

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

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

**TRÌNH ĐỘ: SƠ CẤP  
NGÀNH/NGHỀ: NGHIỆP VỤ LỄ TÂN KHÁCH SẠN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 28A/2019/QĐ-CĐDLNT  
ngày 23/05/2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang)*

**Khánh Hòa, tháng 05 năm 2019**

**QUY ĐỊNH**  
**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC**  
**MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP**  
**NGÀNH, NGHỀ: QUẢN LÝ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**  
**TRÌNH ĐỘ: SƠ CẤP**

**1. Giới thiệu chung về ngành, nghề**

Chương trình đào tạo sơ cấp “Nghề nghiệp vụ lễ tân” nhằm trang bị cho người học kiến thức, kỹ năng thực hành các nghiệp vụ cơ bản của lễ tân. Người học có thể lựa chọn con đường thăng tiến, phát triển nghề nghiệp của mình theo một trong ba lĩnh vực đã nêu.

Bên cạnh kiến thức, kỹ năng chung và chuyên sâu, chương trình đào tạo còn trang bị cho người học đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, phong cách chuyên nghiệp và sức khỏe tốt.

Khối lượng kiến thức, kỹ năng tối thiểu đối với trình độ sơ cấp là 03 (ba) mô - đun đào tạo, với thời gian thực học tối thiểu là 300 giờ, được thực hiện từ 03 (ba) tháng đến dưới 01 (một) năm học.

**2. Kiến thức**

+ Nêu được trang bị kiến thức về quy trình nghiệp vụ lễ tân (đặt buồng, đăng ký khách sạn, tiếp khách, phục vụ khách, thanh toán, giải quyết phàn nàn...) và mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong cơ sở lưu trú du lịch.

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về tổng quan du lịch, tâm lý khách và kỹ năng giao tiếp...

+ Mô tả được nghĩa, tầm quan trọng của thông tin trong tuyên truyền quảng bá, tiếp thị, phân tích thông tin nhằm hỗ trợ hoạt động kinh doanh bán các dịch vụ trong cơ sở lưu trú.

**3. Kỹ năng**

+ Thực hiện được vị trí của nhân viên lễ tân trong cơ sở lưu trú du lịch, nhân viên lễ tân văn phòng.

+ Thực hiện được quy trình nghiệp vụ lễ tân (đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách, thanh toán, giải quyết phàn nàn...) thuần thục; xác định giá bán, quảng cáo, tiếp thị sản phẩm, tổ chức điều hành một ca làm việc, xử lý tình huống nghiệp vụ cơ bản trong lễ tân, đón tiếp khách.

**4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

+ Làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi.

**5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi hoàn thành khóa học người học tự tìm kiếm việc. Vị trí làm việc là

nhân viên lễ tân.

### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

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

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

# **KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU VÀ YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC CHO TỪNG VỊ TRÍ VIỆC LÀM**

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu cơ bản tại các vị trí việc làm của ngành, nghề phục vụ bàn;

## **Tên vị trí việc làm: Nhân viên lễ tân**

### **1.1. Mô tả vị trí việc làm**

Đón tiếp khách là một trong những vị trí việc làm của nhân viên Lễ tân. Ở vị trí này nhân viên Lễ tân là người trực tiếp làm các công việc như chào đón khách, làm các thủ tục liên quan khi khách đến, khách lưu trú và khách trả buồng. Nhân viên lễ tân làm việc dưới sự giám sát của giám sát viên lễ tân tại bộ phận Lễ tân trong các cơ sở lưu trú du lịch;

Nhiệm vụ chính của nhân viên lễ tân là: nhận nhiệm vụ đầu ca; đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng, phân buồng; tiếp nhận và phối hợp xử lý các yêu cầu của khách lưu trú; quản lý hồ sơ đăng ký khách; bán buồng cho khách walk-in (khách vắng lai); cung cấp thông tin, quảng cáo bán các dịch vụ của khách sạn; bảo quản chìa khóa, kết an toàn đựng tư trang quý của khách; xử lý phàn nàn và phối hợp xử lý các tình huống khẩn cấp trong các cơ sở lưu trú; xử lý dịch vụ điện thoại và báo cáo; làm thủ tục trả buồng cho khách; kết thúc ca làm việc và học tập nâng cao trình độ chuyên môn;

Phạm vi công việc: Làm nhân viên lễ tân tại bộ phận tiền sảnh của các cơ sở lưu trú du lịch.

#### ***1.1.1. Kiến thức:***

- Liệt kê các nhiệm vụ hành chính hàng ngày;
- Trình bày cách sử dụng các công cụ, máy móc, thiết bị, dụng cụ chủ yếu là thiết bị liên lạc trong công việc;
- Liệt kê các công việc cần chuẩn bị để bước vào ca làm việc;
- Trình bày quy trình làm thủ tục cho khách nhận buồng, cung cấp các dịch vụ lưu trú, làm thủ tục trả buồng cho khách;
- Giải thích các nguyên tắc giao dịch tài chính;
- Trình bày quy trình xử lý phàn nàn của khách;

- Trình bày quy trình kết thúc ca làm việc;
- Giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ trong các cơ sở lưu trú du lịch;
- Trình bày phương pháp phối hợp công tác với đồng nghiệp cùng bộ phận và giữa bộ phận tiền sảnh và các bộ phận khác;
- Phân tích các phương pháp phát triển mối quan hệ với khách hàng và trách nhiệm của nhân viên lễ tân đối với việc phát triển cơ sở lưu trú bền vững;
- Trình bày quy trình sử dụng phần mềm quản lý khách sạn và bảo mật thông tin của bộ phận;
- Trình bày quy trình sơ cứu ban đầu, bảo vệ sức khỏe, an toàn cho khách;
- Giải thích nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong công việc hàng ngày.

### **1.1.2. Kỹ năng:**

- Sắp xếp trang thiết bị, dụng cụ, biểu mẫu, giấy tờ; vệ sinh khu vực làm việc; đọc sổ bàn giao ca; thực hiện bàn giao ca và nhận bàn giao ca;
- Nhận đặt buồng, làm thủ tục cho khách nhận buồng, phục vụ khách lưu trú, trả buồng;
- Xử lý các giao dịch tài chính;
- Quảng cáo và bán các sản phẩm, dịch vụ du lịch;
- Xử lý các tình huống bất thường khẩn cấp và các phàn nàn của khách;
- Sơ cứu cơ bản bảo vệ sức khỏe, an toàn cho khách;
- Sử dụng và bảo mật được hệ thống phần mềm quản lý khách sạn;
- Phát triển mối quan hệ với khách hàng;
- Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong công việc hàng ngày;
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện với mọi người bằng tiếng Việt và tiếng Anh trong môi trường làm việc;
- Kết thúc ca làm việc.

### **1.1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tuân thủ các nội quy, quy định làm việc của cơ sở lưu trú, về thời gian làm việc, chế độ làm việc, chế độ chính sách khác;
- Trung thực, tỉ mỉ và chịu được áp lực công việc;
- Làm việc độc lập kết hợp làm việc theo nhóm;

- Tích cực, chủ động học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tin học, ngoại ngữ;

- Chấp hành sự phân công và chỉ đạo từ các cấp quản lý.

**1.2. Khối lượng kiến thức tối thiểu: 300 giờ**

**1.3. Các năng lực của vị trí việc làm**

TT	TÊN NĂNG LỰC	BẬC (theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia)				
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
<b>1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN</b>						
1.1	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc	X				
1.2	Làm việc hiệu quả trong nhóm	X				
1.3	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính hàng ngày	X				
1.4	Sử dụng tiếng Anh giao tiếp bậc 1/6		X			
1.5	Duy trì kiến thức ngành nghề	X				
1.6	Thực hiện sơ cứu cơ bản	X				
1.7	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh	X				
<b>2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG</b>						
2.1	Chuẩn bị làm việc	X				
2.2	Quảng cáo và bán các sản phẩm, dịch vụ			X		
2.3	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn			X		
2.4	Xử lý các giao dịch tài chính			X		
2.5	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin		X			
2.6	Phát triển mối quan hệ khách hàng			X		
2.7	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm	X				
2.8	Kết thúc ca làm việc	X				
2.9	Thực hiện các quy trình về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	X				
<b>3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN</b>						

3.1	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận bùồng	X				
3.2	Cung cấp dịch vụ khách hàng	X				
3.3	Cung cấp dịch vụ trả bùồng	X				
3.4	Xử lý tình huống khẩn cấp			X		
3.5	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú và dịch vụ	X				
3.6	Bảo mật hệ thống công nghệ thông tin quản lý bộ phận Lễ tân	X				

#### **1.4. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cho từng năng lực**

##### ***1.4.1. Các năng lực cơ bản***

##### ***1.4.1.1. Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc***

##### ***\* Yêu cầu về kiến thức:***

- Trình bày quy trình sử dụng và vận hành hệ thống điện thoại tại đơn vị;
- Giải thích nội dung cần chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại;
- Diễn đạt lời chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị;
- Xác định tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng;
- Liệt kê những thông tin cần thiết để bắt đầu một cuộc gọi;
- Diễn đạt cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ; cách chuyển cuộc gọi; cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự;
- Nhận biết những thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn.

##### ***\* Yêu cầu về kỹ năng:***

- Sử dụng hệ thống điện thoại và thao tác kỹ thuật một cách chính xác;
- Chuyển các cuộc gọi đến và gọi đi một cách chính xác;
- Giao tiếp bằng lời một cách rõ ràng, dễ nghe và diễn giải đúng nội dung thông tin của người gọi đến;
- Ghi chép các lời nhắn của khách một cách chính xác.

##### ***\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:***

- Tuân thủ đến làm việc trước 10 - 15 phút.;

- Sẵn sàng, chủ động trong việc tiếp nhận, chuyển hoặc trả lời các cuộc gọi điện thoại đi và đến chính xác;

- Luôn làm hài lòng khách qua giao tiếp bằng điện thoại;

- Dám chịu trách nhiệm và kịp thời điều chỉnh, sửa chữa những thiếu sót, sai hỏng do bản thân gây ra.

#### ***1.4.1.2. Làm việc hiệu quả trong nhóm***

##### ***\* Yêu cầu về kiến thức:***

- Xác định trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm;

- Nhận diện cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt;

- Nhận biết cách ứng phó dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm;

- Trình bày cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Giải thích tầm quan trọng của việc chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra;

- Nhận diện các vấn đề, mâu thuẫn thường xảy ra tại nơi làm việc và cách xử lý hiệu quả;

- Trình bày cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp;

- Trình bày quy trình tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

##### ***\* Yêu cầu về kỹ năng:***

- Đọc và xác định rõ trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong việc xây dựng nhóm làm việc hiệu quả theo chính sách của đơn vị;

- Giao tiếp hiệu quả để lắng nghe ý kiến, đóng góp và phản hồi thông tin trong nhóm;

- Xác định và ứng xử phù hợp với sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và các nhu cầu đặc biệt của các thành viên khác;

- Xác định và xử lý các mâu thuẫn xảy ra theo phạm vi trách nhiệm của bản thân.

##### ***\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm***



- Chấp hành nội quy, yêu cầu tại vị trí làm việc đã được phân công;
- Giúp đỡ, tôn trọng lẫn nhau;
- Gắn kết và tạo sự đồng thuận;
- Tự phát triển bản thân và khích lệ.

#### ***1.4.1.3. Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính hàng ngày***

##### ***\* Yêu cầu về kiến thức:***

- Phân biệt cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau;
- Giải thích tầm quan trọng của giao tiếp tại nơi làm việc;
- Trình bày quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị;
- Phân loại các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn, hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc;
- Liệt kê các hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị;
- Liệt kê các hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị;
- Trình bày quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị.

##### ***\* Yêu cầu về kỹ năng:***

- Soạn thảo các văn bản, tài liệu;
- Sử dụng các thiết bị văn phòng đúng quy cách;
- Đọc và xác định rõ nội dung các tài liệu, văn bản;
- Truy cập, cập nhật và lưu trữ thông tin;
- Bảo mật và khôi phục các tập tin.

##### ***\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:***

- Chấp hành tốt nội quy, quy định tại vị trí làm việc đã được phân công;
- Tuân thủ đến làm việc trước 10 - 15 phút;
- Tự phát triển bản thân và khích lệ.

#### ***1.4.1.4. Sử dụng tiếng Anh giao tiếp bậc 2/6***

##### ***\* Yêu cầu về kiến thức:***

- Diễn đạt cách mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại;
- Trình bày cách nhận xét các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại;
- Giải thích cách đưa ra và đáp lại yêu cầu hội thoại hiệu quả;

- Trình bày quy trình làm việc hàng ngày, trình tự công việc hàng ngày;
- Trình bày cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách;

- Liệt kê sở thích cá nhân, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Nghe, hiểu các từ tiếng Anh cơ bản trong giao tiếp;
- Phát âm chính xác các từ tiếng Anh giao tiếp cơ bản;
- Mở đầu và kết thúc hội thoại đúng cách;
- Sử dụng cấu trúc câu đơn giản, lịch sự trong hội thoại;
- Thực hiện được các chỉ dẫn và yêu cầu cơ bản;
- Trình bày, lý giải những điều thích và không thích.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Độc lập, chủ động trong giao tiếp bằng tiếng Anh;
- Chấp hành công việc đã được phân công;
- Chăm trọng, chính xác, khoa học khi thực hiện công việc;
- Tuân thủ quy trình làm việc.

**1.4.1.5. Duy trì kiến thức ngành nghề**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Nhận biết những nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (Internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề;

- Giải thích các phân ngành khác nhau trong ngành Du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành Du lịch;

- Trình bày vai trò và chức năng của các nghề sau: phục vụ lễ tân, phục vụ buồng, phục vụ nhà hàng, bar, chế biến món ăn/vận hành bếp.

- Nhận biết chất lượng dịch vụ và đảm bảo chất lượng dịch vụ trong ngành du lịch nói chung và cơ sở lưu trú du lịch nói riêng cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ;

- Nhận diện được các sai sót, các lỗi cơ bản và nghiêm trọng trong công việc và cách phòng tránh, khắc phục;

- Đọc hiểu các bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên;

- Trình bày vai trò, nguyên tắc và yêu cầu thực hiện kinh doanh du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế;

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Cập nhật, phân loại các nguồn thông tin về ngành, nghề, quy định pháp luật;

- Sử dụng thành thạo máy tính, Internet và các phương tiện khác để tìm kiếm thông tin;

- Ứng dụng vai trò và chức năng của các nghề sau: phục vụ lễ tân, phục vụ buồng, phục vụ nhà hàng, bar, chế biến món ăn/vận hành bếp vào công việc hàng ngày;

- Duy trì, đảm bảo chất lượng dịch vụ;

- Phòng tránh, khắc phục các sai hỏng thường gặp trong công việc;

- Giao tiếp hiệu quả bao gồm cả lắng nghe tích cực và đặt câu hỏi để có thể tìm kiếm được thông tin và trình bày tóm tắt thông tin;

- Ghi chép, ghi chú, tóm tắt thông tin bằng hình thức văn bản.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tích cực, chủ động tìm kiếm, cập nhật, duy trì và sử dụng kiến thức ngành nghề;

- Cẩn trọng, chính xác, khoa học khi thực hiện công việc.

**1.4.1.6. Thực hiện sơ cứu cơ bản**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Nhận diện các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc, các thao tác sơ cứu chữa trị và các giải pháp phù hợp;

- Trình bày các quy trình và quy định liên quan về sức khỏe;

- Giải thích các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu;

- Trình bày quy trình sơ cứu;

- Phân tích các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau;

- Nhận diện các nguyên nhân dẫn đến ngừng thở và khó thở;

- Trình bày kế hoạch xác định và kiểm soát môi nguy hiểm, tình trạng bất tỉnh và không có phản ứng, thiếu không khí thở; hỗ trợ hô hấp và tuần hoàn; thả lỏng, nâng lên và áp lực trực tiếp đối với người bị thương trong trường hợp chảy máu;

- Nhận dạng biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất;

- Trình bày các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật, chấn thương và nhiễm trùng trong điều kiện ở vùng sâu, vùng xa;

- Trình bày kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Áp dụng nguyên tắc cơ bản trong việc xử lý sơ cứu;

- Xác định các dấu hiệu sự sống và tình trạng của người bị thương;

- Áp dụng các kỹ thuật sơ cứu cơ bản bao gồm cả thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức;

- Ra quyết định phù hợp và kịp thời liên quan đến việc xử lý tai nạn tại chỗ;

- Giao tiếp hiệu quả bao gồm cung cấp thông tin tình trạng người bị thương và yêu cầu trợ giúp;

- Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về tình huống xảy ra.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Độc lập, quyết đoán, cẩn thận trong xử lý tình huống sơ cứu khẩn cấp;

- Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong quá trình sơ cứu.

**1.4.1.7. Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

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

- Xác định trách nhiệm cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;

- Xác định trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc;

- Xác định vai trò của người lao động trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc;

- Trình bày các quy trình cần tuân thủ trong xử lý các trường hợp khẩn cấp;
- Nhận diện và thông báo các mối nguy hiểm;
- Giải thích biện pháp giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc;
- Trình bày cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong cơ sở lưu trú du lịch;
- Trình bày quá trình sơ tán, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị;
- Trình bày các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Áp dụng quy trình an toàn và an ninh tại đơn vị để giảm thiểu rủi ro;
- Duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc;
- Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản tại nơi làm việc;
- Tuân thủ quy trình xử lý các trường hợp khẩn cấp;
- Sơ tán, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị;
- Ghi chép, ghi chú và báo cáo về sự cố và các mối nguy hiểm tại nơi làm việc.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Chấp hành nội quy, quy định tại vị trí làm việc đã được phân công;
- Cẩn trọng, chính xác, khoa học khi thực hiện công việc;
- Tuân thủ quy trình an ninh, an toàn trong đơn vị.

**1.4.2. Các năng lực chung**

**1.4.2.1. Chuẩn bị làm việc**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Nhận biết quy định về diện mạo, trang phục đồng phục và vệ sinh cá nhân trước khi bước vào ca làm việc;
- Xác định các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc;
- Trình bày quy trình kiểm tra, sắp xếp các trang thiết bị, máy móc, vật dụng, giấy tờ, biểu mẫu tại khu vực làm việc và vệ sinh khu vực làm việc trước khi bắt đầu ca làm việc;
- Giải thích tầm quan trọng của việc thực hiện bàn giao ca và nhận bàn giao ca trước khi bước vào ca trực.
- Trình bày quy trình thực hiện bàn giao ca và nhận bàn giao ca trước khi

bước vào ca trực.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

Đọc và xác định rõ quy định về thời gian làm việc, chăm công, hành vi chuyên nghiệp của đơn vị;

Kiểm tra và sắp xếp các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ đảm bảo sẵn sàng làm việc;

Áp dụng các nguyên tắc đảm bảo an toàn, vệ sinh và diện mạo cá nhân;

Lắng nghe và giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách hàng và đồng nghiệp;

Ghi chép chính xác các nội dung họp giao ca cũng như ý kiến của khách;

- Thực hiện bàn giao ca và nhận bàn giao ca đúng quy trình

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Gọn gàng, sạch sẽ, đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân, đeo bảng tên đúng quy định và trước khi vào ca làm việc;

- Cẩn thận, tỉ mỉ, khoa học khi đọc sổ giao ca và tiếp nhận thông tin bàn giao ca một cách chính xác;

- Tuân thủ đến làm việc trước 10 - 15 phút.

**1.4.2.2. Quảng cáo và bán các sản phẩm, dịch vụ**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Trình bày quy trình quảng cáo và bán sản phẩm, dịch vụ;

- Phân tích tính năng, lợi ích của sản phẩm và dịch vụ do đơn vị cung cấp;

- Liệt kê các trang thiết bị và tài liệu thông tin cần chuẩn bị cho xúc tiến, quảng bá và bán sản phẩm và dịch vụ;

- Giải thích tầm quan trọng của việc phát triển mối quan hệ khách hàng;

- Đề xuất ý tưởng phát triển quảng cáo và bán sản phẩm, dịch vụ.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Áp dụng quy trình quảng cáo và bán sản phẩm, dịch vụ;

- Phát triển mối quan hệ khách hàng;

- Phát triển các ý tưởng quảng cáo và bán sản phẩm, dịch vụ.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Chủ động, sáng tạo trong việc xúc tiến, quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ;
- Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác trong công việc;
- Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong quá trình xúc tiến, quảng bá và bán các sản phẩm, dịch vụ.

#### **1.4.2.3. Tiếp nhận và xử lý phàn nàn**

##### **\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Nhận biết các nguyên nhân khách phàn nàn trong quá trình lưu trú;
- Giải thích tầm quan trọng của việc nói lời xin lỗi, lắng nghe khi tiếp nhận phàn nàn;
- Trình bày quy trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn;
- Nhận biết các yếu tố cần tránh khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các môi trường văn hóa khác nhau;
- Nhận diện những phàn nàn không thuộc thẩm quyền giải quyết để chuyển tiếp đến các cấp cao hơn;
- Giải thích tầm quan trọng của việc kiểm tra sự hài lòng của khách sau khi phàn nàn đã được giải quyết;
- Chuẩn bị sổ sách lưu lại lời phàn nàn theo đúng quy trình.

##### **\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Lắng nghe khách khi tiếp nhận phàn nàn;
- Áp dụng quy trình về tiếp nhận và xử lý phàn nàn;
- Xử lý linh hoạt những phàn nàn của khách phù hợp với các môi trường văn hóa khác nhau;
- Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách, kết quả xử lý phàn nàn và lưu lại lời phàn nàn theo đúng quy trình;
- Kiểm tra sự hài lòng của khách sau khi phàn nàn đã được giải quyết;

##### **\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, lịch sự trong giao tiếp với khách hàng;
- Tuân thủ thực hiện đúng quy trình giải quyết phàn nàn;
- Tỉ mỉ, cẩn thận, khoa học trong việc thực hiện ghi chép, báo cáo.
- Linh hoạt trong xử lý những phàn nàn của khách phù hợp với các môi trường văn hóa khác nhau.

#### ***1.4.2.4. Xử lý các giao dịch tài chính***

##### ***\* Yêu cầu về kiến thức:***

- Giải thích các văn bản về luật liên quan đến thuế vụ, tài chính;
- Trình bày quy trình xử lý các trường hợp giao dịch tài chính khác nhau: tiền mặt, ngoại tệ, thẻ tín dụng, chuyển khoản;
- Giải thích các nguyên tắc cơ bản của việc đối chiếu các khoản thu, chi, tổng hợp các khoản thu, chi;
- Trình bày quy trình dự toán, kết toán, khai báo thuế;
- Trình bày quy trình viết hóa đơn tài chính;
- Trình bày quy trình báo cáo tài chính cho Ban giám đốc;
- Xác định tầm quan trọng của việc lưu trữ hồ sơ tài chính.

##### ***\* Yêu cầu về kỹ năng:***

- Áp dụng các văn bản về luật liên quan đến thuế vụ, tài chính;
- Áp dụng quy trình xử lý các trường hợp giao dịch tài chính khác nhau: tiền mặt, ngoại tệ, thẻ tín dụng, chuyển khoản;
- Đối chiếu các khoản thu, chi, tổng hợp các khoản thu, chi;
- Áp dụng quy trình dự toán, kết toán, khai báo thuế;
- Viết hóa đơn tài chính, chứng từ chính xác;
- Báo cáo tài chính cho Ban giám đốc đúng quy trình;
- Lưu trữ hồ sơ tài chính đúng quy trình.

##### ***\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm***

- Tuân thủ thực hiện đúng quy định về giao dịch tài chính;
- Tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác trong việc thực hiện thanh toán, lưu trữ, đối chiếu các hóa đơn chứng từ.

#### ***1.4.2.5. Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin***

##### ***\* Yêu cầu về kiến thức:***

- Giải thích tầm quan trọng của mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu;
- Nhận diện các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng;
- Trình bày quy định về đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu;



- Giải thích yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị;
- Trình bày các phương pháp được sử dụng để tiếp cận và thu thập thông tin;
- Trình bày quy trình duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin;
- Nhận diện các vấn đề hay gặp với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Đọc và xác định rõ các hướng dẫn và quy trình kỹ thuật;
- Sử dụng máy tính và các hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin;
- Lập kế hoạch duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin;
- Thu thập thông tin và sắp xếp các tài liệu hiện hành;
- Cập nhật hệ thống thông tin, tài liệu, loại bỏ các tài liệu cũ theo quy định;
- Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin;
- Ghi chép và làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Cẩn thận, chính xác, khoa học khi thực hiện công việc duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin;
- Chủ động cập nhật các quy định về an ninh mạng.

**1.4.2.6. Phát triển mối quan hệ khách hàng**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Giải thích tầm quan trọng của việc gặp gỡ, chào đón và thiết lập mối quan hệ với khách hàng;
- Trình bày cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng để thu hút khách vào câu chuyện;
- Nhận diện cách thức bàn luận nhiều chủ đề;
- Xác định vai trò của việc duy trì và mở rộng, phát triển mối quan hệ khách hàng;
- Giải thích tầm quan trọng của chăm sóc khách hàng trước, trong và sau hợp tác;
- Trình bày quy trình đánh giá kết quả thực hiện các kế hoạch phát triển mối quan hệ khách hàng;
- Nhận diện các giải pháp tối ưu để phát triển mối quan hệ khách hàng.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Gặp gỡ, chào đón và thiết lập mối quan hệ với khách hàng;

- Áp dụng các dạng câu hỏi mở và đóng để thu hút khách vào câu chuyện;
- Duy trì, mở rộng và phát triển mối quan hệ khách hàng;
- Chăm sóc khách hàng trước, trong và sau hợp tác;
- Đánh giá kết quả thực hiện các kế hoạch phát triển;
- Áp dụng các giải pháp tối ưu để phát triển mối quan hệ khách hàng.

**\* *Mức độ tự chủ và trách nhiệm:***

- Linh hoạt, khéo léo, ân cần khi gặp gỡ, giao tiếp và xây dựng mối quan hệ với khách hàng;

- Có tinh thần cầu thị, ham học hỏi;
- Thích nghi với điều kiện làm việc có áp lực;
- Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, tỉ mỉ, cẩn thận, tôn trọng khách hàng.

**1.4.2.7. *Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm***

**\* *Yêu cầu về kiến thức:***

- Nhận biết tầm quan trọng và mục tiêu của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh, môi trường xanh trong cơ sở lưu trú du lịch;

- Trình bày quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng, giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải trong cơ sở lưu trú du lịch;

- Giải thích tầm quan trọng của tiết kiệm nước trong cơ sở lưu trú du lịch;

- Liệt kê các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn, nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm;

- Định rõ việc xúc tiến quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm;

- Biểu đạt sự tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm;

- Trình bày cách thức mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm;

- Trình bày phương pháp tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm.

**\* *Yêu cầu về kỹ năng:***

- Đọc, nghiên cứu, tổng hợp và cập nhật thông tin;

- Áp dụng thực hiện các nguyên tắc 3R (giảm thiểu, tái sử dụng và tái chế);

- Nói trước đám đông, giao tiếp hiệu quả;

- Tuyên truyền, quảng bá, khuyến khích đồng nghiệp, khách hàng, nhà cung cấp và cộng đồng cùng thực hiện hoạt động du lịch có trách nhiệm.

**\* *Mức độ tự chủ và trách nhiệm:***

- Rèn luyện tính chăm chỉ, cần cù, trách nhiệm trong việc giảm thiểu những ảnh hưởng tác động đến môi trường;

- Tiết kiệm trong sử dụng nhiên liệu gây hại đến môi trường;

- Sáng tạo trong quá trình sử dụng và tái sử dụng nguyên vật liệu, sản phẩm.

**1.4.2.8. *Kết thúc ca làm việc***

**\* *Yêu cầu về kiến thức:***

- Nhận biết các yêu cầu công việc phải hoàn tất khi kết thúc ca làm việc;

- Trình bày quy trình kiểm, đếm tiền quỹ trong quầy để bàn giao cho ca sau;

- Trình bày quy trình kết toán các giao dịch trên máy;

- Nhận diện những công việc chưa hoàn thành hoặc các lưu ý cần viết vào sổ giao ca để bàn giao cho ca sau;

- Trình bày quy trình bàn giao công việc cho ca sau.

**\* *Yêu cầu về kỹ năng:***

- Kiểm, đếm tiền quỹ trong quầy để bàn giao cho ca sau;

- Kết toán các giao dịch trên máy;

- Ghi chép những công việc chưa hoàn thành hoặc các lưu ý cần viết vào sổ giao ca để bàn giao cho ca sau;

- Bàn giao ca;

- Sắp xếp, thu dọn ngăn nắp, sạch sẽ khu vực trước khi rời ca.

**\* *Mức độ tự chủ và trách nhiệm:***

- Chăm chỉ, tỉ mỉ, chính xác trong việc kiểm, đếm tiền, ghi chép và bàn giao ca;

- Ngăn nắp, sạch sẽ khu vực làm việc trước khi rời ca;

- Đảm bảo trách nhiệm khi bàn giao các nội dung công việc trong ca trước cho ca sau.

**1.4.2.9. *Thực hiện các quy trình về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp***

**\* *Yêu cầu về kiến thức:***

- Giải thích tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc;

- Nhận biết nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn;
- Trình bày các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn lao động;
- Trình bày vấn đề phát triển văn hóa “đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của cá nhân;
- Xác định vai trò của vệ sinh cá nhân, phòng và tránh sự lây lan dịch bệnh;
- Giải thích tầm quan trọng của khám sức khỏe định kỳ tại nơi làm việc.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Áp dụng các chính sách về về sức khỏe và an toàn lao động;
- Thực hiện nội quy, quy định về sức khỏe và an toàn trong lao động của đơn vị cũng như chính sách pháp luật;
- Sử dụng các thiết bị về an toàn lao động;
- Giữ gìn vệ sinh cá nhân, phòng và tránh sự lây lan dịch bệnh;
- Khám sức khỏe định kỳ.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Rèn luyện ý thức đảm bảo sức khỏe và an toàn nghề nghiệp trong công việc;
- Tuân thủ nội quy, quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp.

**1.4.3. Các năng lực chuyên môn**

**1.4.3.1. Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Giải thích các thuật ngữ về tình trạng buồng, các loại buồng và các thuật ngữ chuyên ngành trong hoạt động của cơ sở lưu trú;
- Liệt kê các loại phiếu, mẫu biểu, văn bản và báo cáo cần sử dụng trong quá trình phục vụ khách đăng ký cho khách nhận buồng tại cơ sở lưu trú;
- Trình bày quy trình đăng ký và thủ tục nhận buồng cho khách lẻ, khách đoàn đã đặt buồng trước, khách chưa đặt buồng trước, khách quan trọng (VIP);
- Giải thích các quy định về việc đảm bảo thanh toán khi khách đến đăng ký và nhận buồng tại cơ sở lưu trú du lịch;

- Xác định các phương thức thanh toán như: tiền mặt, ngoại tệ, thẻ tín dụng, và các tiêu chí quyết định từng phương thức thanh toán và cách thanh toán;
- Nhận biết các loại thẻ tín dụng của ngân hàng được chấp nhận thanh toán và cách thanh toán tại cơ sở lưu trú;
- Nhận diện các loại ngoại tệ được chấp nhận thu, đổi và thanh toán tại cơ sở lưu trú
- Giải thích quy định về sử dụng và bảo quản chìa khóa, hệ thống khóa đảm bảo an ninh, an toàn cho khách tại cơ sở lưu trú;
- Giới thiệu được thông tin dịch vụ của khách sạn cung cấp cho khách;
- Nhận biết các đặc điểm tâm lý cơ bản và yêu cầu của các khách khác nhau trong quá trình làm thủ tục đăng ký khách sạn khi thực hiện phân buồng cho khách.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Sử dụng chính xác các thuật ngữ (về tình trạng buồng, các loại buồng và các thuật ngữ chuyên ngành trong hoạt động của cơ sở lưu trú);
- Làm thủ tục đăng ký và nhận buồng đối với từng đối tượng khách khác nhau;
- Thực hiện thanh toán cho khách theo từng phương thức phù hợp với quy định của cơ sở lưu trú du lịch;
- Giao chìa khóa buồng và hướng dẫn sử dụng chìa khóa buồng cho khách;
- Cung cấp các thông tin về dịch vụ của khách sạn cho khách;
- Phối hợp với các bộ phận trong cơ sở lưu trú để phục vụ khách;
- Hoàn thiện hồ sơ lưu trú và các văn bản liên quan của các đối tượng khách khác nhau phù hợp hệ thống quản lý mà khách sạn đang sử dụng.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Nét mặt luôn vui vẻ, tươi cười, thân thiện, lịch sự khi đón tiếp và đăng ký khách sạn cho khách;
- Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, làm việc tỉ mỉ, cẩn trọng, chính xác, khoa học khi sắp xếp công cụ, dụng cụ trong suốt quá trình làm việc;
- Chủ động, tích cực, nhiệt tình, trách nhiệm trong thực hiện công việc;
- Linh hoạt, khéo léo xử lý mọi tình huống để làm hài lòng khách.

**1.4.3.2. Cung cấp dịch vụ khách hàng**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Giới thiệu về thông tin các dịch vụ của khách sạn, dịch vụ tại địa phương cho khách lưu trú;

- Trình bày quy trình mở kết sắt, sử dụng và đóng kết sắt an toàn; đối ngoại tệ cho khách lưu trú; đặt bàn ăn trong nhà hàng; đặt phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc, hỗ trợ thông tin và đặt phương tiện vận chuyển, đặt vé máy bay cho khách; đáp ứng yêu cầu báo thức; nhận tài sản ký gửi của khách; cung cấp thông tin và đặt các dịch vụ vui chơi giải trí và mua sắm cho khách lưu trú;

- Giải thích các chính sách của cơ sở lưu trú du lịch liên quan tới các vấn đề về an ninh, quyền riêng tư và tính bảo mật;

- Trình bày được quy trình xử lý thay đổi buồng cho khách đang lưu trú tại cơ sở khi có yêu cầu của khách.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Cung cấp thông tin về các dịch vụ của khách sạn, dịch vụ tại địa phương cho khách;

- Mở, sử dụng và đóng kết sắt an toàn;

- Đối ngoại tệ cho khách;

- Đặt bàn ăn trong nhà hàng; đặt phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc cho khách;

- Hỗ trợ thông tin và đặt phương tiện vận chuyển, đặt vé máy bay cho khách;

- Báo thức cho khách theo yêu cầu;

- Bảo quản tài sản ký gửi của khách;

- Giao tiếp lịch sự, ân cần với khách khi cung cấp thông tin dịch vụ;

- Lập và lưu trữ các phiếu, biểu mẫu, văn bản, chứng từ liên quan dịch vụ cung cấp cho khách;

- Cập nhật thông tin mới về các dịch vụ của khách sạn và địa phương;

- Xử lý thay đổi buồng cho khách đang lưu trú tại khách sạn khi có yêu cầu.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Nét mặt luôn vui vẻ, tươi cười, thân thiện, lịch sự khi cung cấp dịch vụ;

- Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, làm việc tỉ mỉ, cẩn trọng, chính xác;

- Chủ động, tích cực, nhiệt tình, trách nhiệm trong thực hiện công việc;

- Linh hoạt, khéo léo xử lý mọi tình huống để làm hài lòng khách.

### **1.4.3.3. Cung cấp dịch vụ trả bùồng**

#### **\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Phân biệt các phương thức thanh toán khác nhau;
- Trình bày quy trình trả bùồng, hoàn tất thanh toán và tiễn khách cho từng đối tượng khách lẻ, khách đoàn, khách VIP;
- Nhận biết các chi phí phát sinh khi khách trả bùồng;
- Xác định các hình thức thanh toán và trách nhiệm thanh toán các khoản chi phí của khách;
- Tuân thủ quy định về việc viết hóa đơn tài chính;
- Giải thích tầm quan trọng của việc nhập chi phí của khách trả bùồng vào hồ sơ tài khoản;
- Trình bày quy trình trả bùồng và thanh toán nhanh.
- Nhận diện và giải quyết các trường hợp khách phàn nàn khi trả bùồng.

#### **\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Thực hiện các phương thức thanh toán khác nhau cho khách trả bùồng;
- Trả bùồng, hoàn tất thanh toán và tiễn khách cho từng đối tượng khách lẻ, khách đoàn, khách VIP đúng quy trình;
- Viết hóa đơn tài chính theo yêu cầu của khách;
- Nhập chi phí của khách trả bùồng vào hồ sơ tài khoản;
- Trả bùồng và thanh toán nhanh đúng quy trình;
- Giải quyết các trường hợp khách phàn nàn khi trả bùồng.

#### **\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Nét mặt luôn vui vẻ, tươi cười, thân thiện, ân cần khi khách trả bùồng;
- Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, làm việc tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác khi thanh toán cho khách;
- Chủ động, tích cực, nhiệt tình, trách nhiệm trong thực hiện công việc;
- Linh hoạt, khéo léo xử lý mọi tình huống để làm hài lòng khách.

### **1.4.3.4. Xử lý tình huống khẩn cấp**

#### **\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Nhận diện các trường hợp khẩn cấp về thiên tai, hỏa hoạn, đe dọa an ninh, y tế khẩn cấp;

- Trình bày các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán;

- Trình bày quy trình xử lý khi có cháy nổ tại cơ sở lưu trú du lịch;

- Trình bày quy trình xử lý khi có thiên tai, động đất, sóng thần, bão, lũ;

- Trình bày quy trình sơ cứu;

- Nhận diện các trường hợp chấn thương tại nơi làm việc và cách xử lý đối với từng trường hợp cụ thể;

- Nhận diện các dấu hiệu đe dọa về an ninh.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Giao tiếp bằng lời nói hiệu quả để thông báo, tìm kiếm sự trợ giúp trong trường hợp khẩn cấp;

- Áp dụng quy trình xử lý khi có cháy nổ tại cơ sở lưu trú du lịch;

- Áp dụng quy trình xử lý khi có thiên tai, động đất, sóng thần, bão, lũ;

- Áp dụng quy trình xử lý đe dọa về an ninh;

- Sơ cứu người bị thương, vong;

- Xử lý linh hoạt trong các tình huống khẩn cấp;

- Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về các tình huống khẩn cấp.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Chủ động, tích cực, nhiệt tình, trách nhiệm trong công việc;

- Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, làm việc tỉ mỉ, cẩn trọng, chính xác, khoa học khi sắp xếp công cụ, dụng cụ trong suốt quá trình làm việc;

- Chủ động, linh hoạt trong xử lý mọi tình huống khẩn cấp.

**1.4.3.5. Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú dịch vụ**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Trình bày chức năng của một số hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch hiện đại;

- Giải thích tầm quan trọng của các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú dịch vụ;

- Nhận diện các hiển thị chung, thông thường trên màn hình và các báo cáo của một hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch điển hình;



- Phân tích từng loại báo cáo, nội dung và mục đích của báo cáo.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Đăng nhập và đăng xuất hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch;
- Ứng dụng hệ thống quản lý hồ sơ khách hàng trong việc chăm sóc khách hàng để làm tăng sự hài lòng của khách;
- Lựa chọn và khai thác tính năng của các mô đun thuộc hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch phù hợp để phục vụ yêu cầu của khách;
- Đọc và diễn giải các thông tin tình trạng buồng, thông tin về khách và các thông tin khác do phần mềm máy tính của hệ thống hiển thị;
- Nhập dữ liệu vào phần mềm hệ thống để cập nhật;
- Truy xuất dữ liệu từ phần mềm hệ thống để lập và in các báo cáo theo yêu cầu công việc và của cơ sở.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Chủ động, tích cực, nhiệt tình, trách nhiệm trong công việc;
- Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, làm việc tỉ mỉ, cẩn trọng trong suốt quá trình làm việc.

#### **1.4.3.6. Bảo mật hệ thống công nghệ thông tin quản lý lễ tân**

**\* Yêu cầu về kiến thức:**

- Trình bày yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị;
- Giải thích mục đích của bảo mật thông tin quản lý lễ tân;
- Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng;
- Trình bày quy trình tiếp cận hệ thống thông tin;
- Nhận diện vấn đề gặp phải với hệ thống bảo mật thông tin và người cần được báo cáo.

**\* Yêu cầu về kỹ năng:**

- Sử dụng các trang thiết bị thông tin của bộ phận lễ tân;
- Bảo mật hệ thống công nghệ thông tin và xử lý tình huống mất an toàn thông tin;
- Bảo mật thông tin của khách hàng và của khách sạn;
- Giao tiếp và kiểm tra.

**\* Mức độ tự chủ và trách nhiệm:**

- Chủ động, tích cực, nhiệt tình, trách nhiệm trong công việc;
- Tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, làm việc tỉ mỉ, cẩn trọng, chính xác.