

**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 LƯU TRÚ KHÁCH SẠN**

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

Khánh Hòa, tháng năm 2017

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
NGÀNH, NGHỀ: NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: SƠ CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Chương trình đào tạo sơ cấp “nghiệp vụ lưu trú khách sạn” nhằm trang bị cho người học kiến thức, kỹ năng thực hành về quản lý các bộ phận buồng của khách sạn, nghiệp vụ cơ bản của buồng. Với các môn học/ mô đun tự chọn được phân nhóm: quản trị lưu trú, người học có thể lựa chọn con đường thăng tiến, phát triển nghề nghiệp của mình theo 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.

Hoàn thành chương trình đào tạo, người học có khả năng quản lý các khách sạn làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận lưu trú, ăn uống hoặc hội nghị hội thảo, có cơ hội thăng tiến. 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

+ Trang bị kiến thức về quy trình nghiệp vụ phục vụ buồng Quy trình làm vệ sinh phòng khách trả, khách đang ở, buồng trống khách, chỉnh trang giường buổi tối...) và mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong cơ sở lưu trú du lịch.

+ Kiến thức cơ bản về tổng quan du lịch, tâm lý khách và kỹ năng giao tiếp...

+ Ý 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

+ Có khả năng đảm nhiệm vị trí của nhân viên buồng trong cơ sở lưu trú du lịch, nhân viên phục vụ trong các căn hộ thương mại.

+ Có khả năng thực hiện quy trình nghiệp vụ phục vụ buồng, quy trình làm vệ sinh phòng khách trả, khách đang ở, buồng trống khách, chỉnh trang giường buổi tối...) thuần thục; xác định được nội dung công việc, tổ chức điều hành một ca làm việc, xử lý tình huống nghiệp vụ cơ bản trong phục vụ khách lưu trú

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Tính trung thực: ngay thẳng với cấp trên, đồng nghiệp và khách. Nêu cao tinh

thần trách nhiệm, không chạy theo lợi ích cá nhân, không chạy theo nhu cầu cá nhân của khách trái với phong tục và pháp luật.

Tính lịch sự; tế nhị: thể hiện tính hiếu khách, phong cách văn minh, bản sắc văn hóa dân tộc Việt Nam.

Tính hòa đồng, hợp tác với nhiều người, với nhiều bộ phận để thực hiện tốt mục tiêu phục vụ khách.

Tinh thần phục vụ khách: luôn coi việc làm cho khách hài lòng là niềm vui của mình. Không quá coi lợi nhuận kinh tế trong phục vụ khách.

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 phục vụ buồng phòng.

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 lưu trú 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. Mô tả vị trí việc làm:

Buồng chịu trách nhiệm vệ sinh và dọn dẹp buồng khách sạn từ 1 đến 5 sao theo đúng trình tự, tiêu chuẩn qui định, phục vụ khách với chất lượng tốt nhất. Chịu trách nhiệm phục vụ vệ sinh công cộng trong khách sạn; chịu trách nhiệm phục vụ đồ vải cung cấp cho bộ phận; khách và các bộ phận khác trong khách sạn

Phạm vi làm việc:

- Làm nhân viên phục vụ buồng tại các khách sạn từ 1– 5 sao và các resort
- Làm nhân viên phục vụ vệ sinh công cộng tại các khách sạn từ 1 – 5 sao.
- Làm nhân viên đồ vải tại các khách sạn từ 1– 5 sao và các resort

1.1. Kiến thức:

- Xác định được vị trí, vai trò của bộ phận buồng trong khách sạn khách sạn 1– 5 sao.
- Mô tả được quy trình nghiệp vụ cơ bản trong bộ phận buồng, mối quan hệ công việc giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn 1– 5 sao.
- Giải thích được những tiêu chuẩn và qui trình cung cấp dịch vụ buồng cho khách.
- Hiểu rõ tầm quan trọng của công việc chuẩn bị xe đẩy trước khi làm việc
- Mô tả xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh buồng
- Nắm được danh mục các công cụ, dụng cụ cần trang bị cho xe đẩy
- Liệt kê được các nhóm đồ cần trang bị cho xe đẩy
- Giải thích cách thức sắp xếp lên xe đẩy các đồ vải, tiện nghi và thiết bị dọn buồng
- Nắm rõ qui trình vệ sinh từng loại tình trạng buồng khách
- Hiểu được các thuật ngữ chuyên môn trong bộ phận
- Giải thích các bước vào buồng khách
- Giải thích các bước làm giường
- Mô tả các bước vệ sinh phòng tắm
- Mô tả các bước vệ sinh phòng ngủ
- 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 bất cứ tình huống nào liên quan đến sức khỏe và an toàn trong việc dọn buồng cho khách
- Liệt kê các loại bề mặt, chất liệu

- Liệt kê các phương pháp làm sạch
- Phân tích các yếu tố an toàn vệ sinh trong công việc vệ sinh buồng
- Phân biệt các loại biển báo phòng khách
- Mô tả được quy trình thực hiện đối với vật dụng mát và tìm thấy
- Xác định và liệt kê những khu vực chung cần thực hiện vệ sinh thường xuyên
- Xác định các bộ dụng cụ vệ sinh khác nhau cần phải sử dụng cho các khu vực khác nhau
- Liệt kê các bước làm vệ sinh tại một khu vực công cộng
- Mô tả cách thức vệ sinh các thùng rác và gạt tàn thuốc lá
- Giải thích các kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với đồ da, vải, kính và bọc vải và bảo dưỡng sàn
- Mô tả các kỹ thuật làm vệ sinh tại các khu vực nguy hiểm và những điểm cần lưu ý về an toàn
- Giải thích cách tính toán chính xác tỷ lệ pha loãng và sử dụng hóa chất
- Mô tả các chính sách và quy trình liên quan tới sức khỏe và an toàn lao động
- Mô tả các kỹ thuật xử lý chất thải hiệu quả
- Nắm quy trình cho từng công việc
- Liệt kê một số loại sàn cơ bản
- Liệt kê một số máy móc chuyên dụng phục vụ công việc
- Phân tích được các phương pháp làm sạch
- Nắm các bước bảo dưỡng các loại sàn
- Liệt kê được một số loại hóa chất sử dụng
- Liệt kê được một số phương pháp giặt cơ bản
- Mô tả được quy trình nhận đồ và trả đồ cho khách
- Mô tả được quy trình nhận và trả đồ cho các bộ phận khác
- Mô tả được quy trình ủi hàng vải
- Giải thích được tại sao phải phân loại hàng vải khi giặt
- Mô tả việc thực hiện công việc một cách an toàn khi giao nhận và nhập kho đồ vải
- Giải thích tại sao không nên chấp nhận đồ đã hư hỏng
- Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không khớp với đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không đáp ứng tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng
- Giải thích những việc cần làm nếu như phát hiện có bọ hoặc những loài vật gây hại khác trong đồ vải sạch
- Giải thích tại sao cần đảm bảo khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng và không có rác
- Giải thích tầm quan trọng của các điều kiện trong kho bảo quản và ảnh hưởng của chúng đối với việc lưu giữ đồ
- Duy trì việc ghi chép chính xác chi tiết đồ vải được tiếp nhận, nhập kho và cấp phát
- Giải thích tầm quan trọng của việc ngăn chặn hành động ra vào kho đồ vải trái phép

- Liệt kê các quy trình cần tuân theo để đảm bảo không có sự xâm hại của sinh vật gây hại
- Mô tả những việc cần làm nếu phát hiện sự phá hoại của các sinh vật gây hại
- Mô tả các loại vấn đề rắc rối có thể xảy ra khi nhập kho đồ vải và các cách giải quyết
- Mô tả các loại đồ vải và các loại sợi vải
- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn buồng khách sạn.
- Giải thích được các cách khách sạn cung cấp thông tin cho khách về việc tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải.
- Giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khách sạn để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa.

1.2. Kỹ năng:

- Sử dụng được các loại trang thiết bị, dụng cụ, hoá chất vệ sinh;
- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận Buồng;
- Thực hiện được các kỹ thuật, phương pháp làm vệ sinh đúng cách và an toàn đối với các loại bề mặt khác nhau trong khách sạn;
- Thực hiện tốt các vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh bộ phận Buồng;
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và tiếng Anh với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;
- Ứng dụng thành thạo phần mềm quản lý nghiệp vụ khách sạn trong công việc hàng ngày.
- Lập danh sách các loại hóa chất, các vật dụng trong phòng và vật dụng vệ sinh cá nhân dành cho khách/ vật dụng cung cấp, đồ vải và khăn tắm
- Tiếp nhận phân công công việc đầu ca.
- Nhận xe đẩy từ phòng kho của bộ phận buồng.
- Tính toán và yêu cầu những vật dụng cần thiết.
- Nhận tất cả các vật dụng cần thiết từ kho.
- Sắp xếp tất cả các vật dụng vào các ngăn trên xe đẩy hoặc giỏ đựng hóa chất hay dụng cụ vệ sinh
- Kiểm tra xe đẩy, đảm bảo đã sẵn sàng để sử dụng
- Sắp xếp, sử dụng được xe đẩy đúng cách
- Giao tiếp tiếng Việt và tiếng Anh cơ bản
- Xử lý được quy trình vật dụng mất và tìm thấy của khách
- Báo cáo các thiết bị điện bị hư
- Thực hiện các phương pháp làm sạch cơ bản
- Thực hiện được việc sử dụng hóa chất an toàn
- Vận hành được 1 số máy móc chuyên dụng phục vụ công tác vệ sinh
- Đọc được thuật ngữ chuyên môn trong bộ phận Buồng
- Trải được các kiểu giường theo tiêu chuẩn khách sạn
- Vệ sinh phòng khách theo đúng tiêu chuẩn các bước theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam
- Thực hiện chỉnh trang phòng buổi tối (Turndown service)
- Ghi báo cáo công việc theo qui định

- Vận hành một số máy móc chuyên dụng
- Thực hiện việc sử dụng hóa chất an toàn
- Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị và vật liệu
- Sử dụng thành thạo công cụ dụng cụ, hóa chất trong bộ phận
- Thao tác thực hiện công việc vệ sinh đúng qui trình
- Vệ sinh thành thạo các khu vực chung trong khách sạn
- Áp dụng được kỹ thuật vệ sinh đặc biệt
- Bảo dưỡng các loại thảm, sàn gỗ, đá hoa cương, đá cẩm thạch và các loại sàn đá khác
- Đánh bóng các kim loại, đồng, da, gỗ, Inox.
- Ghi báo cáo công việc theo qui định
- Nhận đồ vải theo đúng qui trình
- Phân loại các loại đồ vải, mức độ bẩn của từng loại vải và quần áo của khách
- Xử lý và tẩy các loại vết bẩn trên đồ vải
- Vận hành được máy móc/thiết bị nhà giặt
- Thực hiện được việc giao nhận hàng vải đúng quy trình
- Thực hiện an toàn lao động
- Lưu trữ được các loại hóa chất đúng quy định an toàn
- Đọc biểu mẫu tiếng Anh cơ bản
- Giặt, ủi, sấy đúng tiêu chuẩn
- Xếp, đóng gói đồ vải theo đúng tiêu chuẩn
- Tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch
- Giao, nhận đồ khách đúng thủ tục
- Nhập kho và cấp phát đồ vải sạch
- Cập nhật việc kiểm kê đồ vải và loại bỏ đồ vải đã cũ

1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm:

- Sức khỏe tốt, hợp với tiêu chuẩn ngành nghề, có thể làm ca đêm.
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn.
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản của bộ phận.
- Xe đẩy phải được đẩy đi nhẹ nhàng không gây ồn
- Cần thận tránh va đập làm sứt mẻ tường, cửa trên hành lang
- Không để xe đẩy chắn giữa hành lang
- Không được để đồ bẩn, ẩm ướt, rác thải trên xe đẩy qua đêm
- Thường xuyên đổ túi rác, làm sạch túi đựng đồ vải
- Tất cả các đồ dùng cần bỏ sung tuân theo tiêu chuẩn khách sạn
- Có ý thức bảo quản xe đẩy phục vụ buồng
- Rèn luyện tính thẩm mỹ, gọn gàng, ngăn nắp trong công việc
- Xử lý các tình huống về sử dụng hóa chất an toàn
- Trung thực, vui vẻ, nhanh nhẹn
- Sạch sẽ, cẩn thận và chi tiết
- Tuân thủ thực hiện qui trình vệ sinh phòng khách đúng tiêu chuẩn
- Tôn trọng đồ đạc cá nhân của khách
- Vệ sinh được phòng khách hoàn chỉnh

- Thực hiện được việc ủi áo sơ mi, quần Âu theo đúng tiêu chuẩn
- Cẩn thận, thận trọng khi tiếp nhận đồ giặt là của khách
- Nghiêm túc tuân thủ đúng quy trình bảo quản đồ giặt là của khách
- Ý thức việc bảo vệ môi trường, du lịch xanh

2 Khối lượng kiến thức tối thiểu: 300 giờ

2.3. Các bộ phận năng lực của vị trí việc làm

2.3.1. Danh mục các năng lực của vị trí việc làm

STT	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	BẬC			
		Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4
1. CÁC NĂNG LỰC CƠ BẢN					
1.1	ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.	x			
1.2	VẬN DỤNG HIỆU QUẢ CÔNG NGHỆ HIỆN ĐẠI PHỤC VỤ CHUYÊN MÔN	x			
1.3	ÁP DỤNG CÁC KIẾN THỨC VỀ CHÍNH TRỊ TRONG CÔNG VIỆC	x			
1.4	ÁP DỤNG CÁC KIẾN THỨC VỀ PHÁP LUẬT TRONG CÔNG VIỆC	x			
1.5	ÁP DỤNG CÁC KIẾN THỨC VỀ GIÁO DỤC THỂ CHẤT TRONG CÔNG VIỆC	x			
1.6	ÁP DỤNG CÁC KIẾN THỨC VỀ QUỐC PHÒNG - AN NINH TRONG CÔNG VIỆC	x			
1.7	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN	x			
1.8	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0 VÀ TRUYỀN THÔNG	x			
1.9	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC	x			
1.10	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ	x			

1.11	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN	x			
1.12	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP	x			
1.13	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH	x			
1.14	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	x			
1.15	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY	x			
2. CÁC NĂNG LỰC CHUNG					
2.1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC	x			
2.2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN	x			
2.3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC		x		
2.4	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO	x			
2.5	DUY TRÌ HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN	x			
2.6	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG	x			
2.7	ỨNG PHÓ NGƯỜI SAY RƯỢI VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN		x		
2.8	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO		x		
2.9	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY		x		
2.10	THỰC HIỆN CÁC QUI ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP		x		
3	CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN				
3.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ LÀM VIỆC THEO TỪNG CHỨC DANH CÔNG VIỆC		x		
3.2	LÀM VỆ SINH PHÒNG KHÁCH THEO		x		

	TIÊU CHUẨN KHÁCH SẠN				
3.3	THỰC HIỆN DUY TRÌ CÔNG TÁC VỆ SINH CÔNG CỘNG TOÀN KHÁCH SẠN HÀNG NGÀY VÀ THEO ĐỊNH KỲ		x		
3.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI		x		
3.5	XỬ LÝ HÀNG VẢI GIẶT LÀ CỦA KHÁCH VÀ CÁC BỘ PHẬN TRONG KHÁCH SẠN		x		
3.6	QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN		x		
3.7	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG		x		
3.8	VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN		x		
3.9	ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG		x		

2.3.2. Yêu cầu kiến thức, kỹ năng, thái độ cho từng năng lực:

1. Các năng lực cơ bản:

1.1 ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh có liên hệ thực tế đến công việc của bộ phận Buồng
- Mô tả các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong bộ phận Buồng
- Xác định tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải ở phạm vi bộ phận Buồng
- Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn.
- Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm.
- Mô tả các kênh và công cụ quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm.
- Liệt kê và mô tả các cách tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm.
- Mô tả các cách mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm.
- Giải thích cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm.

Yêu cầu kỹ năng:

- Áp dụng thực hiện các nguyên tắc 3R (giảm thiểu, tái sử dụng và tái chế)
- Cập nhật các kiến thức du lịch có trách nhiệm có liên quan đến công việc của bộ phận Buồng
- Sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường.
- 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 khi thực hiện công việc:

- Tích cực, nghiêm túc áp dụng du lịch có trách nhiệm trong hoạt động của bộ phận Buồng
- Nâng cao nhận thức về các nguyên tắc du lịch bền vững liên quan tới trách nhiệm hàng ngày: tiết kiệm điện, nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải
- Tôn trọng và bảo tồn giá trị văn hóa và xã hội.
- Nghiêm túc, cẩn thận trong áp dụng các hình thức tiết kiệm.

1.2 VẬN DỤNG HIỆU QUẢ CÔNG NGHỆ HIỆN ĐẠI PHỤC VỤ CHUYÊN MÔN

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê và giải thích các nguồn thông tin tư vấn về ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 liên quan tới ngành khách sạn, tới công việc Buồng
- Liệt kê và mô tả các lựa chọn ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 hiện có phù hợp với ngành, với công việc bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng.
- Giải thích tầm quan trọng của việc tham vấn đồng nghiệp và các bên liên quan về ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0.
- Xác định những phương pháp và kỹ thuật khác nhau để phổ biến cách tiếp cận ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0.
- Giải thích cách thức kiểm tra sự tương thích giữa ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 và công nghệ hiện có.
- Liệt kê và mô tả các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao trong công việc từ các công cụ và cách mạng công nghiệp 4.0.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp cận và sử dụng các công cụ và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 trong công việc.
- Xác định cơ hội ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 hiệu quả.

- Lựa chọn và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 phù hợp với ngành, phù hợp với đơn vị và phù hợp với công việc.
- Duy trì ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 trong công việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Nhận thức tầm quan trọng trong việc ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 liên quan tới công việc hàng ngày.
- Tích cực, chủ động trong việc ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 trong công việc.
- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định trong ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 .

1.3. ÁP DỤNG CÁC KIẾN THỨC VỀ CHÍNH TRỊ TRONG CÔNG VIỆC

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích các nguyên lý của chủ nghĩa Mác - Lê Nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam.
- Nhận thức đúng đắn vai trò lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam và mục tiêu chủ nghĩa xã hội.

Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng kiến thức đã học để rèn luyện trở thành người lao động mới có phẩm chất chính trị, có đạo đức tốt và năng lực hoàn thành nhiệm vụ, góp phần thực hiện thắng lợi sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.
- Liên hệ thực tiễn đời sống công việc của bộ phận Lễ tân

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Ý thức trách nhiệm thực hiện đường lối của Đảng, pháp luật Nhà nước và hoàn thành tốt nhiệm vụ đ- ược giao.
- Nâng cao lòng tự hào dân tộc, xây dựng lối sống lành mạnh, yêu lao động, phát huy truyền thống văn hóa của dân tộc Việt Nam.
- Ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng với yêu cầu công việc.

1.4 ÁP DỤNG CÁC KIẾN THỨC VỀ PHÁP LUẬT TRONG CÔNG VIỆC

Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày một cách có hệ thống kiến thức cơ bản về Nhà nước và Pháp luật Việt Nam
- Biết những kiến thức pháp luật chuyên ngành liên quan trực tiếp đến quyền lợi và nghĩa vụ của người lao động, đến công việc đang thực hiện và các bên có liên quan.

Yêu cầu kỹ năng:

- Ứng xử theo pháp luật trong cuộc sống, học tập, lao động.
- Vận dụng các kiến thức trên vào tình huống pháp luật cụ thể.
- Cập nhật thường xuyên những kiến thức pháp luật chuyên ngành.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Thể hiện ý thức công dân, tôn trọng pháp luật, rèn luyện tác phong sống, làm việc theo hiến pháp và pháp luật.
- Nghiêm túc thực hiện quy định khi tham gia vào quan hệ pháp luật Lao động.
- Biết tự tìm hiểu và cập nhật kiến thức pháp luật.

1.5. ÁP DỤNG CÁC KIẾN THỨC VỀ GIÁO DỤC THỂ CHẤT TRONG CÔNG VIỆC**Yêu cầu kiến thức:**

- Hiểu vị trí, ý nghĩa, tác dụng của Giáo dục thể chất đối với sức khỏe con người nói chung, đối với người học nghề và người lao động nói riêng.
- Trình bày các yêu cầu đối với sức khỏe đối với người lao động trong lĩnh vực kinh doanh lưu trú.

Yêu cầu kỹ năng:

- 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.
- Tham gia các hoạt động thể dục thể thao tại môi trường học tập, làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Chủ động vận động, tập luyện thể dục thể thao phù hợp với điều kiện và thể trạng sức khỏe cá nhân,
- Nhận thức tầm quan trọng trong rèn luyện sức khỏe thường xuyên.
- Duy trì thường xuyên việc rèn luyện thể chất.

1.6. ÁP DỤNG CÁC KIẾN THỨC VỀ QUỐC PHÒNG - AN NINH TRONG CÔNG VIỆC**Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày quan điểm quốc phòng toàn dân, sẵn sàng tham gia bảo vệ độc lập chủ quyền quốc gia.
- Liệt kê được các hình thức, biện pháp thực hiện quốc phòng toàn dân.
- Nhận thức được tầm quan trọng của việc tham gia bảo vệ độc lập chủ quyền quốc gia.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện các kỹ năng cơ bản để duy trì và phát triển thể chất và triển khai thực hiện một số nhiệm vụ về bảo vệ an ninh quốc gia.
- Ứng dụng được các hình thức, biện pháp thực hiện quốc phòng toàn dân.
- Thực hiện được một số thao tác cơ bản trong công tác giáo dục an ninh – quốc phòng

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần cảnh giác cách mạng, sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ bảo vệ Tổ quốc.
- Ý thức trách nhiệm cao độ của công dân đối với an ninh Tổ quốc và độc lập chủ quyền quốc gia.

1.7 SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: Cuộc sống hằng ngày, Hoạt động vào ngày nghỉ cuối tuần, Gia đình, Sở thích, Giao tiếp qua điện thoại, Đi du lịch, Hướng dẫn và chỉ đường, Đối thoại tại sân bay v.v.
- Nắm bắt từ vựng liên quan đến các chủ đề: Cuộc sống hằng ngày, Hoạt động vào ngày nghỉ cuối tuần, Gia đình, Sở thích, Giao tiếp qua điện thoại, Đi du lịch, Hướng dẫn và chỉ đường, Đối thoại tại sân bay v.v.
- Xác định được các điểm ngữ pháp đơn giản: Các thì thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, Giới từ chỉ về thời gian/ nơi chốn, v.v.
- Mô tả được các mẫu câu yêu cầu lịch sự và các trả lời một cách lịch sự.
- Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản.
- Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại.
- Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày.
- Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao.
- Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản.
- Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu.

Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng được những mẫu câu đơn giản liên quan đến các chủ đề: Cuộc sống hằng ngày, Hoạt động vào ngày nghỉ cuối tuần, Gia đình, Sở thích, Giao tiếp qua điện thoại, Đi du lịch, Hướng dẫn và chỉ đường, Đối thoại tại sân bay v.v.
- Sử dụng được và phát âm đúng các từ vựng liên quan đến các chủ đề: Cuộc sống

hàng ngày, Hoạt động vào ngày nghỉ cuối tuần, Gia đình, Sở thích, Giao tiếp qua điện thoại, Đi du lịch, Hướng dẫn và chỉ đường, Đối thoại tại sân bay v.v.

- Vận dụng được các điểm ngữ pháp đơn giản: Các thì thông dụng trong ngữ pháp tiếng Anh, Giới từ chỉ về thời gian/ nơi chốn, v.v. trong các cuộc hội thoại trong từng tình huống liên quan đến các chủ đề trên.
- Sử dụng được các mẫu câu yêu cầu lịch sự và các trả lời một cách lịch sự.
- Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản.
- Thể hiện được các Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại.
- Sử dụng các mẫu câu để đối thoại với khách trong các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày.
- Thể hiện được những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao bằng tiếng Anh.
- Nghe được những câu và mẫu câu đơn giản trong giao tiếp hàng ngày
- Đọc được các đoạn văn đơn giản
- Viết được các mẫu câu đơn giản/ đoạn văn đơn giản cần diễn đạt với các chủ đề nêu trên.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Lịch sự, thân thiện trong giao tiếp. Sử dụng tiếng Anh giao tiếp lịch sự trong môi trường khách sạn.
- Tuân thủ các mẫu câu đã được quy định theo từng khách sạn.
- Cẩn thận, tự tin trong giao tiếp tiếng Anh.
- Rèn luyện ý thức tự học và rèn luyện tiếng Anh tại nhà.
- Ý thức chủ động cập nhật thông tin và sử dụng ngoại ngữ khi giao tiếp

1.8 ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0 VÀ TRUYỀN THÔNG

Yêu cầu kiến thức:

- Nhận thức được tầm quan trọng của việc ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 và truyền thông vào công việc.
- Liệt kê và giải thích hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính.
- Mô tả các loại hình chính của cách mạng công nghiệp 4.0 và truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau.
- Liệt kê và mô tả các phần chính của máy tính.
- Xác định các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản.
- Liệt kê và giải thích các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an ninh hệ

thống.

- Giải thích cách tính toán công suất của máy tính.
- Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu.
- Giải thích cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/dữ liệu chính xác.
- Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính.

Yêu cầu kỹ năng:

- Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông qua bàn phím đúng cách
- Xử lý/tạo dữ liệu bằng công nghệ máy tính.
- Duy trì các thiết bị và hệ thống máy tính.
- Đọc và xác định rõ các quy trình hướng dẫn sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng
- Xác định được nguyên tắc kết nối thiết bị phần cứng và ngoại vi
- Áp dụng các nguyên tắc cơ bản về việc tạo và lưu trữ dữ liệu trên máy tính và các thiết bị lưu trữ khác
- Xử lý các lỗi cơ bản của hệ thống cách mạng công nghiệp 4.0

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cẩn thận và tuân thủ đúng quy trình khi áp dụng kiến thức về cách mạng công nghiệp 4.0 và truyền thông trong công việc.
- Rèn luyện tính tỉ mỉ, nghiêm túc, có trách nhiệm
- Ứng dụng được cách mạng công nghiệp 4.0 và truyền thông vào công việc.

1.9 SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả quy trình sử dụng và vận hành hệ thống điện thoại tại đơn vị
- Liệt kê những điều cần chuẩn bị sẵn để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại.
- Nêu rõ câu chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị.
- Giải thích tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng.
- Xác định thông tin cần thiết để chuẩn bị cho cuộc gọi.
- Mô tả cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự.
- Giải thích cách chuyển cuộc gọi.
- Giải thích cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ.
- Xác định thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Vận hành hệ thống điện thoại và thao tác kỹ thuật một cách chính xác
- Giao tiếp bằng lời một cách rõ ràng, nhất quán và diễn giải đúng nội dung thông tin của người gọi đến
- Tiếp nhận và xử lý các cuộc gọi theo đúng tiêu chuẩn và quy trình.
- Ghi lại đầy đủ các thông tin trong cuộc gọi.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Lịch sự, thân thiện khi nghe và trả lời điện thoại.
- Chăm thận trọng quá trình ghi chép và tiếp nhận thông tin.
- Thực hiện được câu chào chuẩn của đơn vị và các thao tác kỹ thuật sử dụng điện thoại
- Hình thành tác phong chuyên nghiệp, hiệu quả.

1.10 DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ**Yêu cầu kiến thức:**

- Xác định 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.
- Mô tả các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và khách sạn cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành.
- Trình bày được những kiến thức căn bản về ngành khách sạn, về lễ tân khách sạn
- Giải thích ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và khách sạn cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ.
- Cung cấp các ví dụ về du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế.
- Mô tả hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và khách sạn cũng như tác động của chúng đối với cách sạn cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc.
- Sử dụng máy tính, Internet và các phương tiện khác để tìm kiếm thông tin
- Thu thập thông tin về ngành du lịch và khách sạn để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả.
- Giao tiếp hiệu quả bao gồm cả lắng nghe tích cực và đặt câu hỏi để có thể tìm

kiểm được thông tin và trình bày tóm tắt thông tin

- Ghi chép, ghi chú, tóm tắt thông tin bằng hình thức văn bản
- Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức.
- Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động công việc thường ngày

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Nghiêm túc trong quá trình vận dụng hiệu quả kiến thức ngành nghề.
- Cẩn thận trong việc tìm kiếm, xác định và phân loại các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc.
- Rèn luyện ý thức tích cực chủ động trong việc học tập duy trì kiến thức ngành nghề.

1.11. THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp.
- Liệt kê các quy trình và quy định liên quan về sức khỏe.
- Giải thích các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu.
- Giải thích các quy trình sơ cứu.
- Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau.
- Giải thích nguyên nhân ngừng thở và khó thở.
- Mô tả kế hoạch xác định và kiểm soát mối 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.
- Liệt kê các biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất.
- Giải thích 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.
- Mô tả các kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện sơ cứu cứu người tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ về y tế.
- 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 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
- Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu, vùng xa.
- Thông báo chi tiết về sự việc.
- Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về tình huống xảy ra

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Tích cực, khẩn trương trong thực hiện sơ cứu.
- Nghiêm túc và tuân thủ đúng quy trình sơ cứu.
- Chăm thận trong quá trình thực hiện sơ cứu.

1.12. ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp
- Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán
- Giải thích các loại hỏa hoạn khác nhau và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp
- Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực Lễ tân
- Liệt kê các bước cần thực hiện khi nghe thấy báo động hỏa hoạn
- Giải thích mục tiêu của sơ cứu
- Liệt kê các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc
- Mô tả quy trình sơ cứu đối với các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp
- Mô tả chi tiết các bước cần thực hiện đối với mỗi loại chấn thương khác nhau
- Mô tả quy trình cần tuân theo khi nhận thông tin đe dọa về an ninh, đe dọa tự tử, cấp cứu ý tế...

Yêu cầu kỹ năng:

- Hỗ trợ thực hiện các quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp tại địa phương
- Ứng phó với hỏa hoạn trong khách sạn
- Ứng phó với các mối đe dọa về an ninh
- Ứng phó với các trường hợp y tế khẩn cấp
- Giao tiếp bằng lời nói hiệu quả để thông báo, tìm kiếm sự trợ giúp trong trường

hợp khẩn cấp

- Bật các thiết bị báo cháy đúng cách
- Sử dụng bình chữa cháy đúng chủng loại với đám cháy
- Sơ tán khách khỏi tòa nhà
- Xác định các dấu hiệu đe dọa về an ninh
- Xác định các dấu hiệu sự sống và tình trạng của người bị thương
- Áp dụng quy trình sơ cứu với các kỹ thuật sơ cứu cơ bản
- Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về các tình huống khẩn cấp

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Tích cực, nghiêm túc, khẩn trương trong ứng phó với các trường hợp khẩn cấp
- Cẩn thận, tuân thủ đúng qui trình trong quá trình ứng phó các tình huống khẩn cấp
- Rèn luyện thái độ cẩn trọng và có trách nhiệm cao trong việc nhận diện các tình huống khẩn cấp trong kinh doanh khách sạn

1.13. CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro.
- Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau.
- Nêu rõ trách nhiệm cá nhân của bạn trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc.
- Trình bày 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.
- Trình bày vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc.
- Liệt kê các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau.
- Nêu rõ những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân.
- Giải thích cách xác định và thông báo mối nguy hiểm.
- Liệt kê một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc.
- Giải thích cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác.
- Mô tả quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị.
- Liệt kê các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố.

Yêu cầu kỹ năng:

- Áp dụng quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro
- Xác định các sự cố liên quan đến an toàn và an ninh tại đơn vị
- Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác.
- Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác.
- Hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị.
- Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Nghiêm túc trong quá trình thực hiện các quy định về an ninh, an toàn.
- Rèn luyện tinh thần trách nhiệm cao trong việc thực hiện các quy định về an ninh, an toàn.
- Nhận thức rõ về trách nhiệm và nghĩa vụ khi cung cấp dịch vụ an toàn

1.14. LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận.
- Giải thích cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt.
- Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/ bộ phận.
- Nêu ví dụ về cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận.
- Mô tả cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra.
- Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra.
- Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn.
- Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân.
- Giải thích cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp.
- Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc.
- Giải thích cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Xây dựng mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc.
- Đóng góp vào hoạt động của nhóm hay bộ phận.
- Hỗ trợ các thành viên trong nhóm để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra
- Nhận 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 giải quyết các mâu thuẫn xảy ra theo phạm vi trách nhiệm của bản thân trên tinh thần hợp tác

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Thân thiện, có tinh thần hỗ trợ lẫn nhau trong nhóm.
- Hợp tác trong làm việc nhóm
- Rèn luyện ý thức tập thể, tác phong chuyên nghiệp

1.15. HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau.
- Mô tả những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc.
- Nêu quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị.
- Mô tả các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/ hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc
- Liệt kê hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị.
- Liệt kê hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị.
- Mô tả hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị.
- Mô tả quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị.

Yêu cầu kỹ năng:

- Chuẩn bị và xử lý tài liệu với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị trong thời gian hạn định.
- Đọc và xác định rõ nội dung các văn bản, tài liệu kinh doanh khác nhau.
- Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp.

- Truy cập, cập nhật và lưu trữ thông tin
- Bảo mật và khôi phục các tập tin
- Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Nghiêm túc, cẩn thận trong quá trình chuẩn bị, xử lý và lưu trữ các tài liệu.
- Tuân thủ các quy định về hành chính tại khách sạn.
- Tích cực trong chuẩn bị tài liệu kinh doanh
- Rèn luyện tính tỉ mỉ, chính xác trong xử lý văn bản, tài liệu

2. Các năng lực chung:

2.1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc.
- Mô tả quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân.
- Mô tả mức độ khách mong đợi sự nhã nhặn.
- Liệt kê các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu.
- Mô tả các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần thiết.

Yêu cầu kỹ năng:

- Đọc và xác định rõ quy định về thời gian làm việc, chấm công, hành vi chuyên nghiệp của đơn vị
- Kiểm tra và sắp xếp các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ, hàng hóa ... đảm bảo sẵn sàng làm việc
- Áp dụng được 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 khách hàng

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cẩn thận trong thực hiện chuẩn bị làm việc
- Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân theo đúng tiêu chuẩn của đơn vị
- Đảm bảo các thiết bị cần thiết phải sẵn sàng khi cần dùng
- Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

2.2. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN

Yêu cầu kiến thức:

- Tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn
- Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường.
- Mô tả quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản.
- Liệt kê yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các môi trường văn hóa khác nhau
- Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách.
- Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình.
- Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn.
- Giải thích quy trình chuyên tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.

Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp nhận đầy đủ các thông tin về phàn nàn.
- Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách
- Áp dụng các quy tắc cơ bản về xử lý phàn nàn của đơn vị
- Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách
- Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp
- Nhờ hỗ trợ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng.
- Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách và kết quả xử lý phàn nàn

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cẩn thận trong quá trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn.
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách.
- Chủ động, trách nhiệm trong xử lý phàn nàn
- Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị
- Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân

2.3. KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

Yêu cầu kiến thức:

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

- Liệt kê các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc.

Yêu cầu kỹ năng:

- Ghi chép thông tin đầy đủ, chính xác vào sổ bàn giao ca
- Sắp xếp, thu dọn gọn gàng nơi làm việc.
- Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo.
- Giao tiếp bằng lời hiệu quả với đồng nghiệp khi bàn giao ca
- Bàn giao đầy đủ, rõ ràng các công việc cho ca sau.
- Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị
- Đóng, tắt các thiết bị điện để đảm bảo an toàn.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Nghiêm túc, cẩn thận khi bàn giao ca.
- Đảm bảo tất cả các trang thiết bị ở trạng thái hoạt động tốt
- Đảm bảo các thiết bị sẵn sàng để cho ca sau bắt đầu công việc
- Cập nhật sổ bàn giao
- Thảo luận các công việc cần làm tiếp theo
- Họp giao ca với đồng nghiệp làm ca sau và ký vào sổ bàn giao ca
- Đóng, tắt các trang thiết bị theo quy định

2.4 CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo.
- Mô tả cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị.
- Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ.
- Giải thích cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc.
- Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu.
- Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình.

Yêu cầu kỹ năng:

- Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu đưa vào báo cáo.
- Viết hoặc sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo chi tiết theo yêu cầu.
- Thuyết trình bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cần thận khi xây dựng và xử lý các dữ liệu báo cáo.
- Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng
- Soạn thảo báo cáo

2.5. DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu.
- Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng.
- Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị.
- Trình bày qui định về đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu
- Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu.
- Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin.
- Giải thích vấn đề gặp phải với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo.

Yêu cầu 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
- 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
- Khôi phục thông tin.
- Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có.
- Ghi chép, làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cần thận trọng việc thu thập và lưu trữ thông tin.
- Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin
- Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị
- Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin
- Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định
- Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện thời
- Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí
- Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định

- Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra

2.6. PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Yêu cầu kiến thức:

- Gặp và chào đón khách nồng nhiệt.
- Giải thích cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên.
- Giải thích cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện.
- Mô tả cách thức bàn luận nhiều chủ đề.
- Giải thích cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai khứ, hiện tại và tương lai.
- Mô tả cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm khách.
- Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách.

Yêu cầu kỹ năng:

- Giao tiếp bằng lời một cách hiệu quả
- Xác định và trả lời câu hỏi của khách một cách rõ ràng
- Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu khó của khách hàng
- Quan sát, phát hiện các mối quan tâm của khách hàng
- Thiết lập các mối quan hệ với khách hàng. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Lịch sự, thân thiện khi tiếp xúc với khách hàng.
- Chào đón khách theo cách phù hợp
- Đặt câu hỏi để làm quen với khách
- Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách
- Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách
- Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách
- Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói
- Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự
- Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

2.7. ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THÂM

QUYỀN

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả cách nhận biết hành vi say rượu
- Giải thích cách có thể trợ giúp khách say rượu.
- Giải thích cách có thể trợ giúp khách say cần liên hệ với các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài đơn vị.
- Giải thích khi nào cần sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong các tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp.
- Mô tả cách thức hỗ trợ phù hợp để khách/ khách hàng say rượu rời khỏi nơi làm việc.
- Giải thích các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc.
- Liệt kê các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích có mặt của đối tượng đáng ngờ tại mục đích có mặt của đối tượng đáng ngờ.
- Giải thích cách xử lý để đưa các cá nhân không có thẩm quyền rời khỏi nơi làm việc.
- Mô tả định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu.

Yêu cầu kỹ năng:

- Quan sát, phân tích và phán đoán tình huống
- Đánh giá tình huống.
- Sử dụng câu hỏi để xác định đối tượng đáng ngờ
- Giao tiếp khéo léo và cương quyết
- Ứng phó và yêu cầu trợ giúp của đơn vị trong các trường hợp cần thiết
- Viết, soạn báo cáo sự việc

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cẩn thận trong việc ứng phó với các tình huống.
- Xử lý người say rượu đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi nơi làm việc
- Biết được yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc hoặc công việc có liên quan; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình.

2.8. ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích chức năng của hệ thống kiểm soát kho nội bộ, hệ thống quản lý dựa trên sổ sách hay hệ thống quản lý kho bằng máy tính/điện tử

- Mô tả các chính sách và hệ thống liên quan đến việc đặt hàng và nhận hàng mới của đơn vị
- Giải thích quy trình lưu kho các mặt hàng mới
- Giải thích quy trình bảo quản hàng hóa và khu vực kho
- Mô tả các loại tài liệu và quy trình hoàn thành các tài liệu

Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận hàng mới
- Lưu kho hàng mới
- Bảo quản hàng hóa và khu vực kho
- Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cẩn thận trong quá trình đặt và nhận hàng
- Rèn luyện tính tỉ mỉ, chính xác

2.9. PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích các nguyên tắc khống chế và dập tắt sự lan tràn của lửa.
- Mô tả các loại hỏa hoạn khác nhau và các thiết bị cần thiết để dập lửa.
- Liệt kê các loại thiết bị báo cháy, các thiết bị và hệ thống chữa cháy được sử dụng trong khách hệ thống chữa cháy được sử dụng trong khách sạn
- Giải thích các kỹ thuật chữa cháy áp dụng cho từng loại hỏa hoạn.
- Thảo luận các quy định liên quan tới việc kiểm tra, sử dụng các thiết bị báo cháy và chữa cháy.
- Giải thích quy trình chữa cháy được sử dụng trong đơn vị.
- Mô tả những vấn đề có thể xảy ra đối với các thiết bị báo cháy và chữa cháy cũng như những giải pháp và hành động khắc phục phù hợp.
- Liệt kê các nguồn thông tin có sẵn về phòng tránh hỏa hoạn và dập tắt hỏa hoạn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Quản lý việc phòng cháy và các quy trình kiểm soát.
- Sử dụng được một số thiết bị chữa cháy cơ bản
- Ứng dụng được một số phương pháp chữa cháy cơ bản
- Phòng tránh được các yếu tố gây cháy
- Xử lý hỏa hoạn tại nơi làm việc.

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Bình tĩnh, nhanh nhẹn.
- Cân thận trong xử lý hỏa hoạn.
- Biết được yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc hoặc công việc có liên quan; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình.

2.10. THỰC HIỆN CÁC QUI ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP**Yêu cầu kiến thức:**

- Nhận thức tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc
- Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn
- Trình bày cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- Liệt kê cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan khác
- Liệt kê các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn

Yêu cầu kỹ năng:

- Đọc hiểu các chính sách về sức khỏe và an toàn
- Áp dụng các hướng dẫn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
- Sử dụng các thiết bị làm việc theo yêu cầu an toàn nghề nghiệp
- Tham vấn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
- Báo cáo các vấn đề phát sinh liên quan đến sức khỏe và an toàn

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Đảm bảo hiểu rõ chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị
- Thực hiện và tuân thủ nghiêm túc theo chính sách qui định về an toàn
- Chịu trách nhiệm với các hành vi thiếu an toàn

3. Các năng lực chuyên môn**3.1. SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ LÀM VIỆC THEO TỪNG CHỨC DANH CÔNG VIỆC****Yêu cầu kiến thức:**

- Hiểu rõ tầm quan trọng của công việc chuẩn bị xe đẩy trước khi làm việc
- Trình bày qui trình giao nhận xe đẩy và vật dụng tại kho
- Mô tả các loại buồng, các loại giường thông thường và kích cỡ của chúng

- Mô tả xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh buồng
- Nắm được danh mục các công cụ, dụng cụ cần trang bị cho xe đẩy
- Liệt kê được danh sách các loại hóa chất, các vật dụng trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp, đồ vải và khăn tắm dành cho khách, các thiết bị và vật dụng làm vệ sinh buồng
- Giải thích cách thức sắp xếp lên xe đẩy các đồ vải, tiện nghi và thiết bị dọn buồng
- Trình bày cách thức pha chế, sử dụng các loại hóa chất tẩy rửa và dung dịch làm vệ sinh buồng

Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận và kiểm tra xe đẩy từ phòng kho của bộ phận buồng.
- Tính toán số lượng, chủng loại các vật dụng được sắp xếp trên xe đẩy để chuẩn bị cho việc dọn buồng
- Nhận tất cả các vật dụng cần thiết từ kho.
- Sắp xếp tất cả các vật dụng vào các ngăn trên xe đẩy hoặc giỏ đựng hóa chất hay dụng cụ vệ sinh
- Sắp xếp, sử dụng được xe đẩy đúng cách
- Pha chế và sử dụng được các loại hóa chất tẩy rửa và dung dịch làm vệ sinh buồng

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Xe đẩy phải được đẩy đi nhẹ nhàng không gây ồn
- Cẩn thận tránh va đập làm sứt mẻ tường, cửa trên hành lang
- Không để xe đẩy chắn giữa hành lang
- Không được để đồ bẩn, ẩm ướt, rác thải trên xe đẩy qua đêm
- Thường xuyên đổ túi rác, làm sạch túi đựng đồ vải
- Tất cả các đồ dùng cần bổ sung tuân theo tiêu chuẩn khách sạn
- Có ý thức bảo quản xe đẩy phục vụ buồng
- Rèn luyện tính thẩm mỹ, gọn gàng, ngăn nắp trong công việc

3.2. LÀM VỆ SINH PHÒNG KHÁCH THEO TIÊU CHUẨN KHÁCH SẠN

Yêu cầu kiến thức:

- Phân biệt được các loại buồng trong khách sạn
- Nắm rõ qui trình vệ sinh từng loại tình trạng buồng khách
- Hiểu được các thuật ngữ chuyên môn trong bộ phận
- Giải thích các bước vào buồng khách
- Giải thích các bước làm giường
- Mô tả các bước vệ sinh phòng tắm
- Mô tả các bước vệ sinh phòng ngủ
- 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 bất cứ tình huống nào liên quan đến sức khỏe và an toàn trong việc dọn buồng cho khách
- Liệt kê các loại bề mặt, chất liệu

- Liệt kê các phương pháp làm sạch
- Phân tích các yếu tố an toàn vệ sinh trong công việc vệ sinh buồng
- Phân biệt các loại biển báo phòng khách
- Mô tả được quy trình thực hiện đối với vật dụng mất và tìm thấy
- Liệt kê được các loại hóa chất sử dụng để làm vệ sinh bề mặt

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện việc vào phòng khách theo qui định
- Giao tiếp tiếng Việt và tiếng Anh cơ bản
- Xử lý được quy trình vật dụng mất và tìm thấy của khách
- Báo cáo các thiết bị điện bị hư
- Thực hiện các phương pháp làm sạch cơ bản
- Thực hiện được việc sử dụng hóa chất an toàn
- Vận hành được một số máy móc chuyên dụng phục vụ công tác vệ sinh
- Đọc được thuật ngữ chuyên môn trong bộ phận Buồng
- Trải được các kiểu giường theo tiêu chuẩn khách sạn
- Vệ sinh phòng khách theo đúng tiêu chuẩn các bước theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam
- Thực hiện chỉnh trang phòng buổi tối (Turndown service)
- Kiểm tra tổng thể buồng theo quy định
- Ghi báo cáo công việc theo qui định

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Giao tiếp tiếng anh căn bản
- Được đào tạo cơ bản về nghiệp vụ
- Phân biệt các loại hóa chất, biết vận dụng dụng cụ và máy móc làm vệ sinh.
- Sức khỏe tốt, hợp với tiêu chuẩn ngành nghề, có thể làm ca đêm.
- Xử lý các tình huống về sử dụng hóa chất an toàn
- Trung thực, vui vẻ, nhanh nhẹn
- Sạch sẽ, cẩn thận và chi tiết
- Tuân thủ thực hiện qui trình vệ sinh phòng khách đúng tiêu chuẩn
- Tôn trọng đồ đạc cá nhân của khách
- Vệ sinh được phòng khách hoàn chỉnh

3.3. THỰC HIỆN DUY TRÌ CÔNG TÁC VỆ SINH CÔNG CỘNG TOÀN KHÁCH SẠN HÀNG NGÀY VÀ THEO ĐỊNH KỲ

Yêu cầu kiến thức:

- Xác định và liệt kê những khu vực chung cần thực hiện vệ sinh thường xuyên
- Xác định các bộ dụng cụ vệ sinh khác nhau cần phải sử dụng cho các khu vực khác nhau
- Liệt kê các bước làm vệ sinh tại một khu vực công cộng
- Mô tả cách thức vệ sinh các thùng rác và gạt tàn thuốc lá
- Giải thích các kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với đồ da, vải, kính và bọc vải và bảo dưỡng sàn
- Mô tả các kỹ thuật làm vệ sinh tại các khu vực nguy hiểm và những điểm cần

lưu ý về an toàn

- Giải thích cách tính toán chính xác tỷ lệ pha loãng và sử dụng hóa chất
- Mô tả các chính sách và quy trình liên quan tới sức khỏe và an toàn lao động
- Mô tả các kỹ thuật xử lý chất thải hiệu quả
- Nắm quy trình cho từng công việc
- Liệt kê một số loại sàn cơ bản
- Liệt kê một số hóa chất
- Liệt kê một số máy móc chuyên dụng phục vụ công việc
- Phân tích được các phương pháp làm sạch
- Nắm các bước bảo dưỡng các loại sàn

Yêu cầu kỹ năng:

- Vận hành một số máy móc chuyên dụng
- Thực hiện việc sử dụng hóa chất an toàn
- Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị và vật liệu chuyên dụng
- Sử dụng thành thạo công cụ dụng cụ, hóa chất trong bộ phận
- Thao tác thực hiện công việc vệ sinh đúng qui trình
- Vệ sinh thành thạo các khu vực chung trong khách sạn
- Áp dụng được kỹ thuật vệ sinh đặc biệt
- Bảo dưỡng các loại thảm, sàn gỗ, đá hoa cương, đá cẩm thạch và các loại sàn đá khác
- Đánh bóng các kim loại, đồng, da, gỗ, Inox.
- Ghi báo cáo công việc theo qui định

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Được đào tạo cơ bản về nghiệp vụ
- Phân biệt các loại hóa chất, biết vận dụng dụng cụ và máy móc làm vệ sinh.
- Sức khỏe tốt, hợp với tiêu chuẩn ngành nghề, có thể làm ca đêm.
- Xử lý các tình huống về sử dụng hóa chất an toàn
- Trung thực, vui vẻ, nhanh nhẹn
- Sạch sẽ, cẩn thận và chi tiết
- Tuân thủ thực hiện qui trình vệ sinh phòng khách đúng tiêu chuẩn
- Xử lý được vệ sinh các khu vực công cộng trong khách sạn

3.4. VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả các hóa chất và thiết bị vệ sinh cũng như mục đích sử dụng từng loại
- Giải thích các quy trình thực hiện vệ sinh các chất liệu cũng như các bề mặt khô và ướt
- Giải thích cách tránh nhiễm khuẩn trực tiếp và nhiễm khuẩn chéo
- Giải thích các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình thực hiện vệ sinh
- Phân tích hoạt động bảo dưỡng thường xuyên cũng như việc cất giữ các thiết bị

và vật liệu

Yêu cầu kỹ năng:

- Chuẩn bị thiết bị để làm vệ sinh các tiện nghi
- Vệ sinh các khu vực ướt và khô
- Lựa chọn thiết bị dọn vệ sinh và chất tẩy rửa phù hợp
- Lựa chọn và sử dụng đồ bảo hộ để đảm bảo an toàn
- Lập lịch dọn vệ sinh các khu vực công cộng để giảm thiểu sự bất tiện đối với khách
- Kiểm tra các thiết bị dọn vệ sinh trước khi sử dụng
- Sử dụng thiết bị dọn vệ sinh đúng cách và an toàn
- Xử lý chất thải an toàn
- Làm sạch thiết bị dọn vệ sinh sau khi sử dụng
- Bảo dưỡng, bảo quản thiết bị dọn vệ sinh sau khi sử dụng
- Thực hiện quy trình về sức khỏe và an toàn

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cẩn thận
- Chi tiết
- Lựa chọn và sử dụng đúng cách các chất tẩy rửa hoặc hóa chất đối với các khu vực nhất định, các bề mặt và thiết bị, tuân thủ hướng dẫn của nhà sản xuất
- Tránh sự tiếp xúc cá nhân không đảm bảo vệ sinh với vật dụng phòng khách hoặc tránh các thao tác lau dọn không đảm bảo vệ sinh có thể gây ra bệnh truyền nhiễm
- Xử lý an toàn tất cả các chất thải và các chất độc hại
- Cất giữ thiết bị tại khu vực quy định trong tình trạng sẵn sàng cho lần sử dụng tiếp theo
- Cất giữ hóa chất theo quy định về sức khỏe và an toàn

3.5. XỬ LÝ HÀNG VẢI GIẶT LÀ CỦA KHÁCH VÀ CÁC BỘ PHẬN TRONG KHÁCH SẠN

Yêu cầu kiến thức:

- Liệt kê được một số loại hóa chất sử dụng
- Liệt kê được một số phương pháp giặt cơ bản
- Mô tả được quy trình nhận đồ và trả đồ cho khách
- Mô tả được quy trình nhận và trả đồ cho các bộ phận khác
- Mô tả được quy trình ủi hàng vải
- Giải thích được tại sao phải phân loại hàng vải khi giặt

- Mô tả việc thực hiện công việc một cách an toàn khi giao nhận và nhập kho đồ vải
- Giải thích tại sao không nên chấp nhận đồ đã hư hỏng
- Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không khớp với đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không đáp ứng tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng
- Giải thích những việc cần làm nếu như phát hiện có bọ hoặc những loài vật gây hại khác trong đồ vải sạch
- Giải thích tại sao cần đảm bảo khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng và không có rác
- Giải thích tầm quan trọng của các điều kiện trong kho bảo quản và ảnh hưởng của chúng đối với việc lưu giữ đồ
- Duy trì việc ghi chép chính xác chi tiết đồ vải được tiếp nhận, nhập kho và cấp phát
- Giải thích tầm quan trọng của việc ngăn chặn hành động ra vào kho đồ vải trái phép
- Liệt kê các quy trình cần tuân theo để đảm bảo không có sự xâm hại của sinh vật gây hại
- Mô tả những việc cần làm nếu phát hiện sự phá hoại của các sinh vật gây hại
- Mô tả các loại vấn đề rắc rối có thể xảy ra khi nhập kho đồ vải và các cách giải quyết
- Mô tả các loại đồ vải và các loại sợi vải

Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận đồ vải theo đúng qui trình
- Kiểm đếm và điền vào phiếu yêu cầu giặt là khi thu nhận và khi trả đồ giặt cho khách
- Phân loại các loại đồ vải, mức độ bẩn của từng loại vải và quần áo của khách
- Xử lý và tẩy các loại vết bẩn trên đồ vải
- Vận hành được máy móc/thiết bị nhà giặt
- Thực hiện được việc giao nhận hàng vải đúng quy trình
- Thực hiện an toàn lao động
- Lưu trữ được các loại hóa chất đúng quy định an toàn
- Đọc biểu mẫu tiếng Anh cơ bản
- Giặt, ủi, sấy đúng tiêu chuẩn
- Xếp, đóng gói đồ vải theo đúng tiêu chuẩn
- Tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch
- Giao, nhận đồ khách đúng thủ tục
- Nhập kho và cấp phát đồ vải sạch
- Cập nhật việc kiểm kê đồ vải và loại bỏ đồ vải đã cũ

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Thực hiện được việc ủi áo sơ mi, quần Âu theo đúng tiêu chuẩn
- Xử lý các tình huống về sử dụng hóa chất an toàn

- Phân biệt các loại hóa chất, biết sử dụng công cụ, thiết bị giặt là
- Cẩn thận, thận trọng khi tiếp nhận đồ giặt là của khách
- Nghiêm túc tuân thủ đúng quy trình bảo quản đồ giặt là của khách
- Sạch sẽ, cẩn thận và chi tiết
- Ý thức việc bảo vệ môi trường, du lịch xanh

3.6. QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả việc thực hiện công việc một cách an toàn khi giao nhận và nhập kho đồ vải
- Giải thích tại sao không nên chấp nhận đồ đã hư hỏng
- Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không khớp với đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không đáp ứng tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng
 - Giải thích những việc cần làm nếu như phát hiện có bọ hoặc những loài vật gây hại khác trong đồ vải sạch
 - Giải thích tại sao cần đảm bảo khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng và không có rác
 - Giải thích tầm quan trọng của các điều kiện trong kho bảo quản và ảnh hưởng của chúng đối với việc lưu giữ đồ
- uy trì việc ghi chép chính xác chi tiết đồ vải được tiếp nhận, nhập kho và cấp phát
 - Giải thích tầm quan trọng của việc ngăn chặn hành động ra vào kho đồ vải trái phép
 - Liệt kê các quy trình cần tuân theo để đảm bảo không có sự xâm hại của sinh vật gây hại
 - Mô tả những việc cần làm nếu phát hiện sự phá hoại của các sinh vật gây hại
 - Mô tả các loại vấn đề rắc rối có thể xảy ra khi nhập kho đồ vải và các cách giải quyết
 - Mô tả các loại đồ vải và các loại sợi vải

Yêu cầu kỹ năng:

- Kiểm đếm đồ vải theo đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- Vận chuyển đồ vải an toàn vào nơi cất giữ
- Sắp xếp đồ vải gọn gàng và đúng vị trí trong kho
- Quản lý kho sạch sẽ, khô ráo và an toàn
- Cấp phát đồ vải theo đúng phiếu yêu cầu

- Kiểm kê và loại bỏ đồ vải cũ, hỏng
- Ghi chép và báo cáo kho
- Lưu giữ hồ sơ, chứng từ

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cẩn thận, thận trọng khi tiếp nhận đồ giặt là của khách
- Nghiêm túc tuân thủ đúng quy trình bảo quản đồ giặt là của khách
- Kiểm tra đồ vải có đáp ứng những tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng hay không và báo cáo bất kỳ sự sai khác nào với nhân viên có trách nhiệm
- Đảm bảo các khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng, vệ sinh và an toàn
- Cập nhật hàng quý việc kiểm kê đồ vải

3.7. CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích những tiêu chuẩn và quy trình cung cấp dịch vụ buồng cho khách
- Liệt kê những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ có thể xảy ra
- Giải thích những nguyên tắc để giải quyết vấn đề
- Mô tả tất cả các vật dụng và dịch vụ do bộ phận buồng cung cấp

Yêu cầu kỹ năng:

- Tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ buồng
- Thực hiện các yêu cầu dịch vụ buồng
- Hướng dẫn, tư vấn cho khách
- Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp qua điện thoại để tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ buồng
- Ghi chép và báo cáo sự cố
- Giải quyết phàn nàn
- Liên hệ với những bộ phận khác

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Cẩn thận
- Chính xác
- Đảm bảo cung cấp dịch vụ buồng theo yêu cầu hoặc chuyển những vật dụng theo yêu cầu tới buồng khách

3.8. VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả việc thực hiện an toàn lao động trong bộ phận giặt là của khách sạn
- Xác định các bước cần tuân thủ trong trường hợp đồ giặt là chuyển đến không khớp với phiếu giặt
- Nhận dạng các vết bẩn và trình bày cách xử lý vết bẩn
- Mô tả các nhãn hiệu “cẩn thận”, nhãn hiệu về vải dệt và cách giặt là các chất liệu khác nhau
- Mô tả các nguyên tắc xử lý hóa chất và nguyên tắc an toàn
- Mô tả việc bảo trì cơ bản các thiết bị giặt là
- Mô tả những nguyên tắc kiểm soát lây nhiễm
- Mô tả các loại vải, sợi khác nhau và cách giặt từng loại
- Giải thích tại sao cần đảm bảo các hồ sơ chính xác về các đồ giặt là được giao nhận
- Liệt kê các bước cần tuân thủ để chắc chắn không có sự phá hoại của sinh vật gây hại

Yêu cầu kỹ năng:

- Phân loại đồ giặt theo phương thức giặt; mức độ cấp bách; độ bền màu; độ bền; chất vải
- Kiểm tra túi quần, áo để xem có đồ để quên trong túi không
- Dán nhãn mác, số phòng và tên khách trên đồ giặt
- Xử lý các vết bẩn trước khi giặt
- Vận hành và điều khiển máy giặt, máy sấy và cầu là hơi
- Giám sát hoạt động của máy giặt, máy sấy
- Sửa chữa và khâu vá cơ bản
- Là và đóng gói đồ giặt trước khi chuyển đi
- Kiểm tra đồ giặt lần cuối trước khi chuyển đi
- Nhập hệ thống và ghi hóa đơn

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Phối hợp
- Cẩn thận
- Tuân thủ thực hiện công việc theo hướng dẫn sử dụng máy móc và hóa chất
- Đảm bảo hiệu quả trình vận hành các loại máy móc nhà giặt
- Chịu trách nhiệm chính với sản phẩm giặt là

3.9. ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích các cách khách sạn hoặc nhà khách cung cấp thông tin cho khách về việc tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải
- Mô tả các quy trình tiết kiệm năng lượng tại bộ phận
- Mô tả các cách tiết kiệm nước của bộ phận
- Mô tả cách tiết kiệm năng lượng và nước tại bộ phận giặt là

Yêu cầu kỹ năng:

- Kỹ năng giao tiếp để khuyến khích khách tiết kiệm điện, nước và tái sử dụng khăn và đồ vải
- Kiểm tra các thiết bị điện, nước
- Tiết kiệm năng lượng trong buồng khách và khu vực chung
- Tiết kiệm nước trong buồng khách
- Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là

Mức độ tự chủ và trách nhiệm khi thực hiện công việc:

- Nghiêm túc
- Cầu thị
- Để biển báo trong các phòng của khách, khuyến nghị khách tái sử dụng khăn tắm và đồ vải để giảm việc tiêu thụ hóa chất, nước và năng lượng
- Cung cấp các đồ vệ sinh cá nhân theo yêu cầu của khách thay vì để sẵn các vật dụng dùng một lần trong mỗi buồng
- Đảm bảo tắt các loại đèn và điều hòa không cần thiết trong các buồng khách
- Đảm bảo các vòi trong phòng tắm đã được khóa chặt để tránh rò rỉ nước
- Đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian bật vòi hoa sen và các vòi nước được giữ ở mức tối thiểu
- Kiểm tra thường xuyên các vòi nước xem có rò rỉ và cần sửa chữa không
- Để đồ vào máy giặt và máy sấy theo công suất khuyến nghị cho mỗi lần giặt để tiết kiệm nước và năng lượng