

Số: *55* /2018/TT-BLĐTBXH

Hà Nội, ngày *28* tháng *12* năm 2018

THÔNG TƯ

Ban hành Quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng các ngành, nghề thuộc lĩnh vực du lịch, khách sạn, thể thao và dịch vụ cá nhân

Căn cứ Luật Giáo dục nghề nghiệp ngày 27 tháng 11 năm 2014;

Căn cứ Nghị định số 14/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ Quyết định số 1982/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Khung trình độ quốc gia Việt Nam;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 4 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;

Theo đề nghị của Tổng Cục trưởng Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp,

Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Thông tư Quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng các ngành, nghề thuộc lĩnh vực du lịch, khách sạn, thể thao và dịch vụ cá nhân.

Điều 1. Ban hành kèm theo Thông tư này Quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng cho các ngành, nghề thuộc lĩnh vực du lịch, khách sạn, thể thao và dịch vụ cá nhân để áp dụng đối với các trường trung cấp, trường cao đẳng, trường đại học có đào tạo trình độ cao đẳng (sau đây gọi là các trường), gồm:

1. Ngành, nghề: Hướng dẫn du lịch;
2. Ngành, nghề: Điều hành tour du lịch;
3. Ngành, nghề: Quản trị du lịch MICE;
4. Ngành, nghề: Quản trị lễ hành;

5. Ngành, nghề: Quản trị lễ tân;
6. Ngành, nghề: Quản trị buồng phòng;
7. Ngành, nghề: Quản trị khách sạn;
8. Ngành, nghề: Quản trị khu Resort ;
9. Ngành, nghề: Quản trị nhà hàng;
10. Ngành, nghề: Kỹ thuật pha chế đồ uống;
11. Ngành, nghề: Kỹ thuật chế biến món ăn;
12. Ngành, nghề: Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao;
13. Ngành, nghề: Chăm sóc sắc đẹp.

Điều 2. Ủy quyền cho Tổng Cục trưởng Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp ban hành quy định chi tiết khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng cho từng vị trí việc làm theo từng ngành, nghề đào tạo quy định tại Điều 1 của Thông tư này để các trường làm căn cứ tổ chức xây dựng, thẩm định, phê duyệt chương trình, giáo trình đào tạo áp dụng cho trường mình.

Điều 3. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ~~10~~ tháng ~~02~~ năm 2019.

Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tổ chức chính trị - xã hội, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có các trường trực thuộc; các trường có đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng đối với các ngành, nghề quy định tại Điều 1 của Thông tư này và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Chính phủ;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- HĐND, UBND, Sở LĐTĐBXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Công báo, Website Chính phủ;
- Các đơn vị thuộc Bộ LĐTĐBXH, Website Bộ;
- Lưu: VT, TCGDNN (20 bản).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Lê Quân

QUY ĐỊNH

Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng cho các ngành, nghề thuộc lĩnh vực du lịch, khách sạn, thể thao và dịch vụ cá nhân

(Ban hành kèm theo Thông tư số 55/2018/TT-BLĐTBXH ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)

01.

QUY ĐỊNH

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**

NGÀNH, NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng là ngành, nghề chuyên tổ chức thực hiện và phục vụ khách theo các chương trình du lịch với các nhiệm vụ cơ bản như: Chuẩn bị, tổ chức thực hiện chương trình; thuyết minh; quản lý đoàn khách; hướng dẫn tham quan; hỗ trợ quảng cáo tiếp thị và bán chương trình du lịch; thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác; giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; chăm sóc khách hàng, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được tại: các tuyến, điểm du lịch; điểm tham quan, thắng cảnh; các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch... trong điều kiện và môi trường làm việc rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Cường độ công việc của nghề không quá nặng nhọc nhưng luôn chịu những sức ép tâm lý nhất định. Là nghề có tính dịch vụ cao. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành độc lập; chỉ có số ít công việc được tiến hành theo nhóm hoặc được một phần hỗ trợ từ doanh nghiệp chủ quản, các nhà cung ứng dịch vụ du lịch, hướng dẫn viên tại điểm.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có

ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và các nhiệm vụ của nghề hướng dẫn du lịch.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị con người, tài sản, tài chính, quản trị marketing của công ty du lịch, lữ hành;
- Trình bày được đặc điểm đặc trưng của văn hóa vùng miền, dân tộc;
- Trình bày được các tuyến, điểm du lịch cụ thể, hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm, vùng miền;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên;
- Trình bày được những đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch;
- Xác định được đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch (giá trị cảnh quan, thẩm mỹ, lịch sử, văn hóa, khoa học,...);
- Mô tả được quy trình tổ chức chương trình du lịch, kiến thức về viết bài thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của tổ chức xúc tiến, quảng cáo và bán sản phẩm, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành thực hiện chương trình du lịch;
- Trình bày được cơ cấu tổ chức bộ máy doanh nghiệp, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong một công ty du lịch;
- Thiết kế được chương trình du lịch, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, đánh giá kết quả kinh doanh và tổng kết công việc;
- Xác định được kiến thức về nhiều lĩnh vực khác nhau (địa lý, cảnh quan, lịch sử dân tộc, đất nước,...) của các quốc gia;
- Xác định được những kiến thức về kinh tế, chính trị của các quốc gia, vùng lãnh thổ.
- Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Tổ chức khảo sát và thiết kế được các chương trình du lịch cơ bản và phức tạp theo yêu cầu khách hàng;
- Tư vấn và bán chương trình du lịch một cách có hiệu quả đáp ứng yêu cầu của khách và quy định của pháp luật;

- Chuẩn bị đầy đủ các yêu cầu về nội dung, phương tiện và các trang thiết bị hỗ trợ trước khi thực hiện hướng dẫn cho khách du lịch;
- Xây dựng kế hoạch, chương trình tổ chức đón tiếp khách du lịch;
- Xây dựng kế hoạch, chương trình lưu trú và ăn uống cho khách du lịch;
- Tổ chức được các hoạt động team buiding, vui chơi giải trí và mua sắm đáp ứng yêu cầu khách du lịch;
- Thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông;
- Quản lý khách trong quá trình tham quan du lịch đảm bảo an toàn, đúng lịch trình;
- Xây dựng kế hoạch, giám sát hoạt động tiễn khách an toàn, hiệu quả;
- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;
- Thực hiện báo cáo đánh giá kết quả chương trình du lịch;
- Giao tiếp hiệu quả với khách hàng bằng tiếng Việt và các ngoại ngữ khác phù hợp với yêu cầu hướng dẫn khách du lịch;
- Điều hành tổ chức chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng hiệu quả trước, trong và sau quá trình thực hiện chương trình du lịch;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận hướng dẫn;
- Cập nhật những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;
- Nắm bắt các xu hướng phát triển mới của văn hóa, du lịch, lễ hành, khách sạn và áp dụng hiệu quả trong công việc;
- Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên 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;
- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích

ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Hướng dẫn du lịch nội địa;
- Hướng dẫn tại điểm;
- Hướng dẫn du lịch quốc tế.

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 Hướng dẫn du lịch trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Hướng dẫn du lịch trình độ trung cấp là ngành, nghề chuyên tổ chức thực hiện và phục vụ khách theo các chương trình du lịch với các nhiệm vụ cơ bản như: Chuẩn bị, tổ chức thực hiện chương trình; thuyết minh; quản lý đoàn khách; hướng dẫn tham quan; hỗ trợ quảng cáo tiếp thị và bán chương trình du lịch; thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác; giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch; chăm sóc khách hàng, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại: các tuyến, điểm du lịch; điểm tham quan, thắng cảnh; các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch... trong điều kiện và môi trường làm việc rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Cường độ công việc của nghề không quá nặng nhọc nhưng luôn chịu những sức ép tâm lí nhất định. Là nghề có tính dịch vụ cao. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành độc lập; chỉ có số ít công việc được tiến hành theo nhóm hoặc được một phần hỗ trợ từ doanh nghiệp chủ quản, các nhà cung ứng dịch vụ du lịch, hướng dẫn viên tại điểm...

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề hướng dẫn du lịch.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ)

2. Kiến thức

- Trình bày được đặc điểm đặc trưng của văn hóa vùng miền, dân tộc;
- Trình bày được các tuyến, điểm du lịch cụ thể, hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm, vùng miền;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của người hướng dẫn viên;
- Trình bày được những đặc điểm văn hóa, lịch sử, xã hội chuyên sâu, khác biệt của điểm du lịch;
- Trình bày được đặc điểm, giá trị nổi bật của điểm du lịch (giá trị cảnh quan, thẩm mỹ, lịch sử, văn hóa, khoa học...);
- Mô tả được quy trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch, kiến thức về viết bài thuyết minh, hướng dẫn đối tượng tham quan du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch; cách thức tổ chức các hoạt động hoạt náo cho khách du lịch;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của tổ chức xúc tiến, quảng cáo và bán sản phẩm, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành thực

hiện chương trình du lịch;

- Thiết kế được chương trình du lịch, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, đánh giá kết quả kinh doanh và tổng kết công việc;
- Xác định được kiến thức về nhiều lĩnh vực khác nhau (địa lý, cảnh quan, lịch sử dân tộc, đất nước...) của các quốc gia;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Xây dựng và bán được các sản phẩm du lịch như chương trình du lịch tham quan thuần túy, chương trình teambuilding, chương trình du lịch MICE, chương trình gala lunch/dinner;
- Tổ chức hoạt động tham quan, vui chơi, giải trí cho khách du lịch;
- Thuyết minh tại điểm du lịch và trên các phương tiện giao thông;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị hỗ trợ tại điểm tham quan và trên phương tiện phục vụ khách du lịch;
- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian cá nhân và nhóm làm việc một cách hiệu quả;
- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại bộ phận hướng dẫn du lịch;
- Giải quyết được các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách;
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;
- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng đối với các đơn vị đối tác du lịch và khách hàng;
- Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;
- 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;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- 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;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Hướng dẫn du lịch nội địa;
- Hướng dẫn tại điểm.

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 Hướng dẫn du lịch trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Điều hành tour du lịch trình độ cao đẳng là ngành, nghề điều hành, tổ chức, sắp xếp các dịch vụ cho tour du lịch, giải quyết tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện tour du lịch nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ đúng, đầy đủ và tốt nhất theo yêu cầu của khách hàng; bên cạnh đó, nghề điều hành tour du lịch còn có thể tiếp nhận, xử lý thông tin đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch, phối hợp với bộ phận kinh doanh, bộ phận hướng dẫn viên cùng các bộ phận khác có liên quan để điều hành và thực hiện tour du lịch; thiết lập, duy trì tốt các mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác; đảm bảo an toàn, an ninh cho khách hàng theo quy định; quản lý, giám sát nhân sự và đánh giá kết quả công việc một cách khoa học và chặt chẽ, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Công việc của ngành, nghề điều hành tour du lịch chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ, các đối tác và các bộ phận có liên quan. Tuy nhiên, cường độ làm việc của nghề cao, phải chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ, xử lý nhanh và dứt khoát các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành và thực hiện tour du lịch.

Để hành nghề, người lao động cần được đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: văn phòng làm việc hiện đại, thuận tiện, các thiết bị hỗ trợ công tác tìm kiếm thông tin, phương tiện di chuyển, phương tiện liên lạc, các phần mềm quản trị, tài liệu chuyên môn, các quy định nội bộ về cung cấp dịch vụ và quản lý,... Bên cạnh đó, người điều hành tour du lịch phải có đủ kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp vững vàng và trình độ ngoại ngữ tương ứng; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử tốt và phải có đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề điều hành tour du lịch đòi hỏi người lao động phải có năng lực điều hành, tổ chức, giám sát và quản lý các công việc có liên quan, có ý thức đầy đủ với cộng đồng và xã hội, có nhận thức đúng về đường lối xây dựng phát triển đất nước.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ)

2. Kiến thức

- Xác định được vị trí, vai trò, nhiệm vụ của nghề Điều hành tour du lịch;
- Trình bày được cơ cấu tổ chức của ngành du lịch Việt Nam;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về văn hóa, lịch sử, địa lý, kinh tế, tâm lý và giao tiếp ứng xử với khách du lịch... trong điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của doanh nghiệp lữ hành;
- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong bộ phận điều hành tour du lịch; mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp lữ hành;
- Xác định được cách thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác và khách hàng;
- Mô tả được quy trình xây dựng tour du lịch;
- Trình bày được quy trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;
- Trình bày được các bước trong quá trình điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Trình bày được quy trình đặt giữ chỗ các dịch vụ du lịch;
- Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh, quy định về vận tải đường thủy, đường bộ, đường hàng không;
- Xác định được vai trò và tầm quan trọng của việc quản lý, sử dụng và đào tạo nhân viên đáp ứng tiêu chuẩn nghề nghiệp;
- Mô tả được cách thức lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp;
- Trình bày được quy trình và nguyên tắc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Giải thích được vai trò của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến, với các nhà cung cấp dịch vụ cho tour du lịch.
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Vận dụng kiến thức về ngành du lịch Việt Nam trong việc hỗ trợ, tham mưu định hướng phát triển cho doanh nghiệp lữ hành;
- Xây dựng các tour du lịch cho các tuyến điểm trong nước và quốc tế;
- Thực hiện các thủ tục xuất nhập cảnh, quy định về vận tải đường thủy, đường bộ, đường hàng không trong quá trình điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Quản lý, sử dụng và đào tạo nhân sự để tổ chức thực hiện công việc của nhóm, của bộ phận và tiến hành huấn luyện, đào tạo nhân viên đáp ứng yêu cầu

công việc;

- Thực hiện quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của doanh nghiệp lữ hành;

- Phối hợp với các bộ phận trong điều hành và thực hiện tour du lịch;

- Áp dụng quy trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ trong công việc;

- Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp;

- Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động điều hành và thực hiện tour du lịch;

- Quản lý và sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại doanh nghiệp lữ hành;

- Giám sát và thực hiện các thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;

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

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

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên 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;

- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch;

- Điều hành và thực hiện tour du lịch;

- Giám sát điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Quản lý bộ phận điều hành tour du lịch.

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 Điều hành tour du lịch trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Điều hành tour du lịch trình độ trung cấp là ngành, nghề điều hành, tổ chức, sắp xếp các dịch vụ cho tour du lịch, giải quyết tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện tour du lịch nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ đúng, đầy đủ và tốt nhất theo yêu cầu của khách hàng; bên cạnh đó, nghề điều hành tour du lịch còn có thể tiếp nhận, xử lý thông tin đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch, phối hợp với bộ phận kinh doanh, bộ phận hướng dẫn viên cùng các bộ phận khác có liên quan để điều hành và thực hiện tour du lịch; thiết lập, duy trì tốt các mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác; đảm bảo an toàn, an ninh cho khách hàng theo quy định; quản lý, giám sát và đánh giá kết quả công việc một cách khoa học và chặt chẽ, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Công việc của ngành, nghề điều hành tour du lịch chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ, các đối tác và các bộ phận có liên quan. Tuy nhiên, cường độ làm việc của nghề cao, phải chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ, xử lý nhanh và dứt khoát các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành và thực hiện tour du lịch.

Để hành nghề, người lao động cần được đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: văn phòng làm việc hiện đại, thuận tiện, các thiết bị hỗ trợ công tác tìm kiếm thông tin, phương tiện di chuyển, phương tiện liên lạc, các phần mềm quản trị, tài liệu chuyên môn, các quy định nội bộ về cung cấp dịch vụ và quản lý,... Bên cạnh đó, người điều hành tour du lịch phải có đủ kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp vững vàng và trình độ ngoại ngữ tương ứng; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử tốt và phải có đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề điều hành tour du lịch đòi hỏi người lao động phải có năng lực điều hành, tổ chức và quản lý các công việc có liên quan, có ý thức đầy đủ với cộng đồng và xã hội, có nhận thức đúng về đường lối xây dựng phát triển đất nước.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ)

2. Kiến thức

- Xác định được vị trí, vai trò, nhiệm vụ của nghề Điều hành tour du lịch;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về văn hóa, lịch sử, địa lý, kinh tế, tâm lý và giao tiếp ứng xử với khách du lịch... trong điều hành và thực hiện tour du lịch;
- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong bộ phận điều hành tour du lịch; mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp lữ hành;
- Trình bày được nguyên tắc, quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin về yêu

cầu đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch;

- Trình bày được quy trình quản lý, cập nhật hồ sơ khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch;

- Trình bày được các bước trong quy trình xử lý tình huống phát sinh trong đặt giữ chỗ;

- Trình bày được quy trình tiếp nhận, nghiên cứu hồ sơ đoàn và xác nhận khả năng phục vụ;

- Trình bày được nguyên tắc xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan;

- Liệt kê được các bước trong quy trình xác nhận các dịch vụ du lịch trước khi thực hiện tour du lịch;

- Mô tả và trình bày được quy trình thực hiện bàn giao hồ sơ đoàn cho bộ phận hướng dẫn;

- Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện các sự kiện trong tour du lịch;

- Trình bày được các bước cần thực hiện theo dõi cập nhật và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tour du lịch.

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

3. Kỹ năng

- Áp dụng quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin về yêu cầu đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch;

- Lựa chọn và thực hiện đặt giữ chỗ dịch vụ vận chuyển;

- Lựa chọn và thực hiện đặt giữ chỗ dịch vụ lưu trú;

- Lựa chọn và thực hiện đặt giữ chỗ dịch vụ ăn uống;

- Lựa chọn và thực hiện đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch khác;

- Vận hành hệ thống thông tin và đặt giữ chỗ trực tuyến;

- Quản lý, cập nhật hồ sơ khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch;

- Xử lý tình huống phát sinh trong đặt giữ chỗ;

- Tiếp nhận, nghiên cứu hồ sơ đoàn và xác nhận khả năng phục vụ;

- Xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan;

- Xây dựng phương án đặt và thực hiện các dịch vụ du lịch;

- Sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe;

- Thực hiện điều phối, phối hợp với các bộ phận liên quan;

- Theo dõi và cập nhật thông tin;

- Xác nhận các dịch vụ du lịch trước khi thực hiện tour du lịch;

- Kiểm tra sự sẵn sàng của các dịch vụ ngày đầu tiên;

- Bàn giao hồ sơ đoàn cho bộ phận hướng dẫn;

- Tổ chức thực hiện các sự kiện trong tour du lịch;
- Theo dõi cập nhật và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tour du lịch;
- 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.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- 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;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Đặt giữ chỗ dịch vụ du lịch;
- Điều hành và thực hiện tour du lịch.

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 Điều hành tour du lịch trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị du lịch MICE trình độ cao đẳng là ngành, nghề tổ chức quản lý và thực hiện các dịch vụ hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm, du lịch khuyến thưởng của ngành du lịch - dịch vụ, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Nhiệm vụ chính của nghề bao gồm: Khảo sát và xây dựng sản phẩm du lịch MICE, xúc tiến bán sản phẩm; xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện các sản phẩm du lịch MICE, giám sát dịch vụ tổ chức hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm và du lịch khuyến thưởng nhằm đạt chất lượng dịch vụ thoả mãn nhu cầu khách hàng và hiệu quả kinh tế cao.

Các hoạt động du lịch MICE được thực hiện chủ yếu tại các khách sạn cao cấp, trung tâm hội nghị, hội chợ, triển lãm và các khu du lịchtrong điều kiện môi trường làm việc năng động; quan hệ công chúng rộng rãi; có cường độ lao động, áp lực công việc và tính chuyên nghiệp cao.

Để thực hiện nhiệm vụ của nghề người lao động phải có kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ, tin học, có ý tưởng và năng lực xây dựng phương án tổ chức thực hiện các hoạt động mang tính sự kiện của du lịch MICE. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, người lao động đặc biệt phải năng động và sáng tạo trong công việc của nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ)

2. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật Du lịch, Luật Di sản văn hóa, Luật Bảo vệ môi trường, Luật Doanh nghiệp và các luật liên quan khác...;

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, các điều kiện phát triển du lịch và các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, quản trị tài chính, quản trị

nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất;

- Mô tả được nội dung cơ bản của hoạt động giao tiếp, về tâm lý học và về đặc điểm tâm lý khách du lịch để xây dựng mối quan hệ với khách hàng và nghệ thuật đàm phán trong kinh doanh;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản lý, điều hành doanh nghiệp hoạt động du lịch MICE;

- Xác định quy trình xây dựng chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ triển lãm;

- Trình bày được quy trình tổ chức du lịch MICE để vận dụng vào công tác lập kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện, kiểm tra giám sát và tổng kết đánh giá;

- Xác định được quy trình và các phương thức tiếp thị, tổ chức bán sản phẩm phù hợp với thị trường mục tiêu;

- Xác định được vai trò và tầm quan trọng của việc đào tạo nhân viên đáp ứng tiêu chuẩn nghề nghiệp;

- Mô tả được cách thức lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp;

- Thông hiểu về quy trình tổ chức du lịch khuyến thưởng, tổ chức Hội chợ triển lãm;

- Giải thích được vai trò của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến, với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch;

- Trình bày được về quy trình, cách thức tổ chức kinh doanh du lịch MICE;

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

3. Kỹ năng

- Khảo sát thị trường; phân tích, đánh giá nhu cầu, khả năng đáp ứng dịch vụ, xác định nguồn tài chính... để xây dựng kế hoạch tổ chức sản phẩm du lịch MICE;

- Thiết kế được chương trình du lịch hội họp, khen thưởng, hội chợ, triển lãm phù hợp với yêu cầu của khách hàng;

- Thực hiện quảng cáo, tư vấn khách hàng, tổ chức bán sản phẩm dịch vụ du lịch MICE;

- Xây dựng được tiêu chí đánh giá, thực hiện quản lý và kiểm soát chất lượng dịch vụ du lịch MICE;

- Điều hành, tổ chức thực hiện chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ triển lãm đảm bảo theo kế hoạch;

- Phân tích, đánh giá và đề xuất được các giải pháp nâng cao hiệu quả của hoạt động kinh doanh du lịch MICE;

- Thực hiện chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả;

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;
- Giám sát và thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;
- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ, triển lãm hiệu quả;
- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;
- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;
- Hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp và đối tác;
- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống;- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;
- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lễ hành;
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Thiết kế chương trình du lịch MICE;
- Marketing và truyền thông du lịch MICE;
- Kinh doanh và chăm sóc khách du lịch MICE;
- Điều hành tổ chức thực hiện cung cấp dịch vụ hội họp, hội nghị, hội thảo;
- Điều hành và tổ chức chương trình du lịch khuyến thưởng;
- Điều hành và tổ chức hội chợ triển lãm;
- Điều hành thiết kế chương trình du lịch MICE;

- Điều hành tổ chức kinh doanh du lịch MICE.

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 Quản trị du lịch MICE trình độ cao đẳng 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.

A - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị du lịch MICE trình độ trung cấp là ngành, nghề tổ chức quản lý và thực hiện các dịch vụ hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm, du lịch khuyến thưởng của ngành du lịch - dịch vụ, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Nhiệm vụ chính của nghề bao gồm: Khảo sát và xây dựng kế hoạch tổ chức; xúc tiến bán sản phẩm; tổ chức thực hiện, giám sát hoạt động hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm và du lịch khuyến thưởng nhằm đạt chất lượng dịch vụ thoả mãn nhu cầu khách hàng và hiệu quả kinh tế cao.

Các hoạt động du lịch MICE được thực hiện chủ yếu tại các khách sạn cao cấp, trung tâm hội nghị, hội chợ, triển lãm và các khu du lịchtrong điều kiện môi trường làm việc năng động; quan hệ công chúng rộng rãi; có cường độ lao động, áp lực công việc và tính chuyên nghiệp cao.

Để thực hiện nhiệm vụ của nghề người lao động phải có kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ, tin học, có ý tưởng và năng lực xây dựng phương án tổ chức thực hiện các hoạt động mang tính sự kiện của du lịch MICE. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, người lao động đặc biệt phải năng động và sáng tạo trong công việc của nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật di sản văn hóa, Luật bảo vệ môi trường, Luật doanh nghiệp và các luật liên quan khác...;

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, các điều kiện phát triển du lịch và các cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch;

- Mô tả được nội dung cơ bản của hoạt động giao tiếp, về tâm lý học và về đặc điểm tâm lý khách du lịch để xây dựng mối quan hệ với khách hàng và nghệ thuật đàm phán trong kinh doanh;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản lý, điều hành doanh nghiệp hoạt động du lịch MICE;

- Xác định quy trình xây dựng chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ triển lãm;

- Trình bày được quy trình tổ chức chương trình du lịch kết hợp với họp, hội nghị hội thảo; khuyến thưởng, hội trợ triển lãm;

- Xác định được quy trình và các phương thức tiếp thị, tổ chức bán sản phẩm phù hợp với thị trường mục tiêu;

- Xác định được vai trò của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến, với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch.

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

3. Kỹ năng

- Khảo sát thị trường; tổng hợp thông tin, bước đầu đánh giá nhu cầu, khả năng đáp ứng dịch vụ, ... để xây dựng kế hoạch tổ chức sản phẩm du lịch MICE;

- Thiết kế được chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ, triển lãm cơ bản;

- Tham gia hỗ trợ hoạt động quảng cáo, trực tiếp tư vấn khách hàng, thực hiện bán sản phẩm dịch vụ du lịch MICE theo kế hoạch và phân công;

- Thu thập, xử lý và lưu trữ thông tin khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác;

- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch hội họp, hội nghị, khen thưởng, hội chợ, triển lãm hiệu quả;

- Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;

- 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;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và khách hàng;

- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác;

- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lễ hành;

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

5. Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Thiết kế chương trình du lịch MICE;

- Marketing và truyền thông du lịch MICE;

- Kinh doanh và chăm sóc khách du lịch MICE;
- Điều hành tổ chức thực hiện cung cấp dịch vụ hội họp, hội nghị, hội thảo;
- Điều hành và tổ chức chương trình du lịch khuyến thưởng.

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 Quản trị du lịch MICE trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ LỮ HÀNH

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị lữ hành trình độ cao đẳng là ngành, nghề trực tiếp thực hiện, quản lý và điều phối các hoạt động du lịch lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị lữ hành bao gồm: thiết kế chương trình du lịch; tổ chức xúc tiến và bán sản phẩm du lịch; điều hành tổ chức và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng để duy trì thị phần, thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với đối tác; đảm bảo an toàn, an ninh cho khách hàng theo quy định; quản lý, giám sát nhân sự và đánh giá kết quả công việc một cách chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả kinh doanh cao, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú, thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác trong và ngoài nước.

Để hành nghề người lao động cần được trang bị các công cụ, máy móc thiết bị như: thiết bị văn phòng, phương tiện liên lạc, tài liệu chuyên môn... Có kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử và đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề quản trị lữ hành đòi hỏi người lao động phải có năng lực chỉ đạo, điều hành, giám sát các công việc nêu trên và có trình độ ngoại ngữ thích ứng với từng cấp quản trị.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ)

2. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật di sản văn hóa, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh...;

- Trình bày được những kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch trong hoạt động kinh doanh lữ hành;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất;

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành; mối quan hệ giữa các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- Trình bày được qui trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;
- Mô tả được quy trình xây dựng chương trình du lịch;
- Xác định được quy trình và các phương thức tổ chức bán sản phẩm phù hợp với thị trường mục tiêu;
- Trình bày được các bước trong quá trình điều hành, thực hiện chương trình du lịch;
- Thông hiểu những quy định về thủ tục xuất nhập cảnh;
- Xác định được vai trò và tầm quan trọng của việc đào tạo nhân viên đáp ứng tiêu chuẩn nghề nghiệp;
- Mô tả được cách thức lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp;
- Trình bày được quy trình và nguyên tắc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động kinh doanh lữ hành;
- Giải thích được vai trò của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ với đối tác tại điểm đến, với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình du lịch;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Tổ chức khảo sát, điều hành và thiết kế được chương trình du lịch cơ bản, phức tạp;
- Xây dựng được chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của khách;
- Tổ chức quảng cáo và bán chương trình du lịch một cách hiệu quả;
- Tổ chức quản lý và điều hành thực hiện chương trình du lịch theo đúng quy trình;
- Lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ của khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;
- Tuân thủ và thực hiện theo quy trình làm việc tại văn phòng lữ hành;
- Điều hành tổ chức chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng hiệu quả;
- Giám sát và thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ;
- Cập nhật những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;
- Quản lý và sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận lữ hành;
- Giám sát và thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc sử dụng các phần mềm đặt giữ chỗ trong kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- Soạn thảo và hoàn thiện các loại hợp đồng du lịch theo yêu cầu của khách hàng;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp
- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;
- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;
- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác;
- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;
- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lữ hành;
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Thiết kế chương trình du lịch;
- Marketing và truyền thông;
- Kinh doanh và chăm sóc khách hàng;
- Điều hành tổ chức chương trình du lịch;
- Điều hành thiết kế chương trình du lịch;
- Điều hành tổ chức chương trình du lịch;
- Điều hành tổ chức kinh doanh lữ hành.

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 Quản trị lữ hành trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị lữ hành trình độ trung cấp là ngành, nghề trực tiếp thực hiện, quản lý và điều phối các hoạt động du lịch lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị lữ hành bao gồm: thiết kế chương trình du lịch; tổ chức xúc tiến và bán sản phẩm du lịch; điều hành tổ chức và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng để duy trì thị phần, thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với đối tác; đảm bảo an toàn, an ninh cho khách hàng theo quy định; quản lý, giám sát nhân sự và đánh giá kết quả công việc một cách chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả kinh doanh cao, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc chủ yếu được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, văn phòng đại lý lữ hành và các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú, thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác trong và ngoài nước.

Để hành nghề người lao động cần được trang bị các công cụ, máy móc thiết bị như: thiết bị văn phòng, phương tiện liên lạc, tài liệu chuyên môn... Có kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ; có sức khỏe, ngoại hình phù hợp; có khả năng giao tiếp ứng xử và đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, nghề quản trị lữ hành đòi hỏi người lao động phải có năng lực chỉ đạo, điều hành, giám sát các công việc nêu trên và có trình độ ngoại ngữ thích ứng với từng cấp quản trị.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật di sản văn hóa, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh...;

- Trình bày được những kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch trong hoạt động kinh doanh lữ hành;

- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành;

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành; mối quan hệ giữa các bộ phận trong công ty kinh doanh dịch vụ lữ hành;

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

- Mô tả được quy trình xây dựng chương trình du lịch;

- Trình bày được qui trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;

- Xác định được quy trình và các phương thức tổ chức bán sản phẩm phù

hợp với thị trường mục tiêu;

- Trình bày được các bước trong quá trình điều hành, thực hiện chương trình du lịch;

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

3. Kỹ năng

- Tổ chức khảo sát, điều hành và thiết kế được chương trình du lịch cơ bản;

- Xây dựng được chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu của khách;

- Tham gia tổ chức quảng cáo và bán chương trình du lịch một cách hiệu quả;

- Điều hành thực hiện chương trình du lịch theo đúng quy trình;

- Lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;

- Tuân thủ và thực hiện theo quy trình làm việc tại văn phòng lữ hành;

- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng hiệu quả;

- Cập nhật những kiến thức, thông tin mới về các tuyến, điểm du lịch;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận lữ hành;

- Thực hiện được thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với các nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc sử dụng các phần mềm đặt giữ chỗ trong kinh doanh dịch vụ lữ hành;

- Soạn thảo và hoàn thiện các loại hợp đồng du lịch theo yêu cầu của khách hàng;

- 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;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;

- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác;

- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc;

- Linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh

lữ hành;

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

5. Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Thiết kế chương trình du lịch;
- Marketing và truyền thông;
- Kinh doanh và chăm sóc khách hàng;
- Tổ chức thực hiện chương trình du lịch;

Tại các các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch như các phòng vé, đại lý du lịch, công ty du lịch, các cơ quan tổ chức liên quan hoạt động du lịch theo yêu cầu của công việc.

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 Quản trị lữ hành trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ LỄ TÂN

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị lễ tân trình độ cao đẳng là ngành, nghề trực tiếp thực hiện, quản lý, điều hành bộ phận tiền sảnh tại các cơ sở lưu trú du lịch, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại cơ sở lưu trú du lịch trong điều kiện và môi trường làm việc đa dạng, phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận tiền sảnh. Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình cân đối (không dị hình, dị tật, không nói ngọng, nói lắp, không mắc bệnh truyền nhiễm, có chiều cao), có kỹ năng giao tiếp tốt, trang phục gọn gàng, sạch sẽ; Có kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ; sử dụng tốt tiếng Anh phổ thông và tiếng Anh chuyên ngành khách sạn du lịch và một số ngoại ngữ khác; sử dụng thành thạo tin học phổ thông và tin học chuyên ngành; có đạo đức nghề nghiệp (thật thà, trung thực, cởi mở, hiếu khách...). Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Đọc hiểu đúng các quy định, văn bản pháp quy của ngành du lịch và các cơ quan quản lý liên quan đến khách và kinh doanh khách sạn; nắm vững nội quy, quy chế quản lý của khách sạn, nội quy đối với người lao động trong khách sạn, trong bộ phận lễ tân;

- Trình bày được các quy trình nghiệp vụ cơ bản: Chuẩn bị ca làm việc, nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả buồng, đáp ứng các yêu cầu khác của khách;

- Nhận diện tầm quan trọng của việc lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại bộ phận tiền sảnh;

- Giải thích được tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách và cách thức đánh giá chất lượng, đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng;

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

3. Kỹ năng

- Thực hiện quy trình nhận nhận đặt buồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình đăng ký lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình phục vụ khách lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Thực hiện quy trình thanh toán và trả buồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Giải quyết các yêu cầu khác của khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Phối hợp hiệu quả với các bộ phận khác tại cơ sở lưu trú trong quá trình phục vụ khách;
- Sử dụng, vận hành đúng, an toàn các loại trang thiết bị tại bộ phận tiền sảnh;
- Quản lý và tổ chức điều hành các công việc liên quan tại bộ phận tiền sảnh;
- Đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận, cá nhân có liên quan đến quá trình phục vụ khách và có thể đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh;
- Đánh giá được chất lượng, hiệu quả làm việc của nhân viên bộ phận Lễ tân;
- Xây dựng kế hoạch tuyển dụng, định hướng phát triển nguồn nhân lực bộ phận Lễ tân đáp ứng yêu cầu công việc;
- Lập báo cáo, soạn thảo được một số loại hợp đồng, ký kết hợp đồng với khách hàng;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong bộ phận tiền sảnh của các cơ sở lưu trú du lịch đạt kết quả;
- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Linh hoạt, chủ động trong mọi vị trí công tác của cơ sở lưu trú;
- Áp dụng thực hiện du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Đón tiếp khách tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Đặt buồng tại các cơ sở lưu trú du lịch;

- Hỗ trợ hành lý tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Hỗ trợ thông tin cho khách tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Kiểm toán đêm tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Giám sát hoạt động lễ tân tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Quản lý hoạt động lễ tân tại các cơ sở lưu trú du lịch.

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 Quản trị lễ tân trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị lễ tân trình độ trung cấp là ngành, nghề trực tiếp thực hiện, quản lý, điều hành bộ phận tiền sảnh tại các cơ sở lưu trú du lịch, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam. Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại cơ sở lưu trú du lịch trong điều kiện và môi trường làm việc đa dạng, phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại bộ phận tiền sảnh. Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình cân đối (không dị hình, dị tật, không nói ngọng, nói lắp, không mắc bệnh truyền nhiễm, có chiều cao), có kỹ năng giao tiếp tốt, trang phục gọn gàng, sạch sẽ; có kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ; sử dụng tốt tiếng Anh phổ thông và tiếng Anh chuyên ngành khách sạn du lịch và một số ngoại ngữ khác; sử dụng thành thạo tin học phổ thông và tin học chuyên ngành; có đạo đức nghề nghiệp (thật thà, trung thực, cởi mở, hiếu khách...). Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Đọc, hiểu đúng các quy định, văn bản pháp quy của ngành Du lịch và các cơ quan quản lý liên quan đến khách và kinh doanh khách sạn; nắm vững nội quy, quy chế quản lý của khách sạn, nội quy đối với người lao động trong khách sạn, trong bộ phận Lễ tân;

- Mô tả được cách sử dụng các công cụ, máy móc, thiết bị, dụng cụ chủ yếu là thiết bị liên lạc trong công việc;

- Trình bày được các quy trình nghiệp vụ cơ bản: Chuẩn bị ca làm việc, nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả buồng, đáp ứng các yêu cầu khác của khách;

- Giải thích được tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách và cách thức đánh giá chất lượng, đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng;

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

3. Kỹ năng

- Chuẩn bị ca làm việc đúng tiêu chuẩn quy định tại các cơ sở lưu trú;

- Thực hiện quy trình nhận đặt buồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;

- Thực hiện quy trình đăng ký lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;

- Thực hiện quy trình phục vụ khách lưu trú cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;

- Thực hiện quy trình thanh toán và trả bùồng cho khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Giải quyết các yêu cầu khác của khách đúng tiêu chuẩn theo quy định tại các cơ sở lưu trú;
- Phối hợp hiệu quả với các bộ phận khác tại cơ sở lưu trú trong quá trình phục vụ khách;
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và tiếng Anh với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;
- Sử dụng thành thạo tin học văn phòng, phần mềm quản lý khách sạn, khai thác và sử dụng internet trong công việc;
- 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.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong bộ phận tiền sảnh của các cơ sở lưu trú du lịch đạt kết quả;
- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Linh hoạt, chủ động trong mọi vị trí công tác của khách sạn;
- Áp dụng thực hiện du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Đón tiếp khách tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Đặt bùồng cho khách tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Hỗ trợ hành lý tại các cơ sở lưu trú du lịch;
- Hỗ trợ thông tin cho khách tại các cơ sở lưu trú du lịch.

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 Quản trị lễ tân trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ BUỒNG PHÒNG

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

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

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

Người làm việc trong bộ phận buồng phòng tại các khách sạn, khu resort hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú có điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, yêu cầu về an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc khá cao và chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ, yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: cơ sở vật chất kỹ thuật khách sạn hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; thông tin liên lạc và có các quy định đồng bộ và chuẩn cung cấp dịch vụ, quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, ứng xử tốt trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, thật thà, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề, tính chuyên nghiệp và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ).

2. Kiến thức

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

lịch, hệ sản phẩm du lịch và đặc điểm sản phẩm trong hoạt động kinh doanh lưu trú;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mô tả được quản lý nhân sự, đào tạo và huấn luyện nhân viên trong bộ phận Buồng;

- Mô tả được cách thức lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp;

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

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

3. Kỹ năng

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

- Vận dụng kiến thức về quản trị kinh doanh lưu trú và các quy định về an ninh – an toàn trong quá trình phục vụ khách tại cơ sở lưu trú;

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

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

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

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

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

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

- Lập kế hoạch công việc thực hiện của bộ phận Buồng;

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

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

- Ứng dụng thành thạo phần mềm quản lý nghiệp vụ khách sạn trong công việc hàng ngày;

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

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

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm;

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định luật pháp hiện hành, các quy định của địa phương về quản lý dịch vụ lưu trú;

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lưu trú;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong cơ sở lưu trú;

- Khuyến khích và hướng dẫn nhân viên làm việc, hợp tác trong công việc;

- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phục vụ buồng khách;

- Vệ sinh khu vực công cộng;

- Giặt là;

- Cẩm hoa;
- Cung cấp hoa quả;
- Trục buồng;
- Quản lý kho bộ phận buồng;
- Giám sát khu vực buồng;
- Giám sát khu vực công cộng;
- Giám sát khu vực giặt là;
- Điều hành bộ phận buồng phòng.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị buồng phòng trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị buồng phòng trình độ trung cấp là ngành, nghề trực tiếp tham gia phục vụ, kiểm soát và quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú trong doanh nghiệp, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu thực hiện tại các bộ phận như: phục vụ buồng khách, vệ sinh khu vực công cộng, giặt là, cắm hoa, cung cấp hoa quả.

Để thực hiện các công việc này đòi hỏi điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, yêu cầu về an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc khá cao và chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ, yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: cơ sở vật chất kỹ thuật khách sạn hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; thông tin liên lạc và có các quy định đồng bộ và chuẩn cung cấp dịch vụ, quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, ứng xử tốt trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, thật thà, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề, tính chuyên nghiệp và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ)

2. Kiến thức

- Trình bày được các phần mềm quản lý khách sạn, các phương tiện công cụ công nghệ thông tin nhằm đáp ứng yêu cầu công việc;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Kỹ năng

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

- Vận dụng kiến thức về quản trị kinh doanh lưu trú và các quy định về an ninh – an toàn trong quá trình phục vụ khách tại cơ sở lưu trú;

- Phục vụ khách hiệu quả tại khu vực mình được phân công: vệ sinh khu vực buồng khách, vệ sinh khu vực công cộng, giặt là, chăm sóc trang trí hoa tươi, quản lý kho của bộ phận Buồng, ...;

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

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

- Sử dụng hiệu quả các trang thiết bị cung cấp cho buồng khách, đồ vải, đồ cung cấp miễn phí, hàng hoá bán trong buồng khách, hoá chất làm vệ sinh, thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh;

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

- Đảm bảo chất lượng các công việc và báo cáo cho cấp trên giao ở vị trí công việc được phân công như giám sát khu vực buồng ngủ, giám sát khu vực công cộng, giám sát giặt là, quản lý bộ phận buồng;

- 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.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm;
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định luật pháp hiện hành, các quy định của địa phương về quản lý dịch vụ lưu trú;
- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh lưu trú;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong cơ sở lưu trú;
- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phục vụ buồng khách;
- Vệ sinh khu vực công cộng;
- Giặt là;
- Chăm hoa;
- Cung cấp hoa quả.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị buồng phòng trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng là ngành, nghề quản lý trực tiếp, hàng ngày các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch trong khách sạn như: Buồng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn, kế toán, kinh doanh và tiếp thị, nhân sự, an ninh, kỹ thuật..., đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong khách sạn hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch.

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: kiến trúc nhà cửa và quy hoạch mặt bằng khách sạn hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; hệ thống thông tin liên lạc tốt; và có các quy định nội bộ về tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;

- Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn - nhà hàng trong ngành du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn - nhà hàng 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 các bộ phận trong khách sạn; 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;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất và quản trị các bộ phận nghiệp vụ chuyên môn như: Lễ tân, buồng, ẩm thực;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, pha chế thức uống và chế biến món ăn;

- Mô tả được các quy trình quản lý của các bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng, bếp;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận của khách sạn;

- Trình bày 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;

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

3. Kỹ năng

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, nhà hàng hoặc bộ phận yến tiệc, hội nghị - hội thảo;

- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

- Sử dụng đúng, an toàn 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 hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;

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

- Quản lý nhân sự, tài sản, công cụ và tài chính tại các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo đúng tiêu chuẩn qui định của khách sạn;

- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;

- Chủ trì hoặc tham gia xây dựng được một số kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị,

dụng cụ, kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;

- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;

- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo và phát hiện ra được các nguyên nhân và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

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

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

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên 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;

- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Lễ tân;

- Buồng;

- Nhà hàng;

- Kinh doanh - tiếp thị;

- Phụ bar;

- Phụ bếp;

- An ninh;

- Quản lý lễ tân;

- Quản lý buồng;
- Quản lý nhà hàng;

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị khách sạn trình độ trung cấp là ngành, nghề quản lý trực tiếp, hàng ngày các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch trong khách sạn như: buồng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn, kế toán, kinh doanh - tiếp thị, nhân sự, an ninh, kỹ thuật đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong khách sạn hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch.

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: kiến trúc nhà cửa và quy hoạch mặt bằng khách sạn hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; hệ thống thông tin liên lạc tốt; và có các quy định nội bộ về tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ)

2. Kiến thức

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

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;

- Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn – nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn – nhà hàng 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 các bộ phận trong khách sạn; 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;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, pha chế thức uống và chế biến món ăn...;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;
- 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;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, nhà hàng hoặc bộ phận yến tiệc, hội nghị - hội thảo;
- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;
- Sử dụng đúng, an toàn 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 hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;
- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;
- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong 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.

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- 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;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Lễ tân;
- Buồng;
- Nhà hàng;
- Kinh doanh - tiếp thị;
- Phụ bar;
- Phụ bếp;
- An ninh.

6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị khách sạn trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị khu resort trình độ cao đẳng là ngành, nghề quản lý, điều hành hoạt động chung và hoạt động tại các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ du khách như: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, vui chơi - giải trí, dịch vụ spa, kế toán, bán hàng - marketing, nhân sự, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Môi trường làm việc của ngành, nghề chủ yếu tại các khu resort, trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc như: kiến trúc và quy hoạch mặt bằng Resort hợp lý, cảnh quan sân vườn, an ninh - an toàn, các loại trang thiết bị, dụng cụ phù hợp tiêu chuẩn của từng công việc, các phần mềm quản trị, hệ thống thông tin liên lạc tốt, và có các quy định nội bộ về chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để đảm nhận công việc, người lao động phải có sức khỏe và ngoại hình phù hợp, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc đồng thời có khả năng tự chủ cao và tự chịu trách nhiệm với công việc của mình. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội, rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng, xây dựng ý thức và đam mê nghề nghiệp.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2500 giờ (tương đương 90 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Mô tả được vị trí, vai trò của khu Resort trong ngành du lịch, đặc trưng của khu resort, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường; quá trình ra đời và phát triển của khu resort trên thế giới và Việt Nam;

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận, mối quan hệ giữa các bộ phận của khu resort; liệt kê được các nhiệm vụ chủ yếu và công việc hàng ngày của giám sát viên, giám đốc bộ phận của khu resort;

- Nêu 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 khu resort để nhận diện

được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Nhận dạng và mô tả được các loại sản phẩm/dịch vụ chủ yếu của các khu resort;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khu resort: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, spa, thể thao, vui chơi giải trí và câu lạc bộ trong khu resort; Liệt kê, giải thích được các phương pháp, cách thức bán các sản phẩm của khu resort;

- Mô tả được quy trình phục vụ độc lập tại các villa của khu resort, cũng như công tác vận chuyển nội bộ trong khu resort;

- Mô tả được nguyên tắc bố trí mặt bằng và các yêu cầu về trang thiết bị của khu resort;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khu resort và công dụng của chúng;

- Trình bày được nguyên lý chung về quản trị và các nguyên lý, nội dung, quá trình về quản trị nhân sự, quản trị marketing, quản trị cơ sở vật chất, quản trị tài chính, quản trị các dịch vụ của khu resort;

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của khu Resort, cách thức, phương pháp đánh giá chất lượng, dịch vụ;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra kết quả công việc tại các bộ phận của khu resort;

- Mô tả và giải thích được quy trình, phương pháp tính giá vốn của dịch vụ ăn uống của khu resort;

- Giải thích được vai trò, tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong quản trị khu resort;

- Trình bày được các khái niệm, thuật ngữ cơ bản của kế toán resort;

- Mô tả được quy trình, cách thức chăm sóc, bảo dưỡng cây và cảnh quan sân vườn;

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

3. Kỹ năng

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

- Hình thành được kỹ năng bán sản phẩm của khu resort;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị của khu resort;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, bếp hoặc khu vực hội nghị, hội thảo, spa, vui chơi giải trí theo tiêu chuẩn của từng khu resort;

- Lập được kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing; kế hoạch

nhân sự; kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, vật tư và nguyên liệu; kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện; tính toán được các chỉ tiêu của kế hoạch tài chính;

- Thực hiện được việc ghi chép chứng từ, sổ sách theo tiêu chuẩn của từng khu Resort;

- Làm được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông thường của khu Resort;

- Ứng dụng được phần mềm quản trị khu resort trong công việc hàng ngày;

- Thực hiện được quy trình kiểm soát thu chi tiền mặt, kiểm soát được hàng tồn kho, công nợ, xuất nhập hàng hoá;

- Thực hiện được quy trình tuyển chọn, bố trí, đào tạo nhân viên, đánh giá kết quả công việc của nhân viên;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo, giải trí, spa và phát hiện ra được các nguyên nhân để đề xuất được các giải pháp nhằm tối đa hóa doanh thu, nâng cao hiệu quả kinh doanh của từng bộ phận và khu resort;

- Quản lý thời gian làm việc có hiệu quả;

- Nhận dạng và phân tích được thị trường mục tiêu của từng khu resort;

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

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

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Có khả năng làm việc độc lập cũng như làm việc theo nhóm;

- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;

- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác, linh hoạt trong xử lý tình huống;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch;

- Hình thành được tính tự tin, trung thực, cẩn thận trong xử lý công việc;

- Hình thành được các kỹ năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm,

5. Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Điều hành bộ phận lễ tân;
- Điều hành bộ phận buồng;
- Điều hành dịch vụ ăn uống;
- Điều hành dịch vụ vui chơi – giải trí;
- Điều hành bộ phận nhân sự và đào tạo;
- Kinh doanh và tiếp thị;
- Giám sát công tác an toàn – an ninh;
- Quản lý biệt thự;
- Giám sát dịch vụ chăm sóc khách hàng;
- Giám sát cảnh quan sân vườn tại các khu resort với quy mô từ nhỏ, vừa và lớn.

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 Quản trị khu resort trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị khu resort trình độ trung cấp là ngành, nghề quản lý, điều hành hoạt động chung và hoạt động tại các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ du khách như: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, vui chơi - giải trí, dịch vụ spa, kế toán, bán hàng - marketing, nhân sự, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Môi trường làm việc của ngành, nghề chủ yếu tại các khu resort, trong điều kiện môi trường làm việc rất đa dạng, phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc như: kiến trúc và quy hoạch mặt bằng Resort hợp lý, cảnh quan sân vườn, an ninh - an toàn, các loại trang thiết bị, dụng cụ phù hợp tiêu chuẩn của từng công việc, các phần mềm quản trị, hệ thống thông tin liên lạc tốt, và có các quy định nội bộ về chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để đảm nhận công việc, người lao động phải có sức khỏe và ngoại hình phù hợp, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc đồng thời có khả năng tự chủ cao và tự chịu trách nhiệm với công việc của mình. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội, rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng, xây dựng ý thức và đam mê nghề nghiệp.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ)

2. Kiến thức:

- Mô tả được vị trí, vai trò của khu Resort trong ngành Du lịch, đặc trưng của khu Resort, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường; Quá trình ra đời và phát triển của khu Resort trên thế giới và Việt Nam;

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận, mối quan hệ giữa các bộ phận của khu Resort; liệt kê được các nhiệm vụ chủ yếu và công việc hàng ngày của giám sát viên, giám đốc bộ phận của khu Resort;

- Trình bày 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 khu Resort để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Nhận dạng và mô tả được các loại sản phẩm/dịch vụ chủ yếu của các khu Resort;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khu Resort: lễ tân, buồng, nhà hàng, spa, thể thao, vui chơi giải trí và câu lạc bộ trong khu Resort;

- Liệt kê, giải thích được các phương pháp, cách thức bán các sản phẩm của

khu Resort;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khu Resort và công dụng của chúng;

- Trình bày được nguyên lý chung về quản trị và các nguyên lý, nội dung, quá trình quản trị marketing, quản trị các dịch vụ vui chơi – giải trí của khu Resort;

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của khu Resort, cách thức, phương pháp đánh giá chất lượng, dịch vụ;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra kết quả công việc tại các bộ phận của khu Resort;

- Mô tả và giải thích được quy trình, phương pháp tính giá vốn của dịch vụ ăn uống của khu Resort;

- Giải thích được vai trò, tầm quan trọng của công nghệ thông tin trong quản trị khu Resort;

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

3. Kỹ năng

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

- Hình thành được kỹ năng bán sản phẩm của khu Resort;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị của khu Resort;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, bếp hoặc khu vực hội nghị, hội thảo, spa, vui chơi giải trí theo tiêu chuẩn của từng khu Resort;

- Lập được kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing; tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;

- Làm được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông thường của khu Resort;

- Ứng dụng được phần mềm quản trị khu Resort trong công việc hàng ngày;

- Thực hiện được quy trình kiểm soát thu chi tiền mặt, kiểm soát được hàng tồn kho, công nợ, xuất nhập hàng hoá;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo, giải trí, spa và phát hiện ra được các nguyên nhân để đề xuất được các giải pháp nhằm tối đa hóa doanh thu, nâng cao hiệu quả kinh doanh của từng bộ phận và khu Resort;

- Nhận dạng và phân tích được thị trường mục tiêu của từng khu Resort;

- 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;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Có khả năng làm việc độc lập cũng như làm việc theo nhóm;
- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;

Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;

- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;
- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch;
- Hình thành được tính tự tin, trung thực, cẩn thận trong xử lý công việc;
- Hình thành được các kỹ năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm;
- Hình thành được tính chủ động, nhạy bén, linh hoạt trong xử lý công việc hàng ngày.

5. Vị trí làm việc sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Giám sát bộ phận lễ tân;
- Giám sát bộ phận buồng;
- Giám sát dịch vụ ăn uống;
- Giám sát dịch vụ vui chơi – giải trí;
- Kinh doanh và tiếp thị;
- Giám sát công tác an toàn – an ninh;
- Dịch vụ chăm sóc khách hàng tại các resort có quy mô từ nhỏ, vừa và lớn.

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 Quản trị khu resort trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị nhà hàng trình độ cao đẳng là ngành, nghề chuyên tổ chức, quản lý và điều hành các hoạt động trong kinh doanh nhà hàng và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, resort cao cấp và các cơ sở kinh doanh ăn uống với các hình thức phục vụ đa dạng phong phú, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm nghề quản trị nhà hàng có các nhiệm vụ: chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (set menu); phục vụ khách ăn chọn món (À la carte), phục vụ khách ăn tự chọn (buffet), phục vụ tiệc (banquet), phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ (room service), tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác: ngoài trời, catering, pha chế và phục vụ đồ uống, chăm sóc khách hàng, vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, quản trị marketing nhà hàng, quản trị nhân lực nhà hàng, quản trị cơ sở vật chất, kỹ thuật nhà hàng, quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng, quản trị tài chính nhà hàng, học tập rèn luyện, nâng cao trình độ giao tiếp ngoại ngữ đặc biệt Anh văn các ngoại ngữ khác.

Người lao động có thể làm việc trong các nhà hàng thuộc các khách sạn, khu resort, khu nghỉ dưỡng du lịch từ 1 đến 5 sao hoặc các nhà hàng độc lập với các vị trí từ nhân viên phục vụ trực tiếp, trưởng nhóm nghiệp vụ, trưởng ca, quản lý và các vị trí khác trong nhà hàng. Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như loại hình nhà hàng, loại hình phục vụ.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề Quản trị nhà hàng.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Xác định được vị trí, vai trò của nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động nhà hàng, tác động của nó đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;
- Phân tích được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc

làm trong nhà hàng; mối quan hệ giữa các vị trí công việc trong nhà hàng;

- Phân tích được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc của nhà hàng: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;

- Phân tích 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 nhà hàng để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các vị trí điều hành nhóm tại nhà hàng.

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

3. Kỹ năng

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng theo tiêu chuẩn của nhà hàng;

- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;

- Xây dựng được các kế hoạch nghiệp vụ như: kế hoạch phân công công việc, kế hoạch nâng cấp chuyên môn nghiệp vụ, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ cơ bản;

- Điều hành được nhóm làm việc tại các vị trí việc làm: phục vụ nhà hàng, phục vụ bar, phục vụ tiệc;

- Xây dựng được thực đơn cho khách đoàn, thực đơn À la carte, thực đơn tiệc, thực đơn hội nghị; thay đổi được thực đơn theo mùa;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của nhà hàng;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận phụ trách và phát hiện ra được các nguyên nhân, đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà hàng;

- Hướng dẫn kèm cặp kỹ năng tay nghề cho nhân viên; tổ chức ôn luyện nâng cao chất lượng tay nghề phục vụ cho nhân viên;

- Đề xuất ý kiến, hỗ trợ, tuyển dụng nhân sự phục vụ cho nhà hàng;

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

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại

ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nhà hàng;
- Triển khai kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;
- Thực hiện vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ;
- Thực hiện thao tác chính xác và đúng quy trình;
- Khích lệ, động viên nhân viên hoàn thành tốt công việc;
- 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.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phục vụ bàn;
- Pha chế & phục vụ thức uống;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Điều hành nhóm phục vụ.

Tại các nhà hàng độc lập hoặc nhà hàng tại khách sạn từ 1 đến 3 sao:

- Điều hành nhóm Bar;
- Điều hành nhóm tiệc;
- Quản lý nhà hàng.

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 Quản trị nhà hàng trình độ cao đẳng 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.

B- TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị nhà hàng trình độ trung cấp là ngành, nghề chuyên phục vụ, điều hành nhóm phục vụ tại các nhà hàng và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, resort cao cấp và các cơ sở kinh doanh ăn uống, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm nghề Nghiệp vụ nhà hàng có các nhiệm vụ chủ yếu sau đây: chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu); Phục vụ khách ăn chọn món (À la carte), phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet), phục vụ tiệc (Banquet), phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ (room service), tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác: ngoài trời, catering, pha chế và phục vụ đồ uống, chăm sóc khách hàng, vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, học tập rèn luyện, nâng cao trình độ giao tiếp ngoại ngữ đặc biệt Anh văn các ngoại ngữ khác.

Người lao động có thể làm việc trong các nhà hàng thuộc các khách sạn, khu resort, khu nghỉ dưỡng du lịch từ 1 đến 5 sao hoặc các nhà hàng độc lập với các vị trí từ nhân viên phục vụ trực tiếp, trưởng nhóm nghiệp vụ, trưởng ca và các vị trí khác trong nhà. Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như loại hình nhà hàng, loại hình phục vụ.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Xác định được vị trí, vai trò của nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động nhà hàng, tác động của nó đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà hàng;

- Mô tả được mối liên hệ, hợp tác giữa các bộ phận trong nhà hàng;

- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của nhân viên tại các vị trí việc làm trong nhà hàng;

- Trình bày được các quy trình phục vụ tại các vị trí việc làm trong nhà hàng: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng;

- Trình bày được quy trình nghiệp vụ tại vị trí Điều hành nhóm phục vụ;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;

- Trình bày được nguyên tắc vệ sinh, an toàn – an ninh, phòng cháy, chữa

cháy trong nhà hàng;

- Mô tả được nguyên nhân gây tai nạn, cháy nổ và biện pháp phòng ngừa trong nhà hàng;

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

3. Kỹ năng

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, theo tiêu chuẩn của nhà hàng;

- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;

- Xây dựng được kế hoạch làm việc trong ca; kế hoạch phân công nhân sự cần thiết trong ca làm việc;

- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của nhà hàng;

- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà hàng;

- Phân tích, đánh giá được kết quả làm việc của các bộ phận phụ trách; kiểm soát vật tư, hàng hóa;

- Thực hiện được báo cáo công việc, phát hiện thiếu sót và quản lý hàng hóa và tài chính trong ca làm việc;

- 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;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nhà hàng;

- 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.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phục vụ bàn;
- Pha chế và phục vụ thức uống;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Điều hành nhóm phục vụ.

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 Quản trị nhà hàng trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: KỸ THUẬT PHA CHẾ ĐỒ UỐNG

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Kỹ thuật pha chế đồ uống trình độ cao đẳng là nghề trực tiếp pha chế và phục vụ các loại đồ uống trong các cơ sở kinh doanh ăn uống với các nhiệm vụ cơ bản như: chuẩn bị công việc đầu ca, pha chế các loại cà phê giải khát, pha chế các loại thức uống có cồn, không cồn bên cạnh đó còn phục vụ các món ăn, đồ uống, đáp ứng đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại khu vực pha chế và khu vực phục vụ, đòi hỏi yêu cầu cao về chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm đối với điều kiện và môi trường làm việc. Để tiến hành các công việc của nghề cần phải được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết cho quá trình pha chế và phục vụ đồ uống. Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như cơ sở kinh doanh

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Mô tả được các loại hình quầy Bar và phân biệt được sự khác nhau của từng loại;
- Phân loại và mô tả được các loại đồ uống không cồn: Đặc điểm, tính chất và nguyên tắc pha chế và phục vụ;
- Phân loại và mô tả được các loại đồ uống có cồn: Đặc điểm, tính chất, nguyên liệu, phương pháp sản xuất và nguyên tắc pha chế và phục vụ;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng đồ uống và cách thức đánh giá chất lượng. Đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng;
- Trình bày được các nguyên tắc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động;
- Trình bày được các kiến thức bổ trợ nghề nghiệp như: du lịch nhà hàng - khách sạn, văn hóa ẩm thực, sinh lý dinh dưỡng, thương phẩm và an toàn thực phẩm;

- Phân tích được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại bộ phận pha chế đồ uống;
- Nhận biết được các tình huống phát sinh và phân tích được nguyên nhân, mức độ của tình huống phát sinh trong pha chế và phục vụ đồ uống. Vận dụng được những kiến thức chuyên môn đã học giải thích và xử lý hiệu quả các tình huống phát sinh;
- Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị nhân lực, tài sản, tài chính, quản trị marketing trong kinh doanh ăn uống;
- Phân tích được các yêu cầu của các quy trình nghiệp vụ cơ bản: Chuẩn bị pha chế; vệ sinh khu vực pha chế; quy trình pha chế các loại thức uống có trong thực đơn;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu ở bộ phận pha chế và phục vụ thức uống;
- Giải thích được nguyên tắc xây dựng thực đơn và phát triển các loại thức uống mới;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ ăn uống và cách thức đánh giá chất lượng. Đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng;
- Trình bày được các kiến thức và kỹ năng trong việc: quản lý hoạt động kinh doanh các sản phẩm ăn uống, duy trì chất lượng sản phẩm ăn uống, quản trị cơ sở vật chất, nguồn nhân lực;
- Phân tích được tầm quan trọng của vệ sinh, an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình pha chế thức uống;
- Nắm vững nguyên tắc xử lý các tình huống khi có sự cố hỏa hoạn và sơ cấp cứu ban đầu;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Sắp xếp được các trang thiết bị, dụng cụ quầy bar một cách hợp lý, gọn gàng, thuận tiện và an toàn cho công việc;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ quầy bar;
- Sắp xếp, trưng bày được đồ uống và các nguyên vật liệu pha chế;
- Pha chế và phục vụ các loại đồ uống không cồn theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật và mỹ thuật;
- Phân loại, nhận biết được các loại rượu thông qua màu sắc và mùi vị;
- Pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn theo đúng định lượng, đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật và mỹ thuật;
- Thực hiện quy trình pha chế và phục vụ đồ uống cho khách theo đúng tiêu chuẩn, đảm bảo an toàn;
- Thực hiện được quy trình làm vệ sinh, bảo dưỡng các loại trang thiết bị, dụng cụ theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật;

- Sử dụng các loại nguyên liệu pha chế một cách hợp lý và tiết kiệm;
- Đảm bảo vệ sinh, an toàn, an ninh và bảo vệ môi trường đáp ứng nhu cầu;
- Thực hiện đúng các nguyên tắc về an toàn lao động, xử lý, phòng cháy, chữa cháy, trong quá trình pha chế và phục vụ đồ uống;
- Có khả năng độc lập thực hiện các công việc trong phạm vi công việc được đào tạo và phạm vi trách nhiệm được quy định;
- Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình pha chế và phục vụ khách;
- Điều hành, giám sát được các tiêu chuẩn và quy trình pha chế, phục vụ;
- Điều hành nhân sự bộ phận Pha chế đồ uống;
- Điều hành, giám sát được vật tư hàng hóa của bộ phận Pha chế đồ uống;
- Điều hành được các tiêu chuẩn chất lượng của bộ phận Pha chế đồ uống;
- Quản lý, giám sát thời gian làm việc hiệu quả của nhân viên;
- Kiểm tra, giám sát chuyên môn và hướng dẫn kỹ thuật đối với nhân viên trực tiếp, gián tiếp trong phạm vi giới hạn chuyên môn được đào tạo;
- Tổ chức điều hành và duy trì sản xuất, kinh doanh tại quầy Bar, quán đồ uống;
- Xây dựng được các danh mục đồ uống phù hợp với các đối tượng khách cụ thể;
- Phối hợp tốt với các bộ phận khác trong quá trình phục vụ khách ăn uống;
- Tham gia xây dựng được một số kế hoạch của các bộ phận hoặc kế hoạch chung trong bộ phận nhà hàng như: kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, kế hoạch tổ chức phục vụ tiệc, sự kiện;
- Dự thảo được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản thông dụng, soạn thảo được một số loại hợp đồng như hợp đồng phục vụ ăn uống cho khách hàng;
- Đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của bộ phận pha chế và phục vụ đồ uống từ đó có thể đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; sống và làm việc theo hiến pháp và pháp luật;
- Trung thực, đề cao lương tâm nghề nghiệp, có tinh thần trách nhiệm trong công việc; có đủ sức khỏe để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp;
- 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;

- Tự giác học tập để nâng cao trình độ, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; vận dụng được những kiến thức đã học để tu dưỡng, rèn luyện trở thành người lao động có tác phong chuyên nghiệp, lương tâm nghề nghiệp, chủ động, sáng tạo.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Pha chế đồ uống;
- Phục vụ đồ uống;
- Pha chế và phục vụ đồ uống tại quầy;
- Phục vụ bia và các loại rượu;
- Giám sát quầy Bar;
- Giám sát quán đồ uống;
- Điều hành quầy Bar;
- Điều hành quán đồ uống.

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 Kỹ thuật pha chế đồ uống trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Kỹ thuật pha chế đồ uống trình độ trung cấp là ngành, nghề trực tiếp pha chế và phục vụ các loại đồ uống trong quán đồ uống, quầy bar với các nhiệm vụ cơ bản như: chuẩn bị công việc đầu ca, pha chế các loại cà phê giải khát, pha chế các loại thức uống có cồn, không cồn bên cạnh đó còn phục vụ các loại đồ uống, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại khu vực pha chế và khu vực phục vụ, đòi hỏi yêu cầu cao về chất lượng sản phẩm, an toàn, an ninh, vệ sinh an toàn thực phẩm đối với điều kiện và môi trường làm việc. Để tiến hành các công việc của nghề pha chế đồ uống ngoài nắm vững những kiến thức chuyên môn thì cần phải được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, dụng cụ cho quá trình pha chế và phục vụ đồ uống. Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như cơ sở kinh doanh.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Mô tả được các loại hình quầy Bar và phân biệt được sự khác nhau của từng loại;
- Giải thích được các nguyên tắc điều hành nhân sự, duy trì chất lượng dịch vụ trong bộ phận pha chế đồ uống;
- Trình bày được các nội quy, quy định của bộ phận pha chế đồ uống;
- Trình bày được nguyên lý, quá trình quản lý, duy trì cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật;
- Trình bày được vai trò, nhiệm vụ của bộ phận pha chế đồ uống trong hoạt động của các loại hình quầy Bar.
- Mô tả được vai trò, nhiệm vụ của nhân viên phục vụ Pha chế đồ uống;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản trong bộ phận Pha chế đồ uống;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ sử dụng tại bộ phận Pha chế đồ uống;
- Phân loại và mô tả được các loại đồ uống không cồn: Đặc điểm, tính chất và nguyên tắc pha chế và phục vụ;
- Phân loại và mô tả được các loại đồ uống có cồn: Đặc điểm, tính chất, nguyên liệu, phương pháp sản xuất và nguyên tắc pha chế và phục vụ;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng đồ uống và cách thức đánh giá chất lượng, đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng;
- Nhận biết được các tình huống phát sinh và phân tích được nguyên nhân, mức độ của tình huống phát sinh trong pha chế và phục vụ đồ uống. Vận dụng được những kiến thức chuyên môn đã học giải thích và xử lý hiệu quả các tình

huống phát sinh;

- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, phòng chống, xử lý cháy nổ và sơ cấp cứu ban đầu. Giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong nhà hàng nói chung và bộ phận pha chế đồ uống nói riêng để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Trình bày được các kiến thức hỗ trợ nghề nghiệp như: Xây dựng thực đơn và danh mục đồ uống, văn hóa ẩm thực, thương phẩm và an toàn vệ sinh thực phẩm...;

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

3. Kỹ năng

- Sắp xếp được các trang thiết bị, dụng cụ quầy bar một cách hợp lý, gọn gàng, thuận tiện và an toàn cho công việc;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ quầy bar;

- Sắp xếp, trưng bày được đồ uống và các nguyên vật liệu pha chế;

- Pha chế và phục vụ các loại đồ uống không cồn theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật và mỹ thuật;

- Phân loại, nhận biết được các loại rượu thông qua màu sắc và mùi vị;

- Pha chế và phục vụ các loại đồ uống có cồn theo đúng định lượng, đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật và mỹ thuật;

- Thực hiện quy trình pha chế và phục vụ đồ uống cho khách theo đúng tiêu chuẩn, đảm bảo an toàn;

- Thực hiện được quy trình làm vệ sinh, bảo dưỡng các loại trang thiết bị, dụng cụ theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật;

- Sử dụng các loại nguyên liệu pha chế một cách hợp lý và tiết kiệm;

- Đảm bảo vệ sinh, an toàn, an ninh và bảo vệ môi trường đáp ứng nhu cầu;

- Thực hiện đúng các nguyên tắc về an toàn lao động, xử lý, phòng cháy, chữa cháy, trong quá trình pha chế và phục vụ đồ uống;

- Giải quyết được các tình huống phát sinh trong quá trình pha chế và phục vụ khách;

- Xây dựng được các danh mục đồ uống phù hợp với các đối tượng khách cụ thể;

- 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;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tuyệt đối chấp hành đường lối chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật

của Nhà nước. Yêu nước, trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ tổ quốc Việt Nam Xã hội chủ nghĩa;

- Thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; sống và làm việc theo hiến pháp và pháp luật;

- Trung thực, đề cao lương tâm nghề nghiệp, có tinh thần trách nhiệm trong công việc; có đủ sức khỏe để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp;

- Có khả năng độc lập thực hiện các công việc trong phạm vi công việc 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;

- Tự giác học tập để nâng cao trình độ, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; vận dụng được những kiến thức đã học để tu dưỡng, rèn luyện trở thành người lao động có tác phong chuyên nghiệp, lương tâm nghề nghiệp, chủ động, sáng tạo.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Pha chế đồ uống;

- Phục vụ đồ uống;

- Pha chế và phục vụ đồ uống tại quầy;

- Phục vụ bia và các loại rượu.

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 Kỹ thuật pha chế đồ uống trình độ trung 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.

11.

QUY ĐỊNH KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Kỹ thuật chế biến món ăn trình độ cao đẳng là ngành, nghề kỹ thuật trực tiếp chế biến các loại món ăn tại các bếp của khách sạn, nhà hàng, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại bộ phận chế biến món ăn (khu vực nhà bếp) đòi hỏi yêu cầu cao về chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm đối với điều kiện và môi trường làm việc. Để tiến hành các công việc của nghề cần phải được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết cho quá trình chế biến như dụng cụ sơ chế, chế biến, thiết bị đun, nấu, vệ sinh... Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như cơ sở chế biến.

Để hành nghề, nhân viên phải đáp ứng yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình sản xuất chế biến, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề kỹ thuật chế biến món ăn.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Đọc, hiểu đúng công thức chế biến, yêu cầu cảm quan của các món ăn phổ biến;
- Liệt kê được các loại nguyên liệu chính, nguyên liệu phụ và nguyên liệu gia vị sử dụng trong chế biến các món ăn cơ bản Á, Âu...;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu ở bộ phận chế biến, mô tả được công dụng và những điểm cần chú ý của chúng khi sử dụng;
- Phân tích được các yêu cầu của các quy trình nghiệp vụ cơ bản: Chuẩn bị chế biến; vệ sinh khu vực chế biến; quy trình chế biến các loại nước dùng, món ăn chế biến từ thịt, rau, hải sản; các món ăn Á, Âu...;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ ăn uống và cách thức đánh giá chất lượng. Đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng;
- Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị con người, tài sản, tài chính, quản trị marketing trong kinh doanh ăn uống;
- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và

đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận của nhà hàng, bộ phận chế biến món ăn;

- Phân tích được tầm quan trọng của vệ sinh, an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình chế biến;

- Trình bày được các nguyên tắc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động;

- Trình bày được các kiến thức bổ trợ nghề nghiệp như: Tổng quan du lịch khách sạn, xây dựng thực đơn, văn hóa ẩm thực, sinh lý dinh dưỡng, thương phẩm và an toàn thực phẩm...;

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

3. Kỹ năng

- Đảm bảo vệ sinh, an toàn, an ninh và bảo vệ môi trường... đáp ứng nhu cầu của khách du lịch;

- Thực hiện an toàn lao động, phòng cháy, chữa cháy trong quá trình chế biến món ăn;

- Quản lý và tổ chức điều hành sản xuất kinh doanh tại các bếp trong nhà hàng, khách sạn;

- Thực hiện được các công việc có liên quan đến nghiệp vụ chế biến món ăn như:

- + Xây dựng được các thực đơn phù hợp với các đối tượng khách cụ thể;

- + Xây dựng được định mức chế biến tại bộ phận, mua và bảo quản nguyên vật liệu chế biến đúng kỹ thuật;

- + Thực hiện việc sơ chế thực phẩm, nguyên liệu chế biến theo đúng các nguyên tắc quy trình kỹ thuật;

- + Chế biến được các món ăn chủ yếu để phục vụ khách trong các nhà hàng;

- + Phối hợp với bộ phận bàn trong quá trình phục vụ khách ăn uống.

- Thực hiện được các công việc liên quan đến quản trị nhân lực, quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật, quản trị chất lượng trong chế biến món ăn;

- Sử dụng, vận hành đúng, an toàn các loại trang thiết bị trong chế biến món ăn;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận, cá nhân có liên quan đến quá trình chế biến món ăn và có thể đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Dự thảo được các loại báo cáo, tham gia soạn thảo được một số loại hợp đồng ký kết hợp đồng với các nhà cung ứng nguyên liệu, thực phẩm... ;

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

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

ngành, nghề;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong các bếp tại khách sạn, nhà hàng đạt kết quả;

- Tự xử lý các công việc hàng ngày trong các bếp, giải quyết được các tình huống khách đặt ăn, bổ sung thêm suất ăn hoặc thay đổi thực đơn trong những trường hợp bất thường;

- Hướng dẫn, giám sát những nhân viên bếp chính hoặc phụ bếp thực hiện nhiệm vụ được giao trong ngày/ca;

- Chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm với nhóm trước tổng bếp trưởng những công việc được giao phụ trách;

- Đánh giá chất lượng món ăn, vệ sinh an toàn thực phẩm và kết quả kinh doanh ăn uống của bộ phận chế biến được phân công.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phụ bếp (tại khách sạn 1 - 5 sao);

- Đầu bếp chính sơ chế và chế biến nước dùng, xốt (tại khách sạn 1 - 5 sao);

- Đầu bếp chính xa lát và đồ nguội (tại khách sạn 1 - 5 sao);

- Đầu bếp chính bếp Á (tại khách sạn 1 - 5 sao);

- Đầu bếp chính bếp Âu (tại khách sạn 1 - 5 sao);

- Đầu bếp chính bếp tiệc (tại khách sạn 1 - 5 sao);

- Đầu bếp chính bếp bánh và món ăn tráng miệng (tại khách sạn 1 - 5 sao);

- Bếp trưởng/trưởng bộ phận bếp sơ chế (tại khách sạn 1 - 3 sao);

- Bếp trưởng/trưởng bộ phận bếp xa lát và đồ nguội (tại khách sạn 1 - 3 sao);

- Bếp trưởng/trưởng bộ phận bếp Á (tại khách sạn 1 - 3 sao);

- Bếp trưởng/trưởng bộ phận bếp Âu (tại khách sạn 1 - 3 sao);

- Bếp trưởng/trưởng bộ phận bếp tiệc (tại khách sạn 1 - 3 sao);

- Bếp trưởng/trưởng bộ phận bếp bánh và món ăn tráng miệng (tại khách sạn 1 - 3 sao).

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 Kỹ thuật chế biến món ăn trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Kỹ thuật chế biến món ăn trình độ trung cấp là nghề kỹ thuật trực tiếp chế biến các loại món ăn tại khách sạn, nhà hàng, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại bộ phận chế biến món ăn (khu vực nhà bếp) đòi hỏi các yêu cầu cao về chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm. Để tiến hành các công việc của nghề cần phải được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết cho quá trình chế biến (dụng cụ sơ chế, chế biến, thiết bị đun, nấu, vệ sinh...). Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như cơ sở chế biến.

Để hành nghề, nhân viên phải đáp ứng yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiên thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình sản xuất chế biến, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề kỹ thuật chế biến món ăn.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Đọc, hiểu đúng công thức chế biến, yêu cầu cảm quan của các món ăn phổ biến;

- Liệt kê được các loại nguyên liệu chính, nguyên liệu phụ và nguyên liệu gia vị sử dụng trong chế biến các món ăn cơ bản Á, Âu...;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu ở bộ phận chế biến, mô tả được công dụng và những điểm cần chú ý của chúng khi sử dụng;

- Phân tích được các yêu cầu của các quy trình nghiệp vụ cơ bản: Chuẩn bị chế biến; vệ sinh khu vực chế biến; quy trình chế biến các loại nước dùng, món ăn chế biến từ thịt, rau, thủy hải sản; các món ăn Á, Âu...;

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ ăn uống và cách thức đánh giá chất lượng. Đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng;

- Phân tích được tầm quan trọng của vệ sinh, an toàn thực phẩm và an toàn lao động trong quá trình chế biến;

- Trình bày được các nguyên tắc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và an toàn lao động;

- Tiếp cận được kiến thức chuyên sâu và có thể theo học ở các bậc cao hơn liên quan đến Kỹ thuật chế biến món ăn;

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

3. Kỹ năng

- Thực hiện chế biến món ăn theo định mức chế biến tại bộ phận;
- Sử dụng và bảo quản nguyên liệu thực phẩm chế biến đúng kỹ thuật;
- Thực hiện việc sơ chế nguyên liệu thực phẩm theo đúng các nguyên tắc quy trình kỹ thuật;
- Chế biến được các món ăn trong thực đơn Á, Âu, tiệc... để phục vụ khách trong các nhà hàng;
- Phối hợp với bộ phận bàn trong quá trình phục vụ khách ăn uống;
- Dự tính, hạn chế các tình huống phát sinh trong lĩnh vực mà mình tham gia; phân tích đánh giá và đưa ra giải pháp xử lý các tình huống trong quá trình chế biến món ăn;
- Đưa ra được các quyết định kỹ thuật trong phạm vi giới hạn chuyên môn đã được đào tạo;
- Thực hiện các công việc của nghề bảo đảm vệ sinh, an toàn, an ninh và bảo vệ môi trường... đáp ứng nhu cầu của khách du lịch;
- Thực hiện đúng các nguyên tắc về an toàn lao động, phòng cháy, chữa cháy trong quá trình chế biến món ăn;
- Tổ chức công việc và tham gia làm việc theo nhóm nhỏ, có khả năng phối hợp với những vị trí khác có liên quan trong công việc;
- Kiểm tra, giám sát chuyên môn và hướng dẫn kỹ thuật đối với nhân viên mới, thực tập sinh ... trong phạm vi giới hạn chuyên môn được đào tạo;
- 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;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong các bếp tại khách sạn, nhà hàng đạt kết quả;
- Tự xử lý các công việc hàng ngày trong các bếp trong thẩm quyền được phân công;
- Hướng dẫn, giám sát những nhân viên mới, thực tập sinh thực hiện nhiệm vụ được giao trong ngày/ca;
- Chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm với nhóm trước bếp trưởng/ trưởng bộ phận những công việc được giao phụ trách;
- Đánh giá vệ sinh an toàn thực phẩm và chất lượng món ăn được phân công.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phụ bếp (tại khách sạn 1 - 5 sao);

- Đầu bếp chính sơ chế và chế biến nước dùng, xốt (tại khách sạn 1 - 5 sao);
- Đầu bếp chính xa lát và đồ nguội (tại khách sạn 1 - 5 sao);
- Đầu bếp chính bếp Á (tại khách sạn 1 - 5 sao);
- Đầu bếp chính bếp Âu (tại khách sạn 1 - 5 sao);
- Đầu bếp chính bếp tiệc (tại khách sạn 1 - 5 sao);
- Đầu bếp chính bếp bánh và món ăn tráng miệng (tại khách sạn 1 - 5 sao).

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 Kỹ thuật chế biến món ăn trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, THỂ THAO

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao trình độ cao đẳng là ngành, nghề kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao phục vụ khách hàng trong và ngoài ngành du lịch, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các hoạt động giải trí bao gồm: hoạt động liên quan đến thể thao, hoạt động liên quan đến nghệ thuật biểu diễn, hoạt động liên quan đến sự kiện và hoạt động giải trí liên quan khác được tổ chức và khai thác phục vụ nhu cầu giải trí của khách hàng.

Điều kiện và môi trường làm việc của nghề rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác. Cường độ công việc của nghề thường không cao nhưng phải chịu những sức ép tâm lý nhất định.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp, trình độ ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2500 giờ (tương đương 90 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật Du lịch, Luật Di sản văn hóa, Luật Bảo vệ môi trường, pháp luật trong kinh doanh...;

- Mô tả được những kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch trong hoạt động kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung; quản trị quá trình điều hành và tổ chức thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao; quản trị tài chính; quản trị nguồn nhân lực; quản trị cơ sở vật chất;

- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của cơ sở kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao;

- Phân tích được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao; mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp.

- Mô tả được cách thức khảo sát nhu cầu khách hàng và khả năng cung ứng về sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao;

- Trình bày được quy trình thiết kế, xây dựng sản phẩm, dịch vụ và các cách tính giá sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao; các phương pháp, quy trình lựa chọn, đàm phán, ký kết hợp tác

- Liệt kê được các tình huống và trình bày các biện pháp xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao; các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn.

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu trong quá trình tổ chức thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao và các dịch vụ hỗ trợ khác đồng thời giải thích công dụng của chúng;

- Trình bày được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận trong doanh nghiệp;

- Xác định được các công việc cơ bản trong quản lý nhân sự, quản lý cơ sở vật chất, quản lý tài chính, quản lý tiếp thị và kinh doanh, quản lý chất lượng sản phẩm... trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao.

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

3. Kỹ năng

- Khảo sát được nhu cầu của khách hàng về sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao và khả năng cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao;

- Thiết kế và xây dựng được sản phẩm dịch vụ, thể thao cơ bản theo yêu cầu của khách hàng;

- Xây dựng được chính sách giá cho sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao và triển khai hiệu quả việc quảng bá sản phẩm;

- Tư vấn, bán và ký kết được hợp đồng với khách hàng;

- Lựa chọn, đàm phán, ký kết hợp tác với các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao và dịch vụ hỗ trợ khác và thiết lập được hệ thống cơ sở dữ liệu về các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao;

- Vận hành được quy trình tổ chức thực hiện các dịch vụ giải trí, thể thao.

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị liên quan tới quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Xây dựng được các kế hoạch nghiệp vụ như: kế hoạch tiếp thị, kế hoạch nhân sự, kế hoạch phân công công việc, kế hoạch đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, kế hoạch mua sắm trang thiết bị - dụng cụ;

- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của doanh nghiệp;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận

và phát hiện ra các nguyên nhân, đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Xây dựng được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của doanh nghiệp;

- Đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn kèm cặp kỹ năng nghề cho nhân viên;

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

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

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;

- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;

- Hợp tác, thân thiện, chuyên nghiệp với đồng nghiệp và đối tác;

- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc;

- Linh hoạt, bình tĩnh, hiệu quả trong xử lý tình huống;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;

- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao;

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Kinh doanh và tiếp thị;

- Thiết kế và xây dựng sản phẩm;

- Tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;

- Tổ chức dịch vụ hỗ trợ;

- Giám sát tổ chức dịch vụ;

- Giám sát kinh doanh và tiếp thị.

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 Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao trình

độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao trình độ trung cấp là ngành, nghề kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao phục vụ khách hàng trong và ngoài ngành du lịch, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các hoạt động giải trí bao gồm: hoạt động liên quan đến thể thao, hoạt động liên quan đến nghệ thuật biểu diễn, hoạt động liên quan đến sự kiện và hoạt động giải trí liên quan khác được tổ chức và khai thác phục vụ nhu cầu giải trí của khách hàng.

Các nhiệm vụ chính cần phải thực hiện bao gồm: Nghiên cứu, khảo sát nhu cầu giải trí, thể thao của khách hàng; thiết kế và xây dựng chính sách giá cho dịch vụ giải trí, thể thao; quảng bá và xúc tiến bán dịch vụ; tổ chức các dịch vụ giải trí, thể thao và dịch vụ bổ trợ; kết thúc và hoàn tất quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao.

Điều kiện và môi trường làm việc của nghề rất đa dạng phong phú trải rộng cả về mặt không gian và thời gian; thường xuyên có sự giao tiếp với khách hàng, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác khác.

Đề hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp, trình độ ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; Xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật di sản văn hóa, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh...;

- Trình bày được những kiến thức về lịch sử, văn hóa, địa lý, tuyến điểm du lịch, dịch vụ du lịch và lễ hành trong hoạt động kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao;

- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại văn phòng của cơ sở kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao và thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng;

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao; mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp;

- Giải thích được về thị trường sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao ở Việt Nam và trên thế giới. Liệt kê và phân biệt được các loại sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao;

- Mô tả được cách thức khảo sát nhu cầu khách hàng và khả năng cung ứng về sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao;
- Diễn giải được quy trình thiết kế, xây dựng sản phẩm, dịch vụ và các cách tính giá sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao;
- Trình bày được phương pháp, quy trình lựa chọn, đàm phán, ký kết hợp tác với các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao và dịch vụ bổ trợ khác;
- Trình bày được quy trình tổ chức thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao và các dịch vụ bổ trợ;
- Liệt kê được các tình huống và trình bày các biện pháp xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu trong quá trình tổ chức thực hiện dịch vụ giải trí, thể thao và các dịch vụ bổ trợ khác đồng thời giải thích công dụng của chúng;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Khảo sát được nhu cầu của khách hàng về sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao và khả năng cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao;
- Thiết kế và xây dựng được sản phẩm dịch vụ, thể thao cơ bản theo yêu cầu của khách hàng;
- Xây dựng được chính sách giá cho sản phẩm dịch vụ giải trí, thể thao và triển khai hiệu quả việc quảng bá sản phẩm;
- Tư vấn, bán và ký kết được hợp đồng với khách hàng;
- Lựa chọn, đàm phán, ký kết hợp tác với các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao và dịch vụ bổ trợ khác và thiết lập được hệ thống cơ sở dữ liệu về các nhà cung ứng dịch vụ giải trí, thể thao;
- Áp dụng được quy trình tổ chức thực hiện các dịch vụ giải trí, thể thao;
- Vận hành đúng, an toàn các loại trang thiết bị liên quan tới quá trình tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;
- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;
- Xây dựng được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của doanh nghiệp;
- Xử lý hiệu quả các yêu cầu và tình huống cơ bản trong quá trình phục vụ khách;
- 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;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- 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;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Kinh doanh và tiếp thị;
- Thiết kế và xây dựng sản phẩm;
- Tổ chức dịch vụ giải trí, thể thao;
- Tổ chức dịch vụ hỗ trợ.

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 Quản trị dịch vụ giải trí, thể thao trình độ trung 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.

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

NGÀNH, NGHỀ: CHĂM SÓC SẮC ĐẸP

A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Chăm sóc sắc đẹp trình độ cao đẳng là ngành, nghề trực tiếp cải thiện, chăm sóc vẻ đẹp của con người, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của nghề được thực hiện tại các bộ phận trong các spa, salon hoặc các cơ sở làm đẹp lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách làm đẹp.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, cần có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc, kiến thức về xu hướng làm đẹp, mỹ thuật và thẩm mỹ được ứng dụng trong lĩnh vực chăm sóc sắc đẹp. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội, rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng, xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1800 giờ (tương đương 65 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Mô tả được vị trí, vai trò của nghề Chăm sóc sắc đẹp và đặc trưng của hoạt động Chăm sóc sắc đẹp;

- Trình bày được tác động của nghề Chăm sóc sắc đẹp đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các dịch vụ trong lĩnh vực chăm sóc sắc đẹp, mối quan hệ giữa các dịch vụ làm đẹp trong các spa, salon;

- Trình bày được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của Chăm sóc sắc đẹp: Kỹ thuật chăm sóc da, chăm sóc móng, trang điểm thẩm mỹ, chăm sóc khách hàng, chăm sóc chuyên sâu về da, quy trình massage bấm huyệt, quản lý cơ sở làm đẹp và các dịch vụ khác;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ, mỹ phẩm chủ yếu của các kỹ thuật trong cơ sở chăm sóc sắc đẹp và giải thích công dụng của chúng;

- Trình bày 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 Cơ sở làm đẹp để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;
- Tiếp nhận, hiểu rõ các yêu cầu phản hồi của khách hàng về dịch vụ;
- Giám sát và đánh giá được kết quả công việc tại các bộ phận của cơ sở làm đẹp;
- Xác định được các công việc cơ bản trong quản lý nhân sự, quản lý cơ sở vật chất, quản lý tài chính, quản lý tiếp thị và kinh doanh, quản lý chất lượng dịch vụ... trong kinh doanh cơ sở làm đẹp;
- Trình bày được các tiêu chuẩn 5S tại nơi làm việc;
- Mô tả quy trình vận hành kết nối mạng tại cơ sở làm việc;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Thực hiện thành thạo quy trình phục vụ khách hàng;
- Thực hiện thành thạo quy trình chăm sóc da: chăm sóc da mặt, da toàn thân, chuyên sâu về da;
- Thực hiện thành thạo quy trình chăm sóc móng, thiết kế tạo hình móng;
- Thực hiện thành thạo quy trình trang điểm thẩm mỹ theo đúng tiêu chuẩn;
- Thực hiện thành thạo quy trình Massage bấm huyệt;
- Thực hiện thành thạo quy trình nối mi;
- Sử dụng an toàn các loại trang thiết bị, mỹ phẩm của cơ sở làm đẹp;
- Xây dựng được các kế hoạch về tiếp thị dịch vụ;
- Xây dựng kế hoạch nhân sự; phân công công việc; đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ;
- Xây dựng kế hoạch mua sắm trang thiết bị - dụng cụ, hội thảo hoặc sự kiện,... ;
- Thực hiện công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;
- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận dịch vụ của cơ sở làm đẹp;
- Đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn kèm cặp kỹ năng nghề cho đồng nghiệp, nhân viên;
- Giải quyết được các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề;

4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên 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;
- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Tiếp đón, chăm sóc khách hàng;
- Tư vấn chăm sóc sắc đẹp;
- Chăm sóc da mặt;
- Chăm sóc da toàn thân;
- Chăm sóc chuyên sâu về da;
- Chăm sóc móng;
- Thiết kế, tạo hình móng nghệ thuật;
- Trang điểm;
- Trang điểm hóa trang;
- Nối mi;
- Massage bấm huyệt;
- Thiết lập, vận hành cơ sở làm đẹp.

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 Chăm sóc sắc đẹp trình độ cao đẳng 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.

B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Chăm sóc sắc đẹp trình độ cao đẳng là nghề trực tiếp cải thiện, chăm sóc vẻ đẹp của con người, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của nghề được thực hiện tại các bộ phận trong các spa, salon hoặc các cơ sở làm đẹp lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn- vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách làm đẹp.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ (tương đương 50 tín chỉ).

2. Kiến thức

- Mô tả được vị trí, vai trò của nghề Chăm sóc sắc đẹp và đặc trưng của hoạt động Chăm sóc sắc đẹp;
- Mô tả được hoạt động của các nhiệm vụ trong dịch vụ làm đẹp, mối quan hệ giữa các dịch vụ làm đẹp trong các spa, salon;
- Trình bày được các quy trình kỹ thuật cơ bản của Chăm sóc sắc đẹp: Chăm sóc da, chăm sóc móng, trang điểm, chăm sóc khách hàng, chăm sóc chuyên sâu về da, quy trình massage bấm huyệt và các dịch vụ khác;
- Tiếp nhận, hiểu rõ các yêu cầu phản hồi của khách hàng về dịch vụ;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ, mỹ phẩm chủ yếu của các kỹ thuật trong cơ sở chăm sóc sắc đẹp và giải thích công dụng của chúng;
- Trình bày 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 Cơ sở làm đẹp để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;
- Trình bày được các tiêu chuẩn 5S tại nơi làm việc;
- Mô tả quy trình vận hành kết nối mạng tại cơ sở làm việc;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3. Kỹ năng

- Phục vụ được khách hàng tại các vị trí công việc của các dịch vụ chăm sóc da;
- Thực hiện các kỹ thuật chăm sóc toàn thân;

- Thực hiện các kỹ thuật chăm sóc móng;
- Thực hiện các kỹ thuật trang điểm thẩm mỹ theo đúng tiêu chuẩn;
- Thực hiện các kỹ thuật chăm sóc chuyên sâu về da;
- Thực hiện các kỹ thuật Massage bấm huyệt;
- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị, mỹ phẩm của cơ sở làm đẹp;
- Xây dựng được các kế hoạch về tiếp thị dịch vụ;
- Thực hiện công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;
- Giải quyết được các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách;
- Ứng dụng thành thạo ít nhất một phần mềm quản lý cơ sở làm đẹp trong công việc hàng ngày.
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong 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;

4. Mức độ tự chủ và 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 trong cơ sở làm đẹp;
- Quan tâm, chăm sóc khách hàng với thái độ lịch sự, thân thiện;
- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh dịch vụ làm đẹp;
- Tuân thủ các quy định về vệ sinh an toàn lao động, phòng cháy chữa cháy.

5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Tiếp đón, chăm sóc khách hàng;
- Tư vấn chăm sóc sắc đẹp;
- Chăm sóc da mặt;
- Chăm sóc da toàn thân;
- Chăm sóc chuyên sâu về da;
- Chăm sóc móng;
- Trang điểm;
- Massage bấm huyệt.

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 Chăm sóc sắc đẹp trình độ trung 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./.