

BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP VÀ XÂY DỰNG



**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**

**NGHỀ: NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ**

**MÃ NGHỀ: 5810204**

*(Ban hành kèm theo Quyết định 33/QĐ – TCĐCN&XD, ngày 20 tháng 01 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Công nghiệp và Xây dựng)*

Quảng Ninh, tháng 01 năm 2022

**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**

**NGHỀ: NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ**

**1. Giới thiệu chung về nghề**

Nghiệp vụ lưu trú trình độ trung cấp là 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 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: 1.665 giờ (tương đương 68 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

ngộ/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 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 nghề nghiệp vụ lưu trú 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. *TS*

