

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: TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT
MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 5810202

*(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: TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT
MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 5810202**

1. Giới thiệu chung về ngành/ nghề

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

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

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

2. Yêu cầu chung của ngành/ngành

a) Yêu cầu về kiến thức:

- Có kiến thức cơ bản về chủ nghĩa Mác-Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, về đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam;
- Sống và làm việc theo Hiến pháp và Pháp luật, phù hợp thuần phong mỹ tục, truyền thống của người Việt Nam;
- Có năng lực, bản lĩnh trong hội nhập quốc tế; có sức khỏe, tri thức, kỹ năng lao động, trở thành những công dân tốt, tích cực tham gia vào sự nghiệp đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

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

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

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

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

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khu resort: lễ tân, buồng, nhà hàng trong khu resort;

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

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khu resort và công dụng của chúng;

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của khu resort, cách thức, phương pháp đánh giá chất lượng, dịch vụ;

- Giải thích được vai trò, tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong quản trị khu resort;

Kiến thức về công nghệ thông tin: Có trình độ tin học đạt chuẩn kỹ năng cơ bản theo quy định chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin.

b) Yêu cầu về kỹ năng:

- Giao tiếp hiệu quả với khách hàng bằng tiếng Việt và tiếng Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, khu vực hội nghị/hội thảo hoặc khu vực giải trí và spa và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

- Hình thành được kỹ năng bán sản phẩm của khu resort;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị của khu resort;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo, vui chơi giải trí theo tiêu chuẩn của từng khu resort;

- Lập được kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing; tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;

- Làm được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông thường của khu resort;

- Thực hiện được quy trình kiểm soát thu chi tiền mặt, kiểm soát được hàng tồn kho, công nợ, xuất nhập hàng hoá;

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

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

- Ứng dụng được phần mềm quản trị khu resort trong công việc hàng ngày;

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

- Có kỹ năng giao tiếp và chịu được áp lực công việc;

- Có kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm và xử lý tình huống tốt;

- Có kỹ năng trả lời phỏng vấn xin việc hiệu quả;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

c) Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có kỹ năng thông tin, liên lạc và báo cáo;

- 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 quy định của Nhà nước;

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

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

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

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

- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

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

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

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

- Hình thành được tính chủ động, nhạy bén, linh hoạt trong xử lý công việc hàng ngày.

3. Các năng lực của ngành/ nghề

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	270 giờ, 6 tín chỉ
4	NLCB-04	Sử dụng công nghệ thông tin và công cụ kinh doanh phổ biến	45 giờ, 2 tín chỉ
5	NLCB-05	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	30 giờ, 1 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, 7 tín chỉ
8	NLCB-08	Rèn luyện thân thể	75 giờ, 3 tín chỉ
9	NLCB-09	Đạo đức nghề nghiệp	60 giờ, 3 tín chỉ
10	NLCB-10	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc	30 giờ, 1 tín chỉ
11	NLCB-11	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh	45 giờ, 2 tín chỉ
II	Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)		
12	NLCL-01	Chuẩn bị làm việc	15 giờ, 1 tín chỉ
13	NLCL-02	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt, giữ buồng	15 giờ, 1 tín chỉ
14	NLCL-03	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng	30 giờ, 1 tín chỉ
15	NLCL-04	Cung cấp dịch vụ khách hàng	30 giờ, 1 tín chỉ
16	NLCL-05	Cung cấp dịch vụ trả buồng	30 giờ, 1 tín chỉ
17	NLCL-06	Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin	15 giờ, 1 tín chỉ
18	NLCL-07	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch	15 giờ, 1 tín chỉ
19	NLCL-08	Tiến hành kiểm toán đêm	15 giờ, 1 tín chỉ
20	NLCL-09	Xử lý các giao dịch tài chính	15 giờ, 1 tín chỉ
21	NLCL-10	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn	15 giờ, 1 tín chỉ
22	NLCL-11	Kết thúc ca làm việc	15 giờ, 1 tín chỉ
23	NLCL-12	Phát triển mối quan hệ khách hàng	45 giờ, 2 tín chỉ

24	NLCL-13	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ	45 giờ, 2 tín chỉ
25	NLCL-14	Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách	15 giờ, 1 tín chỉ
26	NLCL-15	Dọn buồng khách	30 giờ, 1 tín chỉ
27	NLCL-16	Vệ sinh và bảo trì các thiết bị tiện nghi	15 giờ, 1 tín chỉ
28	NLCL-17	Cung cấp các dịch vụ buồng	30 giờ, 1 tín chỉ
29	NLCL-18	Giám sát hoạt động của bộ phận buồng	15 giờ, 1 tín chỉ
30	NLCL-19	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ	15 giờ, 1 tín chỉ
31	NLCL-20	Chào đón và tiếp nhận khách	15 giờ, 1 tín chỉ
32	NLCL-21	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách	30 giờ, 1 tín chỉ
33	NLCL-22	Phục vụ đồ ăn tại bàn	30 giờ, 1 tín chỉ
34	NLCL-23	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo	30 giờ, 1 tín chỉ
35	NLCL-24	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm	30 giờ, 1 tín chỉ
III Năng lực nâng cao			
36	NLNC-01	Chuẩn bị và trình bày báo cáo	30 giờ, 1 tín chỉ
37	NLNC-02	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông	30 giờ, 1 tín chỉ
38	NLNC-03	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm	30 giờ, 1 tín chỉ
39	NLNC-04	Phân tích công việc	30 giờ, 1 tín chỉ
40	NLNC-05	Xác định quy trình tuyển dụng nhân viên	15 giờ, 1 tín chỉ

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/ngành: 1.500 giờ, 60 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: TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT
MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 5810202**

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: 270 giờ, 6 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 resort;
- + Nhận định cách phân loại resort, xếp hạng sao và nguyên tắc đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật của resort;
- + 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 resort 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: 45 giờ, 2 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 resort;
- + 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, 1 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, 7 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 resort;
- + Giới thiệu cho khách một số thông tin về resort;
- + Biết được các mẫu câu sử dụng trong 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 resort;
- + Giải quyết các yêu cầu đề nghị, phàn nàn của khách và cung cấp một số thông tin trong cũng như ngoài 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 quy 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 quy 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: 60 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 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: Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh Mã: NLCB-12 **Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ**

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

12. Tên năng lực: Chuẩn bị làm việc Mã: NLCL- 01 **Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ**

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

13. Tên năng lực: Nhận và xử lý các yêu cầu đặt, giữ buồng Mã: NLCL-02
Khối lượng kiến thức tối thiểu: 15 giờ, 1 tín chỉ

13.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Liệt kê được các kiểu buồng, loại buồng, hạng buồng, các mức giá buồng và các dịch vụ khác trong resort;
- + 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.

13.2. 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 resort;
- + 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.

13.3. 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.

14. 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

14.1. Yêu cầu kiến thức:

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

14.2. 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.

14.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

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

Mã: NLCL-04

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

15.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các dịch vụ trong và ngoài resort 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 resort;

+ 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 resort khác giúp khách.

15.2. Yêu cầu kỹ năng:

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

+ Sử dụng két an toàn và giao nhận chìa khóa;

+ Thực hiện quy trình đối ngoại tệ cho khách.

15.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

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

Mã: NLCL-05

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

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

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

Mã: NLCL-06

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

17.1. 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.

17.2. 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.

17.3. 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.

18. 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: 15 giờ, 1 tín chỉ

18.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Mô tả chức năng của một hệ thống quản lý resort/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 resort/cơ sở lưu trú điển hình;
- + Mô tả việc phân phát và mục đích của báo cáo trên một hệ thống quản lý resort/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.

18.2. Yêu cầu kỹ năng:

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

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: Tiến hành kiểm toán đêm

Mã: NLCL-08

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

19.1. 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.

19.2. 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.

19.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

20. Tên năng lực: Xử lý các giao dịch tài chính

Mã: NLCL-09

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

20.1. 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.

20.2. 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.

20.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

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

Mã: NLCL-10

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

21.1. 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.

21.2. 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.

21.3. 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.

22. Tên năng lực: Kết thúc ca làm việc

Mã: NLCL-11

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

22.1. 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.

22.2. 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.

22.3. 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.

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

Mã: NLCL-12

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

23.1. 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 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.

23.2. Yêu cầu kỹ năng:

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

23.3. 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.

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

Mã: NLCL-13

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

24.1. 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 resort cung cấp.

24.2. 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.

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: Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách

Mã: NLCL-14

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

25.1. 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.

25.2. 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.

25.3. 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.

26. Tên năng lực: Dọn buồng khách

Mã: NLCL-15

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

26.1. 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.

26.2. 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.

26.3. 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.

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

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

27.1. 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.

trú.

27.2. 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.

27.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

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

Mã: NLCL-17

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

28.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Xác định được các dịch vụ cho khách hàng hiện có ở resort 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 resort.

28.2. 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.

28.3. 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.

29. Tên năng lực: Giám sát hoạt động của bộ phận buồng Mã: NLCL-18

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

29.1. 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.

29.2. 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.

29.3. 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.

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

Mã: NLCL -19

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

30.1. 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.

30.2. 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.

30.3. 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.

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

Mã: NLCL-20

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

31.1. 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.

31.2. Yêu cầu kỹ năng:

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

31.3. 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.

32. 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

32.1. 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.

32.2. Yêu cầu kỹ năng:

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

32.3. 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.

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

Mã: NLCL-22

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

33.1. 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.

33.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Phục vụ khách hàng tại bàn;

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.

34. 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

34.1. 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.

34.2. 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.

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: Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

Mã: NLCL-24

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

35.1. 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 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.

35.2. 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.

35.3. 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.

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

Mã: NLNC-01

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

36.1. 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.

36.2. 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;
- + 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.

36.3. 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.

37. Tên năng lực: Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông

Mã: NLNC-02

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

37.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Nhận diện được các loại phần mềm, các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản;
- + Phân biệt được các loại hình chính của công nghệ thông tin truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau.

37.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Đọc và xác định rõ các quy trình hướng dẫn sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng;
- + Nhập liệu đúng cách;
- + Áp dụng các nguyên tắc cơ bản về việc tạo và lưu trữ dữ liệu trên máy tính và các thiết bị lưu trữ khác;
- + Xử lý các lỗi cơ bản khác của hệ thống công nghệ thông tin.

37.3. 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.

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

Mã: NLNC-03

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

38.1. 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.

38.2. 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.

38.3. 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.

39. Tên năng lực: Phân tích công việc

Mã: NLNC-04

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

39.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Hiểu được khái niệm, vai trò và tác dụng của phân tích công việc;
- + Xác định nội dung, trình tự của quá trình phân tích và thiết kế công việc.

39.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Phân biệt các phương pháp thực hiện phân tích công việc;
- + Xây dựng bảng mô tả công việc và bảng tiêu chuẩn công việc đơn giản.

39.3. 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.

40. Tên năng lực: Xác định quy trình tuyển dụng nhân viên Mã: NLNC-05

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

40.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Hiểu rõ ưu, nhược điểm của các nguồn ứng viên cho resort;
- + Giải thích các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng thu hút ứng viên;
- + Đánh giá hiệu quả của hoạt động tuyển dụng.

40.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Xác định quy trình tuyển dụng nhân viên;
- + So sánh nguồn ứng viên bên trong và nguồn ứng viên bên ngoài;
- + Viết được thông báo tuyển dụng công việc cụ thể tại resort.

40.3. 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./.