khi sử dụng tiếng Anh;
- Giao tiếp được với khách trong các tình huống tại khách sạn/resort;
- Giải quyết các yêu cầu đề nghị, phàn nàn của khách và cung cấp một số thông tin trong cũng như ngoài khách sạn/resort.

7.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun.

8. Tên năng lực: Rèn luyện thân thể

Mã: NLCB-08

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 75 giờ, 3 tín chỉ

8.1. Yêu cầu kiến thức:

- Hiểu rõ được ý nghĩa, tác dụng của rèn luyện thân thể đối với con người nói chung; đối với người học nghề và người lao động nói riêng;
- Biết được một số kiến thức cơ bản và phương pháp tập luyện của các môn thể thao được qui định trong chương trình, trên cơ sở đó tự rèn luyện sức khỏe trong quá trình học tập, lao động sản xuất.

8.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hành được những kỹ thuật cơ bản của môn học qui định trong chương trình;
- Vận dụng kiến thức kỹ năng đã học để tự tập luyện nhằm tăng cường bảo vệ sức khỏe;
- Phát triển tố chất thể lực chung và thể lực chuyên môn nghề nghiệp.

8.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có ý thức tự giác và hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hàng ngày để góp phần bảo đảm sức khỏe trong học tập, lao động và trong các hoạt động khác.

9. Tên năng lực: Đạo đức nghề nghiệp

Mã: NLCB-09

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 3 tín chỉ

9.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được một số nội dung cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, đường lối của Đảng Cộng sản Việt Nam và những nhiệm vụ chính trị của đất nước hiện nay; nội dung học tập, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

9.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng được các kiến thức chung được học về quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước vào giải quyết các vấn đề của cá nhân, xã hội và các vấn đề khác trong quá trình học tập, lao động, hoạt động hàng ngày và tham gia xây dựng, bảo vệ Tổ quốc;

- Phân biệt được khái niệm, đối tượng, phương pháp điều chỉnh và vận dụng được các kiến thức được học về pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào việc xử lý các vấn đề liên quan trong các hoạt động hàng ngày.

9.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun;

- Chủ động, tích cực trong việc học tập;

- Nhận thức đúng và có thái độ nghiêm túc trong hoạt động soạn thảo và ban hành văn bản;

- Có năng lực vận dụng các nội dung đã học để rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; thực hiện tốt quan điểm, đường lối của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước;

- Tôn trọng, sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật; tự chủ được các hành vi của mình trong các mối quan hệ liên quan các nội dung đã được học, phù

hợp với quy định của pháp luật và các quy tắc ứng xử chung của cộng đồng và của xã hội.

10. Tên năng lực: Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc

Mã: NLCB-10

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

10.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được quy trình về sử dụng và vận hành hệ thống điện thoại tại khách sạn, resort;
- Liệt kê được các nội dung cần chuẩn bị để giao tiếp điện thoại hiệu quả.

10.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Bắt đầu một cuộc gọi;
- Chuyển cuộc gọi;
- Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ;
- Tiếp nhận lời nhắn.

10.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, lịch sự, ân cần với khách;
- Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn, chu đáo và nghiêm túc.

11. Tên năng lực: Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

Mã: NLCB-11

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

11.1. Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê các trang thiết bị được sử dụng tại bộ phận lễ tân;
- Phân biệt các loại tài liệu và văn phòng phẩm khác nhau được sử dụng tại bộ phận lễ tân;
- Trình bày được quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau tại bộ phận lễ tân.

11.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Chuẩn bị tài liệu kinh doanh;
- Đọc và trả lời các tài liệu phục vụ công việc;
- Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ.

11.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn khi chuẩn bị vào ca trực và tác phong chu đáo, nghiêm túc trong công việc.

12. Tên năng lực: Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh

Mã: NLCB-12

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

12.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được trách nhiệm cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;
- Liệt kê được các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau;
- Liệt kê được cách xác định và thông báo các mối nguy hiểm;
- Trình bày được cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc.

12.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Áp dụng quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro;
- Xác định các sự cố liên quan đến an toàn an ninh tại nơi làm việc;
- Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về sự cố và các mối nguy hiểm.

12.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn và tác phong chu đáo, nghiêm túc trong công việc.

13. Tên năng lực: Chuẩn bị làm việc

Mã: NLCL- 01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

13.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được tầm quan trọng của việc chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách;
- Liệt kê các trang thiết bị được sử dụng tại bộ phận lễ tân và vệ sinh khu làm việc.

13.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân biệt các loại tài liệu và văn phòng phẩm khác nhau được sử dụng tại bộ phận lễ tân;
- Mô tả được các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực;
- Thực hiện các bước chuẩn bị vào ca trực;
- Sử dụng được các trang thiết bị máy móc, biểu mẫu, sổ sách tại bộ phận lễ tân.

13.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, lịch sự, ân cần với khách, tính cẩn thận, chăm chỉ, thật thà trong công việc;
- Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn khi chuẩn bị vào ca trực và tác phong chu đáo, nghiêm túc;
- Có thái độ nghiêm túc trong học tập, xác định đúng đắn động cơ và mục đích học tập.

14. Tên năng lực: Nhận và xử lý các yêu cầu đặt, giữ buồng **Mã: NLCL-02**

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

14.1. Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được các kiểu buồng, loại buồng, hạng buồng, các mức giá buồng và các dịch vụ khác trong khách sạn;
- Trình bày được quy trình nhận đặt buồng, chỉnh sửa, hủy bỏ đặt buồng và bố trí buồng thích hợp với thông tin chính xác về mức giá buồng, chính sách đảm bảo, hướng dẫn quy trình và thông tin khách hàng.

14.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách;
- Thực hiện các phương pháp bán buồng và giới thiệu các dịch vụ có trong khách sạn;
- Tiếp nhận và xử lý các trường hợp đặc biệt trong nhận đặt buồng;
- Thay đổi hoặc hủy các yêu cầu đặt buồng;
- Bố trí buồng cho khách;
- Giải quyết một số tình huống xảy ra khi nhận đặt buồng.

14.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện tác phong làm việc tự tin, cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách.

15. Tên năng lực: Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng Mã: NLCL-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

15.1. Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả được quá trình đón tiếp khách khi đến khách sạn;
- Giải thích được các bước trong quy trình chào đón, tiếp nhận và làm thủ tục đăng ký cho mọi đối tượng khách.

15.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện quy trình hướng dẫn khách về buồng;
- Xử lý và tiếp nhận tiền mặt đặt cọc đảm bảo thanh toán khi làm thủ tục nhận buồng;
- Thực hiện quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách đúng theo quy trình.

15.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, tác phong nhanh nhẹn.

16. Tên năng lực: Cung cấp dịch vụ khách hàng

Mã: NLCL-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

16.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các dịch vụ trong và ngoài khách sạn như: ăn uống, giặt ủi, điện thoại, hành lý, bảo quản tư trang tiền bạc của khách, mua vé máy bay, xe đưa đón tại sân bay...để đáp ứng nhu cầu của khách tại khách sạn;

- Xác định được các câu hỏi và đáp ứng các yêu cầu cung cấp thông tin cho khách;

- Xác định các bước trong quy trình đối ngoại tệ cho khách;

- Trình bày các bước đặt chỗ nhà hàng, đặt khách sạn khác giúp khách.

6.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách;

- Sử dụng kết an toàn và giao nhận chìa khóa;

- Thực hiện quy trình đối ngoại tệ cho khách.

16.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Lễ độ và lịch sự khi tiếp nhận và đáp ứng nhu cầu của khách.

17. Tên năng lực: Cung cấp dịch vụ trả buồng

Mã: NLCL-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

17.1. Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được các bước trong quy trình trả phòng, thanh toán chi phí và tiền khách;

- Liệt kê được các phương thức thanh toán khác nhau và các thủ tục khi khách chấp nhận thanh toán bằng các phương thức.

17.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện các quy trình trả phòng cho khách lẻ, khách đoàn, khách quan trọng;

- Phối hợp với các bộ phận liên quan khách khi khách trả buồng;

- Áp dụng thanh toán bằng các phương thức thanh toán khác nhau.

17.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện tính cẩn thận, nhanh nhẹn, nghiêm túc khi làm thủ tục trả buồng cho khách.

18. Tên năng lực: Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin

Mã: NLCL-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

18.1. Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả các thủ tục phải tuân thủ của đơn vị khi gọi hay nhận điện thoại;

- Mô tả các thông tin cần đưa ra khi chuyển cuộc gọi hay để lại lời nhắn;

- Giải thích cách xác nhận cuộc gọi nội bộ yêu cầu thực hiện cuộc gọi quốc tế;
- Mô tả các bước để nối máy cho khách đến các bộ phận hay dịch vụ khác qua điện thoại;
- Giải thích cách tiếp nhận cuộc gọi báo thức của khách;
- Giải thích cách nhận yêu cầu đặt dịch vụ của khách qua điện thoại hay qua hệ thống tổng đài;
- Giải thích cách xử lý các yêu cầu khác của khách qua điện thoại;
- Mô tả các bước để cung cấp cho khách mật khẩu và thông tin đăng nhập vào Internet;
- Giải thích cách hỗ trợ khách về công nghệ thông tin khi gặp các vấn đề về đăng nhập hay truy cập mạng.

18.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xử lý các yêu cầu của khách qua điện thoại nội bộ hoặc hệ thống tổng đài;
- Cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin cho khách;

18.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn và tác phong chu đáo, nghiêm túc trong công việc.

19. Tên năng lực: Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch

Mã: NLCL-07

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

19.1. Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả chức năng của một hệ thống quản lý khách sạn/cơ sở lưu trú hiện đại;
- Mô tả các hiển thị chung, thông thường trên màn hình và các báo cáo của một hệ thống quản lý khách sạn/cơ sở lưu trú điển hình;
- Mô tả việc phân phát và mục đích của báo cáo trên một hệ thống quản lý khách sạn/cơ sở lưu trú điển hình;
- Giải thích tiềm năng sử dụng những yếu tố nào trong hồ sơ khách hàng để có thể tăng khả năng bán hàng và cải thiện sự hài lòng của khách.

19.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Kiểm soát thông tin trên hiển thị trực tuyến;
- Chuẩn bị và phân phát báo cáo;

19.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn và tác phong chu đáo, nghiêm túc trong công việc.

20. Tên năng lực: Tiến hành kiểm toán đêm**Mã: NLCL-08****Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ****20.1. Yêu cầu kiến thức:**

- Mô tả được các quy trình chính kết thúc ngày làm việc của kiểm toán đêm trước khi thực hiện công việc kiểm toán đêm;
- Trình bày được quy trình đóng các điểm giao dịch trước khi hoàn thành bản cân đối thử nghiệm kiểm toán đêm;
- Liệt kê được những công việc và trách nhiệm của nhân viên kiểm toán đêm;
- Diễn giải được những chính sách và quy trình áp dụng thực hiện chức năng của nhân viên kiểm toán đêm.

20.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Hoàn thành các quy trình cuối ngày;
- Thực hiện các thao tác qua ngày hệ thống;
- Đóng tất cả các điểm giao dịch;
- Chuẩn bị báo cáo của nhân viên kiểm toán đêm.

20.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn, chu đáo, nghiêm túc trong công việc.

21. Tên năng lực: Xử lý các giao dịch tài chính**Mã: NLCL-09****Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ****21.1. Yêu cầu kiến thức:**

- Mô tả được quy trình xử lý các giao dịch khác nhau trong bối cảnh ngành nghề liên quan;
- Trình bày được các quy tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối;
- Phân tích được cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau.

21.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và các chứng từ tài chính;
- Kiểm đếm tiền mặt, thanh toán và trả lại tiền thừa một cách chính xác;
- Lập hóa đơn chứng từ chính xác hoặc nhập liệu chính xác trên phần mềm điện tử;
- Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt.

21.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện tác phong cẩn thận, chu đáo, nghiêm túc trong công việc.

22. Tên năng lực: Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

Mã: NLCL-10

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

22.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được quy trình chung trong xử lý một phàn nàn của khách;
- Liệt kê được các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách đến từ các môi trường văn hóa khác nhau.

22.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách;
- Áp dụng các nguyên tắc về xử lý phàn nàn;
- Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách;
- Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp;
- Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách hàng và kết quả xử lý phàn nàn.

22.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;
- Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin.

23. Tên năng lực: Kết thúc ca làm việc

Mã: NLCL-11

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

23.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc;
- Liệt kê được các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo;
- Mô tả được quy trình bàn giao công việc cho ca sau.

23.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Chuẩn bị kết thúc ca làm việc;
- Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo;
- Bàn giao vào cuối ca làm việc;
- Đóng, tắt trang thiết bị.

23.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện tác phong cẩn thận, nhanh nhẹn khi chuẩn bị vào ca trực và tác phong chu đáo, nghiêm túc.

24. Tên năng lực: Phát triển mối quan hệ khách hàng

Mã: NLCL-12

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

24.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được khái niệm chăm sóc khách hàng, mong đợi của khách hàng, dịch vụ có chất lượng;
- Nhận biết và mô tả được lợi ích của việc chăm sóc khách hàng hiệu quả;
- Giải thích được vai trò của việc xây dựng mối quan hệ khách hàng tốt đối với thành công của khách sạn/resort;
- Nhận biết được môi trường làm việc đa văn hoá và nhu cầu của các nhóm khách hàng đặc biệt;
- Mô tả được đặc điểm tâm lý, nhu cầu của một số nhóm du khách.

24.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được quy trình chăm sóc khách hàng tại khách sạn/resort;
- Thực hiện được các kỹ năng, thái độ chăm sóc khách hàng hiệu quả;

24.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;
- Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin.

25. Tên năng lực: Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ

Mã: NLCL-13

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

25.1. Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được các quy tắc bán hàng và xúc tiến, quảng bá;
- Trình bày được cách thức xử lý khi khách hàng từ chối mua hàng;
- Giải thích được các tính năng và lợi ích của sản phẩm dịch vụ do khách sạn, resort cung cấp.

25.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp bằng lời hiệu quả để giới thiệu sản phẩm dịch vụ với khách hàng;
- Nhận biết mức độ quan tâm của khách hàng đến sản phẩm và dịch vụ thông qua quan sát;
- Tư vấn cho khách hàng bao gồm cả sử dụng dụng cụ trực quan và trả lời câu hỏi của khách;
- Thực hiện thanh toán bán hàng một cách chính xác.

25.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện thái độ lịch sự, chu đáo, ân cần với khách;
- Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin.

26. Tên năng lực: Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách

Mã: NLCL-14

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

26.1. Yêu cầu kiến thức:

- Lập danh sách các loại hóa chất, các vật dụng trong phòng và vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp, đồ vải và khăn tắm dành cho khách;
- Giải thích cách thức sắp xếp lên xe đẩy các đồ vải, đồ cung cấp và thiết bị dọn buồng;
- Mô tả các hóa chất, chất tẩy rửa và thiết bị vệ sinh cũng như mục đích sử dụng từng loại.

26.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị và vật dụng;
- Sắp xếp xe đẩy với các vật liệu cần thiết;
- Bảo dưỡng và cất giữ trang thiết bị, hóa chất vệ sinh;

26.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu môn;
- Chủ động, tích cực trong việc học tập.

27. Tên năng lực: Dọn buồng khách

Mã: NLCL-15

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

27.1. Yêu cầu kiến thức:

- Biết được chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng;
- Phân tích được nhiệm vụ của từng vị trí công tác trong bộ phận buồng;
- Phân biệt sự khác nhau giữa vệ sinh buồng trống bản và buồng đang có khách lưu trú;
- Giải thích các bước vào buồng khách;
- Liệt kê các vật dụng cung cấp cho khách trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm dành cho khách;
- Mô tả được các phương pháp vệ sinh đối với các bề mặt, chất liệu khác nhau.

27.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị và vật dụng;
- Chuẩn bị cho công việc vệ sinh buồng khách;
- Thực hiện các quy trình vệ sinh buồng trống bản;
- Xử lý tài sản thất lạc và được tìm thấy;
- Thực hiện các quy trình vệ sinh buồng trống thời gian ngắn;
- Thực hiện các quy trình vệ sinh buồng trống thời gian dài;

- Xử lý yêu cầu chuyển buồng cho khách;
- Xử lý một số tình huống liên quan đến sức khỏe và an toàn trong quá trình phục vụ buồng;
- Thực hiện quy trình chuẩn bị buồng cho khách VIP;
- Thực hiện được quy trình bàn giao ca theo đúng tiêu chuẩn;

27.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành thái độ tự tin, chuyên nghiệp trong công việc;
- Tuân thủ các quy trình đã học.

28. Tên năng lực: Vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi Mã: NLCL-16

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

28.1. Yêu cầu kiến thức:

- Biết được các chu kỳ vệ sinh, bảo dưỡng các trang thiết bị và tiện nghi;
- Liệt kê được các phương pháp vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi;
- Giải thích các tiêu chuẩn vệ sinh và bảo trì thiết bị, tiện nghi tại cơ sở lưu trú.

28.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận diện các dấu hiệu bất thường, hư hỏng của trang thiết bị tại bộ phận buồng;
- Bảo dưỡng và cất giữ trang thiết bị, hóa chất vệ sinh;
- Vệ sinh, bảo quản các trang thiết bị sau khi kết thúc ca làm việc;
- Lập kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng thiết bị, tiện nghi tại cơ sở lưu trú.

28.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, tích cực trong việc học tập;
- Tuân thủ quy trình đã học.

29. Tên năng lực: Cung cấp các dịch vụ buồng

Mã: NLCL-17

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

29.1. Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các dịch vụ cho khách hàng hiện có ở khách sạn liên quan đến chức năng của bộ phận phục vụ buồng;
- Trình bày được các quy trình, yêu cầu, nguyên tắc và kỹ thuật đối với từng công việc cụ thể thuộc bộ phận buồng trong khách sạn;

29.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng thành thạo các loại thiết bị, dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh và các biểu mẫu của bộ phận buồng;
- Thực hiện được việc chuẩn bị ca làm việc, sắp xếp xe đẩy và trang thiết bị;

- Thực hiện phục vụ buồng theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật;
- Vệ sinh khu vực chung và bảo dưỡng trang thiết bị và cung cấp dịch vụ buồng một cách an toàn, nhanh chóng và hiệu quả.

29.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành thái độ tự tin, chuyên nghiệp trong công việc;
- Tuân thủ các quy trình đã học.

30. Tên năng lực: Giám sát dịch vụ buồng

Mã: NLCL-18

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 3 tín chỉ

30.1. Yêu cầu kiến thức:

- Phân tích các hoạt động vận hành tại bộ phận buồng;
- Giải thích được các cách thức thực hiện giám sát các hoạt động của bộ phận buồng;
- Liệt kê các biểu mẫu, bảng tiêu chuẩn sử dụng trong giám sát các hoạt động của bộ phận;
- Trình bày được các yếu tố tác động đến hoạt động của bộ phận buồng.

30.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Giám sát các quy trình phục vụ của bộ phận buồng;
- Vận dụng được lý thuyết quản lý lỗi hỏng chất lượng dịch vụ du lịch vào thực tiễn giám sát hoạt động của bộ phận buồng;
- Sử dụng được hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng trong hoạt động giám sát;
- Thực hiện được việc giám sát chất lượng các dịch vụ bổ sung tại bộ phận buồng.

30.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun;
- Hình thành được ý thức và tinh thần trách nhiệm khi tham gia hoạt động giám sát.

31. Tên năng lực: Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ

Mã: NLCL -19

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

31.1. Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích thuật ngữ “Mise-en-place”;
- Giải thích mục đích sử dụng của từng loại đồ dao đĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ;
- Mô tả quy trình đảm bảo an toàn và vệ sinh thực phẩm khi chuẩn bị đồ gia vị;
- Liệt kê các loại đồ dùng cần thiết tại khu vực phục vụ;

- Giải thích lý do phải kiểm tra lại khi việc chuẩn bị nhà hàng đã hoàn thành.

31.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Lau dọn và sắp xếp ngăn nắp nhà hàng;
- Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ;
- Thực hiện được việc chuẩn bị bàn và gấp khăn ăn;
- Thực hiện chuẩn bị gia vị;
- Thực hiện chuẩn bị và bày bàn ăn;
- Đảm bảo nhà hàng sẵn sàng phục vụ.

31.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành thái độ tự tin, chuyên nghiệp trong công việc;
- Tuân thủ các quy trình đã học.

32. Tên năng lực: Chào đón và tiếp nhận khách

Mã: NLCL - 20

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

32.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được quy trình chào đón, tiếp nhận khách và cập nhật thông tin khách hàng;
- Trình bày được các tiêu chí để chào đón và tiếp nhận các khách hàng khác nhau.

32.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Chào đón, tiếp nhận khách;
- Biết cách ứng xử và phản hồi các yêu cầu của khách;

32.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật;
- Hình thành được ý thức và tinh thần trách nhiệm khi tham gia hoạt động du lịch.

33. Tên năng lực: Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách

Mã: NLCL-21

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

33.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được quy trình tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách hàng;
- Liệt kê được các thông tin chính thức cần thu nhận từ khách hàng;
- Giải thích tầm quan trọng của việc nhắc lại yêu cầu gọi món của khách hàng;
- Duy trì mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách hàng;
- Mô tả được các thành phần chính của thực đơn món ăn và đồ uống.

33.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp nhận được yêu cầu đặt đồ ăn/đồ uống;
- Thực hiện chuyển yêu cầu gọi món của khách hàng.

33.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun.

Chủ động, tích cực trong việc học tập;

- Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc. Tuân thủ quy trình đã học.

34. Tên năng lực: Phục vụ đồ ăn tại bàn

Mã: NLCL-22

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

34.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được quy trình chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo đúng tiêu chuẩn quy định;
- Phân biệt các dụng cụ đồ ăn phù hợp, gia vị và các đồ ăn kèm dành cho các món ăn khác nhau;
- Mô tả quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách;
- Mô tả quy trình phục vụ đồ ăn trong nhà hàng và các khu vực dịch vụ khác.

34.2. Yêu cầu kỹ năng:

Phục vụ khách hàng tại bàn.

34.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun.

Chủ động, tích cực trong việc học tập;

- Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc.

35. Tên năng lực: Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo

Mã: NLCL-23

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

35.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày các tiêu chuẩn và quy định phục vụ đồ uống có cồn;
- Giải thích cách thức xử lý khách hàng có hành vi say rượu và những vấn đề liên quan;
- Mô tả đúng kỹ thuật mở rượu vang và phục vụ rượu vang.

35.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phục vụ rượu vang;
- Giới thiệu và phục vụ đồ uống cùng với các đồ kèm theo;

- Giữ gìn khu vực ăn uống của khách hàng và khu vực chuẩn bị trong khi phục vụ đồ uống.

35.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật trong học tập và nghiên cứu mô đun. Chủ động, tích cực trong việc học tập;
- Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc.

36. Tên năng lực: Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

Mã: NLCL-24

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

36.1. Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình thực hiện công việc tại bộ phận;
- Giải thích được tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong điều hành tại cơ sở lưu trú;
- Liệt kê các cách khách sạn/resort hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú cung cấp thông tin cho khách về việc tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải;
- Giải thích các vấn đề liên quan đến phát triển bền vững: nguyên tắc, yêu cầu phát triển;
- Xác định các thách thức và hướng tự điều chỉnh để đạt đến du lịch bền vững.

36.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải trong quá trình làm việc;
- Thực hiện các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình làm việc.

36.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, trung thực, kỷ luật;
- Hình thành được ý thức và tinh thần trách nhiệm khi tham gia hoạt động du lịch.

37. Tên năng lực: Thực hiện quản trị cơ bản trong tổ chức **Mã: NLCL-25**

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

37.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các chức năng cơ bản của quản trị trong tổ chức dịch vụ;
- Hiểu được vai trò của nhà quản trị và hoạt động quản trị trong doanh nghiệp;

- Vận dụng được kiến thức quản trị trong công việc.

37.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các hoạt động lập kế hoạch, tổ chức và kiểm tra công việc;
- Phối hợp làm việc nhóm trong môi trường dịch vụ;
- Giải quyết được các tình huống quản trị đơn giản.

37.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động trong thực hiện nhiệm vụ được giao;
- Có tinh thần hợp tác và trách nhiệm trong công việc;
- Chấp hành nội quy và quy định của tổ chức.

38. Tên năng lực: Phân tích hoạt động kinh tế trong kinh doanh dịch vụ

Mã: NLCL-26

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

38.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các quy luật kinh tế cơ bản trong kinh doanh dịch vụ;
- Hiểu được các yếu tố ảnh hưởng đến cung, cầu và thị trường;
- Vận dụng được kiến thức kinh tế trong hoạt động kinh doanh dịch vụ.

38.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích được các tình huống kinh tế cơ bản trong doanh nghiệp dịch vụ;
- Thu thập và xử lý thông tin phục vụ hoạt động kinh doanh;
- Đề xuất được giải pháp phù hợp trong các tình huống kinh doanh đơn giản.

38.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động trong học tập và phân tích vấn đề kinh tế;
- Có trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ được giao;
- Hợp tác hiệu quả với cá nhân và nhóm trong công việc.

39. Tên năng lực: Phân tích hành vi khách hàng

Mã: NLCL-27

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

39.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi khách hàng;
- Hiểu được nhu cầu, tâm lý và quá trình quyết định mua của khách hàng;
- Vận dụng được kiến thức hành vi khách hàng trong kinh doanh dịch vụ.

39.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân tích được nhu cầu và hành vi khách hàng cơ bản;
- Thu thập và xử lý thông tin khách hàng phục vụ kinh doanh;
- Đề xuất được giải pháp phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

39.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động trong tìm hiểu và phân tích khách hàng;
- Có trách nhiệm trong xử lý và bảo mật thông tin khách hàng;
- Hợp tác hiệu quả với cá nhân và nhóm trong công việc.

40. Tên năng lực: Thực hiện quản trị dịch vụ

Mã: NLCL-28

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

40.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được khái niệm, vai trò và đặc điểm của dịch vụ trong hoạt động kinh doanh;
- Phân tích được các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng;
- Mô tả được quy trình cung ứng dịch vụ và quản trị trải nghiệm khách hàng.

40.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các hoạt động quản trị dịch vụ cơ bản trong doanh nghiệp;
- Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ;
- Vận dụng được các công cụ đánh giá chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động dịch vụ trong doanh nghiệp.

40.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chịu trách nhiệm về kết quả công việc được giao trong phạm vi nhiệm vụ;
- Tuân thủ các quy định, quy trình và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp trong quá trình phục vụ khách hàng;
- Có tinh thần hợp tác, hỗ trợ đồng nghiệp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp;
- Thể hiện tác phong chuyên nghiệp, thái độ tích cực và ý thức cải tiến chất lượng dịch vụ liên tục.

41. Tên năng lực: Thực hiện quản trị nhân lực

Mã: NLCL-29

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

41.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được vai trò, chức năng và nội dung cơ bản của quản trị nhân lực trong doanh nghiệp;
- Mô tả được các hoạt động tuyển dụng, bố trí, đào tạo, đánh giá và đãi ngộ nhân sự;
- Vận dụng được kiến thức nhân lực trong hoạt động của doanh nghiệp.

41.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các hoạt động quản trị nhân lực cơ bản;
- Phối hợp và làm việc hiệu quả với nhân sự trong doanh nghiệp.

41.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động và trách nhiệm trong thực hiện các nhiệm vụ về quản trị nhân lực;
- Tuân thủ quy định của doanh nghiệp và pháp luật lao động; hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp và người lao động.

42. Tên năng lực: Chuẩn bị và trình bày báo cáo

Mã: NLNC-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

42.1. Yêu cầu kiến thức:

- Phân biệt được các loại định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng tại bộ phận;
- Trình bày được các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày báo cáo;
- Giải thích cách thức chuẩn bị nguồn tài liệu phục vụ cho báo cáo.

42.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thu thập tài liệu, phối hợp với các bộ phận có liên quan trong thực hiện viết báo cáo tại bộ phận buồng;
- Đọc, phân tích và xử lý thông tin dữ liệu;
- Vận dụng được kiến thức soạn thảo văn bản trong trình bày báo cáo;
- Sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung báo cáo.

42.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành khả năng suy xét, phán đoán và giải thích thông tin;
- Rèn luyện khả năng làm việc theo nhóm, trong một số trường hợp có khả năng làm việc độc lập và chịu phần lớn trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

43. Tên năng lực: Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm Mã: NLNC-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

43.1. Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm;
- Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện;

- Mô tả sự hỗ trợ hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra cũng như cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc;

- Giải thích cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu.

43.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Giám sát tiến độ và chất lượng công việc;
- Hỗ trợ các thành viên trong nhóm;
- Giải quyết các vấn đề liên quan đến thực hiện công việc.

43.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Rèn luyện tinh thần hoạt động nhóm và phối kết hợp trong công việc;
- Hình thành tác phong làm việc khoa học, chuyên nghiệp.

44. Tên năng lực: Thiết lập các chính sách và quy trình Mã: NLNC-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

44.1. Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được các quy trình, quy định liên quan đến tuyển dụng, huấn luyện, đào tạo, kiểm tra, đánh giá nhân viên;
- Liệt kê và giải thích được các công cụ theo dõi hoạt động của nhân viên và áp dụng các kỹ thuật khuyến khích, động viên nhân viên.

44.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Trình bày được hình thức của một quy trình tiêu chuẩn và xây dựng được quy trình tiêu chuẩn cho một số nhiệm vụ cụ thể;
- Lập được kế hoạch khen thưởng, kỷ luật, luân chuyển nhân viên bộ phận buồng;
- Xây dựng các quy trình phục vụ buồng theo tiêu chuẩn chất lượng.

44.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Rèn luyện tinh thần hoạt động nhóm và phối kết hợp trong công việc;
- Hình thành tác phong làm việc khoa học, chuyên nghiệp.

45. Tên năng lực: Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm

Mã: NLNC-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

45.1. Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả và áp dụng được hệ thống giám sát hoạt động của bộ phận buồng;

- Trình bày được cách sắp xếp ca làm việc và phân công công việc cho nhân viên trong bộ phận.

45.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Lập kế hoạch hoạt động cho bộ phận theo tuần, tháng;
- Lập kế hoạch nhân sự và bảng phân công công việc tại bộ phận buồng;
- Giám sát công việc của nhóm.

45.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Rèn luyện tinh thần làm việc nhóm và phối kết hợp trong công việc;
- Hình thành tư thế tác phong lao động trong ngành du lịch.

46. Tên năng lực: Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động

Mã: NLNC-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

46.1. Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích được các quy trình, quy định liên quan đến kiểm tra, đánh giá các hoạt động của bộ phận buồng;
- Liệt kê và giải thích được các công cụ theo dõi hoạt động của nhân viên và áp dụng các kỹ thuật khuyến khích, động viên nhân viên.

46.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Giám sát, kiểm tra thực hiện các hoạt động của nhân viên tại bộ phận buồng;
- Điều hành được công việc hàng ngày của bộ phận;
- Kiểm tra các điều kiện đảm bảo hoạt động của bộ phận buồng;
- Giám sát việc thực hiện các biện pháp phòng tránh rủi ro trong bộ phận buồng.

46.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Trung thực, nghiêm túc trong học tập.

47. Tên năng lực: Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận

Mã: NLNC-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 1 tín chỉ

47.1. Yêu cầu kiến thức:

- Dự báo công suất phòng và ước tính lao động phục vụ theo tình hình hoạt động của đơn vị;
- Liệt kê và giải thích được các công cụ theo dõi hoạt động của nhân viên.

47.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân bổ và quản lý được lịch làm việc;

- Điều hành được công việc hàng ngày của bộ phận;
- Sắp xếp ca làm việc và phân công công việc cho nhân viên;
- Lập hồ sơ theo dõi hoạt động của nhân viên;
- Giám sát, kiểm tra và đánh giá các công việc hàng ngày của bộ phận buồng.

47.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Rèn luyện cho sinh viên tinh thần hoạt động nhóm và phối kết hợp trong công việc, tư thế tác phong lao động trong ngành du lịch;
- Trung thực, nhanh nhẹn trong học tập.

48. Tên năng lực: Khai thác công cụ AI trong Marketing Mã: NLNC-07

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

48.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được khái niệm, vai trò và xu hướng ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong hoạt động marketing;
- Liệt kê được các công cụ AI phổ biến hỗ trợ xây dựng nội dung, thiết kế hình ảnh, sản xuất video, phân tích dữ liệu và chăm sóc khách hàng;
- Giải thích được nguyên tắc xây dựng câu lệnh (prompt) để khai thác hiệu quả các công cụ AI trong marketing;
- Mô tả được quy trình ứng dụng AI trong các hoạt động nghiên cứu thị trường, quảng bá sản phẩm, xây dựng thương hiệu và truyền thông số;
- Phân tích được khả năng ứng dụng AI trong việc cá nhân hóa nội dung, tối ưu hóa chiến dịch marketing và nâng cao trải nghiệm khách hàng;
- Nhận biết được các yêu cầu về bản quyền, đạo đức nghề nghiệp, bảo mật dữ liệu và trách nhiệm khi sử dụng AI trong marketing.

48.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng được các công cụ AI để xây dựng nội dung quảng bá sản phẩm, dịch vụ trên các nền tảng truyền thông số;
- Khai thác AI để thiết kế hình ảnh, video, infographic và các tài liệu marketing;
- Xây dựng và sử dụng được các câu lệnh (prompt) phục vụ cho từng mục tiêu marketing cụ thể;
- Ứng dụng AI để nghiên cứu thị trường, phân tích khách hàng và đề xuất các giải pháp marketing phù hợp;
- Sử dụng AI hỗ trợ xây dựng kế hoạch truyền thông và triển khai các chiến dịch marketing;

- Đánh giá, hiệu chỉnh và tối ưu hóa nội dung do AI tạo ra trước khi sử dụng trong thực tế;

- Giải quyết được một số tình huống marketing thông qua việc khai thác các công cụ AI.

48.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng AI đúng mục đích, đảm bảo tính chính xác, khách quan và tuân thủ các quy định của pháp luật. Chủ động cập nhật các công cụ AI mới phục vụ hoạt động marketing và truyền thông;

- Thực hiện nghiêm túc các quy định về bản quyền, bảo mật dữ liệu và đạo đức nghề nghiệp trong quá trình khai thác AI;

- Có khả năng làm việc độc lập hoặc phối hợp nhóm trong việc ứng dụng AI vào các hoạt động marketing;

- Thể hiện tư duy sáng tạo, tác phong chuyên nghiệp và chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm marketing được xây dựng với sự hỗ trợ của AI.