

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 BUỒNG PHÒNG
MÃ NGÀNH / NGHỀ: 6810204

*(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 BUỒNG PHÒNG
MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 6810204**

1. Giới thiệu chung về ngành/ngành

Quản trị buồng phòng trình độ cao đẳng là ngành, nghề trực tiếp tham gia phục vụ, kiểm soát và quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú trong khách sạn, resort và các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú khác đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Nhiệm vụ của ngành, nghề quản trị buồng phòng bao gồm: quản lý cơ sở vật chất trong khu vực buồng ngủ; thiết kế bài trí trang thiết bị đồng bộ giữa các buồng; đảm bảo vệ sinh sạch sẽ các khu vực như: buồng ngủ (phòng ngủ, phòng tắm, phòng khách...), khu vực công cộng; cung cấp và kiểm soát dịch vụ giặt là, dịch vụ đồ vải; đảm bảo an toàn, an ninh cho khách hàng theo quy định; quản lý, giám sát nhân sự và đánh giá kết quả công việc một cách chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả chất lượng dịch vụ cao.

Người làm việc trong bộ phận buồng phòng tại các khách sạn, khu resort hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú có điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, yêu cầu về an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc khá cao và chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ, yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch. Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, ứng xử tốt trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, thật thà, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề, tính chuyên nghiệp và sự say mê nghề.

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm: Nhân viên bộ phận buồng; Trục buồng; Quản lý kho bộ phận buồng; Giám sát khu vực buồng; Giám sát khu vực công cộng; Giám sát khu vực giặt là; Điều hành bộ phận buồng phòng.

2. Yêu cầu chung của ngành/ nghề

a) Yêu cầu về kiến thức

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

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật Du lịch, Luật Kinh doanh lưu trú, Luật Bảo vệ môi trường, pháp luật trong kinh doanh,...

- Trình bày được những kiến thức về văn hóa, đặc điểm và tâm lý khách du lịch, hệ sản phẩm du lịch và đặc điểm sản phẩm trong hoạt động kinh doanh lưu trú.

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ lưu trú, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất liên quan đến cơ sở lưu trú.

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong doanh nghiệp và trong bộ phận buồng phòng, mối quan hệ giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ khách.

- Xác định được cách thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng.

- Xác định được quy trình và công việc cụ thể của từng vị trí việc làm trong bộ phận buồng phòng.

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản về công việc thực hiện của từng vị trí công việc trong bộ phận buồng.

- Liệt kê được các dịch vụ, tiện ích được cung cấp bởi bộ phận buồng phòng.

- Mô tả cách sử dụng và vận hành các thiết bị dụng cụ hỗ trợ trong quá trình làm việc; các loại thiết bị giặt là và cách sử dụng các loại hóa chất; cơ sở vật chất kỹ thuật tại các khu vực trong cơ sở lưu trú.

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

- Trình bày được các nguyên tắc: bảo đảm an ninh, an toàn buồng khách sạn, quản lý những thiết bị, dụng cụ, hóa chất, đồ cung cấp và vật tư cho bộ phận Buồng.

- Mô tả được quản lý nhân sự, đào tạo và huấn luyện nhân viên trong bộ phận Buồng, mô tả được cách thức lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp.

- Trình bày được quy trình và nguyên tắc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động kinh doanh lưu trú.

b) Yêu cầu về kỹ năng

- Vận dụng kiến thức về văn hóa, đặc điểm và tâm lý khách du lịch để xây dựng quy trình phục vụ và tiêu chuẩn bài trí trong buồng khách, tại các khu vực công cộng của cơ sở lưu trú.

- Vận dụng kiến thức về quản trị kinh doanh lưu trú và các quy định về an

ninh - an toàn trong quá trình phục vụ khách tại cơ sở lưu trú.

- Vận dụng kiến thức về quản lý nhân sự, về đào tạo để tổ chức thực hiện công việc của nhóm, của bộ phận và tiến hành kèm cặp, đào tạo nhân viên đáp ứng yêu cầu công việc.

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận buồng phòng.

- Quản lý và sử dụng hiệu quả các cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ khách trong buồng khách, tại các khu vực công cộng của cơ sở lưu trú.

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

- Quản lý và sử dụng hiệu quả các trang thiết bị cung cấp cho buồng khách, đồ vải, đồ cung cấp miễn phí, hàng hóa bán trong buồng khách, hóa chất làm vệ sinh, thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh.

- Xử lý các phàn nàn của khách và nhân viên trong phạm vi trách nhiệm.

- Lập kế hoạch công việc thực hiện của bộ phận buồng.

- Phân bổ và quản lý lịch làm việc của nhân viên.

- Thực hiện và báo cáo các công việc trưởng bộ phận giao.

- Ứng dụng thành thạo phần mềm quản lý nghiệp vụ khách sạn 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 công việc chuyên môn của ngành, nghề.

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

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 quy định của

Nhà nước.

3. Các năng lực của ngành/ngành

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	75 giờ, 3 tín chỉ
3	NLCB-03	Duy trì kiến thức ngành nghề	285 giờ, 15 tín chỉ
4	NLCB-04	Sử dụng công nghệ thông tin và công cụ kinh doanh phổ biến	90 giờ, 3 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	30 giờ, 1 tín chỉ
7	NLCB-07	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản	150 giờ, 7 tín chỉ
8	NLCB-08	Rèn luyện thân thể	135 giờ, 5 tín chỉ
9	NLCB-09	Đạo đức nghề nghiệp	90 giờ, 4 tín chỉ
10	NLCB-10	Giao tiếp và tương tác trên môi trường số	15 giờ, 1 tín chỉ
II Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)			
11	NLCL-01	Chuẩn bị làm việc	60 giờ, 2 tín chỉ
12	NLCL-02	Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách	30 giờ, 1 tín chỉ
13	NLCL-03	Dọn buồng khách	180 giờ, 4 tín chỉ
14	NLCL-04	Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi	60 giờ, 2 tín chỉ
15	NLCL-05	Vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi	30 giờ, 1 tín chỉ
16	NLCL-06	Kết thúc ca làm việc	30 giờ, 1 tín chỉ
17	NLCL-07	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản	15 giờ, 1 tín chỉ
18	NLCL-08	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh	30 giờ, 1 tín chỉ
19	NLCL-09	Xử lý việc giặt là cho khách	15 giờ, 1 tín chỉ
20	NLCL-10	Cung cấp dịch vụ về đồ vải tại cơ sở lưu trú du lịch	30 giờ, 1 tín chỉ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
21	NLCL-11	Cung cấp các dịch vụ buồng	60 giờ, 2 tín chỉ
22	NLCL-12	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn	30 giờ, 1 tín chỉ
23	NLCL-13	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin	15 giờ, 1 tín chỉ
24	NLCL-14	Vận hành bộ phận giặt là của cơ sở lưu trú du lịch	15 giờ, 1 tín chỉ
25	NLCL-15	Áp dụng thực hành có trách nhiệm trong bộ phận buồng	30 giờ, 1 tín chỉ
26	NLCL-16	Giám sát hoạt động của bộ phận buồng	45 giờ, 2 tín chỉ
27	NLCL-17	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	30 giờ, 2 tín chỉ
28	NLCL-18	Quản lý cơ sở vật chất của bộ phận buồng	30 giờ, 1 tín chỉ
29	NLCL-19	Quản lý dịch vụ đồ vải trong cơ sở lưu trú du lịch	30 giờ, 1 tín chỉ
30	NLCL-20	Quản lý hoạt động của bộ phận buồng	30 giờ, 1 tín chỉ
31	NLCL-21	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp	15 giờ, 1 tín chỉ
32	NLCL-22	Vận hành hệ thống quản lý buồng phòng trên nền tảng số	15 giờ, 1 tín chỉ
33	NLCL-23	Thích ứng với chuyển đổi số trong môi trường lưu trú	15 giờ, 1 tín chỉ
III Năng lực nâng cao			
34	NLNC-01	Chuẩn bị và trình bày báo cáo	30 giờ, 1 tín chỉ
35	NLNC-02	Huấn luyện nhân viên tại chỗ	15 giờ, 1 tín chỉ
36	NLNC-03	Thực hiện bài đào tạo nhóm	15 giờ, 1 tín chỉ
37	NLNC-04	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm	15 giờ, 1 tín chỉ
38	NLNC-05	Thiết lập các chính sách và quy trình	15 giờ, 1 tín chỉ
39	NLNC-06	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm	15 giờ, 1 tín chỉ
40	NLNC-07	Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các	30 giờ, 1 tín chỉ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
		hoạt động	
41	NLNC-08	Đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động	30 giờ, 1 tín chỉ
42	NLNC-09	Thiết lập và phát triển quan hệ đối nội	15 giờ, 1 tín chỉ
43	NLNC-10	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận	30 giờ, 1 tín chỉ
44	NLNC-11	Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong nghiệp vụ buồng phòng	30 giờ, 1 tín chỉ

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/ngành: 2.025 giờ, 83 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
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ BUỒNG PHÒNG**

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: 75 giờ, 3 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: 285 giờ, 15 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: 90 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, 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: 30 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: 150 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 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: 135 giờ, 5 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: 90 giờ, 4 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 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: Giao tiếp và tương tác trên môi trường số Mã: NLCB-10

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

10.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp chuyên nghiệp trên môi trường số trong lĩnh vực khách sạn và lưu trú;

+ Mô tả được các công cụ giao tiếp trực tuyến phổ biến trong hoạt động quản lý buồng phòng như email, phần mềm nội bộ, ứng dụng nhắn tin, họp trực tuyến;

- + Hiểu được quy định về bảo mật thông tin khách hàng, dữ liệu nội bộ và đạo đức nghề nghiệp khi giao tiếp trên môi trường số;
- + Nhận biết được các hình thức tương tác số với khách hàng trước, trong và sau thời gian lưu trú;
- + Hiểu được vai trò của giao tiếp số trong phối hợp công việc giữa bộ phận buồng phòng với lễ tân, kỹ thuật, an ninh và các bộ phận liên quan.

10.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Sử dụng thành thạo email, phần mềm nhắn tin nội bộ và các nền tảng họp trực tuyến để trao đổi công việc;
- + Thực hiện giao tiếp, phản hồi thông tin với khách hàng và đồng nghiệp thông qua các nền tảng số theo đúng chuẩn dịch vụ khách sạn;
- + Soạn thảo báo cáo, thông báo, kế hoạch công việc và các biểu mẫu điện tử phục vụ quản lý buồng phòng;
- + Khai thác và chia sẻ thông tin công việc trên các nền tảng số một cách chính xác, kịp thời và bảo mật;
- + Phối hợp hiệu quả với các bộ phận liên quan thông qua hệ thống thông tin số của cơ sở lưu trú.

10.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Chủ động lựa chọn hình thức giao tiếp số phù hợp với từng đối tượng và tình huống công việc;
- + Chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ và bảo mật của thông tin được truyền tải;
- + Tuân thủ các quy định của doanh nghiệp về sử dụng công nghệ thông tin và bảo vệ dữ liệu khách hàng;
- + Thể hiện tác phong chuyên nghiệp, văn minh và chuẩn mực trong giao tiếp trên môi trường số.

11. Tên năng lực: Chuẩn bị làm việc

Mã: NLCL-01

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

11.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Biết được các tiêu chuẩn và công việc của chuẩn bị ca làm việc tại bộ phận buồng;
- + Hiểu được tầm quan trọng của việc chuẩn bị tác phong, trang phục của nhân viên khi đón tiếp và phục vụ khách;
- + Biết được các trang thiết bị được sử dụng tại bộ phận và vệ sinh khu vực làm việc;

- + Phân biệt được các loại tài liệu và văn phòng phẩm khác nhau được sử dụng tại bộ phận;
- + Mô tả các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca làm việc.

11.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thực hiện các bước chuẩn bị vào ca làm việc;
- + Sử dụng được các trang thiết bị máy móc, biểu mẫu, sổ sách tại bộ phận;
- + Trang điểm, chuẩn bị diện mạo trước khi vào ca làm việc.

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.

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

Mã: NLCL-02

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

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

13. Tên năng lực: Dọn buồng khách

Mã: NLCL-03

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

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. 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.

14. Tên năng lực: Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi

Mã: NLCL-04

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

14.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được quy trình thực hiện tại khu vực công cộng;
- + Xác định các bộ dụng cụ vệ sinh khác nhau cần được sử dụng cho các khu vực khác nhau;
- + Trình bày được các phương pháp làm vệ sinh khu vực công cộng;
- + Mô tả quy trình xử lý tình huống phát sinh tại khu vực công cộng;
- + Trình bày được các bước trong quy trình kiểm tra;
- + Trình bày được các quy trình làm vệ sinh các khu vực công cộng khác nhau trong khách sạn/resort;
- + Kỹ thuật làm vệ sinh tại các khu vực nguy hiểm và những điểm cần lưu ý về vệ sinh an toàn.

14.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Sử dụng thành thạo các loại thiết bị, dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh khu vực công cộng;

- + Vệ sinh các khu vực công cộng theo đúng yêu cầu kỹ thuật;
- + Vệ sinh không thường xuyên tại bộ phận buồng;
- + Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt, vệ sinh không thường xuyên.

14.3. 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.

15. Tên năng lực: Vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi Mã: NLCL-05

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

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

16. Tên năng lực: Kết thúc ca làm việc

Mã: NLCL-06

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

16.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Liệt kê được những công việc cần thực hiện khi kết thúc ca và bàn giao ca.

16.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thực hiện được quy trình bàn giao ca theo đúng tiêu chuẩn;
- + Thực hiện bảo quản các thiết bị, dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh khi hết ca làm việc;
- + Xử lý được các tình huống phát sinh tại khu vực.

16.3. 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.

17. Tên năng lực: Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản Mã: NLCL-07

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

17.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Hiểu được tầm quan trọng của việc đảm bảo an ninh - an toàn trong khách sạn/resort;

+ Liệt kê được các hệ thống, thiết bị nhằm đảm bảo an toàn, an ninh trong khách sạn/resort.

17.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Vận hành được các thiết bị an ninh cơ bản;

+ Xử lý được các vấn đề gây mất an toàn, an ninh tại bộ phận;

17.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Hình thành thái độ tự tin, chuyên nghiệp trong công việc.

18. Tên năng lực: Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh Mã: NLCL-08

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

18.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Biết được trách nhiệm đảm bảo an toàn của bộ phận buồng;

+ Biết được cách phòng ngừa đảm bảo an toàn tại bộ phận buồng;

+ Giải thích được các biện pháp phòng ngừa và phương pháp xử lý côn trùng và sinh vật gây hại.

18.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện được quy trình xử lý các tình huống khẩn cấp trong khách sạn/resort;

+ Thực hiện được các biện pháp đảm bảo an ninh trong khách sạn/resort;

18.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Hình thành thái độ tự tin, chuyên nghiệp trong công việc.

19. Tên năng lực: Xử lý việc giặt là cho khách Mã: NLCL-09

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

19.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Biết được các bước trong quy trình thu nhận và trả đồ giặt là của khách;

+ Xác định các phương thức kiểm soát khi xử lý đồ giặt là của khách.

19.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Thực hiện được việc cung cấp dịch vụ giặt là cho khách;

+ Thực hiện quy trình xử lý các đồ đã giặt là cho khách.

19.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Hình thành thái độ tự tin, chuyên nghiệp trong công việc;

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

20. Tên năng lực: Cung cấp dịch vụ về đồ vải tại cơ sở lưu trú du lịch

Mã: NLCL-10

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

20.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Phân biệt được các loại đồ vải;
- + Giải thích được quy trình xử lý những trường hợp đặc biệt.

20.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thực hiện được việc chăm sóc và bảo quản đồ vải;
- + Thực hiện được quy trình xử lý đồ vải tại cơ sở lưu trú.

20.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Hình thành thái độ tự tin, chuyên nghiệp trong công việc;
- + 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.

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

Mã: NLCL-11

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

21.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Hiểu được khái niệm dịch vụ bổ sung;
- + Liệt kê được các dịch vụ bổ sung tại bộ phận buồng;
- + Phân tích được quy trình cung cấp các dịch vụ bổ sung;
- + Phân tích được các yêu cầu và nguyên tắc khi cung cấp dịch vụ bổ sung;
- + Mô tả được quy trình cung cấp dịch vụ buồng;
- + Biết được các danh mục các loại thức uống và thức ăn nhẹ thường có trong minibar;

+ Trình bày được quy trình cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối.

21.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Xử lý được các tình huống phát sinh khi cung cấp dịch vụ bổ sung;
- + Thực hiện được việc ghi chép các dịch vụ bổ sung khi khách yêu cầu;
- + Thực hiện cung cấp dịch vụ mini bar tại bộ phận buồng;
- + Thực hiện cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối;
- + Thực hiện cung cấp dịch vụ trang trí buồng và các dịch vụ bổ sung khác tại bộ phận buồng;
- + Sử dụng thành thạo các dụng cụ, vật dụng, trang thiết bị buồng;

- + Thực hiện cung cấp dịch vụ minibar tại buồng;
- + Cắm hoa trang trí vào các dịp đặc biệt;
- + Chuẩn bị hoa tươi phòng khách.

21.3. 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.

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

Mã: NLCL-12

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

22.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Mô tả được quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn;
- + Phân tích được các yêu cầu và nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý phản nàn;
- + Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới điều kiện cung cấp các dịch vụ bổ sung tại bộ phận buồng.

22.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thực hiện được quy trình tiếp nhận và xử lý phản nàn các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ tại bộ phận buồng;
- + Phối hợp với các bộ phận có liên quan trong quá trình xử lý phản nàn;
- + Xử lý được các tình huống phát sinh khi cung cấp dịch vụ bổ sung.

22.3. 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.

23. Tên năng lực: Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin

Mã: NLCL-13

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

23.1. 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;
- + Liệt kê được các giải pháp duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin tại cơ sở kinh doanh lưu trú.

23.2. 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 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;
- + 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.

23.3. 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.

24. Tên năng lực: Vận hành bộ phận giặt là của cơ sở lưu trú du lịch

Mã: NLCL-14

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

24.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Giải thích quy trình quản lý đồ vải tại bộ phận buồng;
- + Quy trình vận hành, bảo dưỡng các thiết bị giặt là tại bộ phận buồng;
- + Phân tích được các tiêu chuẩn đồ vải tại cơ sở lưu trú.

24.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Bảo quản đồ vải;
- + Sử dụng hóa chất giặt là;
- + Vận hành các thiết bị giặt là tại bộ phận buồng;
- + Quản lý hóa chất, thiết bị giặt là tại cơ sở lưu trú.

24.3. 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 du lịch.

25. Tên năng lực: Áp dụng thực hành có trách nhiệm trong bộ phận buồng **Mã: NLCL-15**

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

25.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Giải thích các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình thực hiện vệ sinh;
- + 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.

25.2. Yêu cầu kỹ năng:

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

25.3. 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.

26. Tên năng lực: Giám sát hoạt động của bộ phận buồng **Mã: NLCL-16**

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

26.1. 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.

26.2. 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.

26.3. 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.

27. Tên năng lực: Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Mã: NLCL-17

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

27.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm và đặc điểm về chất lượng phục vụ;

+ Phân tích được yếu tố liên quan chất lượng phục vụ;

+ Trình bày được các phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ;

+ Phân tích được các công cụ quản lý chất lượng;

+ Phân tích được yếu tố liên quan chất lượng phục vụ;

+ Đánh giá được chất lượng sản phẩm dịch vụ tại bộ phận buồng;

+ So sánh được các mức chất lượng dịch vụ.

27.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng;

+ Quản lý cơ sở vật chất của bộ phận buồng;

+ Quản lý dịch vụ đồ vải trong cơ sở lưu trú du lịch;

+ Quản lý hoạt động của bộ phận buồng;

+ Quản lý chất lượng phục vụ các dịch vụ khác.

27.3. 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.

28. Tên năng lực: Quản lý cơ sở vật chất của bộ phận buồng Mã: NLCL-18

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

28.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Xác định vai trò quan trọng của cơ sở vật chất trong khách sạn; cách thức quản lý các trang thiết bị trong khách sạn;

- + Nhận định một số biện pháp chính mà người quản lý cơ sở vật chất sử dụng để giảm thiểu và quản lý chất thải và ô nhiễm;
- + Phân biệt các loại đồ dùng, trang thiết bị tại các bộ phận nghiệp vụ;
- + Nhận biết được công việc của bộ phận bảo trì trong khách sạn/resort.

28.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Lập kế hoạch quản lý các loại đồ dùng, thiết bị dựa theo đặc tính;
- + Lập kế hoạch mua sắm các thiết bị bảo dưỡng, thay thế;
- + Phác thảo các biện pháp bảo dưỡng để kéo dài tuổi thọ thiết bị;
- + Sử dụng hiệu quả các hệ thống cơ bản vận hành khách sạn.

28.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp của nhân viên trong từng các bộ phận và ý thức được văn hóa phục vụ chuẩn mực trong ngành dịch vụ du lịch;
- + Có tinh thần trách nhiệm, uy tín, đạo đức trong kinh doanh;
- + Ý thức bảo vệ môi trường, cảnh quan du lịch.

29. Tên năng lực: Quản lý dịch vụ đồ vải trong cơ sở lưu trú du lịch

Mã: NLCL-19

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

29.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Xác định được nhu cầu sử dụng các loại đồ vải và sử dụng được các bảng kiểm kê liên quan.

29.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Tính được cơ số đồ vải cần thiết của bộ phận buồng;
- + Sử dụng được bảng kiểm kê đồ vải của bộ phận buồng;
- + Quản lý sử dụng kho hàng vải;
- + Quản lý chất lượng giặt là và chất lượng đồ vải tại cơ sở.

29.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp của nhân viên trong từng các bộ phận và ý thức được văn hóa phục vụ chuẩn mực trong ngành dịch vụ du lịch;
- + Có tinh thần trách nhiệm, uy tín, đạo đức trong kinh doanh.

30. Tên năng lực: Quản lý hoạt động của bộ phận buồng **Mã: NLCL-20**

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

30.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Xác định rõ tầm quan trọng của việc quản lý chặt chẽ các nguồn lực trong bộ phận Buồng;
- + Xác định được nhu cầu sử dụng các loại đồ cung cấp, dụng cụ, thiết bị, hoá chất làm vệ sinh và sử dụng được các bảng kiểm kê liên quan;

- + Xác định rõ và xây dựng được các loại kế hoạch hoạt động thường xuyên và định kỳ của bộ phận buồng;

- + Trình bày quy trình thực hiện việc mua sắm các loại hàng hoá, vật tư, thiết bị của bộ phận;

- + Liệt kê các loại biểu mẫu cần thiết cho hoạt động của bộ phận buồng và giải thích được nội dung, mục đích sử dụng của chúng.

30.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Xây dựng được các loại kế hoạch hoạt động thường xuyên và định kỳ của bộ phận buồng;

- + Xây dựng các loại biểu mẫu cần thiết cho hoạt động của bộ phận buồng;

- + Quản lý sử dụng các loại đồ cung cấp miễn phí;

- + Quản lý hàng hoá bán trong buồng khách;

- + Quản lý các loại hoá chất làm vệ sinh;

- + Kiểm soát các loại thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh;

- + Quản lý trang thiết bị buồng khách;

- + Quản lý các hoạt động vận hành tại bộ phận buồng;

- + Điều hành được công việc hàng ngày của bộ phận.

30.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn tác phong làm việc chuyên nghiệp, tiếp cận thực tiễn để hiểu sâu hơn về nghiệp vụ chuyên ngành, củng cố lập trường, nêu cao ý thức trách nhiệm trong công việc.

31. Tên năng lực: Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp Mã: NLCL-21

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

31.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được các phương pháp xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp;

- + Trình bày nguyên nhân gây hỏa hoạn;

- + Trình bày được cách xử lý khi có hỏa hoạn;

- + Giải thích được các biện pháp phòng ngừa và phương pháp xử lý côn trùng và sinh vật gây hại;

- + Xác định và đánh giá được các rủi ro có thể gặp phải trong bộ phận buồng;

- + Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro;

- + Liệt kê một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc.

31.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Xây dựng được các quy trình, quy định nhằm phòng ngừa và xử lý được các rủi ro có thể xảy ra trong bộ phận buồng;

- + Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động kiểm soát an toàn, an ninh tại bộ phận buồng;
- + Giám sát việc thực hiện các biện pháp phòng tránh rủi ro trong bộ phận buồng;
- + Chỉ đạo được hướng xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp phát sinh trong quá trình hoạt động của bộ phận buồng;
- + Đánh giá, rút kinh nghiệm việc xử lý rủi ro trong bộ phận buồng;
- + Tổng hợp báo cáo, bổ sung, điều chỉnh kế hoạch phòng ngừa rủi ro trong bộ phận buồng.

31.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn tác phong làm việc chuyên nghiệp, tiếp cận thực tiễn để hiểu sâu hơn về nghiệp vụ chuyên ngành, củng cố lập trường, nêu cao ý thức trách nhiệm trong công việc.

32. Tên năng lực: Vận hành hệ thống quản lý buồng phòng trên nền tảng số **Mã: NLCL-22**

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

32.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được các phương pháp xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp;
- + Trình bày được cấu trúc và chức năng cơ bản của các hệ thống quản lý khách sạn (PMS) và phần mềm quản lý buồng phòng;
- + Hiểu được quy trình quản lý tình trạng phòng, quản lý tài sản, vật tư và lịch làm việc trên hệ thống số;
- + Mô tả được quy trình cập nhật, lưu trữ và khai thác dữ liệu buồng phòng trên nền tảng số;
- + Hiểu được các nguyên tắc an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu trong vận hành hệ thống;
- + Nhận biết được xu hướng ứng dụng công nghệ số trong quản lý và giám sát hoạt động buồng phòng.

32.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Sử dụng được các phần mềm quản lý khách sạn và quản lý buồng phòng để cập nhật tình trạng phòng, phân công công việc và theo dõi tiến độ thực hiện;
- + Nhập liệu, tra cứu, tổng hợp và báo cáo dữ liệu hoạt động buồng phòng trên hệ thống;
- + Theo dõi tồn kho vật tư, đồ vải, hóa chất và trang thiết bị bằng phần mềm quản lý;

- + Khai thác dữ liệu từ hệ thống để hỗ trợ giám sát chất lượng dịch vụ và hiệu quả vận hành;

- + Phát hiện và xử lý các lỗi cơ bản trong quá trình sử dụng phần mềm theo quy trình của doanh nghiệp.

32.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Thực hiện độc lập các thao tác nghiệp vụ buồng phòng trên hệ thống số theo đúng quy trình;

- + Chịu trách nhiệm về độ chính xác của dữ liệu được cập nhật và báo cáo;

- + Tuân thủ quy định về bảo mật tài khoản, dữ liệu khách hàng và dữ liệu doanh nghiệp.

- + Chủ động phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo thông tin trên hệ thống luôn đầy đủ và kịp thời.

33. Tên năng lực: Thích ứng với chuyển đổi số trong môi trường lưu trú

Mã: NLCL-23

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

33.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Hiểu được khái niệm, vai trò và xu hướng chuyển đổi số trong ngành khách sạn và du lịch;

- + Trình bày được các công nghệ đang được ứng dụng trong hoạt động lưu trú như IoT, dữ liệu lớn, điện toán đám mây, ứng dụng di động, tự động hóa và AI;

- + Nhận biết được tác động của chuyển đổi số đến hoạt động quản lý, vận hành và trải nghiệm khách hàng;

- + Hiểu được yêu cầu về năng lực số đối với nhân sự ngành quản trị buồng phòng trong bối cảnh hiện nay;

- + Nắm được các quy định cơ bản về an toàn thông tin và an ninh mạng trong môi trường làm việc số.

33.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Sử dụng hiệu quả các công cụ số phục vụ công việc chuyên môn và học tập nghề nghiệp;

- + Thích ứng với các quy trình, phần mềm và công nghệ mới được triển khai tại doanh nghiệp;

- + Tìm kiếm, khai thác và cập nhật thông tin chuyên môn từ các nguồn số đáng tin cậy;

- + Tham gia vào quá trình cải tiến quy trình làm việc dựa trên công nghệ số;

+ Phát hiện các rủi ro cơ bản liên quan đến an toàn thông tin và thực hiện các biện pháp phòng ngừa phù hợp.

33.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Chủ động học tập, cập nhật kiến thức và công nghệ mới phục vụ công việc;

+ Sẵn sàng thích nghi với sự thay đổi về quy trình và công nghệ trong môi trường làm việc;

+ Có ý thức sử dụng công nghệ số an toàn, hiệu quả và đúng quy định.

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

Mã: NLNC-01

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

34.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được các yêu cầu của báo cáo tại bộ phận buồng;

+ Giải thích cách thức chuẩn bị nguồn tài liệu phục vụ cho báo cáo;

34.2. 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;

+ Vận dụng được kiến thức soạn thảo văn bản trong trình bày báo cáo;

34.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng suy xét, phán đoán và giải thích thông tin; có 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;

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

35. Tên năng lực: Huấn luyện nhân viên tại chỗ

Mã: NLNC-02

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

35.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Giải thích được phương pháp tuyển dụng, huấn luyện, kiểm tra, đánh giá nhân viên tại bộ phận buồng;

+ Quản lý được những thiết bị, dụng cụ hỗ trợ công tác huấn luyện nhân viên.

35.2. Yêu cầu kỹ năng:

+ Thiết lập một bản tiêu chuẩn cá nhân và bản mô tả công việc về một vị trí công tác trong bộ phận buồng;

+ Xây dựng được kế hoạch huấn luyện tại chỗ của bộ phận buồng;

+ Tổ chức huấn luyện các nghiệp vụ tại bộ phận buồng.

35.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện lòng yêu nghề, tinh thần hoạt động nhóm và phối kết hợp trong công việc, tư thế tác phong chuyên nghiệp.

36. Tên năng lực: Thực hiện bài đào tạo nhóm

Mã: NLNC-03

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

36.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Trình bày được kế hoạch đào tạo cho nhân viên bộ phận buồng;
- + Phân tích được các loại hình đào tạo nhóm tại bộ phận buồng.

36.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Lập kế hoạch tổ chức đào tạo nhóm;
- + Thực hiện được việc đào tạo nhóm tại bộ phận buồng;
- + Đánh giá công tác tổ chức thực hiện đào tạo nhóm.

36.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Rèn luyện lòng yêu nghề, tinh thần hoạt động nhóm và phối kết hợp trong công việc.

37. Tên năng lực: Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm

Mã: NLNC-04

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

37.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Mô tả được hệ thống giám sát hoạt động của bộ phận buồng;
- + Liệt kê các tiêu chuẩn chất lượng trong bộ phận buồng;
- + Trình bày được tầm quan trọng của việc xây dựng các quy trình tiêu chuẩn và đảm bảo chất lượng trong bộ phận buồng.

37.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Lập được bộ tiêu chuẩn chất lượng trong bộ phận buồng;
- + Xây dựng được các quy trình, quy định nhằm phòng ngừa và xử lý được các rủi ro có thể xảy ra trong bộ phận buồng;
- + Xây dựng các quy trình tiêu chuẩn cho từng nhiệm vụ cụ thể.

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: Thiết lập các chính sách và quy trình

Mã: NLNC-05

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

38.1. 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.

38.2. 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.

38.3. 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.

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

Mã: NLNC-06

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

39.1. 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.

39.2. 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.

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: Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động

Mã: NLNC-07

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

40.1. 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.

40.2. 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.

40.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Trung thực, nghiêm túc trong học tập.

41. Tên năng lực: Đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động Mã: NLNC-08

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

41.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Phân tích được các bước trong quy trình đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động tại bộ phận buồng;
- + Liệt kê được các tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động tại bộ phận buồng.

41.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Phân bổ và quản lý được lịch làm việc;
- + Đánh giá được năng lực làm việc của nhân viên;
- + Lập các mẫu đánh giá kết quả thực hiện công việc và các hoạt động tại bộ phận buồng.

41.3. 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, nghiêm túc trong học tập.

42. Tên năng lực: Thiết lập và phát triển quan hệ đối nội Mã: NLNC-09

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

42.1. Yêu cầu kiến thức:

- + Mô tả được mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác;
- + Xác định được chức năng, nhiệm vụ các vị trí trong bộ phận buồng;
- + Giải thích được tầm quan trọng của việc thiết lập và phát triển quan hệ đối nội.

42.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Thiết lập một bản tiêu chuẩn cá nhân và bản mô tả công việc về một vị trí công tác trong bộ phận buồng;
- + Xử lý một số tình huống phát sinh trong quá trình tác nghiệp giữa bộ phận Buồng với các bộ phận khác;
- + Vận dụng kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm vào việc thiết lập và phát triển quan hệ đối nội.

42.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Rèn luyện cho sinh viên tinh thần hoạt động nhóm và phối kết hợp trong công việc;

+ Rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, lịch sự, ân cần với khách, tính cẩn thận, chăm chỉ, thật thà trong công việc.

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

Mã: NLNC-10

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

43.1. 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.

43.2. 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.

43.3. 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.

44. Tên năng lực: Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong nghiệp vụ buồng phòng

Mã: NLNC-11

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

44.1. Yêu cầu kiến thức:

+ Trình bày được khái niệm cơ bản về trí tuệ nhân tạo (AI) và các ứng dụng AI trong ngành khách sạn;

+ Hiểu được vai trò của AI trong quản lý buồng phòng, quản lý chất lượng dịch vụ và hỗ trợ ra quyết định;

+ Nhận biết được các công cụ AI hỗ trợ lập kế hoạch công việc, phân tích dữ liệu, xây dựng báo cáo và đào tạo nhân viên;

+ Hiểu được các nguyên tắc đạo đức, pháp lý và bảo mật khi sử dụng AI trong môi trường làm việc;

+ Nhận biết được những hạn chế và rủi ro của AI trong hoạt động quản trị buồng phòng.

44.2. Yêu cầu kỹ năng:

- + Sử dụng được các công cụ AI phổ biến để hỗ trợ tìm kiếm thông tin, tổng hợp dữ liệu và xây dựng báo cáo nghiệp vụ;
- + Ứng dụng AI để lập kế hoạch làm việc, phân công nhiệm vụ và tối ưu hóa nguồn lực trong bộ phận buồng phòng;
- + Khai thác AI hỗ trợ phân tích phản hồi của khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ;
- + Sử dụng AI để xây dựng tài liệu hướng dẫn công việc, biểu mẫu kiểm tra và nội dung đào tạo nhân viên;
- + Đánh giá và kiểm chứng thông tin do AI cung cấp trước khi áp dụng vào thực tiễn công việc.

44.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- + Chủ động lựa chọn và sử dụng các công cụ AI phù hợp với yêu cầu công việc;
- + Chịu trách nhiệm về tính chính xác của kết quả công việc khi có sử dụng AI hỗ trợ;
- + Tuân thủ các quy định của doanh nghiệp về bảo mật dữ liệu và sử dụng AI có trách nhiệm;
- + Không phụ thuộc hoàn toàn vào AI; luôn kết hợp với kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm nghề nghiệp và quy trình nghiệp vụ của doanh nghiệp để đưa ra quyết định./.