

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CÔNG - NÔNG NGHIỆP

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP
NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÃ NGÀNH, NGHỀ: 5810201

Ngày ban hành:
Ngày cập nhật bổ sung: 16/4/2025

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP

*(Kèm theo Quyết định số: 1010/QĐ-CĐCNN ngày 16 tháng 4 năm 2025
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kỹ thuật Công - Nông nghiệp Quảng Bình)*

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP
NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÃ NGÀNH, NGHỀ: 5810201

1. Giới thiệu chung về ngành/ngành

Quản trị khách sạn là ngành, nghề đào tạo người học có kiến thức thực tế, kiến thức lý thuyết rộng về nghề quản trị khách sạn tương ứng với trình độ trung cấp; kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật và công nghệ thông tin; có kỹ năng nhận thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp và kỹ năng giao tiếp ứng xử cần thiết để giải quyết những công việc hoặc vấn đề phức tạp, làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm hướng dẫn tối thiểu, giám sát, đánh giá đối với nhóm thực hiện những nhiệm vụ xác định.

Người học sau khi hoàn thành chương trình đào tạo và được cấp bằng trung cấp, sẽ đảm nhận được công việc tại các vị trí việc làm đã được đào tạo. Qua thời gian làm việc tích lũy kinh nghiệm có thể đảm nhận công việc, vị trí việc làm cao hơn của nghề.

Ngoài ra người học có thể tham gia học tập liên thông lên các trình độ cao hơn hoặc tự học tập nhằm đáp ứng và phát triển nghề nghiệp.

Chương trình đào tạo cho học sinh đã tốt nghiệp THPT hoặc tương đương hoặc tốt nghiệp THCS bảo đảm đã học, thi đạt yêu cầu đủ khối lượng kiến thức văn hóa trung học phổ thông theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo

Khối lượng kiến thức đạt được: 1.815 giờ (tương đương 73 tín chỉ).

2. Yêu cầu chung của ngành/ngành

a) Yêu cầu về kiến thức

- Xác định được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn;

- **Xác định** được mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn.

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng.

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn.

- Trình bày được các kiến thức khác có liên quan đến nghề Quản trị khách sạn như: Kỹ năng giao tiếp, kiến thức về lễ tân, buồng phòng, ăn uống và các dịch vụ khác trong khách sạn;

- Xác định được một số yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự trong quá trình phục vụ khách tại khách sạn;

b) Yêu cầu về kỹ năng

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng; chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả; Quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Sử dụng được các loại trang thiết bị khách sạn;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Có kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm hiệu quả trong khách sạn.

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

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

c) Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có phẩm chất đạo đức tốt và nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp, có thái độ hợp tác với đồng nghiệp, tôn trọng pháp luật và các quy định tại nơi làm việc;

- Trung thực và có tính kỷ luật cao, sẵn sàng đảm nhiệm các công việc được giao; lao động có chất lượng và năng suất cao;

- Có kỹ năng lao động nghề nghiệp, sống lành mạnh, phù hợp với phong tục tập quán, truyền thống văn hoá dân tộc và địa phương trong từng giai đoạn lịch sử;

- Có khả năng làm việc độc lập trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm một phần đối với nhóm.

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của khách sạn;

- Triển khai kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;

- Thực hiện thao tác chính xác và đúng quy trình;

- Thực hiện vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ;

- 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 trong khách sạn.

- Rèn luyện được đạo đức nghề nghiệp, ý thức kỷ luật và tác phong chuyên nghiệp.

3. Các năng lực của ngành/ngành

TT	Mã	Tên năng lực	Khối lượng
----	----	--------------	------------

	năng lực		kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
I	Năm lực cơ bản chung		12
1	NLCB-01	Giáo dục quốc phòng an ninh	45 giờ, 2 TC
2	NLCB-02	Giáo dục chính trị	30 giờ, 2 TC
3	NLCB-03	Giáo dục thể chất	30 giờ, 1 TC
4	NLCB-04	Tiếng Anh	90 giờ, 4 TC
5	NLCB-05	Pháp luật	15 giờ, 1 TC
6	NLCB-06	Tin học	45 giờ, 2 TC
II	Năng lực cốt lõi (chuyên môn)		15
7	NLCL-01	Tổng quan du lịch	45 giờ, 3 TC
8	NLCL-02	Kỹ năng giao tiếp trong du lịch	45 giờ, 3 TC
9	NLCL-03	Văn hóa ẩm thực	45 giờ, 3 TC
10	NLCL-04	Marketing du lịch	45 giờ, 3 TC
11	NLCL-05	Quản trị nguồn nhân lực	45 giờ, 3 TC
III	Năng lực nâng cao		46
12	NLNC-01	Nghiệp vụ nhà hàng	135 giờ, 6 TC
13	NLNC-02	Nghiệp vụ buồng	135 giờ, 6 TC
14	NLNC-03	Nghiệp vụ lễ tân	135 giờ, 6 TC
15	NLNC-04	Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn	90 giờ, 4 TC
16	NLNC-05	Chế biến món ăn	75 giờ, 3 TC
17	NLNC-06	Quản trị khách sạn	90 giờ, 5 TC
18	NLNC-07	Thực hành nghiệp vụ tại cơ sở	270 giờ, 7 TC
19	NLNC-08	Thực tập tốt nghiệp	405 giờ, 9 TC
IV	Năng lực tự chọn		
	NLNC-01	Sử dụng thành thạo các công cụ số phục vụ học tập và công việc; khai thác dữ liệu, thông tin trực tuyến một cách an toàn và hiệu quả. Ứng dụng công nghệ số trong xử lý công việc kỹ thuật, giao tiếp, và quản lý hồ sơ.	75 giờ, 3 TC
	NLNC-02	Kỹ năng cơ bản về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.	45 giờ, 2 TC

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/nghề (giờ, tín chỉ)

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỪNG
NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**

1. Tên năng lực: Giáo dục quốc phòng an ninh Mã: NLCB-01
Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ, 2 TC

1.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những nội dung cơ bản về chiến lược “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;
- Trình bày được một số nội dung cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội;
- Trình bày được một số nội dung cơ bản về đội ngũ đơn vị cấp tiểu đội, trung đội; tác dụng, tính năng, cấu tạo và cách thức sử dụng của một số loại vũ khí bộ binh thông thường; kỹ thuật cấp cứu chuyên thương.

1.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được một số biểu hiện, hoạt động về “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam hiện nay;
- Nhận biết được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;
- Xác định được một số vấn đề cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội;
- Thực hiện đúng các động tác trong đội ngũ đơn vị; kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh; cấp cứu chuyên thương

1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Luôn có tinh thần cảnh giác cao trước những âm mưu thủ đoạn của các thế lực thù địch; chấp hành tốt mọi đường lối chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác quốc phòng và an ninh;
- Rèn luyện bản lĩnh chính trị, đạo đức, hình thành lối sống có kỷ luật, có ý thức tự giác và tác phong nhanh nhẹn trong các hoạt động;
- Sẵn sàng tham gia xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, các hoạt động xã hội góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc.

2. Tên năng lực: Giáo dục chính trị Mã: NLCB-02

2.1. Yêu cầu kiến thức:

Trình bày được một số nội dung khái quát về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; yêu cầu và nội dung học tập, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt.

2.2. Yêu cầu kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức chung được học về quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước vào việc học tập, rèn luyện, xây dựng đạo đức, lối sống để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt và tham gia xây dựng, bảo vệ Tổ quốc.

2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có năng lực vận dụng các nội dung đã học để rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; thực hiện tốt quan điểm, đường lối của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước.

3. Tên năng lực: Giáo dục thể chất

Mã: NLCB-03

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

3.1. Yêu cầu kiến thức:

Trình bày được tác dụng, các kỹ thuật chính và một số quy định của luật môn thể dục thể thao được học để rèn luyện sức khỏe, phát triển thể lực chung.

3.2. Yêu cầu kỹ năng:

Tự tập luyện, rèn luyện đúng các yêu cầu về kỹ thuật, quy định của môn thể dục thể thao được học.

3.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Có ý thức tự giác và hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hàng ngày để góp phần bảo đảm sức khỏe trong học tập, lao động và trong các hoạt động khác.

4. Tên năng lực: Tiếng Anh

Mã: NLCB-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 90 giờ, 4 TC

4.1. Yêu cầu kiến thức:

Nhận biết và giải thích được các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về thành phần của câu, cách sử dụng thì hiện tại và quá khứ, phân loại danh từ, đại từ và tính từ; nhận biết được các từ vựng về giới thiệu bản thân và người khác, các hoạt động hàng ngày, sở thích, địa điểm, thực phẩm và đồ uống, các sự kiện đặc biệt và kỳ nghỉ.

4.2. Yêu cầu kỹ năng:

Kỹ năng nghe: Theo dõi và hiểu được lời nói khi được diễn đạt chậm, rõ ràng, có khoảng ngừng để kịp thu nhận các thông tin về các chủ đề liên quan đến thành viên gia đình, các hoạt động giải trí trong thời gian rảnh rỗi, vị trí đồ vật trong nhà, các loại thức ăn và đồ uống phổ biến, các hoạt động trong các dịp lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

Kỹ năng nói: Đưa ra và hỏi đáp các nhận định đơn giản liên quan đến các chủ đề rất quen thuộc như tự giới thiệu bản thân, gia đình, nghề nghiệp, trình bày sở thích, đặt câu hỏi về số lượng, trình bày về những ngày lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

Kỹ năng đọc: Đọc hiểu các đoạn văn bản ngắn và đơn giản về các chủ đề thông qua các bài đọc có liên quan đến giới thiệu bạn bè, các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, nơi chốn, các món ăn và thức uống phổ biến, các ngày lễ đặc biệt và kỳ nghỉ, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

Kỹ năng viết: Viết được những cụm từ, câu ngắn về bản thân, gia đình, trường lớp, nơi làm việc, sở thích và các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, mô tả nhà ở, thức ăn và đồ uống, các lễ hội và dịp đặc biệt, các kỳ nghỉ và các sở thích.

4.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được tầm quan trọng của ngoại ngữ nói chung và Tiếng Anh nói riêng, có trách nhiệm trong việc sử dụng tiếng Anh trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

- Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng tiếng Anh vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

5. Tên năng lực: Pháp luật

Mã: NLCB-05

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

5.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và hệ thống pháp luật của Việt Nam;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; pháp luật lao động; phòng, chống tham nhũng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được cấu trúc, chức năng của các cơ quan trong bộ máy nhà nước và các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội ở Việt Nam; các thành tố của hệ thống pháp luật và các loại văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam;

- Phân biệt được khái niệm, đối tượng, phương pháp điều chỉnh và vận dụng được các kiến thức được học về pháp luật lao động; phòng, chống tham nhũng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào việc xử lý các vấn đề liên quan trong các hoạt động hàng ngày.

5.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tôn trọng, sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật; tự chủ được các hành vi của mình trong các mối quan hệ liên quan đến các nội dung đã được học, phù hợp với quy định của pháp luật và các quy tắc ứng xử chung của cộng đồng và của xã hội.

6. Tên năng lực: Tin học

Mã: NLCB-06

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

6.1. Yêu cầu kiến thức:

Trình bày được một số kiến thức về công nghệ thông tin cơ bản, sử dụng máy tính, xử lý văn bản; sử dụng bảng tính, trình chiếu, Internet.

6.2. Yêu cầu kỹ năng:

Nhận biết được các thiết bị cơ bản của máy tính, phân loại phần mềm;

Sử dụng được hệ điều hành Windows để tổ chức, quản lý thư mục, tập tin trên máy tính và sử dụng máy in;

Sử dụng được phần mềm soạn thảo để soạn thảo được văn bản đơn giản theo mẫu;

Sử dụng được phần mềm xử lý bảng tính để tạo trang tính và các hàm cơ bản để tính toán các bài toán đơn giản;

Sử dụng được phần mềm trình chiếu để xây dựng và trình chiếu các nội dung đơn giản;

Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin;

Nhận biết và áp dụng biện pháp phòng tránh các loại nguy cơ đối với an toàn dữ liệu, mối nguy hiểm tiềm năng khi sử dụng các trang mạng xã hội, an toàn và bảo mật, bảo vệ thông tin.

6.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Nhận thức được tầm quan trọng, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng một số nội dung trong chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

7. Tên năng lực: Tổng quan du lịch

Mã: NLCL-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ, 3 TC

7.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được một số khái niệm về du lịch, khách du lịch, sản phẩm du lịch.

- Liệt kê được các lĩnh vực kinh doanh du lịch và các loại hình du lịch.

- Trình bày được đặc điểm cơ sở vật chất kỹ thuật và lao động trong du lịch.

- Trình bày được nội dung cơ bản của cơ cấu tổ chức trong khách sạn

7.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân biệt được các đặc điểm của sản phẩm du lịch

- Xác định được tác động tích cực và tiêu cực của du lịch đối với các lĩnh vực khác.

- Vận dụng được các mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn vào hoạt động kinh doanh du lịch.

7.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được vai trò của nhân viên phục vụ tại các cơ sở dịch vụ du lịch

- Nhận thức đúng đắn về những tác động của du lịch đối với sự phát triển kinh tế - xã hội.

8. Tên năng lực: Kỹ năng giao tiếp trong du lịch Mã: NLCL-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ, 3 TC

8.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các yếu tố cấu thành và ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp.

- Phân biệt được đặc trưng tâm lý của khách du lịch theo vùng lãnh thổ và nghề nghiệp.

- Xác định được cách thức tiến hành các nghi thức trong giao tiếp: nghi thức chào hỏi, bắt tay, trao tặng danh thiếp.

- Xác định được các nguyên tắc trong giao tiếp và quan điểm ứng xử trong mua bán.

8.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các nghi thức trong giao tiếp: nghi thức chào hỏi, bắt tay, trao tặng danh thiếp.

- Thực hiện được một số kỹ năng giao tiếp cơ bản trong du lịch

- Phân loại được khách hàng theo các tiêu chí: giới tính, lứa tuổi, mức độ quan hệ, khả năng thanh toán, mức độ nhu cầu và xác định được cách ứng xử phù hợp.

8.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được vai trò của giao tiếp, có ý thức rèn luyện để hoàn thiện kỹ năng giao tiếp với khách hàng.

- Có ý thức rèn luyện để hình thành và phát triển các kỹ năng giao tiếp của người bán hàng.

9. Tên năng lực: Văn hoá ẩm thực Mã: NLCL-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ, 3 TC

9.1. Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được tập quán và khẩu vị ăn uống đặc trưng của các tôn giáo và một số nước khu vực châu Á, châu Âu.

- Xác định được một số yếu tố ảnh hưởng tới văn hoá ẩm thực của Việt Nam.

- Xác định được những nét văn hóa ẩm thực đặc trưng ở ba miền Bắc - Trung - Nam của Việt Nam.

9.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Phân biệt được những nét khác nhau về tập quán và khẩu vị ăn uống của các tôn giáo và một số nước trong khu vực châu Á, châu Âu.

- Phân biệt được những nét khác nhau về văn hóa ẩm thực ba miền Bắc - Trung - Nam của Việt Nam.

9.3. *Mức độ tự chủ và trách nhiệm:*

- Tôn trọng văn hóa ẩm thực Việt Nam và một số nước khu vực châu Á, châu Âu.

- Nhận thức đúng đắn về mối liên hệ giữa ẩm thực và tôn giáo.

10. Tên năng lực: Marketing du lịch

Mã: NLCL-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ, 3 TC

10.1. *Yêu cầu kiến thức:*

- Trình bày được khái niệm Marketing du lịch và một số khái niệm có liên quan

- Trình bày được vai trò của chính sách sản phẩm và chính sách xúc tiến hỗn hợp trong marketing du lịch

- Liệt kê được các yếu tố ảnh hưởng đến việc định giá và căn cứ xây dựng chính sách phân phối trong marketing du lịch

10.2. *Yêu cầu kỹ năng:*

- Xác định được các tiêu thức để phân đoạn thị trường trong marketing du lịch.

- Xác định được danh mục sản phẩm và các quyết định cơ bản trong chính sách sản phẩm

- Xác định được nội dung cơ bản của chính sách sản phẩm, chính sách giá, chính sách phân phối và chính sách xúc tiến hỗn hợp của sản phẩm du lịch.

10.3. *Mức độ tự chủ và trách nhiệm:*

- Tuân thủ các yêu cầu của chính sách Marketing trong doanh nghiệp du lịch.

- Có thái độ học tập, rèn luyện nghiêm túc, chủ động và sáng tạo trong công tác marketing du lịch.

11. Tên năng lực: Quản trị nguồn nhân lực

Mã: NLCL-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 45 giờ, 3 TC

11.1. *Yêu cầu kiến thức:*

- Trình bày được khái niệm, chức năng, vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

- Trình bày được lợi ích của bản mô tả công việc và nội dung chính của bản mô tả công việc, bản tiêu chuẩn nhân viên.

- Xác định được các nguồn tuyển chọn nhân viên và quy trình tuyển chọn nhân viên.

- Xác định được quy trình, các hình thức đào tạo nhân viên và các phương pháp đánh giá thực hiện công việc.

- Trình bày được lợi ích của công tác an toàn vệ sinh cho người lao động và các biện pháp chăm sóc sức khỏe cho người lao động.

11.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xây dựng được bản mô tả công việc và bản tiêu chuẩn nhân viên.

- Vận dụng được các phương pháp đào tạo nhân viên và đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên.

11.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức nâng cao năng lực, tay nghề đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.

- Có ý thức tôn trọng, bảo vệ quyền lợi người lao động trong doanh nghiệp.

- Chấp hành luật lao động Việt Nam.

12. Tên năng lực: Nghiệp vụ nhà hàng

Mã: NLNC-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 135 giờ, 6 TC

12.1. Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được các yêu cầu cơ bản đối với nhân viên phục vụ nhà hàng.

- Xác định được các trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của nhà hàng.

- Trình bày được các nguyên tắc, quy trình phục vụ thức ăn, đồ uống theo các kiểu phục vụ.

12.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vệ sinh được các trang thiết bị, các dụng cụ ăn uống theo đúng quy trình.

- Đặt được bàn ăn Âu, Á theo đúng tiêu chuẩn.

- Phục vụ được thức ăn, đồ uống trong nhà hàng theo đúng tiêu chuẩn.

12.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chấp hành tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam VTOS.

- Ý thức được vai trò và trách nhiệm của một nhân viên phục vụ Nhà hàng.

13. Tên năng lực: Nghiệp vụ buồng

Mã: NLNC-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 135 giờ, 6 TC

13.1. Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được vai trò, nhiệm vụ của bộ phận Buồng

- Xác định được các loại trang thiết bị làm vệ sinh trong bộ phận Buồng

- Xác định được các quy trình vệ sinh buồng khách.

- Liệt kê được các dịch vụ bổ sung cho khách trong quá trình lưu trú

13.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng được các loại trang thiết bị, dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh.

- Thực hiện được các phương pháp làm vệ sinh

- Phục vụ buồng khách theo đúng tiêu chuẩn.

- Thực hiện được việc cung cấp các dịch vụ bổ sung cho khách trong quá trình lưu trú.

13.3. *Mức độ tự chủ và trách nhiệm:*

- Ý thức được vai trò và trách nhiệm của một nhân viên phục vụ Buồng trong khách sạn.

- Thực hiện công việc một cách chủ động, an toàn và hiệu quả.

- Chấp hành tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam VTOS

14. Tên năng lực: Nghiệp vụ lễ tân

Mã: NLNC-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 135 giờ, 6 TC

14.1. Yêu cầu kiến thức:

- Xác định được một số hình thức tiếp đón khách đến khách sạn.

- Mô tả được quy trình làm thủ tục cho khách đặt buồng, đăng ký nhận buồng, trả buồng theo tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Lễ tân.

- Xác định được cách tiếp nhận và trả lời điện thoại.

- Xác định được các yêu cầu đối với từng hình thức thanh toán khác nhau.

14.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Áp dụng được việc tổ chức đón tiếp, đưa tiễn khách.

- Tiếp nhận và xử lý được các cuộc điện thoại trong và ngoài khách sạn.

- Thực hiện được quy trình làm thủ tục cho khách đặt buồng, đăng ký nhận buồng, trả buồng theo tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam – nghề Lễ tân.

- Thành thạo việc kết toán hóa đơn của khách.

14.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ đúng các quy định theo tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Lễ tân.

- Rèn luyện ý thức các phẩm chất đạo đức cần có của một nhân viên Lễ tân: Tính trung thực, ngay thẳng với cấp trên, đồng nghiệp và khách; Tính lịch sự, tế nhị và hiếu khách; Tính hợp tác, hòa đồng với nhân viên trong khách sạn.

15. Tên năng lực: Tiếng anh chuyên ngành khách sạn

Mã: NLNC-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 135 giờ, 6 TC

15.1. Yêu cầu kiến thức:

Học sinh tiếp cận vốn từ vựng và các mẫu câu tình huống Tiếng Anh khách sạn đề:

+ Đặt phòng, nhận phòng

+ Giới thiệu công việc của nhân viên hành lý và của nhân viên trực cửa

+ Giới thiệu dịch vụ khách sạn, dịch vụ phòng

+ Giải quyết phàn nàn

+ Sử dụng điện thoại

+ Trả phòng

+ Đặt và sắp xếp chỗ trong nhà hàng

+ Đặt món ăn, đồ uống

+ Thanh toán hóa đơn và chào tạm biệt

15.2. Yêu cầu kỹ năng:

Rèn luyện các kỹ năng Nghe, Nói trong các tình huống liên quan đến chuyên ngành Khách sạn.

15.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Xác định tầm quan trọng của việc học tiếng Anh trong nhà trường và hội nhập quốc tế.

- Tự tin, mạnh dạn, chủ động trong học tập Tiếng Anh chuyên ngành.

- Có tinh thần học hỏi, thể hiện sự cầu tiến.

16. Tên năng lực: Chế biến món ăn Mã: NLNC-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 120 giờ, 5 TC

16.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các phương pháp bảo quản nguyên liệu lương thực, thực phẩm.

- Phân biệt được các quy trình sơ chế nguyên liệu.

- Xác định được các kỹ thuật chế biến, trang trí và trình bày món ăn.

16.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Lựa chọn được các nguyên liệu lương thực, thực phẩm an toàn.

- Chế biến và trình bày được một số món ăn cơ bản.

16.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ các nguyên tắc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Cẩn thận, tỉ mỉ trong chế biến, trình bày và trang trí món ăn.

- Nhận thức được tầm quan trọng của việc phối hợp nguyên liệu và gia vị trong chế biến món ăn.

17. Tên năng lực: Quản trị khách sạn

Mã: NLNC-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 135 giờ, 6 TC

17.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những nội dung về quản trị nhân sự trong bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng.

- Xác định được các nội dung trong tổ chức và quản lý hoạt động tại bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng.

17.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Xác định được định mức lao động và lập được kế hoạch lao động cho bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng.

- Tính được các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả và hiệu suất hoạt động của bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng.

17.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Rèn được tính tự tin trong xử lý công việc.

- Có khả năng lập kế hoạch, thực hiện kiểm tra giám sát các vấn đề liên quan đến bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng.

18. Tên năng lực: Thực hành nghiệp vụ tại cơ sở Mã: NLNC-07

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 270 giờ, 7 TC

18.1. Yêu cầu kiến thức:

- Thu thập, học hỏi được những kiến thức thực tế tại cơ sở
- Bổ sung, hoàn thiện những kiến thức thực tế về nghề quản trị khách sạn.

18.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Áp dụng được những kiến thức đã học vào thực tế công việc
- Rèn luyện được các kỹ năng nghề nghiệp thực tế tại cơ sở.

18.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Bước đầu hòa nhập làm quen với môi trường làm việc trong tương lai.
- Biết được yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với vị trí công việc quản trị khách sạn;
- Có khả năng thực hiện các công việc lễ tân, nghiệp vụ buồng, phục vụ nhà hàng tại cơ sở và chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình.

19. Tên năng lực: Thực tập tốt nghiệp

Mã: NLNC-08

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 405 giờ, 9 TC

19.1. Yêu cầu kiến thức:

Bổ sung, hoàn thiện những kiến thức thực tế về nghề quản trị khách sạn.

19.2. Yêu cầu kỹ năng:

Rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp góp phần hình thành năng lực chuyên môn quản trị khách sạn.

19.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng độc lập thực hiện các công việc trong phạm vi công việc quản trị khách sạn được đào tạo và phạm vi trách nhiệm được quy định;
- Có ý thức kỷ luật, chấp hành tốt các quy định tại nơi làm việc;
- Có ý thức cập nhật kiến thức thường xuyên, chủ động, sáng tạo trong công việc;
- Có tác phong chuyên nghiệp trong kinh doanh du lịch, thái độ hành vi cẩn thận, nhanh nhẹn, chăm chỉ.

20. Tên năng lực: Năng lực số

Mã: NLTC 01

Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ): 75 giờ, 3 TC

20.1. yêu cầu về kiến thức

- Trình bày và giải thích được kiến thức cơ bản về internet, thiết bị số, phần mềm, nền tảng, tạo nội dung, làm việc và khai thác ứng dụng trong môi trường số;
- Hiểu biết về an ninh, an toàn và văn hóa ứng xử khi tham gia môi trường

số.

20.2. yêu cầu về Kỹ năng

- Sử dụng được máy vi tính và các thiết bị số, khai thác phần mềm ứng dụng trên các thiết bị số đáp ứng yêu cầu trong học tập và công việc an toàn trên môi trường số;

- Ứng dụng và khai thác các nền tảng trực tuyến, phần mềm soạn thảo, bảng tính, trình chiếu, tạo hình ảnh, âm thanh, video để vận dụng trong học tập, công việc sau này;

- Chia sẻ, trao đổi dữ liệu, thông tin số trong học tập và làm việc; vận dụng trong thực hiện các dịch vụ công và thương mại điện tử;

- Áp dụng biện pháp phòng tránh các loại nguy cơ đối với an toàn dữ liệu, mối nguy hiểm tiềm năng khi sử dụng các trang mạng xã hội; an toàn và bảo mật, bảo vệ thông tin;

- Thực hiện đúng các quy định về văn hóa, an toàn bảo mật thông tin; an toàn lao động và bảo vệ môi trường trong việc sử dụng máy tính, thiết bị số và ứng dụng công nghệ thông tin.

20.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được tầm quan trọng và thực hiện đúng quy định của pháp luật, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính, thiết bị số và công nghệ thông tin, truyền thông trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

- Tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu của cá nhân, tổ chức và bên thứ ba trên môi trường số;

- Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc ứng dụng năng lực số cơ bản vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

21. Tên năng lực: Bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả

Mã năng lực: NLTC 02

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

21.1. yêu cầu về kiến thức

Trình bày được khái niệm, phân loại và đánh giá được tác động đến môi trường của việc khai thác, sử dụng năng lượng và tài nguyên.

Nhận biết, phân loại được các loại chất thải, chất độc hại và giải thích tác động của chúng đến môi trường,

21.2. yêu cầu về Kỹ năng

Áp dụng nguyên tắc 3R trong việc thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải tại nơi làm việc.

Sử dụng và lưu trữ chất độc hại đảm bảo đúng quy định Sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả trong các lĩnh vực liên quan.

20.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.

Tuyên truyền về các hoạt động bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng và tài nguyên hiệu quả.