BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1383/QĐ-LĐTBXH	*Hà Nội, ngày 31 tháng 8 năm 2017*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc công bố Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân

BỘ TRƯỞNG BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Căn cứ Luật Việc làm số 38/2013/QH13 ngày 16 tháng 11 năm 2013;

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;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc chính phủ, Chánh Văn phòng Bộ, Tổng Cục trưởng Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành./.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Doãn Mậu Diệp

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA

TÊN NGHỀ: LỄ TÂN

Năm 2017

GIỚI THIỆU

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức xây dựng, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội công bố theo Quyết định số 1383/QĐ-LĐTBXH ngày 31 tháng 8 năm 2017, sau khi có ý kiến thẩm định của Hội đồng thẩm định nghề Lễ tân theo Quyết định số 925/QĐ-LĐTBXH ngày 07/7/2016 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc thành lập Hội đồng thẩm định tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị xem xét ban hành theo Công văn số 292/BVHTTDL-ĐT ngày 24/01/2017.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân được xây dựng với nội dung phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành Du lịch tại Việt Nam cũng như tương thích với Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN (gọi tắt là tiêu chuẩn ASEAN), đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN (gọi tắt là MRA-TP) mà Việt Nam đã tham gia ký kết. Trong quá trình xây dựng có tham khảo nội dung Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án *Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội* (gọi tắt là Dự án EU) do Liên minh châu Âu tài trợ đã được Tổng cục Du lịch thông qua vào tháng 01/2014, nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân đề cập những chuẩn mực thực tiễn tối thiểu tốt nhất đã được thống nhất để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Tiêu chuẩn cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và làm được cũng như cách thức thực hiện công việc của họ để có thể hoàn thành chức năng của nghề trong bối cảnh môi trường làm việc.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực và phù hợp để sử dụng tại:

Các cơ sở du lịch trong việc sử dụng, đào tạo nâng cao năng lực của người lao động.

Các cơ sở giáo dục, giáo dục nghề nghiệp trong việc thiết kế, xây dựng chương trình theo các trình độ đào tạo.

Các cơ quan quản lý nhân lực và doanh nghiệp trong việc đánh giá, công nhận kỹ năng nghề cho người lao động.

MÔ TẢ NGHỀ

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Lễ tân bao gồm các tiêu chuẩn đối với bộ phận Lễ tân từ nhân viên Lễ tân cho tới quản lý bộ phận Lễ tân trong các cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam.

Bộ phận Lễ tân là bộ phận quan trọng của cơ sở lưu trú du lịch, thực hiện nhiệm vụ chào khách, đón khách, làm thủ tục cho khách nhận buồng (check-in), trả buồng (check out) và chăm sóc đáp ứng các nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú tại cơ sở. Bộ phận Lễ tân cung cấp các dịch vụ: đặt buồng, đón tiếp khách, trao đổi thông tin, giao dịch tài chính, hướng dẫn hỗ trợ khách, dịch vụ hành lý và là đầu mối liên lạc giữa khách với các bộ phận khác, đặc biệt là bộ phận Buồng, Nhà hàng và An ninh. Mặc dù cơ cấu tổ chức của bộ phận Lễ tân của cơ sở lưu trú đa dạng tùy theo quy mô là một khách sạn hay một cơ sở lưu trú nhỏ hay một khu nghỉ dưỡng lớn nhưng có một số vị trí công việc là như nhau.

Các vị trí công việc trong bộ phận Lễ tân có thể bao gồm: Trưởng/Phó trưởng bộ phận lễ tân, giám sát lễ tân, nhân viên lễ tân, nhân viên đặt giữ buồng, nhân viên hỗ trợ hành lý, nhân viên hỗ trợ thông tin/nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên kiểm toán đêm.

Trưởng/Phó trưởng bộ phận Lễ tân: quản lý bộ phận lưu trú, các hoạt động bộ phận Lễ tân. Những người này thực hiện hoạch định kế hoạch hoạt động của bộ phận Lễ tân, quản lý nhân viên, sắp xếp lịch làm việc và triển khai các chính sách hay quy trình do Ban giám đốc khách sạn, quản lý khách sạn quy định.

Giám sát viên lễ tân: là những người giám sát các hoạt động của bộ phận Lễ tân. Những người này hỗ trợ Trưởng bộ phận Lễ tân quản lý nhân viên, sắp xếp lịch làm việc cho nhân viên.

Nhân viên lễ tân: chào đón khách, làm thủ tục cho khách nhận buồng, phân buồng và trả lời tất cả các câu hỏi hay yêu cầu của khách trong suốt thời gian khách lưu trú tại cơ sở lưu trú du lịch. Khi kết thúc thời gian lưu trú của khách, nhân viên lễ tân thực hiện các thủ tục trả buồng. Ngoài ra, tùy theo quy mô, loại hình cơ sở lưu trú thực tế, nhân viên lễ tân còn cần thực hiện các nhiệm vụ như xử lý các phàn nàn của khách, dịch vụ điện thoại và báo cáo.

Nhân viên đặt giữ buồng: chịu trách nhiệm xử lý yêu cầu đặt buồng của khách đoàn hay khách lẻ qua điện thoại và Internet và các hình thức khác, cung

cấp thông tin cho khách và hỗ trợ tối đa hóa lợi nhuận (từ buồng) cho cơ sở lưu trú; sắp đặt buồng và lập kế hoạch liên quan đến kỳ nghỉ của khách tại cơ sở lưu trú du lịch; ghi chép lại tất cả các nhu cầu đặc biệt của khách.

Nhân viên hỗ trợ hành lý: chào đón khách khi khách đến làm thủ tục nhận buồng trong cơ sơ lưu trú du lịch. Nhân viên này hỗ trợ vận chuyển hành lý và hướng dẫn cho khách khi đến/rời buồng của họ; kiểm tra hoạt động của các thiết bị cơ bản tại buồng khách và hướng dẫn khách cách sử dụng các thiết bị, vật dụng.

Nhân viên hỗ trợ thông tin: tiếp nhận, giải đáp và cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách. Ngoài ra, họ còn có thể hỗ trợ điều phối các dịch vụ liên quan đến yêu cầu về hoạt động vui chơi giải trí, đặt chỗ trong nhà hàng, đặt chỗ các phương tiện vận chuyển hay sắp xếp dịch vụ mua sắm cá nhân cho khách.

Nhân viên kiểm toán đêm: thực hiện các thủ tục kiểm tra, đối chiếu các chứng từ giao dịch của khách trong ngày; đóng và cân đối tài khoản của tất cả các bộ phận, đảm bảo các giao dịch đã được lưu trữ một cách chính xác và hoàn tất các báo cáo.

Ngoài các nhiệm vụ trên, tùy theo quy mô, loại hình từng cơ sở lưu trú, mỗi vị trí công việc trong bộ phận Lễ tân còn có nhiệm vụ báo cáo cho cấp quản lý trực tiếp theo quy định.

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CỦA NGHỀ

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
2	CB02	Làm việc hiệu quả trong nhóm
3	CB03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CB04	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CB06	Thực hiện sơ cứu cơ bản
7	CB07	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
8	CB08	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
9	CB09	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông
10	CB10	Sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
Các năng lực chung		
		Nhóm năng lực chung - Phổ biến
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
10	CC10	Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em
11	CC11	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
12	CC12	Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng Anh

		Nhóm năng lực chung - Quản lý nhân sự
13	CC13	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
14	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
15	CC15	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
16	CC16	Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
17	CC17	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
18	CC18	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
19	CC19	Thực hiện bài đào tạo nhóm
20	CC20	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm
21	CC21	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm
22	CC22	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
		Nhóm năng lực chung - Du lịch có trách nhiệm
23	CC23	Áp dụng có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú
		Nhóm năng lực chung - Quản lý tài chính
24	CC24	Dự toán ngân sách
25	CC25	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
		Nhóm năng lực chung - Quản lý hành chính
26	CC26	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
27	CC27	Thiết lập các chính sách và quy trình
28	CC28	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
29	CC29	Quản lý các hoạt động hàng ngày
		Nhóm năng lực chung - Dịch vụ khách hàng và quản lý Marketing
30	CC30	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng
2	CM02	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng
3	CM03	Cung cấp dịch vụ khách hàng
4	CM04	Cung cấp dịch vụ trả buồng

5	CM05	Cung cấp dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân
6	CM06	Vận hành hệ thống đặt buồng trực tuyến
7	CM07	Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin
8	CM08	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch
9	CM09	Cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý
10	CM10	Tiến hành kiểm toán đêm
11	CM11	Giám sát hoạt động bộ phận lễ tân
12	CM12	Quản lý doanh thu
13	CM13	Quản lý hoạt động bộ phận lễ tân

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: TRƯỞNG/PHÓ TRƯỞNG BỘ PHẬN LỄ TÂN

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
2	CB06	Thực hiện sơ cứu cơ bản
3	CB08	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
2	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
3	CC10	Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em
4	CC13	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
5	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
6	CC15	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
7	CC16	Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
8	CC17	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
9	CC22	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
10	CC24	Dự toán ngân sách
11	CC25	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
12	CC23	Áp dụng có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú
13	CC30	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
14	CC26	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
15	CC27	Thiết lập các chính sách và quy trình
16	CC29	Quản lý các hoạt động hàng ngày
Các năng lực chuyên môn		
1	CM08	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch
2	CM12	Quản lý doanh thu
3	CM13	Quản lý hoạt động bộ phận lễ tân

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: GIÁM SÁT VIÊN LỄ TÂN, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ THÔNG TIN, NHÂN VIÊN KIỂM TOÁN ĐÊM

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
2	CB02	Làm việc hiệu quả trong nhóm
3	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
4	CB06	Thực hiện sơ cứu cơ bản
5	CB08	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
6	CB09	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông
7	CB10	Sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
Các năng lực chung		
1	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
2	CC03	Kết thúc ca làm việc
3	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
4	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
5	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
6	CC09	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
7	CC10	Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em
8	CC11	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
9	CC12	Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng Anh
10	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
11	CC18	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
12	CC19	Thực hiện bài đào tạo nhóm
13	CC20	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm

14	CC21	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm
15	CC28	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
Các năng lực chuyên môn		
1	CM03	Cung cấp dịch vụ khách hàng
2	CM08	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch
3	CM10	Tiến hành kiểm toán đêm
4	CM11	Giám sát hoạt động bộ phận lễ tân

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: NHÂN VIÊN LỄ TÂN, NHÂN VIÊN ĐẶT GIỮ BUỒNG, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ HÀNH LÝ, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ THÔNG TIN, NHÂN VIÊN KIỂM TOÁN ĐÊM

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
2	CB02	Làm việc hiệu quả trong nhóm
3	CB03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CB04	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CB07	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC09	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng
2	CM02	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng
3	CM03	Cung cấp dịch vụ khách hàng
4	CM04	Cung cấp dịch vụ trả buồng
5	CM06	Vận hành hệ thống đặt buồng trực tuyến
6	CM07	Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin
7	CM08	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch
8	CM09	Cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: NHÂN VIÊN LỄ TÂN, NHÂN VIÊN ĐẶT GIỮ BUỒNG, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ HÀNH LÝ, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ THÔNG TIN

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 1

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
2	CB02	Làm việc hiệu quả trong nhóm
3	CB03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CB04	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
4	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
5	CC09	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng
2	CM02	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng
3	CM03	Cung cấp dịch vụ khách hàng
4	CM04	Cung cấp dịch vụ trả buồng
5	CM05	Cung cấp dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc

MÃ SỐ: CB01

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để sử dụng điện thoại tại nơi làm việc, bao gồm 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.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại

P1. Chuẩn bị trả lời điện thoại

P2. Sử dụng cách chào phù hợp

P3. Nói chậm và rõ ràng

P4. Chuẩn bị nội dung cuộc gọi

P5. Bấm đúng số

P6. Kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

E2. Chuyển cuộc gọi

P7. Kiểm tra xem có được phép chuyển cuộc gọi theo yêu cầu không

P8. Thông báo sẽ chuyển cuộc gọi, nếu được phép, cho người gọi

P9. Kết nối cuộc gọi với bên thứ ba và đảm bảo cuộc gọi được chuyển kịp thời

E3. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

P10. Thông báo cho người gọi về tình trạng cuộc gọi

P11. Đề xuất các giải pháp khác nếu người nhận cuộc gọi đang bận

E4. Tiếp nhận lời nhắn

P12. Kiểm tra xem người gọi có muốn để lại lời nhắn hay tin nhắn thoại không

P13. Hoàn thành mẫu tin nhắn sau khi xác nhận lại toàn bộ thông tin chi tiết với người gọi

P14. Chuyển tin nhắn cho người liên quan

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Vận hành hệ thống điện thoại và thao tác kỹ thuật một cách chính xác

S2. Giao tiếp bằng lời một cách rõ ràng, nhất quán và diễn giải đúng nội dung thông tin của người gọi đến

S3. Ghi chép các lời nhắn một cách chính xác

Kiến thức thiết yếu

K1. Quy trình về sử dụng và vận hành hệ thống điện thoại tại đơn vị

K2. Nội dung cần chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại

K3. Lời chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị

K4. Tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng

K5. Thông tin cần thiết để bắt đầu một cuộc gọi

K6. Cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

K7. Cách chuyển cuộc gọi

K8. Cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

K9. Thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Phương tiện, thiết bị:

- Hệ thống điện thoại/tổng đài
- Giấy/tờ ghi chú
- Bút
- Danh bạ điện thoại
- Danh sách các số máy nội bộ
- Tên người gọi, công ty, cuộc hẹn và giờ hẹn
- Mẫu và phong bì đựng mẫu tin nhắn

2. Hướng dẫn:

- Hướng dẫn sử dụng điện thoại/tổng đài của đơn vị
- Tiêu chuẩn về lời chào
- Nội dung cần trao đổi, hội thoại khi thực hiện cuộc gọi đi

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các

kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Bài tập kiểu dự án
- Nghiên cứu tình huống

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Làm việc hiệu quả trong nhóm

MÃ SỐ: CB02

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để làm việc trong môi trường du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch nhằm thúc đẩy sự hợp tác và cam kết trong nhóm/bộ phận, hỗ trợ các thành viên trong nhóm cũng như xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc

P1. Xác định được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận

P2. Thực hiện công việc theo hướng xây dựng sự hợp tác và mối quan hệ tích cực

P3. Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên phản hồi từ thành viên khác trong nhóm/bộ phận

E2. Đóng góp vào hoạt động của nhóm/bộ phận

P4. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm/bộ phận để đảm bảo đạt được mục tiêu đã đề ra

P5. Đóng góp vào việc hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ của nhóm/bộ phận theo yêu cầu của đơn vị

P6. Chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với nhóm/bộ phận nhằm đảm bảo đạt được mục tiêu đã đề ra

E3. Xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn

P7. Tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân cũng như tầm quan trọng của chúng trong xây dựng các mối quan hệ

P8. Xác định sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp để xử lý một cách thích hợp

P9. Xác định các vấn đề và mâu thuẫn xảy ra tại nơi làm việc

P10. Tìm kiếm sự trợ giúp của thành viên trong nhóm/bộ phận khi có vấn đề hay mâu thuẫn nảy sinh

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định rõ trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong việc xây dựng nhóm làm việc hiệu quả theo chính sách của đơn vị

S2. Giao tiếp hiệu quả để lắng nghe ý kiến, đóng góp và phản hồi thông tin trong nhóm

S3. Xác định và ứng xử phù hợp với sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và các nhu cầu đặc biệt của các thành viên khác

S4. Xác định và xử lý các mâu thuẫn xảy ra theo phạm vi trách nhiệm của bản thân

Kiến thức thiết yếu

K1. Trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận

K2. Cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt

K3. Cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận

K4. Cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận

K5. Cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra

K6. Cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra

K7. Các vấn đề, mâu thuẫn thường xảy ra tại nơi làm việc và cách xử lý hiệu quả

K8. Cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân

K9. Cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp

K10. Cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Quy trình, hướng dẫn:

- Quy tắc ứng xử của đơn vị

- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên
- Hướng dẫn kiểm soát các nguy cơ, rủi ro tại nơi làm việc
- Thông tin phản hồi từ giám sát viên và đồng nghiệp

2. Thành viên trong nhóm:

- Bạn bè/đồng nghiệp/nhóm làm việc/học viên/thực tập viên
- Giám sát viên hoặc người quản lý/giám đốc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực**.**

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc trong nhóm
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ, chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống
- Thuyết trình kế hoạch của ứng viên nhằm cải thiện hiệu quả làm việc nhóm

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

MÃ SỐ: CB03

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ hành chính và văn phòng thường ngày trong doanh nghiệp du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị tài liệu phục vụ công việc

P1. Chuẩn bị và xử lý tài liệu với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị trong thời gian hạn định

P2. Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp

E2. Đọc và trả lời các tài liệu phục vụ công việc

P3. Tiếp nhận, làm rõ và đánh giá những yêu cầu về chỉ dẫn và/hoặc hướng dẫn theo đúng quy định và quy trình của đơn vị

P4. Đọc và diễn giải những thông tin chi tiết trong các bản hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn các công việc cụ thể

P5. Tuân theo những hướng dẫn hay chỉ đạo trong thời gian hạn định

E3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ

P6. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ theo yêu cầu của đơn vị

P7. Cập nhật hệ thống tra cứu và tham khảo theo yêu cầu của đơn vị

P8. Khôi phục các tập tin trong trường hợp được yêu cầu

P9. Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Soạn thảo các văn bản tài liệu

S2. Sử dụng các thiết bị văn phòng đúng quy cách

S3. Đọc và xác định rõ nội dung các tài liệu, văn bản

S4. Truy cập, cập nhật và lưu trữ thông tin

S5. Bảo mật và khôi phục các tập tin

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau

K2. Những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc

K3. Quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị

K4. Các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc

K5. Hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị

K6. Hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị

K7. Hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị

K8. Quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thiết bị văn phòng:

- Máy tính
- Máy photocopy
- Máy fax
- Máy in hoặc chụp tài liệu (scan)

2. Tài liệu:

- Thư đến và đi, thư điện tử và bưu phẩm
- Hồ sơ khách hàng
- Báo cáo thị trường/kế hoạch/ngân sách
- Dữ liệu tài chính
- Chứng từ kế toán, biên nhận, hóa đơn và đơn đặt hàng
- Hồ sơ cá nhân, bao gồm chi tiết thông tin cá nhân, mức lương
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các bản dự báo tháng, mục tiêu cần đạt
- Các biểu mẫu, bao gồm biểu mẫu bảo hiểm, biểu mẫu hội viên
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Fax, bản ghi nhớ, báo cáo
- Thực đơn

3. Các quy trình, hướng dẫn:

- Quy trình xử lý mối nguy hiểm
- Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp, hỏa hoạn và tai nạn

- Quy trình làm việc an toàn
- Quy trình sử dụng phương tiện vận chuyển
- Các chính sách, quy trình và hướng dẫn tại nơi làm việc
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị một cách an toàn
- Hướng dẫn làm việc an toàn
- Hướng dẫn an ninh, bảo mật
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng
- Số hiệu và mã hàng hóa
- Sơ đồ chỉ dẫn
- Thông số kỹ thuật của nhà sản xuất
- Hướng dẫn khách hàng và/hoặc hướng dẫn của nhà cung cấp
- Văn bản luật, quy định và các tài liệu liên quan

4. Các yêu cầu của đơn vị:

- Yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Yêu cầu và định hướng/chính sách do đơn vị và pháp luật quy định
- Các kênh quản lý và kiểm toán

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Mô phỏng tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ, chứng cứ tại nơi làm việc
- Bài tập kiểu dự án
- Nghiên cứu tình huống

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản

MÃ SỐ: CB04

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đàm thoại bằng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

P1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại

P2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc

P3. Kết thúc hội thoại

E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

P4. Xác nhận đã nắm được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

P5. Yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

P6. Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự

P7. Cảm ơn người đáp ứng yêu cầu của bạn

E4. Thể hiện sở thích bản thân

P8. Nói về điều thích và điều không thích

P9. Thảo luận về sở thích và đưa ra lý do

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Nghe hiểu các từ tiếng Anh cơ bản trong giao tiếp

S2. Phát âm chính xác các từ tiếng Anh giao tiếp cơ bản

S3. Mở đầu và kết thúc hội thoại đúng cách

S4. Sử dụng cấu trúc câu đơn giản, lịch sự trong hội thoại

S5. Đưa ra và đáp ứng được các các chỉ dẫn và yêu cầu cơ bản

S6. Trình bày, lý giải được những điều thích và không thích

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản

K2. Cách nhận xét các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại

K3. Cách đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản

K4. Cách xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu

K5. Các quy trình làm việc hàng ngày và trình tự các công việc hàng ngày

K6. Cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách

K7. Những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Hướng dẫn:

• Danh mục từ ngữ và mẫu câu lịch sự (ạ, xin vui lòng, cảm phiền, xin lỗi, cảm ơn,…)

• 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

• Tránh sử dụng thuật ngữ chuyên ngành, khó hiểu

2. Các chủ đề giao tiếp quen thuộc:

• Chỉ đường

• Tư vấn về địa điểm mua sắm, ăn uống, thăm quan

• Cung cấp thông tin/lời khuyên đáp ứng yêu cầu của khách

• Thông tin về sức khỏe và sự an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

• Quan sát ứng viên thực hiện công việc

• Mô phỏng tình huống

• Nghiên cứu tình huống

• Câu hỏi vấn đáp

• Kiểm tra viết

• Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

• Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Duy trì kiến thức ngành nghề

MÃ SỐ: CB05

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để tìm kiếm, cập nhật, duy trì và sử dụng kiến thức liên quan đến ngành du lịch nói chung và các cơ sở lưu trú du lịch nói riêng trong các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch

P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch có liên quan tới yêu cầu công việc

P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

E2. Sử dụng thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc

P3. Thu thập và cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách

P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức

P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định nội dung các nguồn thông tin về ngành, quy định pháp luật

S2. Sử dụng máy tính, Internet và các phương tiện khác để tìm kiếm thông tin

S3. Tìm kiếm, diễn giải và phân loại thông tin

S4. Giao tiếp hiệu quả bao gồm cả lắng nghe tích cực và đặt câu hỏi để có thể tìm kiếm được thông tin và trình bày tóm tắt thông tin

S5. Ghi chép, ghi chú, tóm tắt thông tin bằng hình thức văn bản

Kiến thức thiết yếu

K1. Nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (Internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề

K2. Các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành

K3.Vai trò và chức năng của hai trong số các nghề sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/ hướng dẫn du lịch

K4. Chất lượng dịch vụ và việc thường xuyên nâng cao chất lượng dịch vụ trong ngành du lịch nói chung và cơ sở lưu trú du lịch nói riêng cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ

K5. Vai trò, nguyên tắc và yêu cầu thực hiện du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế

K6. Các bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nguồn thông tin chung:

- Internet (kiểm tra độ tin cậy)
- Phương tiện truyền thông
- Hiệp hội du lịch
- Hiệp hội ngành nghề
- Tạp chí của ngành
- Các dịch vụ thông tin
- Kinh nghiệm và quan sát của cá nhân
- Đồng nghiệp, giám sát viên và cán bộ quản lý
- Các mối liên hệ trong ngành, tư vấn viên, cố vấn

2. Các thông tin về ngành, nghề:

- Tổng quan về du lịch, lữ hành, hướng dẫn du lịch, cơ sở lưu trú du lịch,
- Hội họp và sự kiện
- Vận chuyển
- Ẩm thực
- Vui chơi giải trí
- Các đơn vị dịch vụ phụ trợ du lịch: ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán, bán lẻ
- Mong đợi của nhân viên về ngành

- Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Đạo đức nghề nghiệp
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ
- Tính bảo mật
- Chăm sóc khách hàng
- Cơ hội làm việc bình đẳng, chống phân biệt đối xử
- Bảo vệ trẻ em
- Hoa hồng, tiền boa/tiền thưởng của khách

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện sơ cứu cơ bản

MÃ SỐ: CB06

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau của môi trường du lịch và cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện sơ cứu tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ về y tế

P1. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ y tế

P2. Đặt người bị ngất xỉu ở nơi ổn định, yên tĩnh và làm thông thoáng không khí để hỗ trợ thở theo quy trình sơ cứu quy định

P3. Ngăn chặn nguy cơ chảy máu bên ngoài theo quy trình sơ cứu tiêu chuẩn

E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

P4. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định sử dụng các vật dụng và thiết bị sẵn có

P5. Theo dõi tình trạng của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu phù hợp

P6. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu

P7. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của đơn vị

E3. Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu, vùng xa

P8. Chăm sóc người bị thương trong điều kiện xa cơ sở y tế cho tới khi dịch vụ y tế đến nơi, bao gồm cả việc theo dõi đường thở, nhịp thở và nhịp tim, kiểm soát cơn đau, đảm bảo đủ nước và duy trì nhiệt độ cơ thể

P9. Chăm sóc bệnh nhân "bị thương nặng" theo cách thích hợp trong điều kiện ở vùng xa, bao gồm cả việc chuẩn bị phương tiện để chuyển đi

E4. Thông báo chi tiết về sự việc

P10. Yêu cầu sự hỗ trợ y tế thích hợp bằng phương thức giao tiếp phù hợp nhất

P11. Truyền đạt chi tiết chính xác cho dịch vụ cấp cứu hay những người liên quan khác về tình trạng người bị thương và các hoạt động kiểm soát sơ cứu

P12. Chuẩn bị báo cáo kịp thời với giám sát viên, trình bày tất cả các chi tiết liên quan

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Áp dụng nguyên tắc cơ bản trong việc xử lý sơ cứu

S2. Xác định các dấu hiệu sự sống và tình trạng của người bị thương

S3. Áp dụng các kỹ thuật sơ cứu cơ bản bao gồm cả thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức

S4. Ra quyết định phù hợp và kịp thời liên quan đến việc xử lý tai nạn tại chỗ

S5. Giao tiếp hiệu quả bao gồm cung cấp thông tin tình trạng người bị thương và yêu cầu trợ giúp

S6. Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về tình huống xảy ra

Kiến thức thiết yếu

K1. Các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp

K2. Các quy trình và quy định liên quan về sức khỏe

K3. Các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu

K4. Các quy trình sơ cứu:

a. Tiến hành thẩm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân

b. Kiểm soát chấn thương

c. Tiến hành kỹ thuật hồi sức

d. Báo cáo các tình huống sơ cứu và hành động cần làm

K5. Các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:

a. Bị bệnh cấp tính và/hoặc bị thương

b. Bị thương và chảy máu

c. Bị bỏng

d. Chấn thương xương, khớp và cơ

K6. Nguyên nhân ngừng thở và khó thở

K7. Kế hoạch xác định và kiểm soát mối nguy hiểm, tình trạng bất tỉnh và không có phản ứng, thiếu không khí thở; hỗ trợ hô hấp và tuần hoàn: thả lỏng, nâng lên và áp lực trực tiếp đối với người bị thương trong trường hợp chảy máu

K8. Các biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất:

a. Ngộ độc, bị cắn và bị đốt

b. Bong gân và giãn dây chằng

c. Gãy xương (đơn giản và phức tạp)

d. Trật khớp

e. Chấn thương đầu, cổ và lưng

f. Chảy máu trong nghiêm trọng

g. Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực

h. Sốc vì chấn thương nặng

i. Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim

j. Bỏng và sốc do bỏng

K9. Các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật, chấn thương và nhiễm trùng trong điều kiện ở vùng sâu vùng xa

K10. Các kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thông tin cần truyền đạt:

- Tình trạng của người bị thương
- Địa điểm
- Các hình thức hỗ trợ
- Số người bị thương
- Yêu cầu hỗ trợ

2. Các mối nguy hiểm:

- Môi trường
- Máy móc, phương tiện làm việc
- Động vật/côn trùng gây hại
- Người gây rối
- Vấn đề sức khỏe

3. Hỗ trợ:

- Đồng nghiệp
- Sơ cứu viên
- Dịch vụ cấp cứu/y tế
- Khách có kinh nghiệm và chuyên môn
- Vật mẫu hình người hoặc các bộ phận cơ thể người

4. Quy trình kiểm soát các dấu hiệu sự sống và tình trạng sức khỏe liên quan tới:

- Phản ứng (bất tỉnh hay còn tỉnh táo)
- Đường thở (có bị tắc, hay có khả năng bị tắc không)
- Hô hấp (thở đều hay không đều, có thể có vấn đề về phổi hay không)
- Tuần hoàn (nhịp tim nhanh/chậm hay rất nhanh)
- Các chấn thương
- Sốc
- Dị ứng
- Chảy máu

5. Quy trình xử lý sơ cứu liên quan tới:

- Xử lý chảy máu ngoài và sốc
- Xử lý vết thương nhỏ và kiểm soát nhiễm trùng
- Xử lý vết cắn độc, đốt/nhiễm độc/dị ứng
- Xử lý gãy xương
- Xử lý chấn thương đầu và cột sống
- Xử lý khó thở, bao gồm cả trường hợp hen, suyễn

6. Quy định về kỹ thuật sơ cứu liên quan tới:

- Hồi sức
- Hô hấp nhân tạo (CPR)
- Chăm sóc vết thương và tình trạng chảy máu
- Chăm sóc vết bỏng/bỏng nước
- Kiểm soát nhiễm trùng
- Băng bó/băng nẹp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này khó có thể được đánh giá thông qua quan sát công việc thực tiễn trừ khi có trường hợp cấp cứu y tế mà cá nhân trực tiếp tham gia xử lý tại nơi làm việc. Do đó, hình thức đánh giá tốt nhất là thông qua mô phỏng trong môi trường có kiểm soát, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

- Mô phỏng tình huống: Việc đánh giá phải bao gồm thao tác thực tế thông qua hoạt động mô phỏng
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh

MÃ SỐ: CB07

Đơn vị năng lực này đề cập các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo an toàn tại nơi làm việc và có trách nhiệm về sự an toàn và an ninh của bản thân và những người khác. Đơn vị này liên quan đến việc xác định mối nguy hiểm, giảm thiểu rủi ro và góp phần đảm bảo an ninh tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc

P1. Tuân theo các quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản

P2. Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có

P3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác trong khu vực làm việc của bạn

P4. Hành động theo cách giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác

E2. Hành động để xử lý rủi ro về an ninh và an toàn

P5. Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác

P6. Áp dụng biện pháp phù hợp để đảm bảo cá nhân có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng

P7. Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người

E3. Cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản

P8. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác

P9. Hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

E4. Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố

P10. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc

P11. Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Áp dụng quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro

S2. Xác định các sự cố liên quan đến an toàn và an ninh tại đơn vị

S3. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

S4. Hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

S5. Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về sự cố và các mối nguy hiểm

Kiến thức thiết yếu

K1. Lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro

K2. Các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau

K3. Trách nhiệm cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc

K4. Trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc

K5. Vai trò của người lao động trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc

K6. Các quy trình cần tuân thủ trong các trường hợp khẩn cấp

K7. Những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân

K8. Cách xác định và thông báo mối nguy hiểm

K9. Cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc

K10. Cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác

K11. Quá trình hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

K12. Các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các thiết bị an ninh cơ bản:

- Máy bộ đàm cầm tay
- Máy quay an ninh
- Hệ thống kiểm soát chìa khóa
- Hộp an ninh
- Đèn pin

2. Quy trình, quy định:

- Các quy trình do đơn vị quy định
- Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động
- Bảo đảm an toàn cho khách hàng
- Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết
- Mẫu báo cáo sự việc
- Mẫu báo cáo ca trực
- Mẫu báo cáo chính thức về tai nạn hay chấn thương cá nhân
- Mẫu báo cáo thiết bị hư hỏng
- Báo cáo mối đe dọa đánh bom
- Báo cáo về khách đang lưu trú
- Bảng phân công nhiệm vụ mới nhất

3. Mối nguy và sự cố:

- Hỏa hoạn
- Đe dọa đánh bom
- Kẻ xâm nhập/mất cắp
- Thời tiết
- Ngộ độc thực phẩm
- Trượt, vấp, ngã, như trượt ngã trên sàn ướt hay vấp ngã trên các bề mặt không bằng phẳng
- Các bề mặt nóng và chất liệu nóng, như đĩa, chảo nóng và vệt dầu nóng hay chất lỏng nóng bị bắn ra
- Thiết bị cắt, như dao và máy thái thịt
- Đồ nội thất bị hỏng
- Vật cản, như cửa ra vào, lối đi và các buồng
- Các hóa chất hoặc dung dịch làm sạch

4. Các đồ vật có giá trị:

- Các đồ có giá trị của khách
- Các thiết bị có giá trị như máy tính và máy ảnh
- Tài sản cá nhân của nhân viên

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống khẩn cấp
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

MÃ SỐ: CB08

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để ứng phó với các trường hợp hỏa hoạn, các mối đe dọa an ninh và các trường hợp y tế khẩn cấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Hỗ trợ thực hiện các quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp

P1. Đảm bảo khách hàng hiểu rõ rằng cá nhân bạn có vai trò hỗ trợ giải quyết trường hợp khẩn cấp và đã nhận thức đầy đủ các chi tiết chính của tình huống

P2. Đảm bảo khách hàng có tinh thần và thiện chí trong việc giảm thiểu các yếu tố không thuận lợi

P3. Duy trì sự cân bằng giữa nhu cầu của cá nhân và nhu cầu của tập thể một cách phù hợp

P4. Đảm bảo cập nhật liên tục và trấn an cho những người bị ảnh hưởng bởi trường hợp khẩn cấp, nếu cần

E2. Ứng phó với hỏa hoạn trong cơ sở kinh doanh du lịch

P5. Xác định nguyên nhân và địa điểm có báo cháy

P6. Liên hệ với dịch vụ khẩn cấp và bộ phận quản lý theo quy trình

P7. Bật báo động cháy và hỗ trợ các ứng phó ban đầu

P8. Hỗ trợ sơ tán khỏi tòa nhà

P9. Đảm bảo các dịch vụ khẩn cấp vào được tòa nhà và hỗ trợ được ngay khi đến hiện trường

E3. Ứng phó với các mối đe dọa về an ninh

P10. Giám sát các khách hàng có biểu hiện hành vi không phù hợp

P11. Đảm bảo an ninh cho những nơi không an toàn

P12. Xử lý các bưu phẩm đáng ngờ

P13. Xử lý các đe dọa về đánh bom

E4. Ứng phó với các trường hợp y tế khẩn cấp

P14. Xác định các mối nguy hiểm vật lý và giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe và sự an toàn của bản thân cũng như những người khác

P15. Đánh giá các dấu hiệu sống còn của người bị thương và điều kiện sức khỏe của họ

P16. Thực hiện các kỹ thuật sơ cứu cơ bản theo quy trình sơ cứu với các vật dụng và thiết bị có sẵn

P17. Theo dõi tình trạng của người bị thương và có cách xử lý phù hợp theo các nguyên tắc sơ cứu đã định

P18. Kịp thời tìm người có thể hỗ trợ thực hiện sơ cứu

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp bằng lời nói hiệu quả để thông báo, tìm kiếm sự trợ giúp trong trường hợp khẩn cấp

S2. Bật các thiết bị báo cháy đúng cách

S3. Sử dụng bình chữa cháy đúng chủng loại với đám cháy

S4. Sơ tán khách khỏi tòa nhà

S5. Xác định các dấu hiệu đe dọa về an ninh

S6. Xác định các dấu hiệu sự sống và tình trạng của người bị thương

S7. Áp dụng quy trình sơ cứu với các kỹ thuật sơ cứu cơ bản

S8. Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về các tình huống khẩn cấp

Kiến thức thiết yếu

K1. Các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp

K2. Các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán

K3. Các loại hỏa hoạn khác nhau và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp

K4. Các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực tiền sảnh

K5. Các bước cần thực hiện khi nghe thấy báo động hỏa hoạn

K6. Mục tiêu của sơ cứu

K7. Các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc

K8. Quy trình sơ cứu đối với các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp

K9. Các bước cần thực hiện đối với mỗi loại chấn thương khác nhau

K10. Quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về nguy cơ đánh bom

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Các số điện thoại khẩn cấp*:

- Cứu hỏa - 114
- Cứu thương - 115
- Cảnh sát - 113
- Tổng giám đốc đơn vị
- Giám đốc phụ trách an ninh
- Giám đốc trực
- Đội ứng phó các trường hợp khẩn cấp trong khách sạn

2. Các loại bình cứu hỏa:

- Sử dụng bình cứu hỏa đựng nước cho các vụ hỏa hoạn có khí các bon
- Sử dụng bình cứu hỏa dạng bột khô, khí các bon và khí ga cho tất cả các trường hợp hỏa hoạn kể cả hỏa hoạn do cháy nổ điện
- Sử dụng bình cứu hỏa dạng bọt cho các trường hợp hỏa hoạn xăng dầu, không sử dụng cho hỏa hoạn do cháy nổ điện
- Sử dụng chăn cứu hỏa cho tất cả các trường hợp

3. Các trường hợp khẩn cấp và thông tin chính yếu:

- Hỏa hoạn
- Bão lụt
- Sạt lở đất
- Vụ nổ
- Mất điện
- Rối loạn dân sự
- Ngộ độc thực phẩm/ngộ độc hàng loạt
- Thang máy hỏng
- Đe dọa đánh bom/khủng bố

4. Các mối nguy/rủi ro:

• Các mối nguy hiểm vật lý: tác động, chiếu sáng, áp suất, tiếng ồn, rung động, nhiệt độ, bức xạ

• Các mối nguy hiểm sinh học: vi khuẩn, vi rút, cây cối, ký sinh trùng, mối, nấm mốc, nấm, côn trùng

• Các mối nguy hiểm hóa học: bụi, sợi, sương, khói, khí ga, hơi nước

5. Chấn thương tại nơi làm việc:

• Nỗ lực quá mức

• Tư thế làm việc không phù hợp

• Mệt mỏi, áp lực

• Chu trình trao đổi chất thay đổi

• Các vết cắt và xây xước nhỏ

• Giật điện

• Vết bỏng nhẹ

• Bỏng hóa chất do tiếp xúc với axit hay kiềm

• Nhồi máu cơ tim

• Đột quỵ

• Sốc thần kinh

6. Hệ thống theo dõi và ứng phó hỏa hoạn:

• Các thiết bị và hệ thống phát hiện hỏa hoạn

• Các bình chữa cháy di động

• Chăn chống cháy

• Hệ thống vòi phun

• Máy bơm chữa cháy - máy bơm chính và máy bơm khẩn cấp

• Ống nước, vòi nước chữa cháy

• Thiết bị phát hiện khói

• Chuông báo cháy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua hồ sơ chứng cứ của ứng viên về những sự cố đã xảy ra, được ghi chép và báo cáo tại nơi làm việc hoặc

trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Giải quyết vấn đề
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông

MÃ SỐ: CB09

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để có thể áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động kinh doanh du lịch và cơ sở lưu trú du lịch

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông

P1. Nhập dữ liệu vào máy tính sử dụng chương trình/ứng dụng phù hợp theo quy trình của đơn vị

P2. Kiểm tra tính chính xác của thông tin và lưu thông tin theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

P3. Nhập dữ liệu vào thiết bị lưu trữ theo yêu cầu

E2. Truy cập thông tin bằng công nghệ truyền thông

P4. Lựa chọn đúng chương trình/ứng dụng dựa vào yêu cầu công việc

P5. Truy cập chương trình/ứng dụng có chứa thông tin cần thiết theo quy trình của đơn vị

P6. Lựa chọn đúng, mở và đóng các biểu tượng trên màn hình chính với mục đích tìm kiếm

E3. Xử lý/tạo dữ liệu bằng công nghệ máy tính

P7. Xử lý các dữ liệu đã lưu/nhập bằng cách sử dụng các lệnh phần mềm thích hợp

P8. In dữ liệu theo yêu cầu bằng cách sử dụng các thiết bị ngoại vi/phần cứng của máy tính theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

P9. Chuyển tập tin và dữ liệu giữa các hệ thống tương thích bằng cách sử dụng các thiết bị ngoại vi/phần cứng và phần mềm của máy theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

E4. Duy trì các thiết bị và hệ thống máy tính

P10. Thao tác hệ thống để lau chùi, bảo trì nhỏ và thay thế các bộ phận

P11. Thao tác theo quy trình để đảm bảo an ninh cho dữ liệu, bao gồm việc sao lưu thường xuyên và kiểm tra vi rút theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

P12. Thực hiện quy trình duy trì tập tin dữ liệu cơ bản theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định rõ các quy trình hướng dẫn sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng

S2. Nhập liệu thông qua bàn phím đúng cách

S3. Xác định được nguyên tắc kết nối thiết bị phần cứng và ngoại vi

S4. Áp dụng các nguyên tắc cơ bản về việc tạo và lưu trữ dữ liệu trên máy tính và các thiết bị lưu trữ khác

S5. Xử lý các lỗi cơ bản của hệ thống công nghệ thông tin

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách sử dụng bàn phím và máy tính cơ bản

K2. Các loại hình chính của công nghệ thông tin và truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau

K3. Các cấu phần chính của máy tính

K4. Các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản

K5. Các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và hệ thống an ninh

K6. Cách tính toán công suất của máy tính

K7. Cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu

K8. Cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/dữ liệu chính xác

K9. Tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các công cụ, thiết bị và tài liệu:

- Các phần cứng và phần mềm khác nhau
- Hệ thống máy tính cá nhân
- Máy tính xách tay
- Máy tính bảng
- Máy in

- Máy chụp tài liệu (máy scan)
- Bàn phím
- Chuột máy tính
- Thiết bị truyền thông,
- Hệ thống kết nối
- Đĩa mềm
- Đĩa CD
- Đĩa nén
- Đĩa DVD
- Ổ đĩa cứng cố định và di động

2. Phần mềm, chương trình:

- Các gói soạn thảo văn bản
- Các gói cơ sở dữ liệu
- Internet
- Chương trình lập bảng biểu

4. Hướng dẫn:

- Các loại thiết bị được sử dụng
- Tư thế ngồi
- Tư thế nâng
- Độ sáng màn hình hiển thị
- Quản lý các danh mục/thư mục/tập tin
- Quản lý các thiết bị kết nối
- Bảo trì đơn giản
- Tạo thêm dung lượng bộ nhớ cho ổ cứng
- Kiểm tra các chương trình
- Xóa các tập tin không mong muốn
- Sao lưu các tập tin
- Kiểm tra lỗi ổ cứng
- Sử dụng các chương trình cập nhật diệt vi rút
- Vệ sinh trên bề mặt bên trong và bên ngoài máy tính

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

MÃ SỐ: CB10

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp cận và sử dụng các công cụ kinh doanh phổ biến

P1. Xác định và tiếp cận các công cụ kinh doanh cần thiết để công việc đạt kết quả theo chính sách và quy trình của đơn vị

P2. Sử dụng các công cụ kinh doanh một cách hiệu quả, phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị

P3. Thu thập và duy trì các công cụ kinh doanh cần thiết để hỗ trợ các hoạt động tại nơi làm việc

P4. Lưu giữ các công cụ kinh doanh theo quy trình của đơn vị và để giảm nguy rò rỉ thông tin

E2. Lựa chọn và sử dụng các công nghệ kinh doanh phổ biến

P5. Lựa chọn công nghệ kinh doanh phù hợp và/hoặc các phần mềm ứng dụng để đáp ứng yêu cầu của công việc

P6. Sử dụng công nghệ theo hướng khuyến khích môi trường làm việc an toàn

E3. Duy trì công nghệ

P7. Xác định và thay thế các phần thiết bị đã sử dụng theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị

P8. Thực hiện và/hoặc sắp xếp việc bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo thiết bị được duy trì hoạt động theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị

P9. Xác định lỗi hư hỏng của thiết bị và thực hiện các hành động phù hợp theo hướng dẫn của nhà sản xuất hoặc tìm kiếm sự trợ giúp của chuyên gia

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Phân tích, lựa chọn công cụ kinh doanh phù hợp với yêu cầu của đơn vị

S2. Đọc và xác định được các quy trình hướng dẫn sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng

S3. Áp dụng các nguyên tắc cơ bản về bảo mật thông tin về công cụ kinh doanh và công nghệ của đơn vị

S4. Soạn thảo báo cáo bảo trì thường xuyên và báo cáo lỗi hư hỏng của thiết bị

Kiến thức thiết yếu

K1. Các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành

K2. Các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng

K3. Quy trình thông thường trong bảo trì, bảo dưỡng thiết bị do nhân viên thực hiện, đối chiếu với quy trình do chuyên viên bảo trì thực hiện

K4. Các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các công cụ kinh doanh:

- Thông tin, dữ liệu
- Tài chính
- Cơ sở vật chất
- Trang thiết bị
- Đồ dự trữ và hàng cung cấp

2. Thiết bị công nghệ kinh doanh:

- Các thiết bị máy tính
- Máy ảnh kỹ thuật số
- Công nghệ giám sát an ninh
- Các thiết bị công nghệ cầm tay
- Hệ thống truyền thông
- Máy in
- Đĩa lưu dữ liệu
- Thẻ dữ liệu USB
- Ổ cứng lưu dữ liệu di động

3. Các ứng dụng phần mềm:

- Các gói kế toán
- Các gói dữ liệu
- Các gói thuyết trình
- Các trình duyệt Internet

4. Công việc bảo trì định kỳ:

- Chương trình cập nhật diệt vi rút
- Sao lưu các tập tin trước khi thực hiện bảo dưỡng lớn
- Kiểm tra và cập nhật các chương trình

5. Hỗ trợ:

- Hỗ trợ bảo trì nội bộ
- Sử dụng các gói dịch vụ hỗ trợ
- Nhà thầu
- Nhà sản xuất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị làm việc

MÃ SỐ: CC01

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc sắp xếp thời gian, chuẩn bị diện mạo, vệ sinh cá nhân, đồng phục, các hành vi chuyên nghiệp và chuẩn bị khu vực làm việc khi bắt đầu ca trực.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị cá nhân đầu ca làm việc

P1. Đến đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công

P2. Sử dụng khu vực thay đồ dành cho nhân viên để vệ sinh cá nhân, thay đồng phục và chuẩn bị diện mạo

P3. Tắt hết các thiết bị thông tin liên lạc cá nhân và đảm bảo các thiết bị đó được cất giữ tại nơi an toàn theo chính sách của đơn vị

P4. Báo cho các đồng nghiệp và/hoặc giám sát viên về sự có mặt của mình

E2. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực

P5. Đọc sổ giao ca và ghi chép lại các việc cần phải thực hiện

P6. Ghi chép lại các điểm liên quan tới công việc của mình trong buổi họp giao ca

P7. Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của mình trong ca trực

P8. Kiểm tra sự thay đổi về bố trí nhân viên, lịch của khách hàng

P9. Kiểm tra các thiết bị và mức dự trữ vật dụng, hàng hóa

P10. Sắp xếp khu vực làm việc theo cách chuyên nghiệp

E3. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

P11. Đảm bảo đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và an toàn

P12. Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định

E4. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

P13. Lắng nghe cẩn thận và trả lời khách một cách lịch sự

P14. Giao tiếp chuyên nghiệp về các vấn đề trong kinh doanh

P15. Đảm bảo các thiết bị cần thiết phải sẵn sàng khi cần dùng

P16. Đảm bảo hành vi của cá nhân tạo được uy tín cho đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định rõ quy định về thời gian làm việc, chấm công, hành vi chuyên nghiệp của đơn vị

S2. Kiểm tra và sắp xếp các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ, hàng hóa… đảm bảo sẵn sàng làm việc

S3. Áp dụng được nguyên tắc đảm bảo an toàn, vệ sinh và diện mạo cá nhân

S4. Lắng nghe và giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách hàng và đồng nghiệp

S5. Ghi chép chính xác các nội dung họp giao ca cũng như ý kiến khách hàng

Kiến thức thiết yếu

K1. Các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc

K2. Quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân

K3. Mức độ về sự nhã nhặn mà khách mong đợi từ nhân viên

K4. Các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến uy tín đơn vị và làm khách khó chịu

K5. Các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Tài liệu, công cụ:

- Sổ bàn giao ca
- Lịch phân công công việc của nhân viên
- Lịch làm việc với khách hàng
- Lịch các hoạt động, sự kiện diễn ra tại đơn vị
- Công cụ, trang thiết bị làm việc cá nhân

2. Quy định diện mạo và vệ sinh cá nhân liên quan tới:

- Tóc của nam sạch sẽ và được cắt ngắn trên cổ áo, tóc của nữ được buộc/búi gọn lại phía sau nếu tóc dài
- Không sử dụng các loại kem dưỡng da hay nước hoa đậm mùi
- Tay sạch sẽ, rửa tay sau khi hút thuốc hay sau khi đi vệ sinh
- Chỉ đeo nhẫn cưới, khuyên tai nhỏ, vòng cổ đơn giản và đồng hồ. Không đeo vòng tay, vòng cổ chân, vật sắc nhọn, vòng cổ dài hay vòng tay thô bản

• Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi được phép để râu, ria

• Cơ thể sạch sẽ và không có mùi khó chịu, bàn tay sạch, móng tay cắt tỉa gọn gàng

• Hơi thở không có mùi và đánh răng sạch sẽ

• Trang phục sạch, được là phẳng và không có mùi khó chịu

• Giày sạch và được đánh bóng

• Biển tên theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch, không có vết xước, hoen ố, tên rõ ràng

3. Quy định về hành vi chuyên nghiệp liên quan tới:

• Tư thế: đứng thẳng, tay để hai bên hoặc sau lưng, không khoanh tay trước ngực, không dựa người vào đồ đạc

• Di chuyển nhẹ nhàng, không lê chân

• Lời nói rõ ràng, không la hét hay lầm bầm

• Không thể hiện sự cáu giận, mất bình tĩnh, mỉa mai hay buồn chán

• Giao tiếp giữa các nhân viên kín đáo, không ảnh hưởng đến khách

• Nhận biết khách kịp thời và hỗ trợ khách theo yêu cầu bất cứ khi nào cần

• Giao tiếp với khách chỉ giới hạn ở các chủ đề liên quan tới dịch vụ, đơn vị, bộ phận hoặc các tiện nghi du lịch tại địa phương

• Không ho, hắt hơi, hít hơi thành tiếng, ngoáy mũi hay xỉa răng, khạc nhổ, gãi ngứa, mút đầu ngón tay, ợ, ngáp, vươn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác tại khu vực chung

• Ăn uống thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên

• Không say xỉn, có hơi rượu hay uống rượu trong giờ làm việc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

MÃ SỐ: CC02

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách hàng ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc trong ngành Du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và phân tích phàn nàn

P1. Tiếp nhận và ghi lại chính xác lời phàn nàn của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách

P2. Xác định bản chất chính xác trong phàn nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp

P3. Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phàn nàn theo đúng quy trình

E2. Xử lý các phàn nàn

P4. Khẳng định với khách về việc phàn nàn của họ sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề

P5. Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị

P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách

P7. Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

P8. Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phàn nàn

P9. Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn

P10. Thông báo với khách về kết quả xử lý phàn nàn

E4. Chuyển tiếp những phàn nàn nghiêm trọng đến các đầu mối giải quyết thích hợp

P11. Xác định các phàn nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài

P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân

P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp

P14. Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách

S2. Áp dụng các quy tắc cơ bản về xử lý phàn nàn của đơn vị

S3. Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách

S4. Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp

S5. Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách và kết quả xử lý phàn nàn

Kiến thức thiết yếu

K1. Các loại phàn nàn thường gặp

K2. Tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn

K3. Quy trình chung trong xử lý một phàn nàn

K4. Các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các môi trường văn hóa khác nhau

K5. Cách sử dụng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách khi ghi nhận lời phàn nàn

K6. Cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình

K7. Quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả giải quyết phàn nàn

K8. Quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại phàn nàn:

- Phàn nàn bằng văn bản, thư
- Phàn nàn qua thư điện tử, qua phương tiện truyền thông xã hội,…
- Phiếu phản hồi thông tin
- Phàn nàn qua lời nói trực tiếp hoặc qua điện thoại

2. Các chính sách và quy trình:

- Các quy trình xử lý phàn nàn

- Các mẫu báo cáo tiêu chuẩn của đơn vị
- Các bản mô tả công việc
- Các chuẩn mực đạo đức
- Các hệ thống chất lượng, tiêu chuẩn và tài liệu hướng dẫn
- Các chính sách về bảo hiểm trách nhiệm pháp lý

5. Nhân sự phù hợp để yêu cầu trợ giúp giải quyết phàn nàn:

- Người giám sát trực tiếp tại đơn vị
- Nhân viên chuyên về dịch vụ khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Kết thúc ca làm việc

MÃ SỐ: CC03

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để kết thúc ca làm việc, bao gồm việc chuẩn bị cho ca sau và đảm bảo an ninh, an toàn cho các trang thiết bị vào cuối ca làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị kết thúc ca làm việc

P1. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị ở trạng thái hoạt động tốt

P2. Sắp xếp lại và thu dọn gọn gàng nơi làm việc

P3. Cân đối số tiền mặt nhận được trong ca làm việc

E2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

P4. Chuẩn bị thông tin về các sự kiện hay sự việc

P5. Đảm bảo các thiết bị sẵn sàng để cho ca sau bắt đầu công việc

P6. Cập nhật sổ bàn giao

E3. Bàn giao vào cuối ca làm việc

P7. Bàn giao số tiền mặt đã nhận được

P8. Thảo luận các công việc cần làm tiếp theo

P9. Họp giao ca với đồng nghiệp làm ca sau và ký vào sổ bàn giao ca

E4. Đóng, tắt các trang thiết bị

P10. Đóng, tắt các trang thiết bị theo quy định

P11. Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ đã đóng an toàn

P12. Đảm bảo các vật có giá trị nằm trong két an toàn hoặc các khu vực an toàn khác

P13. Tắt tất cả các thiết bị, đèn và hệ thống điều hòa nhiệt độ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị

S2. Ghi chép thông tin đầy đủ, chính xác vào sổ bàn giao ca

S3. Kiểm đếm tiền mặt chính xác và an toàn

S4. Giao tiếp bằng lời hiệu quả với đồng nghiệp khi bàn giao ca

S5. Đóng, tắt các máy và thiết bị trước khi kết thúc ca làm việc

Kiến thức thiết yếu

K1. Các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc

K2. Các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo

K3. Quy trình bàn giao công việc cho ca sau

K4. Các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thiết bị, tài liệu

- Sổ bàn giao ca
- Các mẫu ghi chép, ghi chú
- Két an toàn
- Máy tính, thiết bị văn phòng

2. Địa điểm bàn giao ca:

- Bộ phận Nhà hàng
- Bộ phận Lễ tân
- Bộ phận Buồng
- Bộ phận Bếp
- Bộ phận An ninh
- Văn phòng công ty Lữ hành hay công ty Điều hành du lịch

3. Hướng dẫn:

- Tắt đèn và các thiết bị điện khác
- Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ được đóng chặt
- Đảm bảo đồ có giá trị, bao gồm cả tiền mặt, được cất giữ ở nơi đã khóa chặt hoặc trong két an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu

thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

(Xem tiếp Công báo số 731 + 732)

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ: Số 01, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:
- Nội dung: 080.44417
- Phát hành: 080.48543
Email: congbao@chinhphu.vn
Website: http://congbao.chinhphu.vn
In tại: Xí nghiệp Bản đồ 1- Bộ Quốc phòng

Giá: 10.000 đồng