

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO SƠ CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày 30/12/2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum)

Tên nghề đào tạo: Nghiệp vụ lễ tân (Front Desk Operation)

Đối tượng tuyển sinh, yêu cầu đầu vào: Người từ đủ 15 tuổi trở lên, biết đọc, biết viết và có sức khỏe và ngoại hình phù hợp với nghề Nghiệp vụ lễ tân.

Thời gian đào tạo: 3 tháng.

I. MÔ TẢ VỀ KHÓA HỌC VÀ MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

1. Mô tả về khóa học

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn và cung cấp các dịch vụ cho khách bao gồm chào khách, đón khách, làm thủ tục cho khách nhận buồng (check-in) và chăm sóc đáp ứng nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Khóa học nghiệp vụ lễ tân, trình độ sơ cấp cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về dịch vụ khách sạn, nhà hàng và những kỹ năng cần thiết của nghề Lễ tân để có thể hoàn thành chức năng của nghề trong bối cảnh môi trường làm việc, đáp ứng yêu cầu phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành du lịch tại tỉnh Kon Tum nói riêng và khu vực Tây Nguyên nói chung.

Nội dung chính của khóa học bao gồm: Kỹ năng nền tảng của lao động ngành du lịch; Nghiệp vụ lễ tân và Tiếng Anh lễ tân khách sạn.

2. Mục tiêu đào tạo

Sau khi kết thúc khóa học, người học có khả năng:

a) Yêu cầu về kiến thức:

- Tóm lược các kiến thức cơ bản về tổng quan du lịch, tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, sơ cấp cứu cơ bản; áp dụng các thông tin ngành, nghề vào hoạt động du lịch tại địa phương;

- Tóm lược đặc điểm và thông tin về các loại buồng, sơ đồ bố trí buồng trong khách sạn và các sản phẩm liên quan dịch vụ cho thuê buồng của khách sạn;

- Trình bày đúng các quy trình, thuật ngữ và quy định của khách sạn liên quan đến tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng; cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng; cung cấp dịch vụ khách hàng; cung cấp dịch vụ trả buồng.

- Liệt kê danh mục từ ngữ và mẫu câu lịch sự, các chủ đề giao tiếp quen thuộc; vận dụng quy định của đơn vị về cách mở đầu và kết thúc hội thoại, xác nhận lại thông tin, đưa ra yêu cầu lịch sự.

b) Yêu cầu về kỹ năng:

- Tìm kiếm, cập nhật, duy trì và sử dụng kiến thức liên quan đến ngành du lịch nói chung trong các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc;
- Chuẩn bị, trả lời và xử lý thông tin một cách hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại;
- Thực hiện đúng các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau của môi trường làm việc;
- Tiếp nhận và xử lý hài hòa phàn nàn của khách hàng;
- Ứng dụng đúng các quy định, quy trình, hướng dẫn của đơn vị;
- Đặt giữ buồng một cách chính xác, cập nhật tình trạng buồng cho đơn vị, chỉnh sửa, hủy bỏ đặt buồng và bố trí buồng thích hợp với thông tin chính xác về mức giá buồng, chính sách bảo đảm, hướng dẫn quy trình và thông tin khách hàng;
- Làm thủ tục đăng ký những khách đến khách sạn vào hệ thống quản lý của khách sạn và giúp họ nhận buồng nghỉ theo yêu cầu;
- Tương tác với khách hàng trong nhiều tình huống khác nhau với tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa nhằm thỏa mãn được các nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong thời gian lưu trú tại khách sạn;
- Làm thủ tục cho khách trả buồng, bảo đảm thanh toán tất cả các khoản chi phí và giải quyết một cách thỏa đáng tất cả các khoản phí tranh chấp;
- Cung cấp cho khách các dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân trong khách sạn đúng quy định;
- Đàm thoại bằng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản tại nơi làm việc.

c) Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chấp hành tốt quy định của khách sạn nơi làm việc, có tính kỷ luật, làm việc khoa học và cẩn thận;
- Cam kết thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ của nhân viên Lễ tân;
- Tự chịu trách nhiệm đối với kết quả lao động.

3. Cơ hội việc làm

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

- Nhân viên lễ tân;
- Nhân viên đặt giữ buồng;
- Nhân viên hỗ trợ hành lý;
- Nhân viên hỗ trợ thông tin.

II. THỜI GIAN CỦA KHÓA HỌC

Tổng thời gian toàn khóa: 3 tháng.

1. Thời gian học tập: 323 giờ, trong đó:

a) Thời gian thực học: 315 giờ

- Thời gian học lý thuyết: 75 giờ

- Thời gian học thực hành: 227 giờ

- Thời gian kiểm tra định kỳ: 13 giờ.

- Số mô đun: 3

b) Thời gian kiểm tra kết thúc mô đun: 8 giờ

2. Thời gian cho các hoạt động chung, dự phòng: 2 tuần

III. DANH MỤC MÔ ĐUN VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Mã MĐ	Tên mô đun	Số tín chỉ	Thời gian				
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra định kỳ	Kiểm tra kết thúc mô đun
431540013	Kỹ năng nền tảng của lao động ngành du lịch	4	92	30	56	4	2
431560023	Nghiệp vụ lễ tân	6	154	30	114	6	4
432830033	Tiếng Anh lễ tân khách sạn	3	77	15	57	3	2
Tổng cộng		13	323	75	227	13	8

IV. CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

(Nội dung chi tiết có Chương trình mô đun kèm theo)

V. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO, ĐIỀU KIỆN HOÀN THÀNH KHÓA HỌC

Quy trình đào tạo và xét công nhận tốt nghiệp được thực hiện theo Quyết định số 1515/QĐ-CDKT ngày 31/10/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum về việc ban hành Quy chế đào tạo, kiểm tra, xét công nhận tốt nghiệp trình độ sơ cấp và đào tạo dưới 3 tháng.

Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp chứng chỉ sơ cấp, bậc 1 nghề Nghiệp vụ lễ tân theo quy định của trường.

VI. PHƯƠNG PHÁP VÀ THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ

- Kiểm tra thường xuyên: Kiểm tra đánh giá thường xuyên được thực hiện tại thời điểm bất kỳ trong quá trình học của học sinh theo từng mô đun, tín chỉ, cụ thể thông qua việc chấm điểm kiểm tra vấn đáp trong giờ học, kiểm tra viết với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, kiểm tra một số nội dung thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập và các hình thức kiểm tra đánh giá khác.

- Kiểm tra đánh giá định kỳ: Kiểm tra đánh giá định kỳ được thực hiện tại thời điểm được quy định trong chương trình mô đun, tín chỉ có thể được thực hiện bằng bài kiểm tra viết có thời gian làm bài từ 30 đến 45 phút; làm bài thực hành, thực tập và các hình thức kiểm tra đánh giá khác.

- Kiểm tra kết thúc mô đun, tín chỉ được thực hiện sau khi người học học xong mô đun, tín chỉ trong chương trình đào tạo. Hình thức kiểm tra kết thúc mô đun, tín chỉ là thực hiện bài kiểm tra kỹ năng tổng hợp, gồm kiến thức và kỹ năng thực hành một hoặc một số khâu công việc của nghề. Thời gian làm bài kiểm tra kết thúc mô đun, tín chỉ đối với mỗi bài kiểm tra viết từ 60 đến 120 phút, thời gian làm bài kiểm tra đối với các hình thức kiểm tra khác hoặc thời gian làm bài kiểm tra của mô đun, tín chỉ có tính đặc thù của nghề đào tạo do Hiệu trưởng quyết định trong chương trình đào tạo. Hình thức kiểm tra, thời gian làm bài kiểm tra kết thúc mô đun, tín chỉ thực hiện theo chương trình mô đun, tín chỉ.

- Phương pháp và thang điểm đánh giá: Được thực hiện theo Điều 9, Điều 10 Quyết định số 1515/QĐ-CDKT ngày 31/10/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum về việc ban hành Quy chế đào tạo, kiểm tra, xét công nhận tốt nghiệp trình độ sơ cấp và đào tạo dưới 3 tháng.

VII. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH (tại Phụ lục II kèm theo)

1. Đội ngũ nhà giáo tham gia giảng dạy

2. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo

3. Thư viện và học liệu

4. Các điều kiện khác

VIII. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

1. Phạm vi áp dụng chương trình

Dành cho chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân, trình độ sơ cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập

a) Đối với nhà giáo

- Nhà giáo trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để bảo đảm chất lượng giảng dạy.

- Nhà giáo sử dụng các dụng cụ trực quan trong giảng dạy để người học tiếp thu những kiến thức liên quan một cách dễ dàng.

- Biên soạn bài giảng cho từng bài học, xây dựng nội dung, giao bài tập thực hành, định hướng người học tự học đạt hiệu quả.

- Đánh giá kết quả học tập công khai, khách quan, chính xác, công bằng.

b) Đối với người học

- Tham dự và thực hiện đầy đủ các bài học trên lớp, địa điểm thực hành.

- Chuẩn bị bài trước khi lên lớp nhằm tiếp thu kiến thức một cách hiệu quả nhất.

- Cẩn thận, tỉ mỉ, chính xác trong quá trình thực hiện bài tập thực hành.

- Nghiêm túc chấp hành nội quy tại địa điểm thực hành, bảo đảm an toàn và vệ sinh trong quá trình thực hiện.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Kỹ năng giao tiếp ứng xử trong hoạt động kinh doanh du lịch;

- Kỹ năng giải quyết vấn đề;

- Quy trình nhận đặt phòng khách sạn;

- Đón tiếp và làm thủ tục check in khách sạn;

- Phục vụ khách trong thời gian lưu trú;

- Quy trình thanh toán và tiễn khách;

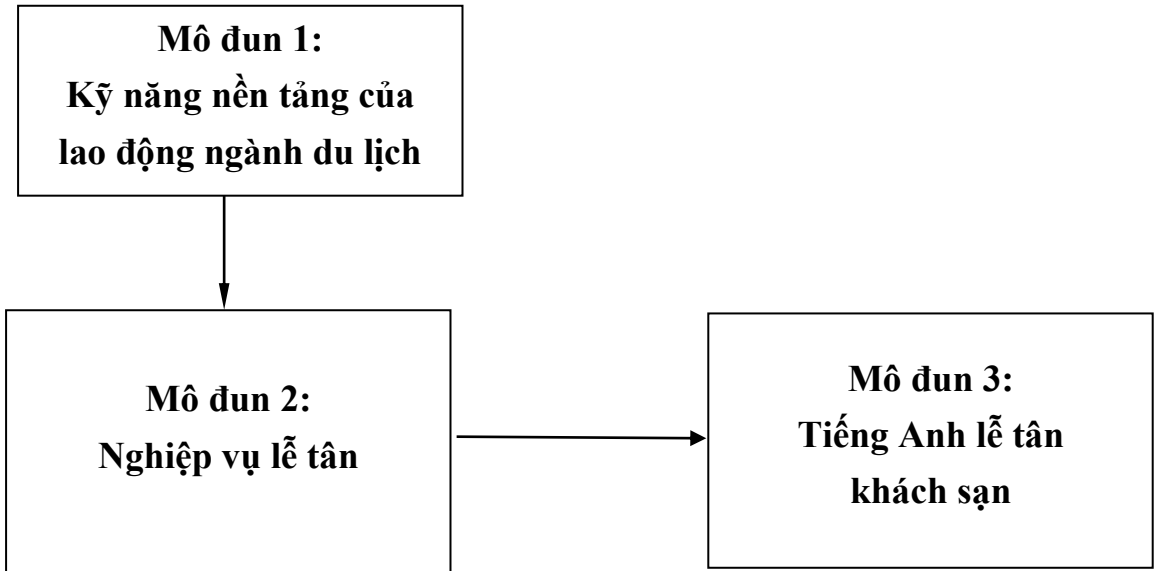
- Tiếng Anh lễ tân khách sạn.

HIỆU TRƯỞNG

Lê Trí Khải

Phụ lục I

**SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔ ĐUN
TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NGHỀ NGHIỆP VỤ LỄ TÂN**



Phụ lục II**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH****1. Nhà giáo**

a) Nhà giáo cơ hữu

TT	Họ và tên nhà giáo	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Mô đun được phân công giảng dạy
1	Nguyễn Thị Mỹ	ThS. Quản trị kinh doanh – Cử nhân quản trị du lịch.	NVSP dạy trình độ cao đẳng	CC kỹ năng nghề Hướng dẫn du lịch - Bậc 1	Mô đun 1, 2
2	Nguyễn Thị Hòa	ThS. Kinh tế phát triển	NVSP dạy trình độ cao đẳng	CC kỹ năng nghề Dịch vụ nhà hàng - Bậc 1	Mô đun 1, 2
3	Hồ Trịnh Nhất Gia	ThS. Luật	Chúng chỉ NVSP dành cho giảng viên các Trường Đại học, Cao đẳng	CC kỹ năng nghề Hướng dẫn du lịch - Bậc 1	Mô đun 1, 2
4	Trịnh Ngọc Thủy	ThS. Luật	Chúng chỉ NVSP dành cho giảng viên các Trường Đại học, Cao đẳng	CC kỹ năng nghề Hướng dẫn du lịch - Bậc 1	Mô đun 1, 2 Mô đun 1, 2
5	Nguyễn Thị Hồng Vân	Ths. Luật	Chúng chỉ NVSP dành cho giảng viên các Trường Đại học, Cao đẳng	CC kỹ năng nghề Dịch vụ nhà hàng - Bậc 1	Mô đun 1, 2
6	Nguyễn Thị Hồng	Ths. Kế	Chúng chỉ	CC kỹ	Mô đun 1,

TT	Họ và tên nhà giáo	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Mô đun được phân công giảng dạy
		Toán	NVSP dành cho giảng viên các Trường Đại học, Cao đẳng	năng nghề Dịch vụ nhà hàng, Du lịch- Bậc 1	2
7	Trương Thị Hiếu	Th.s Lý luận và PP dạy học tiếng Anh	Chứng chỉ NVSP dành cho giảng viên các Trường Đại học, Cao đẳng		Mô đun 3

b) Nhà giáo thỉnh giảng (nếu có)

2. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo

a) Phòng học, thực hành và các loại thiết bị, máy móc hiện có:

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
I	Học lý thuyết				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Hệ thống âm thanh	Bộ	01	01	
4	<i>Một bộ bao gồm:</i>				
	<i>Âm ly</i>	<i>Bộ</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Micro</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Loa</i>	<i>Đôi</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
5	Bảng di động	Chiếc	01	01	
II	Thực hành máy vi tính				
1	Máy vi tính	Bộ	19	19	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Máy quét (Scanner)	Chiếc	01	01	
4	Thiết bị lưu trữ dữ liệu	Chiếc	01	01	
5	Máy in	Chiếc	01	01	
6	Đường truyền internet	Đường truyền	01	01	
7	Hệ thống mạng LAN	Bộ	01	01	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
8	Bộ phần mềm văn phòng	Bộ	01	01	
9	Bộ gõ Tiếng Việt	Bộ	01	01	
10	Phần mềm diệt virus	Bộ	01	01	
11	Phần mềm quản lý lớp học	Bộ	01	01	
12	Phần mềm tổng đài	Bộ	01	01	
III	Học ngoại ngữ				
1	Máy vi tính	Bộ	19	19	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Bàn điều khiển	Chiếc	01	01	
4	Khối điều khiển trung tâm	Chiếc	01	01	
5	Phần mềm điều khiển (LAB)	Bộ	01	01	
6	Khối điều khiển thiết bị ngoại vi	Bộ	01	01	
7	Tai nghe	Bộ	19	19	
8	Máy quét (Scanner)	Chiếc	01	01	
9	Thiết bị lưu trữ dữ liệu	Chiếc	01	01	
10	Loa	Bộ	01	01	
11	Âm ly	Chiếc	01	01	
12	Phần mềm học ngoại ngữ	Bộ	01	01	
IV	Thiết bị kỹ thuật cơ sở				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Máy in	Chiếc	01	01	
4	Máy fax	Chiếc	01	01	
5	Máy đếm tiền	Chiếc	01	01	
6	Máy ghi âm	Chiếc	01	01	
7	Tổng đài điện thoại	Bộ	01	01	
8	Điện thoại bàn	Chiếc	04	04	
9	Bộ đàm	Chiếc	04	04	
10	Máy chủ	Bộ	01	01	
11	Dụng cụ cứu thương	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Cáng cứu thương</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Các dụng cụ sơ cứu: Panh, kéo, nẹp...</i>	<i>Bộ</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Tủ kính đựng dụng cụ cứu thương</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
12	Dụng cụ phòng cháy chữa cháy	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Bình chữa cháy</i>	<i>Chiếc</i>	<i>03</i>	<i>03</i>	
	<i>Cuộn dây chữa cháy và vòi</i>	<i>Cuộn</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Họng cấp nước</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Bảng tiêu lệnh chữa cháy</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
13	Biển chỉ dẫn thoát hiểm	Chiếc	04	04	
14	Bảng lật	Chiếc	03	03	
15	Bộ dẩu	Bộ	04	04	
16	Giá để tờ rơi và tệp gấp	Chiếc	04	04	
17	Kết sắt nhiều ngăn	Chiếc	01	01	
18	Bảng giá niêm yết	Chiếc	04	04	
19	Dập ghim	Chiếc	04	04	
20	Giá đựng các loại biểu mẫu	Chiếc	04	04	
21	Khay đựng hóa đơn chứng từ của khách	Chiếc	04	04	
22	Khay đựng tiền giấy	Chiếc	04	04	
23	Dụng cụ dập thời gian	Chiếc	04	04	
V	Thực hành nghiệp vụ bàn				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Mic trợ giảng	Chiếc	01	01	
4	Tổng đài điện thoại	Bộ	01	01	
5	Điện thoại bàn	Chiếc	04	04	
6	Bộ đàm	Chiếc	04	04	
7	Máy quay phim	Chiếc	01	0	
8	Máy hút bụi	Chiếc	01	01	
9	Bộ dụng cụ vệ sinh sàn	Bộ	01	01	
10	Máy rửa bát, đĩa	Chiếc	01	01	
11	Máy sấy dụng cụ	Chiếc	01	01	
12	Bảng giá niêm yết	Chiếc	01	01	
13	Thẻ nhân viên	Chiếc	19	19	
14	Hộp đựng danh thiếp	Hộp	04	04	
15	Sổ lưu danh thiếp	Chiếc	04	04	
16	Thực đơn	Quyển	04	04	
17	Bìa kẹp hóa đơn	Chiếc	04	04	
18	Tủ đựng dụng cụ	Chiếc	01	01	
19	Xe đẩy dụng cụ	Chiếc	02	02	
20	Xe đẩy phục vụ	Chiếc	02	02	
21	Bàn chuẩn bị	Chiếc	04	04	
22	Bàn vuông	Chiếc	04	04	
23	Bàn chữ nhật	Chiếc	04	04	
24	Khăn trải bàn vuông	Chiếc	04	04	
25	Khăn trải bàn chuẩn bị	Chiếc	04	04	
26	Khăn trải bàn hình chữ nhật	Chiếc	04	04	
27	Ghế ngồi	Chiếc	32	32	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
28	Ghế trẻ em	Chiếc	04	04	
29	Bộ đồ ăn Âu	Bộ	04	01	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Đĩa định vị</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn Âu</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn súp</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa bánh mì</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn cá</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn bò</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn phụ/ tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn bơ</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn cá</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn bò</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn phụ/ tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn súp</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
30	Bộ đồ ăn Á	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Đĩa kê Á</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Bát ăn cơm</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Kê thìa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đũa ăn</i>	<i>Đôi</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Gối đũa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa gia vị cá nhân</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Chén xúp Á</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
31	Bộ lọ đặt bàn khách	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Lọ hoa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Lọ muối</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Lọ tiêu</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Lọ tăm</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Gạt tàn</i>	<i>Chiếc</i>	<i>02</i>	<i>02</i>	
	<i>Bình đựng sữa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Hũ đựng đường</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
32	Khay hình tròn	Chiếc	07	07	
33	Khay hình chữ nhật	Chiếc	07	07	
34	Khăn lót khay hình chữ nhật.	Chiếc	07	07	
35	Khăn lót khay hình tròn	Chiếc	07	07	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
36	Khăn lau ly, cốc	Chiếc	19	19	
37	Khăn ăn	Chiếc	19	19	
38	Khăn phục vụ	Chiếc	19	19	
39	Dụng cụ mở rượu	Chiếc	19	19	
40	Dụng cụ mở bia	Chiếc	19	19	
41	Thuyền đựng xốt	Chiếc	04	04	
42	Âu đựng xúp	Chiếc	04	04	
43	Vi gạt thức ăn	Chiếc	04	04	
44	Xô ngâm rượu	Chiếc	04	04	
45	Thìa, đĩa phục vụ	Bộ	19	19	
46	Kẹp gấp	Bộ	04	04	
47	Ly các loại				
	Mỗi bộ bao gồm:				
	Ly sâm panh (Champagne Flute)	Bộ	04	04	
	Ly sâm panh (Champagne Tulip)	Bộ	04	04	
	Ly vang đỏ	Bộ	04	04	
	Ly vang trắng	Bộ	04	04	
	Ly Sinh tố (Poco)	Bộ	04	04	
	Ly Sherry	Bộ	04	04	
	Ly Hurricane	Bộ	04	04	
	Ly Brandy	Bộ	04	04	
	Ly pilsner	Bộ	04	04	
	Ly Shot	Bộ	04	04	
	Ly Rock	Bộ	04	04	
	Ly Highball	Bộ	04	04	
	Ly bia (Beer mug)	Bộ	04	04	
	Ly nước (Goblet)	Bộ	04	04	
48	Lót ly	Chiếc	24	24	
49	Bình đựng nước	Chiếc	04	04	
50	Thìa cà phê nhỏ	Chiếc	19	19	
51	Ấm pha trà	Chiếc	04	04	
52	Tách trà	Bộ	08	08	
53	Tách cà phê	Bộ	08	08	
54	Tách cacao	Bộ	08	08	
VI	Thực hành nghiệp vụ phục vụ tiệc, sự kiện				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Điện thoại bàn	Chiếc	04	04	
4	Mic trợ giảng	Chiếc	01	01	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
5	Tổng đài điện thoại	Bộ	01	01	
6	Bộ đàm	Chiếc	04	04	
7	Hệ thống camera giám sát	Bộ	01	01	
8	Máy pha cà phê	Chiếc	01	01	
9	Máy xay sinh tố	Chiếc	01	01	
10	Máy vắt cam	Chiếc	01	01	
11	Máy nướng bánh mì	Chiếc	01	01	
12	Tủ đựng dụng cụ	Chiếc	01	01	
13	Hệ thống âm thanh phòng tiệc	Bộ	01	01	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Amplify sự kiện</i>	<i>Bộ</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Loa sự kiện</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Mixer</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	Mic không dây	Chiếc	04	04	
14	Bộ điều khiển trung tâm âm thanh	Bộ	01	01	
15	Khay hình tròn	Chiếc	07	07	
16	Khay hình chữ nhật	Chiếc	07	07	
17	Khăn lót khay hình chữ nhật.	Chiếc	07	07	
18	Khăn lót khay hình tròn	Chiếc	07	07	
19	Khăn lau ly, cốc	Chiếc	19	19	
20	Khăn ăn	Chiếc	19	19	
21	Khăn phục vụ	Chiếc	19	19	
22	Dụng cụ mở rượu	Chiếc	19	19	
23	Dụng cụ mở bia	Chiếc	19	19	
24	Thìa, đĩa phục vụ	Bộ	19	19	
25	Bếp hâm nóng cà phê	Chiếc	02	02	
26	Nồi hâm nóng thức ăn	Bộ	04	04	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Loại hình chữ nhật</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
	<i>Loại hình tròn</i>	<i>Chiếc</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	
27	Bát tô	Chiếc	12	12	
28	Muôi múc canh	Chiếc	04	04	
29	Ấu đựng xúp	Chiếc	04	04	
30	Vi gạt thức ăn	Chiếc	04	04	
31	Xô ngâm rượu	Chiếc	04	04	
32	Giá kệ trưng bày	Chiếc	08	08	
33	Kẹp gấp	Bộ	04	04	
34	Xúc đá	Chiếc	04	04	
35	Ly các loại	Bộ	01	01	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Ly sâm panh (Champagne)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Flute)</i>				
	<i>Ly sâm panh (Champagne saucer)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly sâm panh (Champagne Tulip)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly vang đỏ</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly vang trắng</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Margarita</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Martini</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Sinh tố (Poco)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Sherry</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Hurricane</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Brandy</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Irish coffee</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly pilsner</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Shooter</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Shot</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Rock</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly Highball</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly bia (Beer mug)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly nước (Goblet)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
36	Lót ly	Chiếc	24	24	
37	Thìa cà phê lớn	Chiếc	19	19	
38	Thìa cà phê nhỏ	Chiếc	19	19	
39	Tách trà	Bộ	08	08	
40	Tách cà phê	Bộ	08	08	
41	Tách cacao	Bộ	08	08	
42	Thùng đựng đá	Chiếc	01	01	
43	Xe đẩy dụng cụ	Chiếc	02	02	
44	Xe đẩy phục vụ	Chiếc	02	02	
45	Giá để menu	Chiếc	12	12	
46	Bộ lọ đặt bàn khách	Bộ	12	12	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Lọ hoa</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Lọ muối</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Lọ tiêu</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Lọ tắm</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Gạt tàn</i>	Chiếc	02	02	
	<i>Bình đựng sữa</i>	Chiếc	01	01	
	<i>Hũ đựng đường</i>	Chiếc	01	01	
47	Bàn chữ nhật	Chiếc	08	08	
48	Bàn tròn	Chiếc	04	04	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
49	Bàn góc 1/4	Chiếc	04	04	
50	Bàn chuẩn bị	Chiếc	04	04	
51	Khăn trải bàn chuẩn bị	Chiếc	04	04	
52	Khăn trải bàn hình chữ nhật	Chiếc	08	08	
53	Khăn trải bàn tròn	Chiếc	04	04	
54	Rèm quây chân bàn	Chiếc	08	08	
55	Ghế ngồi	Chiếc	40	40	
56	Bọc ghế có nơ	Chiếc	40	40	
57	Bục sân khấu	Chiếc	01	01	
58	Bục phát biểu hội nghị	Chiếc	01	01	
59	Thảm trải sân khấu	Chiếc	01	01	
60	Thảm trải sàn	Chiếc	01	01	
61	Cờ để bàn hội nghị	Bộ	04	04	
62	Chuông	Chiếc	04	04	
63	Biển tên	Chiếc	20	20	
64	Hoa trang trí	Bộ	08	08	
65	Bảng lật	Chiếc	03	03	
66	Bảng di động	Chiếc	01	01	
67	Bộ đồ ăn Âu	Bộ	12	12	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Đĩa định vị</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn Âu</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn súp</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa bánh mì</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn cá</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn bò</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn phụ/ tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Dao ăn bơ</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn cá</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn bò</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa ăn phụ/ tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn súp</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn tráng miệng</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa ăn chính</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
68	Bộ đồ ăn Á	Bộ	12	12	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Đĩa kê Á</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Bát ăn cơm</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Thìa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Kê thìa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Đũa ăn</i>	<i>Đôi</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Gối đũa</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Đĩa gia vị cá nhân</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
	<i>Chén xúp Á</i>	<i>Chiếc</i>	<i>06</i>	<i>06</i>	
69	Bộ dụng cụ vệ sinh sàn	Bộ	01	01	
VII	Thực hành nghiệp vụ pha chế đồ uống				
1	Máy vi tính	Bộ	01	01	
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	01	
3	Hệ thống camera giám sát	Bộ	01	01	
4	Mic trợ giảng	Chiếc	01	01	
5	Điện thoại bàn	Chiếc	04	04	
6	Tổng đài điện thoại	Bộ	01	01	
7	Tủ lạnh	Chiếc	01	01	
8	Tủ bảo quản rượu vang	Chiếc	01	01	
9	Tủ đông	Chiếc	01	01	
10	Máy pha cà phê	Chiếc	01	01	
11	Máy xay đá (bào đá)	Chiếc	01	01	
12	Máy xay sinh tố	Chiếc	01	01	
13	Máy vắt cam	Chiếc	01	01	
14	Máy làm lạnh nước trái cây	Chiếc	01	01	
15	Ấm đun nước	Chiếc	01	01	
16	Máy ép	Chiếc	01	01	
17	Máy đánh kem và trứng	Chiếc	01	01	
18	Tủ ướp lạnh ly	Chiếc	01	01	
19	Bộ đàm	Chiếc	04	04	
20	Xe đẩy dụng cụ	Chiếc	01	01	
21	Giá treo ly quây bar	Chiếc	01	01	
22	Quây Bar	Chiếc	01	01	
23	Bàn phòng bar	Chiếc	01	01	
24	Ghế quây bar	Chiếc	10	10	
25	Thùng rác có nắp đậy	Chiếc	01	01	
26	Khay đựng dụng cụ	Chiếc	04	04	
27	Thảm lót sàn cao su	Chiếc	01	01	
28	Bộ dụng cụ vệ sinh	Bộ	02	02	
29	Tủ trung bày	Chiếc	01	01	
30	Khay hình chữ nhật	Chiếc	07	07	
31	Khay hình tròn	Chiếc	07	07	
32	Khăn lau ly, cốc	Chiếc	19	19	
33	Thớt	Bộ	04	04	
34	Dao	Bộ	04	04	
35	Kẹp gấp	Bộ	04	04	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
36	Xúc đá	Chiếc	04	04	
37	Kéo	Chiếc	06	06	
38	Bình lắc tiêu chuẩn (standard shaker)	Bộ	19	19	
39	Thìa cà phê lớn	Chiếc	19	19	
40	Thìa cà phê nhỏ	Chiếc	19	19	
41	Phin cà phê	Chiếc	19	19	
42	Tách trà	Bộ	04	04	
43	Tách cà phê	Bộ	04	04	
44	Tách cacao	Bộ	04	04	
45	Ấm pha trà	Chiếc	04	04	
46	Dụng cụ lọc trà	Chiếc	04	04	
47	Hộp đựng trà	Chiếc	04	04	
48	Dụng cụ mài dao	Chiếc	01	01	
49	Bình bóp (Bình sauce)	Chiếc	04	04	
50	Thùng đựng đá	Chiếc	01	01	
51	Dao tĩa	Bộ	04	04	
52	Chày bar	Chiếc	04	04	
53	Tủ đựng dụng cụ	Chiếc	01	01	
54	Bình lắc Boston (Boston shaker)	Bộ	19	19	
55	Đồng rượu (Zigger)	Chiếc	19	19	
56	Lược đá (Strainer)	Chiếc	04	04	
57	Rây lọc	Chiếc	04	04	
58	Bình thở rượu (Decanter)	Chiếc	04	04	
59	Xô ngâm rượu	Chiếc	04	04	
60	Dụng cụ mở đồ hộp	Chiếc	04	04	
61	Thìa khuấy to (Barspoons)	Chiếc	19	19	
62	Thìa khuấy nhỏ (Barspoons)	Chiếc	19	19	
63	Chặn rượu đa năng	Bộ	04	04	
64	Vòi rót rượu	Bộ	19	19	
65	Dụng cụ mở rượu	Chiếc	19	19	
66	Ly các loại	Bộ	01	01	
	<i>Mỗi bộ bao gồm:</i>				
	<i>Ly sâm panh (Champagne Flute)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly sâm panh (Champagne saucer)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly sâm panh (Champagne Tulip)</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly vang đỏ</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	
	<i>Ly vang trắng</i>	<i>Bộ</i>	<i>04</i>	<i>04</i>	

TT	Thiết bị, dụng cụ đào tạo	Đơn vị tính	Số lượng thiết bị, dụng cụ đào tạo		Ghi chú
			Theo danh mục thiết bị tối thiểu	Cơ sở đăng ký hoạt động	
	<i>Ly Margarita</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Martini</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Sinh tố (Poco)</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Sherry</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Hurricane</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Brandy</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Irish coffee</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly pilsner</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Shooter</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Shot</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Rock</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly Highball</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly bia (Beer mug)</i>	Bộ	04	04	
	<i>Ly nước (Goblet)</i>	Bộ	04	04	
73	Lót ly	Chiếc	19	19	
74	Dụng cụ ép chanh	Chiếc	04	04	
75	Cân	Chiếc	01	01	
76	Bình đựng nước	Chiếc	04	04	
77	Dụng cụ đựng nguyên liệu	Bộ	04	04	
78	Hộp đựng dao	Chiếc	01	01	
79	Hộp đựng muối viên ly	Bộ	04	04	
80	Dụng cụ tạo bọt sữa	Chiếc	04	04	
81	Ca đánh sữa	Chiếc	04	04	
82	Chai tập biểu diễn	Chiếc	19	19	

b) Cơ sở thực hành, thực tập (Đơn vị tính là: xưởng, vườn, trạm, trại, sân bãi..)

TT	Cơ sở thực hành, thực tập	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
1.				
2.	Làng hồ Tourist	Cơ sở	1	
3.	Bảo tàng tỉnh Kon Tum	Cơ sở	1	
4.	Khách sạn Bắc Hương	Cơ sở	1	
5.	Khách sạn Hồng My	Cơ sở	1	
6.	Khách sạn Kơ Nia KonKlor	Cơ sở	1	
7.	Khách sạn Kon Klor	Cơ sở	1	
8.	Khách sạn HNAM HANG NGEH	Cơ sở	1	
9.	Công ty Cổ phần Samten Hills Đà Lạt	Cơ sở	1	

3. Thư viện và học liệu (giáo trình, sách, tài liệu tham khảo, phần mềm máy tính...).

- Lê Anh Tuấn, Nguyễn Thị Mai Sinh. Giáo trình Tổng quan du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam; 2015.
- Quốc hội. Luật du lịch số 09/2017/QH14 ban hành ngày 19/6/2017.
- Tỉnh ủy Kon Tum. Nghị quyết Hội nghị lần thứ bảy BCH Đảng bộ tỉnh khóa XVI về phát triển du lịch tỉnh Kon Tum đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. 2022.
- Hồ Lý Long. Giáo trình tâm lý khách du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động; 2017.
- Trương Minh Vũ. Giáo trình nghiệp vụ lễ tân. Hà Nội: Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam; 2015.
- Đinh Trung Kiên. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội; 2018.
- Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh. Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân; 2012.
- Hiệp hội Chữ thập đỏ và Trăng lưỡi liềm đỏ quốc tế. Hướng dẫn quy trình sơ cấp cứu và hồi sức quốc tế. 2016.
- Hotel Careers. Training Lễ Tân: Khái quát chung về bộ phận lễ tân (Bài 1) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-khai-quat-chung-ve-bo-phan-le-tan-bai-1.html>
- Đoàn Thị Thanh Huyền. Giáo trình lý thuyết Nghiệp vụ lễ tân. Hà Nội: Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội; 2018.
- Phạm Thị Cúc. Giáo trình lý thuyết Nghiệp vụ lễ tân (Dùng trong các trường THCN). Hà Nội: Nhà xuất bản Hà Nội; 2005.
- Hotel Careers. Training Lễ Tân: Các hoạt động cơ bản của bộ phận lễ tân (Bài 2) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-cac-hoat-dong-co-ban-cua-bo-phan-le-tan-bai-2.html>.
- Hotel Careers. Training Lễ Tân: Quy Trình Nhận Đặt Phòng Khách Sạn (Bài 3) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-quy-trinh-nhan-dat-phong-khach-san-bai-3.html>.
- Nguyễn Trung Kiên. Giáo trình thực hành Nghiệp vụ lễ tân (Dùng trong các trường THCN). Hà Nội: Nhà xuất bản Hà Nội; 2007.
- Tổng cục du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghề Lễ tân Hà Nội.
- Hotel Careers. Training Lễ Tân: Đón Tiếp Và Làm Thủ Tục Check In Khách Sạn (Bài 4) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-don-tiep-va-lam-thu-tuc-check-in-khach-san-bai-4.html>.
- Hotel Careers. Training Lễ Tân: Phục Vụ Khách Trong Thời Gian Lưu Trú (Bài 5) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan->

[phuc-vu-khach-trong-thoi-gian-luu-tru-bai-5.html](https://hotelcareers.vn/lam-thu-tuc-thanh-toan-va-tien-khach.html).

- Hotel Careers. Training Lễ Tân: Làm Thủ Tục Thanh Toán Và Tiễn Khách (Bài 6) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/lam-thu-tuc-thanh-toan-va-tien-khach.html>.

- Lawrence J.Zwier with Nigel Capland. Everyday English for Hospitality Professionals. London: Cambridge 2012.

- Adamson. Be our Guest: Basic English for Hotel Staff: Prentice House; 2012.

- ABC L. TOUR PLANNING. Hotel English A Hands-On-Course For Hotel Professionals. Ho Chi Minh: Tong Hop Tp Ho Chi Minh; 2010.

- ABC L. Hotel English. A Hands-On-Course For Hotel Professionals. Ho Chi Minh: Tong hop TP Ho Chi Minh; 2010.

- Renee Talalla. English for Restaurant Workers: Compass Publishing; 2008.

- Rawdon Wyatt. Check your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism: A&C Black Publishers Ltd 2009.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Kỹ năng nền tảng của lao động ngành du lịch (Basic skills for tourist staff)

Mã mô đun: 431540013

Thời gian thực hiện mô đun: 92 giờ (lý thuyết: 30 giờ; thực hành: 56 giờ; kiểm tra định kỳ: 4 giờ; kiểm tra kết thúc mô đun: 2 giờ)

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun cơ sở bắt buộc, được bố trí giảng dạy đầu tiên trong chương trình đào tạo nghề Du lịch cộng đồng và Nghiệp vụ lễ tân, trình độ sơ cấp.

II. Tính chất: Là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy theo phương pháp tích hợp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Tóm lược các kiến thức cơ bản về tổng quan du lịch, tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, sơ cấp cứu cơ bản;
2. Áp dụng các thông tin ngành, nghề vào hoạt động du lịch tại địa phương;
3. Ứng dụng đúng các quy định, quy trình, hướng dẫn của đơn vị.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Tìm kiếm, cập nhật, duy trì và sử dụng kiến thức liên quan đến ngành du lịch nói chung trong các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc;
2. Làm việc hiệu quả trong nhóm;
3. Chuẩn bị, trả lời và xử lý thông tin một cách hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại;
4. Thực hiện đúng các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau của môi trường làm việc.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có ý thức, trách nhiệm trong công việc với ngành du lịch, xác định được nhiệm vụ, tư tưởng khi phục vụ trong ngành du lịch.

2. Thường xuyên củng cố và tăng thêm lòng yêu quê hương, đất nước, con người Việt Nam. Có thái độ trân trọng và giữ gìn, bảo vệ các tài nguyên du lịch tự nhiên và văn hóa tại địa phương.

3. Có ý thức trong học tập và làm việc nhóm, rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử, giải quyết vấn đề và tác phong làm việc chuyên nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận	Kiểm tra
1	Bài 1: Tổng quan về du lịch 1. Du lịch và khách du lịch 2. Các tác động của hoạt động du lịch 3. Lao động trong du lịch 4. Dịch vụ du lịch 5. Định hướng phát triển du lịch tỉnh Kon Tum đến năm 2030	13	6	6	1
2	Bài 2: Tâm lý du khách 1. Khái quát chung về tâm lý du khách 2. Đặc điểm tâm lý du khách quốc tế 3. Đặc điểm tâm lý khách nội địa 4. Đặc điểm tâm lý khách theo giới tính 5. Tâm lý du khách theo lứa tuổi	15	8	6	1

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận	Kiểm tra
3	Bài 3: Kỹ năng giao tiếp ứng xử trong hoạt động kinh doanh du lịch 1. Diện mạo người phục vụ 2. Quan hệ giao tiếp với khách hàng qua các giai đoạn 3. Kỹ năng làm việc nhóm	25	6	18	1
4	Bài 4: Kỹ năng giải quyết vấn đề 1. Quy trình thực hiện 2. Nhận biết và giải quyết vấn đề	17	4	12	1
5	Bài 5: Kỹ năng sơ cấp cứu cơ bản 1. Nguyên tắc 2. Một số kỹ năng sơ cấp cứu	20	6	14	
6	Kiểm tra kết thúc mô đun	2			2
Cộng		92	30	56	6

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH

(Thời gian: 13 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê đầy đủ các loại hình du lịch được tổ chức ở địa phương, định hướng phát triển du lịch của tỉnh và Việt Nam thời kỳ hội nhập, xác định đúng thế mạnh của du lịch địa phương;
2. Sử dụng đúng các thuật ngữ chuyên môn trong du lịch;
3. Phân tích những tác động của du lịch tới địa phương của mình;
4. Ứng dụng đúng các văn bản, tài liệu và các quy định liên quan đến du lịch.

5. Thường xuyên củng cố và tăng thêm lòng yêu quê hương, đất nước, con người Việt Nam. Có thái độ trân trọng và giữ gìn, bảo vệ các tài nguyên du lịch tự nhiên và văn hóa tại địa phương.

II. NỘI DUNG BÀI (1-3)

1. Du lịch và khách du lịch

1.1. Du lịch

1.2. Khách du lịch

2. Các tác động của hoạt động du lịch

2.1. Tác động về kinh tế

2.2. Tác động về văn hóa - xã hội

2.3. Tác động về môi trường

3. Lao động trong du lịch

3.1. Đặc điểm của lao động trong du lịch

3.2. Yêu cầu đối với lao động trong du lịch

4. Dịch vụ du lịch

4.1. Khái niệm dịch vụ du lịch

4.2. Đặc điểm của dịch vụ du lịch

4.3. Chất lượng dịch vụ trong du lịch

5. Định hướng phát triển du lịch tỉnh Kon Tum đến năm 2030

5.1. Các loại hình du lịch tiêu biểu của tỉnh Kon Tum

5.2. Định hướng phát triển du lịch tỉnh Kon Tum đến năm 2030

BÀI 2: TÂM LÝ DU KHÁCH

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng khái niệm tâm lý du khách;
2. Liệt kê đầy đủ lợi ích của việc nghiên cứu tâm lý du khách trong kinh doanh du lịch;
3. Mô tả được đặc điểm của một số nhóm du khách đặc trưng;
4. Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng tới tâm lý du khách;
5. Ứng dụng những kiến thức đã học về tâm lý của các nhóm du khách đặc trưng vào hoạt động du lịch tại địa phương mình;
6. Có ý thức trong học tập và làm việc nhóm, rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử, giải quyết vấn đề và tác phong làm việc chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (4)

1. Khái quát chung về tâm lý du khách

1.1. Khái niệm tâm lý du khách

1.2. Lợi ích của việc nghiên cứu tâm lý du khách trong kinh doanh du lịch

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng và tác động đến tâm lý du khách

2. Tâm lý du khách quốc tế

3. Tâm lý khách nội địa

4. Tâm lý khách theo giới tính

5. Tâm lý du khách theo lứa tuổi

BÀI 3: KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH

(Thời gian: 25 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các tiêu chuẩn về tác phong, thái độ và quan hệ giao tiếp với khách hàng;
2. Thực hiện đúng diện mạo của nhân viên ngành du lịch;
3. Chuẩn bị, trả lời và xử lý thông tin một cách hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại;
4. Thiết lập các mối quan hệ ứng xử đúng mực với khách hàng;
5. Làm việc hiệu quả trong nhóm;
6. Thể hiện thái độ giao tiếp xã giao lịch sự, chuyên nghiệp;
7. Có ý thức trong học tập và làm việc nhóm, rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử, giải quyết vấn đề và tác phong làm việc chuyên nghiệp;
8. Tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

II. NỘI DUNG BÀI (5-7)

1. Diện mạo người phục vụ

1.1 Vệ sinh cá nhân

1.2 Đồng phục

2. Quan hệ giao tiếp với khách hàng qua các giai đoạn

2.1 Giao tiếp với khách hàng qua các giai đoạn

2.2 Giao tiếp và phản hồi hiệu quả với khách hàng

2.2.1 Khái niệm giao tiếp

2.2.2 Các kỹ năng giao tiếp hiệu quả

3. Kỹ năng làm việc nhóm

BÀI 4: KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ**(Thời gian: 17 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả được quy trình xử lý vấn đề;
2. Phân tích và thực hiện được quy trình giải quyết vấn đề trong du lịch;
3. Giải quyết hài hòa các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách;
4. Tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

II. NỘI DUNG BÀI (5-7)**1. Quy trình thực hiện****2. Nhận biết và giải quyết vấn đề****2.1. Nhận biết phàn nàn của khách****2.2. Giải quyết các thắc mắc, áp dụng kỹ thuật lắng nghe****2.3. Sự cố và giải pháp****2.4. Thông báo tin xấu****BÀI 5: KỸ NĂNG SƠ CẤP CỨU CƠ BẢN****(Thời gian: 20 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả đầy đủ các nguyên tắc cơ bản trong sơ cứu;
2. Trình bày và thực hiện đúng các thao tác sơ cứu cho một số loại tai nạn;
3. Thực hiện được việc sơ cấp cứu một số loại tai nạn trong thực tế;
4. Có ý thức, trách nhiệm trong công việc với ngành du lịch, xác định được nhiệm vụ, tư tưởng khi phục vụ trong ngành du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI (8)**1. Nguyên tắc****2. Một số kỹ năng sơ cấp cứu****2.1. Ngộ độc thức ăn****2.2. Say nắng, say nóng****2.3. Rắn cắn, côn trùng cắn****2.4. Tình trạng nguy cấp về hô hấp****2.5. Các vết thương và chảy máu****2.6. Bỏng****2.7. Bong gân, trật khớp**

2.8. Gãy xương

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học lý thuyết; phòng học thực hành.

II. Trang thiết bị máy móc

Máy tính có kết nối internet, bảng, TV, VCD, điện thoại, loa, tổng đài điện thoại,

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Tài liệu phát tay cho người học; nẹp chuyên dụng, băng, gạc, mô hình ép tim ngoài lồng ngực, băng thun, băng cuộn; giấy A0, A4, bút lông, giấy note, nam châm, ghim, kẹp, băng kẹp giấy, băng di động, sổ lưu danh thiếp, gương soi, quây lễ tân, giá để chìa khóa, chìa khóa, kẹp lưu hồ sơ, đồng phục, hộp lưu và giới thiệu thông tin.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức: Các khái niệm cơ bản trong du lịch; tác động của hoạt động du lịch tới địa phương; các loại hình du lịch được tổ chức ở địa phương, định hướng phát triển du lịch của tỉnh và Việt Nam thời kỳ hội nhập; đặc điểm, yếu tố ảnh hưởng tâm lý khách du lịch; quy trình giải quyết vấn đề, xử lý vấn đề và sơ cấp cứu;

2. Kỹ năng: Thể hiện, trình bày thành thạo các hoạt động chăm sóc cơ bản với khách du lịch; giải quyết hài hòa các yêu cầu và tình huống trong quá trình phục vụ khách;

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Ý thức, trách nhiệm trong công việc với ngành du lịch, xác định được nhiệm vụ, tư tưởng khi phục vụ trong ngành du lịch; lòng yêu quê hương, đất nước, con người Việt Nam; trân trọng và giữ gìn, bảo vệ các tài nguyên du lịch tự nhiên và văn hóa tại địa phương; cam kết thực hiện tốt các nhiệm vụ trong công việc.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 4

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 1 giờ/bài

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút. Số bài kiểm tra thường xuyên: ít nhất là 1 bài.

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Kiểm tra kết thúc mô đun

Hình thức kiểm tra kết thúc mô đun là thực hiện bài kiểm tra tổng hợp, gồm kiến thức và kỹ năng thực hành một hoặc một số khâu công việc của nghề.

- Hình thức kiểm tra: Tự luận, trắc nghiệm khách quan, báo cáo nhóm

- Thời gian kiểm tra: Thời gian làm bài kiểm tra kết thúc mô đun là 2 giờ.

- Thời gian hoàn thành đề kiểm tra kết thúc mô đun: theo Kế hoạch của Trường.

- Đề kiểm tra kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi/kiểm tra hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Thực hiện tốt các bài học thực hành, tích cực với công việc và tuân thủ nguyên tắc trong nghề nghiệp.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun được sử dụng để giảng dạy cho nghề Nghiệp vụ lễ tân, trình độ sơ cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy khác nhau như trình bày, diễn giải, chứng minh, thảo luận và làm việc nhóm cũng như thực hành cá nhân; đặc biệt chú ý liên hệ thực tế và phát huy tính tích cực của người học; dạy theo phương châm lấy người học làm trung tâm. Mô tả các công việc và các bước phải làm trong thực tế, yêu cầu về tiêu chuẩn phải đạt, điều kiện để thực hiện công việc; kết hợp sử dụng máy chiếu, băng hình, mẫu minh họa giúp học sinh tiếp cận với thực tế.

2. Đối với người học

Nghiêm túc trong quá trình thu nhận kiến thức, phát huy tối đa tinh thần tự học; hoàn thành các nhiệm vụ học tập mà nhà giáo yêu cầu.

Tích cực thực hiện các nhiệm vụ thực hành do nhà giáo yêu cầu.

III. Những trọng tâm cần chú ý: Tất cả các bài

IV. Tài liệu tham khảo

1. Lê Anh Tuấn, Nguyễn Thị Mai Sinh. Giáo trình Tổng quan du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam; 2015.
2. Quốc hội. Luật du lịch số 09/2017/QH14 ban hành ngày 19/6/2017.
3. Tỉnh ủy Kon Tum. Nghị quyết Hội nghị lần thứ bảy BCH Đảng bộ tỉnh khóa XVI về phát triển du lịch tỉnh Kon Tum đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. 2022.
4. Hồ Lý Long. Giáo trình tâm lý khách du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động; 2017.
5. Trương Minh Vũ. Giáo trình nghiệp vụ lễ tân. Hà Nội: Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam; 2015.
6. Đinh Trung Kiên. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội; 2018.
7. Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh. Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân; 2012.
8. Hiệp hội Chữ thập đỏ và Trăng lưỡi liềm đỏ quốc tế. Hướng dẫn quy trình sơ cấp cứu và hồi sức quốc tế. 2016.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có): Không.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ lễ tân (Occupational Skills In Reception)

Mã mô đun: 431560023

Thời gian thực hiện mô đun: 154 giờ (lý thuyết: 30 giờ; thực hành: 114 giờ; kiểm tra định kỳ: 6 giờ; kiểm tra kết thúc mô đun: 4 giờ)

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Mô đun Nghiệp vụ lễ tân là mô đun thứ hai trong chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân, trình độ sơ cấp; được bố trí giảng dạy sau khi người học đã học xong mô đun Kỹ năng nền tảng của lao động ngành du lịch.

II. Tính chất

Là mô đun tích hợp giữa lý thuyết và thực hành mang tính bắt buộc trong chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân, trình độ Sơ cấp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Tóm lược đặc điểm và thông tin về các loại phòng, sơ đồ bố trí phòng trong khách sạn và các sản phẩm liên quan dịch vụ cho thuê buồng của khách sạn;

2. Trình bày đúng các quy trình, thuật ngữ và quy định của khách sạn liên quan đến tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ phòng; cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận phòng; cung cấp dịch vụ khách hàng; cung cấp dịch vụ trả phòng.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Chuẩn bị làm việc đúng quy định;

2. Tiếp nhận và xử lý hài hòa phàn nàn của khách hàng;

3. Đặt giữ phòng một cách chính xác, cập nhật tình trạng phòng cho đơn vị, chỉnh sửa, hủy bỏ đặt phòng và bố trí phòng thích hợp với thông tin chính xác về mức giá phòng, chính sách bảo đảm, hướng dẫn quy trình và thông tin khách hàng;

4. Làm thủ tục đăng ký những khách đến khách sạn vào hệ thống quản lý của khách sạn và giúp họ nhận phòng nghỉ theo yêu cầu;

5. Tương tác với khách hàng trong nhiều tình huống khác nhau với tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa nhằm thỏa mãn được các nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong thời gian lưu trú tại khách sạn;

6. Làm thủ tục cho khách trả phòng, bảo đảm thanh toán tất cả các khoản chi phí và giải quyết một cách thỏa đáng tất cả các khoản phí tranh chấp;

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có ý thức trong công việc, yêu nghề; có đạo đức trong hành nghề; tính kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

2. Có ý thức trong tự rèn luyện, nâng cao trình độ, thu thập kinh nghiệm để có những kiến thức chuyên môn vững chắc và kỹ năng tác nghiệp chuyên nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận	Kiểm tra
1	Bài 1: Khái quát chung về bộ phận lễ tân 1. Một số khái niệm 2. Vai trò, nhiệm vụ và cơ cấu chức năng của bộ phận lễ tân 3. Các hoạt động cơ bản của bộ phận lễ tân	14	6	8	
2	Bài 2: Quy trình nhận đặt phòng khách sạn 1. Các nguồn khách đặt phòng 2. Các loại đặt phòng 3. Quy trình nhận đặt phòng khách sạn	33	6	26	1
3	Bài 3: Đón tiếp và làm thủ tục check in khách sạn 1. Những hoạt động chuẩn bị đón khách 2. Quy trình đón tiếp và làm thủ tục check in khách sạn	33	6	26	1
4	Bài 4: Phục vụ khách trong thời gian	35	6	27	2

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận	Kiểm tra
	lưu trú 1. Hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú 2. Giải quyết phàn nàn của khách				
5	Bài 5: Làm thủ tục thanh toán và tiễn khách 1. Công việc chuẩn bị thanh toán và tiễn khách 2. Quy trình thanh toán và tiễn khách 3. Những công việc sau khi khách trả phòng và rời khách sạn	35	6	27	2
6	Kiểm tra kết thúc mô đun	4			4
Cộng		154	30	114	10

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN

(Thời gian: 14 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, vai trò, nhiệm vụ và cơ cấu, chức năng của bộ phận lễ tân;
2. Mô tả được các hoạt động cơ bản của bộ phận lễ tân;
3. Trình bày đặc điểm và thông tin về các loại phòng, sơ đồ bố trí phòng trong khách sạn và các sản phẩm liên quan dịch vụ cho thuê phòng của khách sạn;
4. Chuẩn bị làm việc đúng quy định;
5. Thực hiện đúng yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc lễ tân.
6. Có ý thức trong tự rèn luyện, nâng cao trình độ, thu thập kinh nghiệm để có những kiến thức chuyên môn vững chắc và kỹ năng tác nghiệp chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Một số khái niệm (1, 2)

1.1. Bộ phận lễ tân**1.2. Các loại phòng****1.3. Các loại giá phòng****2. Vai trò, nhiệm vụ và cơ cấu chức năng của bộ phận lễ tân (1-3)****2.1. Vai trò của bộ phận lễ tân****2.2. Nhiệm vụ cơ bản của bộ phận lễ tân****2.3. Cơ cấu, chức năng của bộ phận lễ tân****2.4. Các chức danh trong bộ phận lễ tân****3. Các hoạt động cơ bản của bộ phận lễ tân (4)****3.1. Giai đoạn trước khi khách tới khách sạn****3.2. Giai đoạn khách tới khách sạn****3.3. Giai đoạn khách lưu trú trong khách sạn****3.4. Giai đoạn khách thanh toán, trả buồng và rời khách sạn****BÀI 2: QUY TRÌNH NHẬN ĐẶT PHÒNG KHÁCH SẠN****(Thời gian: 33 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê được các nguồn khách đặt phòng;
2. Mô tả được các loại đặt phòng;
3. Trình bày đúng các quy trình, thuật ngữ và quy định của khách sạn liên quan đến tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ phòng;
4. Đặt giữ phòng một cách chính xác, cập nhật tình trạng phòng cho đơn vị, chỉnh sửa, hủy bỏ đặt phòng và bố trí phòng thích hợp với thông tin chính xác về mức giá phòng, chính sách bảo đảm, hướng dẫn quy trình và thông tin khách hàng;
5. Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Các nguồn khách đặt phòng (2, 3, 5)****1.1. Nguồn khách đặt phòng trực tiếp****1.2. Nguồn khách đặt phòng qua các đại lý trung gian****1.3. Nguồn khách qua hệ thống đặt phòng trung tâm****2. Các loại đặt phòng (2, 5)****2.1. Đặt phòng có bảo đảm****2.2. Đặt phòng không được bảo đảm****3. Quy trình nhận đặt phòng khách sạn (2, 3, 5-7)****BÀI 3: ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC CHECK IN KHÁCH SẠN**

(Thời gian: 33 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng các quy trình, thuật ngữ và quy định của khách sạn liên quan đến cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận phòng;
2. Làm thủ tục đăng ký những khách đến khách sạn vào hệ thống quản lý của khách sạn và giúp họ nhận phòng nghỉ theo yêu cầu;
3. Giao tiếp lịch sự, thân thiện với khách hàng.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Những hoạt động chuẩn bị đón khách (2, 3, 8)

1.1. Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn

1.2. Chuẩn bị điều kiện đón tiếp khách

2. Quy trình đón tiếp và làm thủ tục check in khách sạn (2, 3, 6-8)

BÀI 4: PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ

(Thời gian: 35 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đúng các quy trình, thuật ngữ và quy định của khách sạn liên quan đến cung cấp dịch vụ khách hàng;
2. Tương tác với khách hàng trong nhiều tình huống khác nhau với tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa nhằm thỏa mãn được các nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong thời gian lưu trú tại khách sạn;
3. Tiếp nhận và xử lý hài hòa phàn nàn của khách hàng;
4. Có ý thức trong tự rèn luyện, nâng cao trình độ, thu thập kinh nghiệm để có những kiến thức chuyên môn vững chắc và kỹ năng tác nghiệp chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú (2, 3, 7, 9)

1.1. Giao, nhận chìa khóa phòng khách

1.2. Cung cấp thông tin cho khách

1.3. Bảo quản tư trang quý và hành lý của khách

1.4. Dịch vụ điện thoại

1.5. Báo thức

1.6. Nhận, gửi thư từ, bưu phẩm, fax cho khách

1.7. Chuyển phòng

1.8. Tặng quà sinh nhật khách

1.9. Nhận yêu cầu của khách chuyển đến các bộ phận có liên quan

1.10. Các dịch vụ bổ trợ khác

2. Giải quyết phàn nàn của khách (2, 3, 6, 7, 9)

2.1. Các bước giải quyết phàn nàn của khách**2.2. Chú ý khi giải quyết phàn nàn****BÀI 5: LÀM THỦ TỤC THANH TOÁN VÀ TIỀN KHÁCH****(Thời gian: 35 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày đúng các quy trình, thuật ngữ và quy định của khách sạn liên quan đến tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ phòng; cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận phòng; cung cấp dịch vụ khách hàng; cung cấp dịch vụ trả phòng.

2. Làm thủ tục cho khách trả phòng, bảo đảm thanh toán tất cả các khoản chi phí và giải quyết một cách thỏa đáng tất cả các khoản phí tranh chấp;

I. NỘI DUNG BÀI**1. Công việc chuẩn bị thanh toán và tiền khách (2, 3, 6, 7, 10)****2. Quy trình thanh toán và tiền khách (2, 3, 6, 7, 10)****2.1. Quy trình thanh toán cho khách lẻ****2.2. Quy trình thanh toán cho khách đoàn****3. Những công việc sau khi khách trả phòng và rời khách sạn (6, 10)****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng học thực hành/cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy vi tính, máy chiếu, bảng di động.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Bộ đồng phục lễ tân, kẹp lưu hồ sơ, máy in, máy fax, bộ dấu, phần mềm quản lý khách sạn, điện thoại để bàn, quầy lễ tân, giá để chìa khóa, bộ chìa khóa, xe đẩy hành lý, mẫu bảng giá ngoại tệ, mẫu các loại thẻ thanh toán...

IV. Các điều kiện khác**E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ****I. Nội dung**

1. Kiến thức: Một số khái niệm về bộ phận lễ tân; quy trình nhận đặt phòng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả phòng.

2. Kỹ năng: Thực hiện các quy trình nhận đặt phòng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả phòng theo tiêu chuẩn quy định.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu; biết được yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với công việc lễ tân hoặc công việc có liên quan; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

II. Phương pháp**1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ**

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 6

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 1 giờ/bài

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút. Số bài kiểm tra thường xuyên: ít nhất là 01 bài.

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Kiểm tra kết thúc mô đun

Hình thức kiểm tra kết thúc mô đun là thực hiện bài kiểm tra tổng hợp, gồm kiến thức và kỹ năng thực hành một hoặc một số khâu công việc của nghề.

- Hình thức kiểm tra: Tự luận, trắc nghiệm khách quan, báo cáo nhóm

- Thời gian kiểm tra: Thời gian làm bài kiểm tra kết thúc mô đun là 4 giờ.

- Thời gian hoàn thành đề kiểm tra kết thúc mô đun: theo Kế hoạch của Trường.

- Đề kiểm tra kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi/kiểm tra hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Thực hiện tốt các bài học thực hành, tích cực với công việc và tuân thủ nguyên tắc trong nghề nghiệp.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun Nghiệp vụ lễ tân được sử dụng trong đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân, trình độ sơ cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Chuẩn bị tốt các phương tiện và dụng cụ phục vụ giảng dạy; áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động cho người học; sử dụng các ví dụ thực tế để minh họa lý thuyết; sử dụng công cụ hỗ trợ để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết; thực hành mẫu các công việc, có hướng dẫn,

giải thích và yêu cầu người học làm theo; quan sát, kiểm tra và đánh giá kết quả thực hành của người học.

2. Đối với người học

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu và dụng cụ, nguyên vật liệu học tập theo yêu cầu của nhà giáo; lắng nghe giảng bài và ghi chép khi cần; quan sát nhà giáo thực hiện các công việc mẫu, rút kinh nghiệm và thực hành theo hướng dẫn.

III. Những trọng tâm cần chú ý: Bài 2, 3, 4, 5.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Hotel Careers. Training Lễ Tân: Khái quát chung về bộ phận lễ tân (Bài 1) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-khai-quat-chung-ve-bo-phan-le-tan-bai-1.html>.

2. Đoàn Thị Thanh Huyền. Giáo trình lý thuyết Nghiệp vụ lễ tân. Hà Nội: Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội; 2018.

3. Phạm Thị Cúc. Giáo trình lý thuyết Nghiệp vụ lễ tân (Dùng trong các trường THCN). Hà Nội: Nhà xuất bản Hà Nội; 2005.

4. Hotel Careers. Training Lễ Tân: Các hoạt động cơ bản của bộ phận lễ tân (Bài 2) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-cac-hoat-dong-co-ban-cua-bo-phan-le-tan-bai-2.html>.

5. Hotel Careers. Training Lễ Tân: Quy Trình Nhận Đặt Phòng Khách Sạn (Bài 3) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-quy-trinh-nhan-dat-phong-khach-san-bai-3.html>.

6. Nguyễn Trung Kiên. Giáo trình thực hành Nghiệp vụ lễ tân (Dùng trong các trường THCN). Hà Nội: Nhà xuất bản Hà Nội; 2007.

7. Tổng cục du lịch. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghề Lễ tân Hà Nội.

8. Hotel Careers. Training Lễ Tân: Đón Tiếp Và Làm Thủ Tục Check In Khách Sạn (Bài 4) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-don-tiep-va-lam-thu-tuc-check-in-khach-san-bai-4.html>.

9. Hotel Careers. Training Lễ Tân: Phục Vụ Khách Trong Thời Gian Lưu Trú (Bài 5) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/training-le-tan-phuc-vu-khach-trong-thoi-gian-luu-tru-bai-5.html>.

10. Hotel Careers. Training Lễ Tân: Làm Thủ Tục Thanh Toán Và Tiền Khách (Bài 6) [03/9/2021]. Available from: <https://hotelcareers.vn/lam-thu-tuc-thanh-toan-va-tien-khach.html>.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có): Không.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tiếng Anh lễ tân khách sạn (English for Reception Staff)

Mã mô đun: 432830033

Thời gian thực hiện mô đun: 77 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành: 57 giờ; kiểm tra định kỳ: 3 giờ; kiểm tra kết thúc mô đun: 2 giờ)

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là mô đun chuyên môn bắt buộc, được bố trí giảng dạy sau mô đun Nghiệp vụ lễ tân trong chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân, trình độ sơ cấp.

II. Tính chất: Là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy theo phương pháp tích hợp.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Liệt kê danh mục từ ngữ và mẫu câu lịch sự, các chủ đề giao tiếp quen thuộc;

2. Ứng dụng quy định của đơn vị về cách mở đầu và kết thúc hội thoại, xác nhận lại thông tin, đưa ra yêu cầu lịch sự.

II. Yêu cầu về kỹ năng

Đàm thoại bằng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản tại nơi làm việc.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Chấp hành các quy định trong giao tiếp, ứng xử với người nước ngoài bằng tiếng Anh tại nơi làm việc.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Unit 1: Before a Guest Checks In 1. Taking a Reservation by Phone 2. Revising a Reservation 3. Suggesting Alternative Accommodation 4. The Guest's Experience: Meeting a Hotel Representative at the Airport	5	1	4	
2	Unit 2: Checking Guest In 1. The Guest's Experience: Arriving at the hotel 2. Welcoming a Guest 1: With a Reservation 3. Welcoming a Guest 2: Without a Reservation 4. Securing the stay with a credit card 5. Filling out a Registration form Escorting a Guest to a room 6. Orienting a Guest to a room 7. Showing the Guest how to get hotel information 8. Dealing with a dissatisfied Guest 9. Checking in a large tour group	10	2	8	
3	Unit 3: Hotel Services 1. Helping a Guest ship a parcel 2. Parking a Guest's car 3. Laundry Services 1: the hotel laundry 4. Laundry Services 2: Coin –	14	3	11	

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	Operated Machines 5. Housekeeping 1: Dealing with damage in a room 6. Housekeeping 2: Bringing extra amenities to the room 7. Housekeeping 3: Cleaning the room 8. Room service 1: Taking an order 9. Room service 2: Delivering an order 10. Taking Messages for a Guest 11. Serving a Guest in the gift shop 12. The Guest's experience: Signing for drinks and snacks 13. The Guest's experience: Using the business centre 14. The Guest's experience: In-room entertainment 15. The Guest's experience: Using the family pool & using the fitness center 16. The Guest's experience: At the executive lounge				
4	Unit 4: In the Restaurant 1. Taking a Restaurant Reservation by phone 2. Accommodating Guests who have no reservation 3. Explaining that No table is available	15	3	11	1

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	4. Seating Guests 5. Taking Beverage Order and Serving Beverages 6. Taking a meal order 7. Serving food 8. Serving wine 9. Taking dessert and Coffee orders 10. Taking payment at the table 11. Taking payment at the register 1: A satisfied Customer 12. Taking payment at the register 2: A Dissatisfied Customer 13. Taking payment at the register 3: A credit card problem				
5	Unit 5: Concierge Services 1. Explaining the details of a hotel tour 2. Advising guests about nearby restaurants 3. Arranging for a taxi and courtesy car 4. Booking the hotel for future conferences 5. Directing guests to facilities near the hotel 6. Handling a request for child care 7. Lost and found	10	2	7	1
6	Unit 6: Dealing with Problems 1. Helping a Guest who is injured	11	2	9	

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	2. Getting medical care for a guest 3. Dealing with noisy guest 4. Advising a Guest about safe storage 5. The Guest's experience: Reporting a problem				
7	Unit 7: Checking out 1. The Guest's experience: Getting ready to leave the hotel 2. Checking a Guest out: A dispute about the bill 3. Exchanging currency 4. Storing luggage after check-out 5. The Guest's experience: Leaving the hotel	10	2	7	1
8	Kiểm tra kết thúc mô đun	2			2
Cộng		77	15	57	5

NỘI DUNG CHI TIẾT

UNIT 1: BEFORE A GUEST CHECKS IN

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. So sánh cách nhận đặt chỗ khách sạn qua điện thoại, nhận sửa đổi hoặc đề xuất thay thế chỗ ở đã được đặt trước.

2. Xử lý tình huống khi nơi ở đặt trước của khách bị thay đổi và đề xuất một chỗ ở mới cho khách.

3. Phát triển kỹ năng nghe hội thoại và giao tiếp qua khả năng vận dụng từ trong ngữ cảnh cụ thể.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

- 1. Taking a reservation by phone**
- 2. Revising a reservation**
- 3. Suggesting alternative accommodation**
- 4. The Guest's experience: Meeting a Hotel Representative at the Airport**

UNIT 2: CHECKING GUEST IN

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê vốn từ vựng, các bước và quá trình kiểm tra khách khi vào nhận phòng ở khách sạn; xử lý linh hoạt các tình huống thường xảy ra như: đón khách “lẻ” hay khách “đoàn” (có đặt chỗ trước hoặc không có đặt chỗ trước), điền vào mẫu đăng ký, đưa khách đến phòng hoặc hướng dẫn khách đến phòng;
2. Ứng xử khéo léo với những vị khách không hài lòng;
3. Phát triển kỹ năng nghe hội thoại và giao tiếp trong ngữ cảnh cụ thể; vận dụng tốt vốn từ vựng và cấu trúc về thủ tục nhận phòng.

II. NỘI DUNG BÀI (1-3)

- 1. The Guest's Experience: Arriving at the hotel**
- 2. Welcoming a Guest 1: With a Reservation**
- 3. Welcoming a Guest 2: Without a Reservation**
- 4. Securing the stay with a credit card**
- 5. Filling out a Registration form**
- 6. Escorting a Guest to a room**
- 7. Orienting a Guest to a room**
- 8. Showing the Guest how to get hotel information**
- 9. Dealing with a dissatisfied Guest**
- 10. Checking in a large tour group**

UNIT 3: HOTEL SERVICES

(Thời gian: 14 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê cách giới thiệu và hướng dẫn cho khách về các dịch vụ trong khách sạn: dịch vụ giúp khách gửi bưu kiện, dịch vụ giặt ủi, dịch vụ dọn phòng hoặc cung cấp thêm các tiện nghi vào phòng nếu khách có nhu cầu,...
2. Phát triển kỹ năng nghe hội thoại và giao tiếp trong ngữ cảnh, tình huống cụ thể;
3. Phát triển kỹ năng viết ghi nhớ.

II. NỘI DUNG BÀI (1-4)

- 1. Helping a Guest ship a parcel**
- 2. Parking a Guest's car**
- 3. Laundry Services 1: the hotel laundry**
- 4. Laundry Services 2: Coin - Operated Machines**
- 5. Housekeeping 1: Dealing with damage in a room**
- 6. Housekeeping 2: Bringing extra amenities to the room**
- 7. Housekeeping 3: Cleaning the room**
- 8. Room service 1: Taking an order**
- 9. Room service 2: Delivering an order**
- 10. Taking Messages for a Guest**
- 11. Serving a Guest in the gift shop**
- 12. The Guest's experience: Signing for drinks and snacks**
- 13. The Guest's experience: Using the business centre**
- 14. The Guest's experience: In-room entertainment**
- 15. The Guest's experience: Using the family pool & using the fitness center**
- 16. The Guest's experience: At the executive lounge**

UNIT 4: IN THE RESTAURANT

(Thời gian: 15 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả, giải quyết các tình huống thường xảy ra ở nhà hàng trong khách sạn: nhận đặt bàn trước, ổn định những khách không có đặt chỗ trước, giải thích cho khách khi nhà hàng hết chỗ;
2. Xử lý linh hoạt khi xảy ra tình huống tại quầy thanh toán: sự cố thẻ tín dụng, khách hàng hài lòng hoặc không hài lòng về bữa ăn, về cách phục vụ, ...
3. Tích cực trong việc xử lý các tình huống bất thường trong nhà hàng, khách sạn.

II. NỘI DUNG BÀI (5)

- 1. Taking a Restaurant Reservation by phone**
- 2. Accommodating Guests who have no reservation**
- 3. Explaining that No table is available**
- 4. Seating Guests**
- 5. Taking Beverage Order and Serving Beverages**

- 6. Taking a meal order**
- 7. Serving food**
- 8. Serving wine**
- 9. Taking dessert and Coffee orders**
- 10. Taking payment at the table**
- 11. Taking payment at the register 1: A satisfied Customer**
- 12. Taking payment at the register 2: A Dissatisfied Customer**
- 13. Taking payment at the register 3: A credit card problem**

UNIT 5: CONCIERGE SERVICES

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả, liệt kê và hướng dẫn cho khách về các dịch vụ trợ giúp đặc biệt trong khách sạn: tư vấn cho khách về các nhà hàng, quán ăn, các địa điểm tham quan, mua sắm ở gần khách sạn, sắp xếp taxi và xe hơi miễn phí, giải thích chi tiết về chuyến tham quan của khách sạn,

2. Xử lý khéo léo, linh hoạt trong tình huống có khách bị mất đồ hoặc có khách yêu cầu dịch vụ trông trẻ;

3. Phát triển kỹ năng nghe hội thoại và giao tiếp trong ngữ cảnh, tình huống cụ thể.

II. NỘI DUNG BÀI (5, 6)

- 1. Explaining the details of a hotel tour**
- 2. Advising guests about nearby restaurants**
- 3. Arranging for a taxi and courtesy car**
- 4. Booking the hotel for future conferences**
- 5. Directing guests to facilities near the hotel**
- 6. Handling a request for child care**
- 7. Lost and found**

UNIT 6: DEALING WITH PROBLEMS

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. So sánh và vận dụng các cách xử lý linh hoạt khi đối phó với các tình huống xảy ra ngoài ý muốn như: giúp đỡ khách bị thương, nhận chăm sóc y tế cho khách hoặc giúp đỡ khách tìm nơi chăm sóc y tế, làm thế nào để ứng xử khi có khách gây ồn ào làm phiền đến những khách khác đang lưu trú trong khách sạn;

2. Hướng dẫn và xử lý khi khách báo cáo về các sự cố như: tắc đường ống nước, hệ thống nước nóng không hoạt động,...

3. Tích cực, linh hoạt trong công việc hàng ngày.

II. NỘI DUNG BÀI (2, 3)

1. Helping a Guest who is injured

2. Getting medical care for a guest

3. Dealing with noisy guest

4. Advising a Guest about safe storage

5. The Guest's experience: Reporting a problem

6. Culture and Language

UNIT 7: CHECKING OUT

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê, so sánh các cách hướng dẫn khách các quy trình, thủ tục trả phòng, hình thức thanh toán, lưu ý khách tự bảo quản, cất giữ hành lý sau khi trả phòng;

2. Xử lý tình huống có thể xảy ra như: tranh chấp về hóa đơn, thất lạc hành lý, trao đổi tiền tệ;

3. Giao tiếp trong ngữ cảnh, tình huống cụ thể; kỹ năng viết ghi chú và hóa đơn thanh toán.

II. NỘI DUNG BÀI (2-4)

1. The Guest's experience: Getting ready to leave the hotel

2. Checking a Guest out: A dispute about the bill

3. Exchanging currency

4. Storing luggage after check-out

5. The Guest's experience: Leaving the hotel

6. Culture and Language

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Người được học trong phòng học rộng rãi, thoáng mát.

II. Trang thiết bị máy móc: Đèn chiếu, màn hình, máy tính, loa, bảng

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình, đĩa CD, tài liệu tham khảo; Giấy A0, A4, bút lông, nam châm, ghim, kẹp.

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

So sánh văn hoá Việt Nam và một số nước nói tiếng Anh trên thế giới cũng như kiến thức về giao thoa văn hoá trong môi trường du lịch; đọc hiểu các văn bản thông thường, các tài liệu chuyên môn liên quan đến du lịch và nhà hàng; nắm vững các thuật ngữ chuyên ngành du lịch, nhà hàng.

2. Kỹ năng

Thực hiện được hoạt động giao tiếp Tiếng Anh ở mức độ thành thạo, lưu loát trong các tình huống xảy ra tại nơi làm việc; xử lý tình huống nghiệp vụ cơ bản trong hoạt động du lịch khách sạn, nhà hàng; kỹ năng giao tiếp, trao đổi đối với khách hàng với những từ vựng mới hay mẫu câu thuộc về hoạt động nhà hàng và khách sạn được học trong từng tình huống cụ thể.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá trong quá trình học tập cần đạt các yêu cầu sau:

- Có tài liệu bắt buộc, vở ghi chép và làm bài tập.
- Tham dự ít nhất 80% thời gian lên lớp lý thuyết, 100% giờ thực hành, thực tập và các yêu cầu của mô đun được quy định trong chương trình mô đun.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 3

Hình thức kiểm tra: Thực hành

Thời gian kiểm tra: 1 giờ/bài

- Kiểm tra thường xuyên: Được thực hiện trong quá trình học, thông qua hình thức kiểm tra vấn đáp, viết trong giờ học (trắc nghiệm, tự luận), với thời gian làm bài 30 phút. Số bài kiểm tra thường xuyên: ít nhất là 01 bài.

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Kiểm tra kết thúc mô đun

Hình thức kiểm tra kết thúc mô đun là thực hiện bài kiểm tra tổng hợp, gồm kiến thức và kỹ năng thực hành một hoặc một số khâu công việc của nghề.

- Hình thức kiểm tra: Tự luận, trắc nghiệm khách quan, báo cáo nhóm

- Thời gian kiểm tra: Thời gian làm bài kiểm tra kết thúc mô đun là 2 giờ.

- Thời gian hoàn thành đề kiểm tra kết thúc mô đun: theo Kế hoạch của Trường.

- Đề kiểm tra kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi/kiểm tra hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Thực hiện tốt các bài học thực hành, tích cực với công việc và tuân thủ nguyên tắc trong nghề nghiệp.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun được sử dụng để giảng dạy cho nghề Nghiệp vụ lễ tân, trình độ sơ cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun

1. Đối với nhà giáo

Đây là mô đun gắn liền với thực hành kỹ năng ngôn ngữ nên trong quá trình giảng dạy nhà giáo cần quan tâm phát huy khả năng của người học bằng những phương pháp dạy học tích cực; áp dụng phương pháp giao tiếp vào trong giảng dạy; chú trọng đầu tư tổ chức tốt các tiết thảo luận, thực hành cả về nội dung lẫn hình thức nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của mô đun.

2. Đối với người học

Cần có học liệu, giáo trình theo yêu cầu của nhà giáo để làm nguồn tài liệu; tham khảo thêm các tài khác trên internet và ở thư viện số theo giới thiệu của nhà giáo đứng lớp. Học viên phải chuẩn bị bài và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp. Thảo luận các vấn đề của từng bài học và trình bày theo nhóm. Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Mô đun chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Lawrence J.Zwier with Nigel Capland. Everyday English for Hospitality Professionals. London: Cambridge 2012.

2. Adamson. Be our Guest: Basic English for Hotel Staff: Prentice House; 2012.

3. ABC L. TOUR PLANNING. Hotel English A Hands-On-Course For Hotel Professionals. Ho Chi Minh: Tong Hop Tp Ho Chi Minh; 2010.

4. ABC L. Hotel English. A Hands-On-Course For Hotel Professionals. Ho Chi Minh: Tong hop TP Ho Chi Minh; 2010.

5. Renee Talalla. English for Restaurant Workers: Compass Publishing; 2008.

6. Rawdon Wyatt. Check your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism: A&C Black Publishers Ltd 2009.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có): Không.