

**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 AN NINH 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 AN NINH KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: SƠ CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Chương trình đào tạo sơ cấp nghề “Nghiệp vụ An ninh Khách sạn” nhằm trang bị cho người học kiến thức, kỹ năng thực hành về bảo đảm an ninh an toàn trong khách sạn.

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 thực hiện được các công việc liên quan đến công tác bảo đảm an ninh an toàn cho các khách sạn, làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận an ninh của khách sạn, 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

+ Mô tả được vị trí, vai trò của khách sạn trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động khách sạn, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường.

+ Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận an ninh trong khách sạn;

+ Mô tả được các quy trình nghiệp vụ bảo đảm an toàn an ninh;

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

3. Kỹ năng

+ Giao tiếp tốt với khách hàng bằng tiếng Việt và tiếng Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận an ninh;

+ Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị liên quan đến công tác bảo đảm an ninh khách sạn;

+ Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại vị trí công việc của bộ phận an ninh theo tiêu chuẩn của khách sạn;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

+ Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách

nhiệm cao trong công việc.

+ Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

+ Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

+ Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

+ Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

+ Xây dựng được tính tự tin trong xử lý công việc.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi hoàn thành khóa học, người học đủ khả năng đảm nhiệm một vị trí liên quan đến công tác bảo đảm an toàn an ninh trong khách sạn. Tùy theo khả năng cá nhân, kinh nghiệm thực tiễn, môi trường công tác và loại hình khách sạn, người học có khả năng đảm đương các vị trí công tác cao hơn như giám sát, quản lý bộ phận an ninh tại khách sạn nhỏ.

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 an ninh 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: An ninh khách sạn

1. Mô tả vị trí việc làm:

An ninh chịu trách nhiệm đảm bảo những vấn đề về an ninh, an toàn trong khách sạn.

Vị trí làm việc tại bộ phận an ninh và các địa điểm làm việc liên quan theo quy định của khách sạn.

Phạm vi công việc: Thực hiện các công việc của An ninh theo mô tả công việc của An ninh, nhân viên trực camera tại khách sạn từ 1 đến 5 sao bao gồm nhưng không giới hạn ở các công việc chính: kiểm soát người, tài sản, hàng hóa, phương tiện ra vào khách sạn, phòng cháy chữa cháy, tuần tra, dự báo, phòng chống, xử lý các mối nguy liên quan đến an ninh, an toàn của khách sạn

1.1. Kiến thức:

- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của bộ phận An ninh khách sạn.
- Xác định được vị trí, vai trò của bộ phận An ninh trong khách sạn.
- Mô tả được quy trình nghiệp vụ cơ bản trong bộ phận An ninh, mối quan hệ công việc giữa bộ phận an ninh với các bộ phận khác trong khách sạn.
- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn trong khách sạn.
- 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.
- Mô tả được cách sử dụng và vận hành các thiết bị dụng cụ hỗ trợ trong quá trình làm việc.
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của bộ phận An ninh trong khách sạn và giải thích công dụng của chúng.
- Trình bày được quy định của khách sạn về kiểm tra, kiểm soát người, hàng hóa ra vào khách sạn.
- Xác định được những khu vực cần tuần tra bên trong và ngoài khách sạn và mức độ thường xuyên tuần tra.
- Giải thích được quy trình theo dõi, trực và kiểm soát tại phòng camera của khách sạn.
- Mô tả được các bước thực hiện của An ninh khi có trường hợp khẩn cấp.
- Trình bày được công tác phòng cháy chữa cháy theo quy định của khách sạn.

- Trình bày được những kiến thức cơ bản trong hoạt động giao tiếp.

1.2. Kỹ năng:

- Sử dụng được các loại trang thiết bị, dụng cụ phục vụ công tác an toàn, an ninh.

- Thực hiện được quy trình về kiểm tra, kiểm soát người, hàng hóa, phương tiện ra vào khách sạn.

- Thực hiện được công việc tuần tra bên trong và bên ngoài khách sạn theo quy định.

- Sử dụng được hệ thống quản lý tại phòng camera để kiểm tra các khu vực bên trong và bên ngoài khách sạn theo quy định.

- Xử lý được các sự cố và tình huống khẩn cấp theo quy định của khách sạn.

- Thực hiện được các quy trình và quy định về phòng cháy chữa cháy tại khách sạn.

- Sử dụng được các loại trang thiết bị phòng cháy, chữa cháy trong khách sạn.

- Thực hiện tốt các nghi thức giao tiếp cơ bản và vận dụng hiệu quả trong quá trình giao tiếp với cấp trên, với đồng nghiệp và phục vụ khách du lịch.

1.3. Mức độ tự chủ, trách nhiệm:

- 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.

2 Khối lượng kiến thức tối thiểu: 300 giờ

3. Các đơn vị năng lực của vị trí việc làm

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 | CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH | x | | | |
| 1.13 | LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM | x | | | |
| 1.14 | 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 PHẢN NẢN | x | | | |
| 2.3 | KẾT THÚC CA LÀM VIỆC | x | | | |
| 2.4 | CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO | x | | | |
| 2.5 | DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN | x | | | |
| 2.6 | THỰC HIỆN CÁC QUI ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP | x | | | |
| 3. CÁC NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN | | | | | |
| 3.1 | DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|
| 3.2 | VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN | | | | |
| 3.3 | PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY | | | | |
| 3.4 | ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN | | | | |
| 3.5 | THEO DÕI CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM | | | | |
| 3.6 | ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP | | | | |
| 3.7 | LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN | | | | |

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 an ninh.
- Mô tả các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong bộ phận an ninh.
- Xác định tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải ở phạm vi bộ phận an ninh.
- 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 an ninh khách sạn.

- 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 an ninh.
- 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 an ninh khách sạn
- 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 ứng dụng 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 sử dụng ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 hiệu quả.
- Lựa chọn và sử dụng các 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 sử dụng 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 vận dụng ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 liên quan tới công việc hàng ngày.
- Tích cực, chủ động trong việc sử dụng ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 trong công việc.
- Thận trọng và nghiêm túc tuân thủ quy định trong sử dụng 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 đối với công việc của bộ phận an ninh

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 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.

- 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 qui 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.
- Cẩn thận trong 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 kiếm 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. 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

1.13. 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

1.14. 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
- Đảm bảo các vật có giá trị nằm trong két an toàn hoặc các khu vực an toàn khác
- 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:

- Cẩn 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:

- Cẩn thận trong 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. 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. DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả các chính sách và quy trình của đơn vị về an ninh, an toàn khách sạn và yêu cầu báo cáo được áp dụng.
- Giải thích các nguyên tắc quản lý an ninh, an toàn tài sản và quản lý rủi ro của đơn vị.
- Mô tả quy trình quản lý an ninh khách sạn và toàn bộ tài sản.
- Giải thích các phương pháp được sử dụng để nhận diện các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn cũng như tình huống đáng ngờ.
- Mô tả quy trình xử lý báo cháy và các trường hợp hỏa hoạn trong đơn vị.
- Mô tả quy trình xử lý các mối đe dọa an ninh.
- Mô tả quy trình xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp.
- Giải thích cách thức đảm bảo an ninh tối đa đối với khách sạn và tất cả tài sản trong tình huống khẩn cấp.

- Mô tả cách bạn báo cáo và ghi lại các cảnh báo hoặc trục trặc hệ thống.
- Mô tả các biểu mẫu và báo cáo nội bộ về các vấn đề an ninh được sử dụng tại đơn vị.
- Giải thích cách thức phối hợp với cấp quản lý trong việc đưa ra các đề xuất cải thiện an ninh.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện qui trình và nguyên tắc quản lý an ninh, an toàn tài sản và quản lý rủi ro của đơn vị.
- Phán đoán các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn cũng như tình huống đáng ngờ.
- Ứng dụng các phương pháp được sử dụng để nhận diện các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn
- Tuần tra cơ sở.
- Phản ứng trong trường hợp hỏa hoạn và các báo động khác.
- Phản ứng trong các tình huống đe dọa an ninh.
- Phản ứng trong các tình huống khẩn cấp.
- Quản lý các hệ thống an ninh.

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

- Bình tĩnh, nhanh nhẹn.
- Nghiêm túc trong công 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.

3.2. VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả các quy định pháp lý và quy chế của đơn vị về an toàn và an ninh đang được áp dụng.
- Lập danh mục các quy trình được sử dụng để kiểm tra và chuẩn bị các vật dụng và thiết bị an ninh sẵn sàng cho việc sử dụng.
- Giải thích loại vật dụng nào trong số các thiết bị an ninh nên được sử dụng vào những tình huống cụ thể tại nơi làm việc.
- Mô tả cách theo dõi các thiết bị quản lý được chỉ định và nêu cách xử lý phù hợp với các tình huống xảy ra.
- Mô tả các chức năng sửa chữa cơ bản đối với các vật dụng trong số các thiết bị an ninh được chỉ định.
- Nêu danh mục các hồ sơ an ninh theo yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý tại Việt Nam.

- Mô tả các thủ tục và quy trình sơ tán hỏa hoạn hoặc tình trạng khẩn cấp.
- Mô tả các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị.
- Giải thích các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của An ninh.
- Xác định vị trí của các hệ thống an ninh và khẩn cấp.
- Xác định các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng được các quy định pháp lý và quy chế của đơn vị về an toàn và an ninh đang được áp dụng
- Thực hiện được các quy trình được sử dụng để kiểm tra và chuẩn bị các vật dụng và thiết bị an ninh sẵn sàng cho việc sử dụng
- Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị an ninh để sử dụng.
- Lựa chọn, sử dụng và bảo trì thiết bị bảo hộ và trang phục cá nhân phù hợp.
- Vận hành các thiết bị an ninh một cách an toàn và có kiểm soát.
- Đặt các thiết bị an ninh trở về trạng thái hoạt động.
- Làm sạch, bảo trì và cất giữ các công cụ và trang thiết bị an ninh.
- Báo cáo các vật dụng, thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng.
- Khôi phục lại các hệ thống có các vật dụng và thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng.
- Hoàn thành các ghi chép và báo cáo nội bộ về vấn đề an ninh.

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

- Cẩn thận, có ý thức tốt trong vận hành các thiết bị an ninh.
- 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.

3.3. PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY

Yêu cầu kiến thức:

- Giải thích các nguyên tắc không 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.
- 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.
- Xử lý hỏa hoạn tại nơi làm việc.
- 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

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

- Bình tĩnh, nhanh nhẹn.
- Cẩn 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.

3.4. ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

Yêu cầu kiến thức:

- Mô tả hành vi của khách say rượu mà bạn có thể nhận biết.
- Giải thích cách bạn có thể trợ giúp khách say rượu.
- Giải thích cách bạn 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 bạn 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 của bạn.
- 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 của bạn.
- 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 tại.
- Giải thích cách xử lý để đưa các cá nhân không có thẩm quyền rời khỏi nơi làm việc của bạn.
- 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.

3.5. QUẢN LÝ CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM

Yêu cầu kiến thức:

- Nêu các điểm chính trong quy định và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành.
- Mô tả cách kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ.
- Giải thích các quy trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào khách sạn.
- Mô tả cách thức báo cáo bộ phận quản lý về các trường hợp khách hàng đáng ngờ.
- Liệt kê các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện các quy trình làm việc để ngăn chặn việc lạm dụng trẻ em theo luật hiện hành.
- Quản lý các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ
- Thực hiện được cách thức kiểm soát các hoạt động an toàn cho trẻ em
- Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em

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

- Bình tĩnh, nhanh nhẹn.
- 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.

3.6. 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 các khu vực cụ thể.
- 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 báo về nguy cơ đánh bom.
- Mô tả được quy trình phối hợp với các bộ phận có liên quan trong khách sạn ứng phó với các trường hợp khẩn cấp.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện quy trình phối hợp với các bộ phận có liên quan trong khách sạn ứng phó với các trường hợp khẩn cấp.
- 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 trong quá trình ứng phó các tình huống khẩn cấp.
- 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.

3.7. LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN

Yêu cầu kiến thức:

- Nhận biết các điều luật và quy định có thể áp dụng, bao gồm cả các yêu cầu về cấp phép
- Trình bày các lý do chính cần sơ tán khỏi địa bàn và các yếu tố cần được xem xét khi lập kế hoạch sơ tán.
- Nhận biết các quy trình và quá trình chủ yếu về sơ tán.
- Mô tả tình trạng khẩn cấp và các yêu cầu sơ tán đối với đơn vị.
- Mô tả các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị.
- Giải thích phạm vi trách nhiệm và quyền hạn của An ninh.
- Xác định vị trí của các hệ thống an ninh và báo động
- Rà soát lại cách bố trí mặt bằng và các cửa ra vào của địa bàn.
- Giải thích các nguyên tắc thông tin hiệu quả, bao gồm cả các kỹ thuật giao tiếp.
- Liệt kê các yêu cầu về làm báo cáo và lập hồ sơ sơ tán.
- Nhận diện các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn.

Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện quy trình trong tình huống sơ tán.
- Tham gia thực hiện diễn tập sơ tán.
- Thực hiện sơ tán.
- Giao tiếp bằng lời nói hiệu quả để thông báo, tìm kiếm sự trợ giúp trong trường hợp khẩn cấp
- 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

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

- Bình tĩnh, nhanh nhẹn.
- Cẩn thận trong xử lý tình huống sơ tán.
- 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.