**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;

- Cắm hoa;

- Cung cấp hoa quả;

- Trực 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;

- Cắm 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.