

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

PHỤC VỤ NHÀ HÀNG



LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam -nghềPhục vụ Nhà hàng được **“Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội”** (Chương trình ESRT) do Liên minh châu Âu tài trợ xây dựng cho Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Nội dung của bộ tài liệu do một nhóm các chuyên gia trong nước và quốc tế xây dựng cùng với sự hỗ trợ từ các tổ công tác kỹ thuật, từ các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo du lịch. Chương trình ESRT chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức đã đóng góp vào việc biên soạn cuốn tài liệu này, đặc biệt là:

- ❖ Phái đoàn Liên minh Châu Âu tại Việt Nam
- ❖ Tổng cục Du lịch Việt Nam
- ❖ Hội đồng cấp Chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam
- ❖ Các Đại diện thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Mục Lục

I. GIỚI THIỆU	6
1. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM VTOS.....	6
2. CÁC LĨNH VỰC NGHỀ VTOS	6
3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS.....	7
4. CẤU TRÚC VTOS	7
5. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VTOS	9
6. CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS.....	10
7. HỆ THỐNG VTOS.....	12
8. SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN.....	12
9. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG.....	12
10. MÔ TẢ NGHỀ	12
11. DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	14
12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT	16
13. DANH MỤC CÁC CHỨNG CHỈ - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....	16
14. THUẬT NGỮ	22
II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT.....	24
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 1	24
FBS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	24
FBS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN ĐẶT BÀN ĂN	27
FBS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH.....	29
FBS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH	31
FBS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN.....	33
FBS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	35
FBS1.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BÀN ĂN.....	37
FBS1.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ TẠI BUỒNG.....	39
FBS1.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ HỘI THẢO	41
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 2	43
FBS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR	43
FBS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ RƯỢU VANG.....	46
FBS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ CỐC -TẠI.....	48

FBS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ PHỤC VỤ CÀ PHÊ PHA BẰNG MÁY (ESPRESSO) ...	52
FBS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHA CHẾ CÀ PHÊ ESPRESSO	55
FBS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ VÀ TRÌNH BÀY CÀ PHÊ ESPRESSO.....	58
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 3	61
FBS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	61
FBS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TƯ VẤN VỀ RƯỢU VANG	65
FBS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG CÀ PHÊ ESPRESSO	70
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	75
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	79
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM	83
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM.....	87
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	91
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	96
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP.....	99
SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN.....	102
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 4	106
FBS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG NHÀ HÀNG.....	106
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	109
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT.....	112
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	116
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ.....	121
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	124
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	128
FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH	132
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	136
CMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC SỰ KIỆN.....	141
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY.....	143

RTS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG	146
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 5	149
HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ	149
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH.....	152
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN.....	156
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC.....	156
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	158
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY	161
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	164
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ.....	166
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN	169
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH	173
COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP.....	176
COS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN	179
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG	182
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC	182
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	185
GES3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC	188
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH	190
GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO.....	192
GES6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ..	197
GES8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM.....	200
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG.....	204
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO.....	206
GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY.....	210
GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN	212
GES21. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM	215

I. GIỚI THIỆU

Nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam, Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (ESRT), do Liên minh châu Âu tài trợ, được giao nhiệm vụ sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam”(HRDT) được Liên minh châu Âu tài trợ xây dựng. Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được mở rộng bao gồm cả các lĩnh vực được xác định là quan trọng đối với Việt Nam, ví dụ như Thuyết minh du lịch, Phục vụ trên tàu thủy du lịch và Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ, cũng như mở rộng thành năm bậc nghề từ nhân viên tập sự cho tới quản lý cấp cao.

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được phát triển và chuẩn hóa theo các tiêu chuẩn nghề quốc tế và tiêu chuẩn ASEAN (Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề du lịch trong ASEAN). Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi cũng tuân thủ cách hướng dẫn thực hiện của Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH (ban hành ngày 27/03/2008) của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội về các nguyên tắc và quy trình triển khai các Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quốc gia.

1. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM VTOS

Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) đã được xây dựng trong khuôn khổ triển khai Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” do Liên minh châu Âu tài trợ giai đoạn 2005 – 2010 cho 13 nghề ở trình độ cơ bản bao gồm: Nghiệp vụ Buồng, Nghiệp vụ Lễ tân, Nghiệp vụ Nhà hàng, Nghiệp vụ An ninh khách sạn, Nghiệp vụ Kỹ thuật chế biến món ăn Âu, Nghiệp vụ Kỹ thuật làm bánh Âu, Nghiệp vụ Kỹ thuật Chế biến món ăn Việt Nam, Nghiệp vụ Đặt giữ buồng khách sạn, Nghiệp vụ Quản lý khách sạn nhỏ, Nghiệp vụ Đại lý lữ hành, Nghiệp vụ Điều hành du lịch, Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch và Nghiệp vụ Đặt giữ chỗ lữ hành.

Kế thừa thành quả từ Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” do Liên minh châu Âu tài trợ trước đây, bộ tiêu chuẩn VTOS đã được Dự án Chương trình phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội sửa đổi phù hợp với quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Tiêu chuẩn ASEAN để đáp ứng toàn bộ các tiêu chí cần thiết cho việc công nhận và cấp chứng chỉ nghề du lịch sau này.

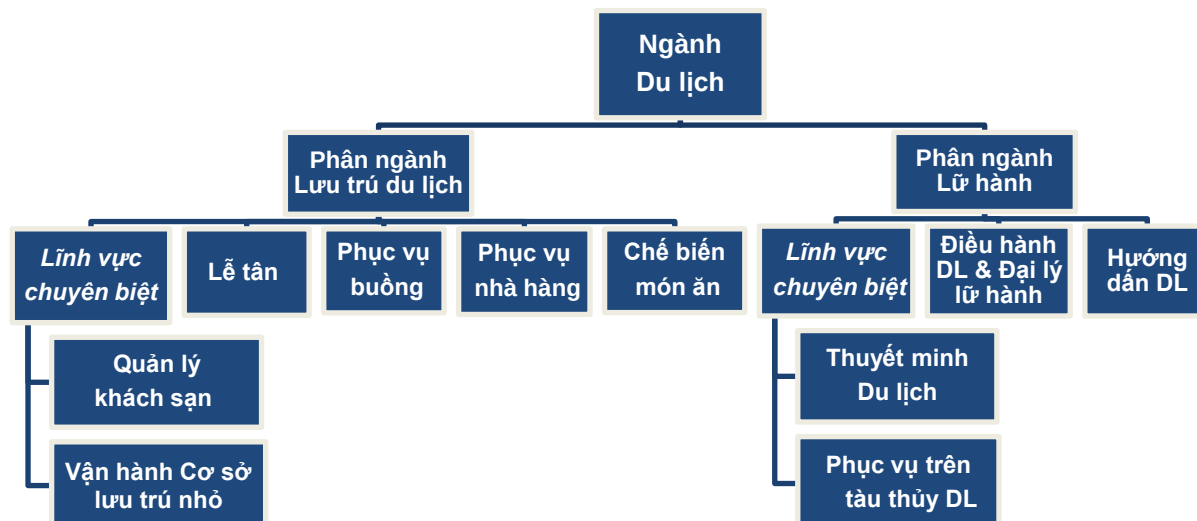
Các tiêu chuẩn nghề VTOS sửa đổi đề cập những chuẩn mực thực tiễn tốt nhất tối thiểu đã được thỏa thuận để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/ khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và làm được cũng như cách thực hiện công việc của họ, để có thể hoàn thành chức năng công việc cụ thể trong bối cảnh môi trường làm việc.

Các đơn vị năng lực của bộ tiêu chuẩn VTOS do nhóm các chuyên gia quốc tế và Việt Nam trong ngành xây dựng. Bản thảo của các đơn vị năng lực đã được tổ công tác kỹ thuật xem xét, bao gồm các chuyên gia từ các doanh nghiệp và các đào tạo viên nghề trong các cơ sở đào tạo trong nước. Thông tin phản hồi từ các chuyên gia được tổng hợp lại thành các tiêu chuẩn sửa đổi và việc lựa chọn các đơn vị năng lực đã được triển khai thí điểm với học viên để đảm bảo về trình độ và nội dung phù hợp với lĩnh vực công việc đã xác định.

2. CÁC LĨNH VỰC NGHỀ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được chia thành hai phân ngành chính trong ngành Du lịch (Lưu trú du lịch và Lữ hành) bao gồm sáu lĩnh vực nghề chính và bốn lĩnh vực nghề chuyên biệt:

Lưu trú Du lịch	Lữ hành
1. Lễ tân 2. Phục vụ Buồng 3. Phục vụ Nhà hàng 4. Chế biến món ăn Lĩnh vực chuyên biệt: 5. Quản trị Khách sạn 6. Vận hành Cơ sở lưu trú nhỏ	1. Điều hành Du lịch & Đại lý Lữ hành 2. Hướng dẫn Du lịch Lĩnh vực chuyên biệt: 3. Thuyết minh Du lịch 4. Phục vụ trên Tàu thủy Du lịch



Ngoài ra, bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi bao gồm các đơn vị năng lực về Du lịch có trách nhiệm, và các đơn vị năng lực cơ bản, các đơn vị năng lực chuyên ngành và các đơn vị năng lực quản lý, phù hợp cho hàng loạt công việc của các nghề khác nhau. Bằng cách này, bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi đã được phát triển với tính linh hoạt hơn để đáp ứng sự tăng trưởng nhanh của ngành Du lịch cũng như nhu cầu mở rộng đối với các công việc mang tính chuyên môn và kỹ thuật cao từ cấp bậc từ cơ bản cho tới quản lý cấp cao. Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi cũng đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN (ACCSTP) và sẽ đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận về Thừa nhận lẫn nhau về nghề Du lịch trong ASEAN (MRA-TP).

3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS

Các đơn vị năng lực trong Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được nhóm lại để cung cấp hàng loạt chứng chỉ ngành liên quan từ bậc 1 đến bậc 5 và một số văn bằng phù hợp để giảng dạy tại các cơ sở đào tạo. Qua quá trình này, bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi có thể trở thành tiêu chuẩn quốc gia được công nhận cả trong các doanh nghiệp và tại các cơ sở đào tạo.

4. CẤU TRÚC VTOS

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được sắp xếp theo các đơn vị năng lực, định dạng mô-đun để có thể linh hoạt và dễ dàng điều chỉnh cho các vị trí công việc, nhân viên và trình độ khác nhau. Bộ tiêu chuẩn này phù hợp để sử dụng trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các khách sạn lớn, các công ty điều hành du lịch và lữ hành, cũng như trong các cơ sở đào tạo. Bộ tiêu chuẩn có thể sử dụng làm cơ sở xây dựng chương trình giảng dạy tại các cơ sở đào tạo. Các tiêu chuẩn được nhóm lại trong những đơn vị năng lực để mô tả kết quả mong muốn trong một chức danh nghề nghiệp cụ thể. Các đơn vị năng lực có thể nhóm lại thành một tổ hợp duy nhất để đào tạo hay cấp chứng chỉ cho các vị trí công việc khác nhau (như Chứng chỉ pha chế đồ uống) và các văn bằng của các cơ sở đào tạo (như văn bằng Quản lý khách sạn bậc 4) ... Các đơn vị năng lực trong VTOS bao gồm các cấu phần sau:

Các đề mục	Mô tả	Ví dụ
Mã đơn vị năng lực	Số thứ tự các đơn vị , ví dụ FOS1.3 là tiêu chuẩn Lễ tân, bậc 1, đơn vị năng lực số 3	FOS1.3
Tên đơn vị năng lực	Tên của đơn vị năng lực	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
Mô tả chung	Tóm tắt hoặc tổng quan về đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực mô tả các năng lực nhân viên Lễ tân cần có để tương tác với khách hàng trong một số tình huống khác nhau, đáp ứng các yêu cầu và sự mong đợi của khách với sự chuyên nghiệp và nhạy cảm trong văn hóa, để đáp ứng được các nhu cầu của khách và giải quyết các vấn đề.
Thành phần	Các đơn vị được phân chia thành hai hoặc	E1. Xử lý các câu hỏi và yêu cầu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

	nhiều thành phần, mô tả các hoạt động mỗi người phải thực hiện. Các thành phần có thể tạo thành cấu trúc của một chức năng nghề phức tạp và được chia nhỏ thành một danh mục dài các tiêu chí thực hiện được trình bày trong các phần một cách hợp lý.	E2. Cách sử dụng kết an toàn E3. Đối ngoại tệ E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt của khách
Tiêu chí thực hiện	- Các tiêu chí thực hiện phải quan sát và đo lường được để đảm bảo đánh giá chính xác. - Các (kỹ năng) thực hành thông thường sẽ được đánh giá thông qua quan sát (với bậc 1-3) hay thông qua các bằng chứng tài liệu thực hành tại nơi làm việc, đặc biệt với cấp bậc quản lý (các bậc 4-5).	E1. <i>Xử lý các câu hỏi và yêu cầu</i> P1. Trả lời các câu hỏi và yêu cầu của khách kịp thời, lịch sự và chịu trách nhiệm tìm ra câu trả lời P2. Hỗ trợ khách đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc P3. Lập hồ sơ thông tin thường được yêu cầu hoặc được hỏi. P4. Lập danh sách điện thoại và thông tin liên lạc của các cơ sở địa phương để cho khách sử dụng
Yêu cầu kiến thức	- Các đơn vị năng lực bao gồm phần kiến thức nền tảng cần thiết để có thể hoàn thành công việc và hiểu rõ công việc. - Phần kiến thức bao gồm hiểu biết các sự việc, nguyên tắc và phương pháp đảm bảo rằng những ai có thể đạt tới tiêu chuẩn đề ra thì cũng có thể làm việc hiệu quả trong doanh nghiệp, với các vai trò công việc liên quan và tại các bối cảnh công việc và có thể giải quyết các tình huống bất thường hoặc không mong đợi.. - Mỗi mục kiến thức thường sẽ được đánh giá qua đặt câu hỏi vấn đáp hoặc viết.	- Giải thích các lợi ích và các phương án thay thế đi du lịch bằng máy bay và các phương tiện đi du lịch liên quan như tàu hỏa, xe buýt, và taxi - Giải thích các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyến bay khi đi du lịch - Mô tả quy trình mở, sử dụng và đóng kết an toàn - Mô tả các bước đối ngoại tệ cho khách
Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi	- Các điều kiện, 'phạm vi' hoặc 'mức độ' của các yếu tố thay đổi phản ánh thực tế là thế giới thực có rất nhiều yếu tố thay đổi và các đơn vị năng lực cần phải đưa các yếu tố này vào (ví dụ như trong các khách sạn, nhân viên Lễ tân có thể gặp nhiều loại khách và các khách sạn khác nhau sẽ cung cấp các trang thiết bị khác nhau). - Thay vì đưa những điểm khác biệt này vào các tiêu chí thực hiện, các mức độ biến đổi sẽ xác định các hình thức hoạt động khác nhau và các điều kiện khác nhau ảnh hưởng tới hiệu quả thực hiện.	<i>Chi tiền mặt có thể bao gồm:</i> <i>Trả tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách</i> <i>Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong ngăn hồ sơ của khách.</i> <i>Ủy quyền cho người giám sát (cho các giao dịch cụ thể có áp dụng có hạn mức)</i>
Hướng dẫn đánh giá	Phần này xác định số lượng và loại bằng chứng cần thiết để chứng minh rằng học viên đã đạt được các tiêu chuẩn quy định trong các tiêu chí thực hiện, và trong tất cả các trường hợp được quy định qua các bằng chứng có được. - Bằng chứng về thực hiện công việc, kiến thức, hiểu biết và các kỹ năng cần thiết của học viên được ghi lại và kiểm tra nhằm mục đích kiểm soát chất lượng. - Việc đánh giá này sẽ được để trong một thư mục gọi là hồ sơ bằng chứng hoặc trong Sổ nghề học viên. - Việc đánh giá cần được thực hiện hiệu quả về mặt tài chính và hiệu suất thời gian để đảm bảo hiệu quả bền vững. - Tất cả các kỳ đánh giá cần được thẩm tra nội bộ tại Trung tâm Thẩm định được công nhận để đảm bảo tính hợp lệ, hiện thời, nghiêm túc và khách quan.	<i>Các bằng chứng cần có như sau:</i> - Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng - Ít nhất hai kết an toàn được mở theo đúng quy trình - Ít nhất ba giao dịch đối ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình - Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình Tất cả kiến thức đã quy định phải được đánh giá <i>Việc đánh giá cần đảm bảo:</i> - Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng - Tiếp cận các thiết bị văn phòng và các nguồn lưu trữ - Ghi chép các giao dịch với khách để làm bằng chứng
Phương pháp	Phương pháp đánh giá chính đối với tiêu	Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

đánh giá	chuẩn VTOS bao gồm: - Đánh giá viên quan sát học viên tại nơi làm việc (hoặc trong một số trường hợp, trong các điều kiện mô phỏng thực tế). - Học viên cung cấp các ví dụ đã được ghi lại hoặc tài liệu để chứng minh mình đã làm việc theo tiêu chuẩn. - Quản lý trực tiếp và người giám sát sẽ cung cấp các báo cáo về công việc của học viên. - Học viên trả lời câu hỏi của đánh giá viên hoặc thực hiện bài kiểm tra viết.	liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, kết hợp với một số các phương pháp đánh giá các kiến thức nền tảng khác. Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng: - Nghiên cứu tình huống - Quan sát thực hiện công việc Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc viết - Tài liệu từ nơi làm việc - Đóng vai - Các báo cáo của bên thứ ba do người giám sát viết - Dự án và công việc được giao
Các chức danh nghề liên quan	Các vị trí công việc/ chức danh công việc phù hợp với mô tả trong đơn vị năng lực	Nhân viên quầy Lễ tân, Nhân viên lễ tân, Nhân viên dịch vụ khách hàng, Giám sát quầy Lễ tân
Số tham chiếu với tiêu chuẩn chuẩn ASEAN	Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong tiêu chuẩn ASEAN nếu có.	DH1.HFO.CL2.03 (Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN)

5. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được xây dựng tuân thủ theo các hướng dẫn trong Quyết định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội số:09/2008/QĐ-BLĐTBXH: Điều khoản 6: Các bậc trình độ kỹ năng nghề Quốc gia.

Bậc 1 (Chứng chỉ 1): Các công việc ở trình độ cơ bản không yêu cầu kỹ năng cao. a) Làm được các công việc đơn giản và công việc của nghề có tính lặp lại; b) Hiểu biết và có kiến thức cơ bản ở một phạm vi hẹp về hoạt động của nghề trong một số lĩnh vực, áp dụng được một số kiến thức nhất định khi thực hiện công việc; c) Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu, chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

Bậc 2 (Chứng chỉ 2): Các công việc bán kỹ năng. a) Làm được các công việc đơn giản, công việc có tính lặp lại và làm được một số công việc có tính phức tạp trong một số tình huống khác nhau nhưng cần có sự chỉ dẫn; b) Hiểu biết và có kiến thức cơ bản về hoạt động của nghề; áp dụng được một số kiến thức chuyên môn và có khả năng đưa ra được một số giải pháp để giải quyết vấn đề thông thường khi thực hiện công việc; c) Có khả năng suy xét, phán đoán và giải thích thông tin; có khả năng làm việc theo nhóm, trong một số trường hợp có khả năng làm việc độc lập và chịu phần lớn trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

Bậc 3 (Chứng chỉ 3): Các công việc kỹ thuật đòi hỏi kỹ năng/giám sát viên có tay nghề hoặc trưởng nhóm. a) Làm được phần lớn các công việc của nghề có tính phức tạp, công việc có sự lựa chọn khác nhau và có khả năng làm việc độc lập mà không cần có sự chỉ dẫn; b) Hiểu biết và có kiến thức cơ bản về lý thuyết cơ sở, kiến thức chuyên môn của nghề; áp dụng được các kiến thức chuyên môn và có khả năng nhận biết để vận dụng các kiến thức để xử lý, giải quyết các vấn đề thông thường trong các tình huống khác nhau; c) Có khả năng nhận biết, phân tích và đánh giá thông tin từ nhiều nguồn khác nhau; có khả năng hướng dẫn người khác trong tổ, nhóm; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của người khác trong tổ, nhóm.

Bậc 4 (Chứng chỉ/ Văn bằng 4): Các vị trí quản lý trực tiếp/ kỹ thuật viên có tay nghề. a) Làm được các công việc của nghề với mức độ tinh thông, thành thạo và làm việc độc lập, tự chủ cao; b) Hiểu biết rộng về lý thuyết cơ sở và sâu về kiến thức chuyên môn trong nhiều lĩnh vực của nghề; có kỹ năng phân tích, chẩn đoán, thiết kế, suy xét để giải quyết các vấn đề về mặt kỹ thuật và yêu cầu quản lý trong phạm vi rộng; c) Biết phân tích, đánh giá thông tin và sử dụng kết quả phân tích đánh giá để đưa ra ý kiến, kiến nghị cho mục đích quản lý và nghiên cứu; có khả năng quản lý, điều hành được tổ, nhóm trong quá trình thực hiện công việc; tự chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm do mình đảm nhiệm về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu trách nhiệm một phần đối với kết quả công việc, sản phẩm của tổ, nhóm.

Bậc 5 (Chứng chỉ/ Văn bằng 5): Quản lý tầm trung. a) Có khả năng thực hiện các nhiệm vụ nghề nghiệp một cách thành thạo, độc lập và tự chủ; b) Hiểu biết rộng về lý thuyết căn bản và có kiến thức chuyên môn sâu về các lĩnh vực nghề nghiệp khác nhau; nắm được các kỹ năng phân tích, phỏng đoán, thiết kế và sáng tạo khi giải quyết vấn đề về kỹ thuật và quản lý; c) Biết phân tích, đánh giá thông tin và tổng quát hóa để đưa ra các quan điểm, sáng kiến của mình; quản lý, điều hành tổ, nhóm trong thực hiện công việc; tự chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm do mình đảm nhiệm về chất lượng và chịu trách nhiệm về kết quả công việc của tổ, nhóm theo tiêu chuẩn quy định và các thông số kỹ thuật.

6. CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi bao gồm hàng loạt đơn vị năng lực xác định cụ thể các kỹ năng, kiến thức, và hành vi/ thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Mỗi công việc (như nhân viên Lễ tân) sẽ bao gồm tổng hòa các đơn vị năng lực chuyên ngành, cơ bản và chung (và ở bậc 3-5 sẽ có thêm đơn vị năng lực quản lý, đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm).

a) Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/ chuyên môn) là các năng lực cụ thể cho từng vai trò hay vị trí công việc trong ngành du lịch và bao gồm các kỹ năng và kiến thức (cách làm) cụ thể để thực hiện có hiệu quả (như trong dịch vụ ăn uống, hướng dẫn du lịch...).

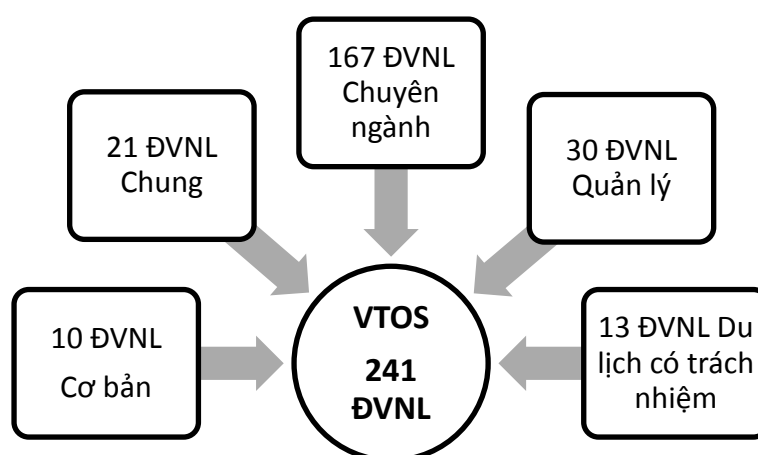
b) Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến) bao gồm các kỹ năng cơ bản hầu hết nhân viên cần có (ví dụ như làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai để có thể làm việc thuần thục.

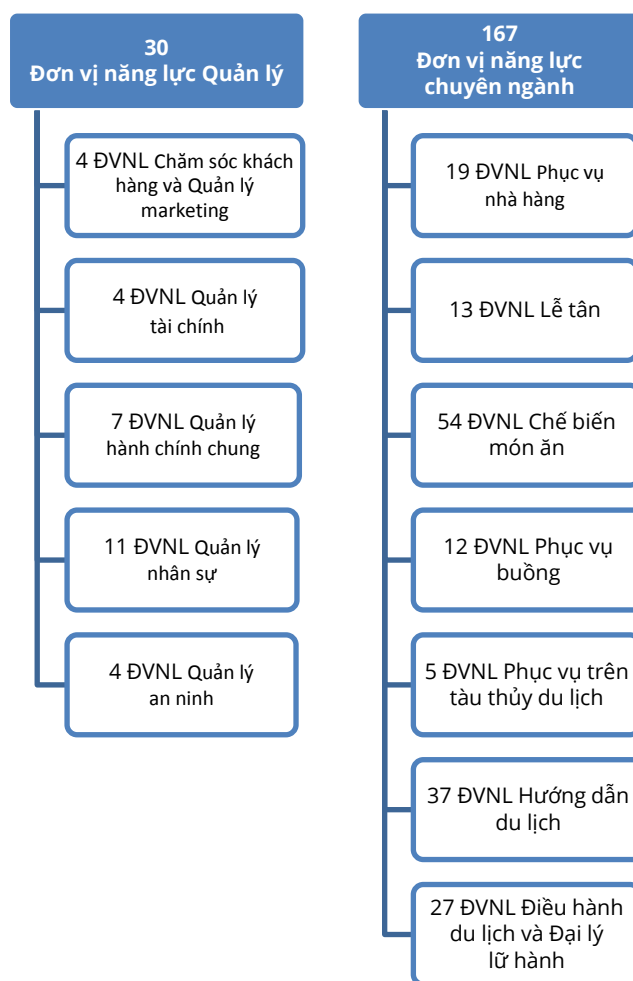
c) Đơn vị năng lực chung (có liên quan chuyên môn) là những kỹ năng chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm các năng lực công việc chung bắt buộc cho một số các ngành nghề (ví dụ như sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ như kết thúc ca làm việc).

d) Đơn vị năng lực quản lý là các năng lực chung cho các vị trí trong một đơn vị có liên quan tới quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng nhất định tới công việc của người khác. Năng lực này có thể là cụ thể cho từng vị trí công việc (như Giám sát hoạt động Buồng) hay chung cho tất cả các vị trí quản lý/giám sát (như thu xếp mua hàng hóa hay dịch vụ...).

e) Đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm là những kỹ năng cụ thể cần thiết cho việc vận hành và quản lý tại đơn vị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm hướng tới phát triển du lịch bền vững, hoạt động và xây dựng các sản phẩm du lịch có trách nhiệm.

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi đã được thiết kế kết hợp các đơn vị năng lực như hình mô tả sau:





7. HỆ THỐNG VTOS

Để có thể hỗ trợ thực hiện và duy trì VTOS trong các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo, Hệ thống VTOS được phát triển bao gồm các thành phần sau:



8. SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi có thể được sử dụng tại:

a) Các doanh nghiệp lưu trú du lịch, du lịch và lữ hành: đưa ra tiêu chuẩn quy định cách thực hiện công việc đối với nhân viên. Các đơn vị năng lực trong VTOS có thể được sử dụng để đào tạo cho nhân viên những kỹ năng then chốt và các chức năng công việc cho hàng loạt kỹ năng. Ngoài ra, tiêu chuẩn VTOS sửa đổi có thể được sử dụng để đánh giá công việc của nhân viên dựa theo tiêu chuẩn. Các đơn vị có thể sắp xếp để đăng ký cho nhân viên tới Trung tâm đánh giá của Hội đồng VTCB để chính thức công nhận hoặc đánh giá kỹ năng của họ và được nhận chứng chỉ do Hội đồng VTCB cấp.

b) Các cơ sở đào tạo và dạy nghề có thể sử dụng VTOS để thiết kế chương trình đào tạo về khách sạn và du lịch. Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết cho các công việc cụ thể tại doanh nghiệp. Các đơn vị năng lực VTOS có thể kết hợp để xây dựng chương trình đào tạo cho các khóa học hay chương trình học một kỳ, một năm hay hai năm. Các tài liệu giảng dạy tiêu chuẩn VTOS và đánh giá sẽ được soạn thảo để hỗ trợ cho hệ thống VTOS.

9. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) nghề Phục vụ nhà hàng bao gồm các công việc trong bộ phận nhà hàng ở 4 bậc từ nhân viên phục vụ nhà hàng (bậc 1) cho đến Quản lý Nhà hàng (bậc 4). Bộ Tiêu chuẩn VTOS nghề Phục vụ nhà hàng cũng bao gồm cả nghiệp vụ trong các hoạt động kinh doanh khách sạn ở địa phương.

10. MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Các chức danh điển hình bao gồm: Giám đốc bộ phận ẩm thực, Giám sát bộ phận Nhà hàng, Quản lý Nhà hàng, Trợ lý Quản lý Nhà hàng, nhóm trưởng, Trưởng nhóm phục vụ, nhân viên phục vụ Nhà hàng, nhân viên phục vụ quầy bar, Nhân viên pha chế đồ uống, nhân viên phụ pha chế đồ uống.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Giám đốc bộ phận ẩm thực đảm bảo cung cấp dịch vụ tại tất cả các điểm bán hàng trong bộ phận ẩm thực.

Giám sát nhà hàng hỗ trợ Giám đốc bộ phận các công việc hàng ngày và đảm bảo chất lượng dịch vụ trong nhà hàng cũng như điều hành và quản lý nhân viên.

Quản lý nhà hàng chịu trách nhiệm về hình ảnh của nhà hàng và tăng doanh số bán hàng (từ khâu chuẩn bị đến dịch vụ).

Trợ lý Quản lý nhà hàng trợ giúp Quản lý nhà hàng cũng như chào đón và giao tiếp với khách; quản lý nhân viên: tuyển dụng, đào tạo, đánh giá và đề bạt cho nhân viên.

Nhóm trưởng giám sát chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng, đào tạo và khuyến khích các nhân viên, đồng thời giám sát việc thanh toán hóa đơn và ngăn chặn tiền.

Trưởng nhóm phục vụ chào đón khách và dẫn khách đến chỗ ngồi, giới thiệu hướng dẫn chọn lựa đồ ăn và rượu vang, tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách, sắp đặt nhà hàng để tạo ra không khí ấm cúng, hiếu khách, phối hợp với nhân viên trong bộ phận bếp.

Nhân viên phục vụ Nhà hàng sắp xếp phòng ăn, chào đón và phục vụ khách vào nhà hàng, dọn dẹp nhà hàng sau bữa ăn.

Nhân viên pha chế – chịu trách nhiệm về quầy bar và dịch vụ đồ uống.

11. DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Bộ tiêu chuẩn VTOS bao gồm hàng loạt các đơn vị năng lực xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và hành vi / thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Trong tổng số 241 đơn vị năng lực, tiêu chuẩn nghề Phục vụ nhà hàng bao gồm 61 đơn vị năng lực. Hai bảng sau đây trình bày rõ các nhóm chính của các đơn vị năng lực và tên các đơn vị năng lực cụ thể.

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Từ khóa mã đơn vị năng lực:

COS	Tiêu chuẩn Cơ bản	FBS	Tiêu chuẩn Phục vụ nhà hàng
GES	Tiêu chuẩn Chung	GAS	Tiêu chuẩn Quản lý hành chính chung
RTS	Tiêu chuẩn Du lịch có trách nhiệm	HRS	Tiêu chuẩn Quản lý nhân sự
CMS	Tiêu chuẩn Chăm sóc khách hàng và Quản lý marketing	SCS	Tiêu chuẩn Quản lý an ninh
FMS	Tiêu chuẩn Quản lý tài chính		

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FBS1.1	CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	✓						
2	FBS1.2	TIẾP NHẬN ĐẶT BÀN ĂN	✓						
3	FBS1.3	CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH	✓						
4	FBS1.4	TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH	✓						
5	FBS1.5	PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	✓						
6	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
7	FBS1.7	DỌN BÀN ĂN	✓						
8	FBS1.8	PHỤC VỤ TẠI BUỒNG	✓						
9	FBS1.9	PHỤC VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ HỘI THẢO	✓						
10	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
11	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
12	FBS2.3	CHUẨN BỊ, PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ CỐC -TAI		✓					
13	FBS2.4	CHUẨN BỊ PHỤC VỤ CÀ PHÊ PHA BẰNG MÁY (ESPRESSO)		✓					
14	FBS2.5	PHA CHẾ CÀ PHÊ ESPRESSO		✓					
15	FBS2.6	PHỤC VỤ VÀ TRÌNH BÀY CÀ PHÊ ESPRESSO		✓					
16	FBS3.1	GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG			✓				
17	FBS3.2	TƯ VẤN VỀ RƯỢU VANG			✓				
18	FBS3.3	LẬP KẾ HOẠCH VÀ GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG CÀ PHÊ ESPRESSO			✓				
19	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
20	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
21	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
22	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
23	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
24	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
25	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
26	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
27	FBS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG NHÀ HÀNG				✓			
28	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
29	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
30	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
31	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
32	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
33	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
34	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
35	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
36	CMS3	TỔ CHỨC SỰ KIỆN				✓			
37	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
38	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
39	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
40	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
41	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
42	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
43	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
44	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
45	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
46	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
47	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
48	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
49	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN						✓	
50	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
51	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
52	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
53	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
54	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
55	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
56	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
57	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
58	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
59	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
60	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
61	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ nghề (dành cho doanh nghiệp)	Bậc
CFB1	Chứng chỉ phục vụ Nhà hàng	1
CFB2	Chứng chỉ phục vụ Nhà hàng	2
CBT2	Chứng chỉ pha chế đồ uống	2
CBO2	Chứng chỉ pha chế đồ uống có cà phê	2
CBO3	Chứng chỉ pha chế đồ uống có cà phê	3
CFBS3	Chứng chỉ Giám sát Nhà hàng	3
CWS3	Chứng chỉ phục vụ rượu vang	3
DFSO4	Văn bằng Quản lý Nhà hàng	4

13. DANH MỤC CÁC CHỨNG CHỈ - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

A. Chứng chỉ phục vụ Nhà hàng Bậc 1 (16 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FBS1.1	CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	✓						
2	FBS1.2	TIẾP NHẬN ĐẶT BÀN ĂN	✓						
3	FBS1.3	CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH	✓						
4	FBS1.4	TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH	✓						
5	FBS1.5	PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	✓						
6	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
7	FBS1.7	DỌN BÀN ĂN	✓						
8	FBS1.8	PHỤC VỤ TẠI BUỒNG	✓						
9	FBS1.9	PHỤC VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ HỘI THẢO	✓						
10	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
11	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
12	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
13	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
14	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
15	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
16	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

B. Chứng chỉ phục vụ Nhà hàng Bậc 2 (25 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FBS1.1	CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	✓						
2	FBS1.2	TIẾP NHẬN ĐẶT BÀN ĂN	✓						
3	FBS1.3	CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH	✓						
4	FBS1.4	TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH	✓						
5	FBS1.5	PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	✓						
6	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
7	FBS1.7	DỌN BÀN ĂN	✓						
8	FBS1.8	PHỤC VỤ TẠI BUỒNG	✓						
9	FBS1.9	PHỤC VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ HỘI THẢO	✓						
10	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
11	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
12	FBS2.4	CHUẨN BỊ PHỤC VỤ CÀ PHÊ PHA BẰNG MÁY (ESPRESSO)		✓					
13	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
14	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
15	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
16	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
17	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
18	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
19	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
20	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
21	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
22	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
23	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
24	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
25	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

C. Chứng chỉ Pha chế đồ uống Bậc 2 (19 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FBS1.3	CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH	✓						
2	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
3	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
4	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
5	FBS2.3	CHUẨN BỊ, PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ CỐC -TAI		✓					
6	FBS2.4	CHUẨN BỊ PHỤC VỤ CÀ PHÊ PHA BẰNG MÁY (ESPRESSO)		✓					
7	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
8	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
9	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
10	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
11	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
12	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
13	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
14	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
15	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
16	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
17	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
18	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
19	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

D. Chứng chỉ Pha chế đồ uống có cà phê Bậc 2 (12 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FBS1.3	CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH	✓						
2	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
3	FBS2.4	CHUẨN BỊ PHỤC VỤ CÀ PHÊ PHA BẰNG MÁY (ESPRESSO)		✓					
4	FBS2.5	PHA CHẾ CÀ PHÊ ESPRESSO		✓					
5	FBS2.6	PHỤC VỤ VÀ TRÌNH BÀY CÀ PHÊ ESPRESSO		✓					
6	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
7	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
8	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
9	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
10	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
11	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
12	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

E. Chứng chỉ Pha chế đồ uống có cà phê Bậc 3 (13 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FBS1.3	CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH	✓						
2	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
3	FBS2.4	CHUẨN BỊ PHỤC VỤ CÀ PHÊ PHA BẰNG MÁY (ESPRESSO)		✓					
4	FBS2.5	PHA CHẾ CÀ PHÊ ESPRESSO		✓					
5	FBS2.6	PHỤC VỤ VÀ TRÌNH BÀY CÀ PHÊ ESPRESSO		✓					
6	FBS3.1	GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG			✓				
7	FBS3.3	LẬP KẾ HOẠCH VÀ GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG CÀ PHÊ ESPRESSO			✓				
8	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
9	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
10	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
11	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
12	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
13	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

F. Chứng chỉ Giám sát Nhà hàng Bậc 3 (29 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FBS1.2	TIẾP NHẬN ĐẶT BÀN ĂN	✓						
2	FBS1.3	CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH	✓						
3	FBS3.1	GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG			✓				
4	FBS3.2	TƯ VẤN VỀ RƯỢU VANG			✓				
5	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
6	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
7	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
8	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
9	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
10	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
11	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
12	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
13	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
14	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
15	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
16	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
17	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
18	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
19	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN						✓	
20	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
21	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
22	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
23	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
24	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
25	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
26	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
27	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓
28	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
29	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

G. Chứng chỉ Phục vụ rượu vang Bậc 3 (11 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FBS1.3	CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH	✓						
2	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
3	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
4	FBS3.2	TƯ VẤN VỀ RƯỢU VANG			✓				
5	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN							✓
6	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ							✓
7	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
8	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
9	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
10	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
11	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

H. Văn bằng Quản lý Nhà hàng Bậc 4 (25 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FBS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG NHÀ HÀNG				✓			
2	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
3	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
4	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
5	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
6	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
7	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
8	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
9	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
10	CMS3	TỔ CHỨC SỰ KIỆN				✓			
11	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
12	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
13	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
14	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
15	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
16	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
17	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
18	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
19	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN						✓	
20	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
21	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
22	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
23	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓
24	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
25	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

14. THUẬT NGỮ

THUẬT NGỮ	ĐỊNH NGHĨA
Bậc nghề	VTOS tuân thủ hướng dẫn về các bậc nghề từ 1 đến 5 của Bộ Lao động -Thương binh và Xã hội (xem Phần 6 trong bộ tài liệu này)
Các điều kiện thực hiện (các yếu tố biến đổi, phạm vi, hay mức độ)	Các điều kiện xác định chi tiết trong tình huống nào và với ứng dụng nào thì thành phần trong công việc cần phải được thực hiện.
Các đơn vị năng lực cơ bản	Các năng lực cơ bản/ chung – Năng lực cơ bản bao gồm các năng lực chung/ tổng quát yêu cầu tất cả các nhân viên đều phải có (Ví dụ kỹ năng giao tiếp)
Các đơn vị năng lực chuyên ngành	Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/ chuyên môn) nằm trong trong các tiêu chuẩn hay chứng chỉ liên quan tới chính công việc lĩnh vực du lịch hoặc khách sạn
Các đơn vị năng lực chung	Năng lực chung (liên quan công việc) – các năng lực chung là các năng lực chung nhất cho một nhóm các công việc chẳng hạn như trong nấu ăn hay du lịch
Các đơn vị năng lực quản lý	Các năng lực quản lý – Đây là các năng lực chung cho các vị trí trong tổ chức tham gia quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nhất định
Cán bộ điều phối Trung tâm	Cán bộ điều phối Trung tâm đảm bảo quản lý hiệu quả các chương trình VTOS và chủ động trong việc khuyến khích và quảng bá các bài học điển hình tốt trong đào tạo và đánh giá
Cấp chứng chỉ	Việc VTCB trao chứng chỉ hay văn bằng cho ứng viên dựa trên kết quả thẩm định đã được chứng thực
Chứng chỉ VTOS (dành cho các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo Du lịch)	Chứng chỉ VTOS do VTCB/VTAC cấp sau khi ứng viên đã đạt yêu cầu thẩm định và xác minh về khả năng thực hiện công việc của mình Mỗi chứng chỉ gồm các đơn vị năng lực hợp lại thành một nhóm thống nhất và có trọng tâm vào một vị trí công việc hoặc là chứng chỉ đầy đủ hơn như văn bằng 1-2 năm do các cơ sở đào tạo cấp Số lượng các chứng chỉ VTOS/VTCB có thể lên tới hơn 30 trải rộng trên 7-9 lĩnh vực du lịch ở 5 bậc trình độ và bao gồm các chứng chỉ cho các công việc cụ thể cũng như các chứng chỉ toàn diện hay văn bằng ở các cấp độ khác nhau
Đánh giá	Quá trình thực hiện các đánh giá về khả năng làm việc của ứng viên theo các tiêu chí đánh giá cho một trình độ hay một đơn vị năng lực, hay một phần của một đơn vị năng lực
Đánh giá viên	Là người có kinh nghiệm và đủ trình độ để đánh giá việc thực hiện công việc của học viên và thường công tác cùng trong một lĩnh vực nghề đánh giá (như nhân viên giám sát Lễ tân)
Đào tạo viên VTOS	Là người có các kỹ năng nghề thích hợp và đã được đào tạo và đạt chuẩn được phép tiến hành các khóa đào tạo VTOS
Đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực là phần nhỏ nhất trong tiêu chuẩn mà có khả năng tự nó trở thành chứng chỉ
Hệ thống Tiêu chuẩn VTOS	Hệ thống Cấp chứng chỉ Du lịch quốc gia
Học viên	Học viên là người tham gia vào chương trình đào tạo để đạt được chứng chỉ VTOS (cũng có thể là sinh viên tại các Trường cao đẳng)
Phương pháp đánh giá	VTOS cho phép áp dụng các phương pháp đánh giá đa dạng và phù hợp với các loại kiến thức hay tiêu chuẩn thực hiện công việc khác nhau
Số giờ tín chỉ	Mỗi đơn vị trong chứng chỉ VTOS đều có giá trị tín chỉ, học viên sẽ nhận được các tín chỉ khi hoàn thành toàn bộ các đơn vị

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

THUẬT NGỮ	ĐỊNH NGHĨA
Số lần kiểm tra của xác minh viên độc lập	Kiểm tra hai lần một năm để đảm bảo chất lượng đánh giá và hệ thống chất lượng của các Trung tâm Đánh giá được công nhận
Sổ nghề VTOS	Một cơ chế ghi chép dành cho các học viên/ ứng viên để ghi lại quá trình thực hiện và các bằng chứng đánh giá – đôi khi được gọi là hồ sơ hay sổ ghi chép
Tài liệu hướng dẫn Đánh giá viên	Tài liệu hướng dẫn cho Đánh giá viên về cách đánh giá học viên và cách ghi chép, lưu giữ hồ sơ tài liệu về kiến thức và kết quả công việc của học viên
Tiêu chí đánh giá	Các tiêu chí đánh giá liệt kê các kỹ năng hay tiêu chuẩn thực hiện công việc, kiến thức và hiểu biết cần phải đánh giá
Tiêu chí thực hiện	Các tiêu chí thực hiện (P – performance criteria) mô tả mức độ năng lực phải đạt được và cách đạt được các tiêu chuẩn. Tiêu chí thực hiện thể hiện những gì nhân viên làm – các kỹ năng cần có để có thể thực hiện công việc, đạt được yêu cầu tiêu chuẩn
Tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn nghề xác định rõ kiến thức, kỹ năng và thái độ/hành vi (năng lực) cần thiết để có thể thực hiện công việc hiệu quả tại nơi làm việc
Tiểu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)	VTOS – Là các tiêu chuẩn được yêu cầu để đảm bảo chất lượng thực hiện công việc đối với các vị trí nghề trong ngành Du lịch Việt Nam
Thái độ/ hành vi	Các thái độ và hành vi ảnh hưởng tới chất lượng thực hiện công việc và vì vậy đây là các khía cạnh quan trọng để có thể được coi là ‘có năng lực’. Thái độ và hành vi mô tả cung cách các cá nhân sử dụng để đạt được kết quả
Thành phần	Mỗi đơn vị năng lực được chia nhỏ thành các thành phần mô tả các công việc người lao động phải có khả năng thực hiện được trong lĩnh vực công việc được mô tả trong đơn vị năng lực
Thừa nhận năng lực đã có	Việc thừa nhận năng lực đã có (RPEL) là phương pháp đánh giá (để cấp tín chỉ) có xem xét tới thao tác của học viên xem họ có đạt được những yêu cầu đánh giá của đơn vị năng lực đó không thông qua các kiến thức, hiểu biết, hay kỹ năng họ đã tích lũy và nhờ đó không cần phải tham gia khóa học lại nữa
Trung tâm Đánh giá được công nhận	Các đơn vị được VTCB công nhận cho phép phối hợp tổ chức các kỳ đánh giá theo tiêu chuẩn VTOS
Ứng viên	Người đã đăng ký với Trung tâm Đánh giá được công nhận để lấy chứng chỉ VTOS
Xác minh viên độc lập	Người được VTCB chỉ định thực hiện việc đảm bảo các tiêu chuẩn được áp dụng thống nhất và nhất quán trong toàn bộ các Trung tâm Đánh giá đã được công nhận được phép cung cấp các chứng chỉ VTOS
Xác minh viên nội bộ	Người được Trung tâm Đánh giá được công nhận chỉ định để đảm bảo chất lượng đánh giá bên trong trung tâm.
Yêu cầu kiến thức	Kiến thức và hiểu biết (K) cần có để có thể thực hiện công việc đạt yêu cầu tiêu chuẩn quy định – có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp có ghi lại hoặc bài đánh giá viết

II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 1

FBS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị nhà hàng trước giờ phục vụ. Đơn vị năng lực này bao gồm việc lau dọn nhà hàng cũng như cọ rửa tất cả các thiết bị, dụng cụ trước khi sắp đặt nhà hàng, bàn ăn, các khu vực phục vụ sao cho nhà hàng hoàn toàn sẵn sàng đón thực khách. Tất cả những điều này đều phải thực hiện một cách chuyên nghiệp, đúng chuẩn và đảm bảo an toàn, vệ sinh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lau dọn và sắp xếp ngăn nắp nhà hàng

- P1. Đóng cửa nhà hàng khi vị khách cuối cùng đã rời đi
- P2. Dọn tất cả khăn trải bàn, khăn ăn bẩn và các vật dụng đã dùng
- P3. Mở các cửa và thông gió phòng ăn cho thoáng khí
- P4. Xếp bàn ghế để hút bụi và lau chùi
- P5. Kê xếp lại bàn ghế ăn theo thiết kế của nhà hàng

E2. Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ

- P6. Lấy đồ dùng dụng cụ từ kho hoặc từ khu rửa đồ dùng dụng cụ
- P7. Chuẩn bị khu vực làm sạch và tập kết dụng cụ cần thiết
- P8. Làm sạch đồ dùng dụng cụ và các đồ đựng gia vị, kiểm tra tình trạng sử dụng

E3. Chuẩn bị bàn và gấp khăn ăn

- P9. Lựa chọn và trải khăn bàn chuẩn xác
- P10. Gấp và đặt khăn ăn vào vị trí quy định

E4. Chuẩn bị gia vị

- P11. Kiểm tra và đổ đầy các lọ gia vị theo yêu cầu, kiểm tra tình trạng gia vị
- P12. Kiểm tra bề ngoài của các lọ đựng gia vị bằng bạc, sứ, hoặc thủy tinh

E5. Chuẩn bị và bày bàn ăn

- P13. Chuẩn bị dụng cụ trên khay phục vụ để bày trên bàn ăn
- P14. Mỗi lần bày hoàn thiện một chỗ
- P15. Kiểm tra lần cuối toàn bộ bàn ăn để đảm bảo mọi thứ đều đúng vị trí

E6. Đảm bảo nhà hàng sẵn sàng phục vụ

- P16. Kiểm tra điều hòa, hệ thống chiếu sáng, và hệ thống âm thanh đều hoạt động tốt
- P17. Kiểm tra đồ trang trí trên bàn đã được đặt đúng vị trí

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình làm sạch và xếp dọn khi đóng và mở cửa nhà hàng
- K2. Mô tả các bước trình tự lau bóng đồ dao đĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ
- K3. Giải thích mục đích sử dụng của từng loại đồ dao đĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ
- K4. Mô tả quy trình đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm khi chuẩn bị đồ gia vị
- K5. Mô tả quy trình trải và xếp nếp khăn trải bàn
- K6. Xác định gia vị phù hợp cho từng loại món ăn khác nhau

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K7. Mô tả các cách bày bàn khác nhau
- K8. Liệt kê được các loại đồ dùng cần thiết có tại khu vực phục vụ
- K9. Giải thích được lý do tại sao phải kiểm tra lần hai khi việc chuẩn bị nhà hàng đã hoàn thành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chuẩn bị nhà hàng theo tiêu chuẩn có thể bao gồm:

- Bàn ăn
- Ghế
- Xe đẩy
- Các biển báo
- Đồ vải

2. Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ có thể bao gồm:

- Dao, thìa, nĩa
- Đồ thủy tinh
- Đồ sứ
- Khay

3. Gia vị có thể bao gồm:

- Muối và tiêu
- Dầu ăn và dấm
- Mù tạc
- Xì dầu
- Nước mắm

4. Bày bàn ăn có thể bao gồm:

- Bày bàn ăn theo kiểu gọi món
- Bày bàn ăn theo kiểu kiểu đặt trước
- Bày bàn ăn theo kiểu Á
- Bày bàn ăn theo kiểu Âu
- Bày bàn ăn theo cho bữa sáng
- Bày bàn ăn cho tiệc tự chọn (buffet)
- Trình bày bàn tiệc tự chọn (buffet)
- Sắp xếp các dụng cụ tại bàn chờ

5. Chuẩn bị nhà hàng tùy thuộc vào

- Bữa ăn trong ngày
- Bữa ăn đã được đặt chỗ trước
- Khách lẻ hay khách đoàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải có:

- Ba lần thực hiện làm sạch và chuẩn bị nhà hàng để phục vụ theo quy trình
- Hai lần thực hiện làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ để bày bàn theo quy trình
- Ba lần thực hiện chuẩn bị bàn và gấp khăn ăn chuẩn xác theo quy trình

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Hai lần thực hiện chuẩn bị gia vị theo quy trình
- Ba lần thực hiện bày bàn ăn theo kiểu gọi món ăn, theo kiểu đặt trước, theo kiểu Á, theo kiểu Âu, cho bữa sáng hoặc bàn ăn cho tiệc tự chọn (buffet) theo quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc làm việc hoặc bên ngoài.

1. Đánh giá có thể bao gồm các bài thực hành tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, có sự hỗ trợ của các phương pháp đánh giá khác nhau nhằm đánh giá các kiến thức nền tảng
2. Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay trách nhiệm công việc của từng cá nhân.

Các phương pháp đánh giá sau đây có thể được dùng để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của người thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hoặc dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ Nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.01

FBS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN ĐẶT BÀN ĂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tiếp nhận đặt bàn ăn từ khách theo đúng các hướng dẫn của nhà hàng. Nhân viên phải duy trì thái độ tích cực và hiếu khách với khách hàng, ghi chép chính xác các thông tin chi tiết, tận dụng cơ hội giới thiệu bán sản phẩm và dịch vụ; sau đó chuyển đơn đặt hàng của khách hàng đến đúng bộ phận cần thiết.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận đặt bàn ăn

- P1. Nhận đặt bàn ăn qua điện thoại hoặc trực tiếp
- P2. Ghi chép tất cả các thông tin đặt bàn ăn
- P3. Khẳng định lại các thông tin chi tiết liên quan đến đặt bàn ăn và kết thúc đặt bàn ăn

E2. Trao đổi thông tin

- P4. Trao đổi thông tin với đồng nghiệp hoặc giám sát viên
- P5. Nhập thông tin đặt bàn ăn vào hệ thống lưu trữ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả kỹ thuật trả lời điện thoại và cách trả lời các câu hỏi khác nhau
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc ghi chép và không ngắt lời khách hàng khi khách đang nói
- K3. Xác định các việc nên và không nên làm khi nhận đặt bàn ăn
- K4. Liệt kê các thông tin cần thiết phải có của khách hàng
- K5. Giải thích tại sao việc đặt bàn ăn phải được nhập vào hệ thống và thông báo cho các bộ phận liên quan

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chuẩn bị nhận đặt bàn ăn có thể bao gồm:

- Chuẩn bị giấy bút, sổ đặt bàn để ghi thông tin của khách
- Kiểm tra sổ ghi chép tình trạng đặt bàn ăn của nhà hàng

2. Trả lời điện thoại và nhận đặt bàn ăn

- Nhanh chóng nhắc máy điện thoại trả lời khách
- Chào khách một cách phù hợp
- Nói chậm, rõ ràng và cẩn thận (nếu giao tiếp qua điện thoại)

3. Thông tin cần thiết để nhận đặt bàn có thể bao gồm:

- Tên khách đặt bàn ăn
- Số điện thoại liên lạc và địa chỉ thư điện tử
- Địa chỉ nhà riêng hoặc công ty
- Số lượng khách đến ăn
- Thời gian, ngày tháng đặt bàn ăn
- Thực đơn và giá cả
- Các yêu cầu đặc biệt

4. Thông báo cho các bộ phận liên quan có thể bao gồm:

- Ghi chép rõ ràng vào sổ đặt bàn ăn
- Nhập thông tin đặt bàn ăn vào hệ thống ghi chép
- Thông báo cho đồng nghiệp hoặc giám sát viên có trách nhiệm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải được cung cấp:

- Ba lần thực hiện nhận đặt bàn ăn qua điện thoại và nhập thông tin chính xác
- Ba lần thực hiện nhận đặt bàn ăn trực tiếp và thực hiện các bước nối tiếp chuẩn xác
- Hai lần thực hiện thông báo cho đồng nghiệp trên văn bản chính xác

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài

- Đánh giá có thể bao gồm các bài thực hành tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, có sự hỗ trợ của các phương thức đánh giá khác nhau nhằm đánh giá các kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay trách nhiệm công việc của từng cá nhân

Các phương pháp đánh giá sau đây có thể được dùng để đánh giá cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép và/hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hoặc dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.16

FBS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHÀO VÀ ĐÓN KHÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần thiết để chào đón và tiếp nhận khách. Đơn vị năng lực này bao gồm việc cập nhật thông tin khách và xử lý các yêu cầu của khách.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cập nhật thông tin của khách

- P1. Kiểm tra thông tin khách từ hệ thống ghi chép
- P2. Cập nhật thông tin thích hợp của khách
- P3. Làm rõ các thông tin cần thiết

E2. Chào và đón khách

- P4. Chào và đón khách một cách thân thiện và lịch sự
- P5. Hướng dẫn khách đến bàn hoặc khu vực đã đặt
- P6. Giúp khách ngồi vào chỗ
- P7. Hỏi để tìm hiểu các yêu cầu của khách

E3. Giải quyết các yêu cầu của khách

- P8. Lắng nghe cẩn thận và đáp lại yêu cầu của khách một cách lịch sự, hiểu khách
- P9. Báo cáo lại các vấn đề phát sinh cho giám sát viên hoặc người có trách nhiệm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước trong quy trình đón và nhận khách
- K2. Liệt kê các tiêu chí để chào đón và tiếp nhận các khách hàng khác nhau
- K3. Xác định cách xử lý chuyên nghiệp cần thiết để chào và đón khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin khách hàng có thể bao gồm:

- Thông tin ghi chép trong sổ đặt bàn, máy tính hoặc bảng thông báo.

2. Khách hàng có thể bao gồm:

Khách hàng quan trọng (VIP), nam, nữ, khách hàng quen, đối tác, khách tham quan, thanh tra, cá nhân, nhóm khách hoặc công ty, người cao tuổi hoặc người trẻ tuổi...

3. Chuẩn bị chào đón và nhận khách có thể bao gồm:

- Đồ uống miễn phí
- Khăn lau/khăn ăn
- Biển chào mừng
- Hoa chào mừng
- Trái cây
- Người phụ trách
- Lối vào sạch sẽ, gọn gàng, thông thoáng
- Dù che
- Nhân viên an ninh

4. Phong cách chào đón khách có thể bao gồm:

- Phong cách trang trọng hoặc đơn giản

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Phong cách Việt Nam hoặc phong cách phù hợp với khách hàng
- Phong cách đặc biệt theo yêu cầu của khách
- Bảng rôn đặc biệt

5. Yêu cầu của khách hàng có thể bao gồm:

- Câu hỏi về thức ăn, đồ uống, hội nghị ...
- Trong một số trường hợp, giám sát viên hoặc người quản lý sẽ giải quyết các yêu cầu của khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải được cung cấp :

- Hai lần thực hiện chào đón khách đi lễ chính xác
- Hai lần thực hiện chào đón khách đoàn chính xác
- Bốn lần thực hiện xử lý yêu cầu của khách chính xác

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc làm việc hoặc bên ngoài:

- Đánh giá có thể bao gồm các bài thực hành tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, có sự hỗ trợ của các phương pháp đánh giá khác nhau nhằm đánh giá các kiến thức nền tảng.
- Đánh giá phải liên quan đến công việc hay trách nhiệm cụ thể của từng học viên

Các phương pháp đánh giá sau đây có thể được dùng để đánh giá năng lực trong đơn vị năng lực này:

- Quan sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên
- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép và/hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng, Trưởng nhóm, Giám sát viên

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.10

FBS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách theo quy định của cơ sở, duy trì một mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách, ghi lại một cách chính xác các chi tiết, tranh thủ cơ hội để bán sản phẩm và dịch vụ và chuyển lại yêu cầu gọi món của khách cho các bộ phận cần thiết trong đơn vị.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận yêu cầu đồ ăn/đồ uống

- P1. Ghi lại yêu cầu của khách
- P2. Viết những thông tin bổ sung
- P3. Bán các sản phẩm khác
- P4. Xác nhận lại yêu cầu
- P5. Thu lại các thực đơn

E2. Chuyển yêu cầu gọi món của khách

- P6. Kiểm tra mọi thông tin trên phiếu yêu cầu đã được viết rõ ràng
- P7. Chuyển yêu cầu gọi món đến bộ phận thu ngân
- P8. Chuyển yêu cầu gọi món ăn cho bộ phận bếp
- P9. Chuyển yêu cầu gọi đồ uống cho bộ phận pha chế đồ uống
- P10. Nhân viên phục vụ giữ lại một bản yêu cầu gọi món

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả được quy trình tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách
- K2. Mô tả được trình tự chuyển tiếp yêu cầu gọi món cho các bộ phận
- K3. Nhớ bắt được các thông tin chính thức cần lấy từ khách hàng
- K4. Giải thích được tầm quan trọng của việc nhắc lại yêu cầu gọi món của khách
- K5. Giải thích được cách duy trì mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách hàng
- K6. Mô tả được cách chuyển yêu cầu gọi món và cách thức nhân viên ghi lại yêu cầu gọi món của khách
- K7. Mô tả các thành phần chính của thực đơn món ăn bao gồm món khai vị, món chính, món tráng miệng
- K8. Mô tả các yếu tố chính của thực đơn đồ uống bao gồm cả các thông tin cơ bản về rượu vang

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Tiếp nhận yêu cầu món ăn/đồ uống của khách có thể bao gồm:

- Thảo luận và giải thích rõ ràng với khách hàng
- Tư vấn về các món ăn/đồ uống trong thực đơn
- Giới thiệu các món ăn hoặc đồ uống
- Thực hiện bán hàng nâng cấp với các món ăn/đồ uống đặc biệt trong thực đơn

2. Chuyển tiếp yêu cầu gọi món của khách cho các bộ phận có thể bao gồm:

- Ưu tiên các món ăn theo yêu cầu của khách hàng
- Nhắc lại các yêu cầu đặc biệt (yêu cầu ăn kiêng hoặc yêu cầu khác)
- Đảm bảo yêu cầu gọi món được ghi lại và được lập hồ sơ chính xác để thực hiện thanh toán cho khách hàng
- Nhớ bắt được thông tin về sự chậm trễ khi thực hiện các yêu cầu của khách để có thể thông báo lại với khách hàng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải được cung cấp:

- Thực hiện bốn lần việc lấy một cách chính xác yêu cầu món ăn/đồ uống của khách hàng
- Thực hiện được bốn lần việc chuyển yêu cầu của khách đến bộ phận bếp và pha chế đồ uống một cách rõ ràng và chính xác

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài:

- Đánh giá có thể bao gồm việc thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, được hỗ trợ bằng một loạt các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng.
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hoặc trách nhiệm của học viên.

Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.12

FBS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để thực hiện nhiệm vụ phục vụ bàn ăn hàng ngày cho khách hàng, đặc biệt là phục vụ các bữa ăn (như phục vụ đồ ăn tại bàn và bày bàn) với phong cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Phục vụ khách hàng tại bàn

- P1. Mang món ăn phục vụ khách đúng kỹ thuật và đúng dụng cụ
- P2. Cung cấp cho khách các dụng cụ ăn, gia vị và các đồ ăn kèm thích hợp với món ăn của họ
- P3. Phục vụ khách với phong cách chuyên nghiệp
- P4. Giới thiệu món ăn trước khi phục vụ khách hàng
- P5. Phục vụ đồ ăn bằng những dụng cụ ăn thích hợp, vệ sinh sạch sẽ và không bị khiếm khuyết
- P6. Phục vụ các yêu cầu thêm của khách hàng

E2. Phục vụ khách hàng

- P7. Giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh trong phục vụ
- P8. Đảm bảo khu vực ăn uống của khách luôn gọn gàng, vệ sinh, cách xa các thùng đựng rác và thức ăn thừa
- P9. Dọn sạch các đồ ăn thừa và các vết bẩn trên bàn ăn của khách một cách nhanh chóng
- P10. Đảm bảo có đầy đủ các dụng cụ ăn sạch sẽ, gia vị và các đồ ăn kèm trong suốt bữa ăn của khách

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả được quy trình chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo đúng tiêu chuẩn quy định
- K2. Phân biệt được các dụng cụ đồ ăn phù hợp, gia vị và các đồ ăn kèm cho các món ăn khác nhau
- K3. Mô tả được quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách
- K4. Mô tả được quy trình phục vụ đồ ăn trong nhà hàng và các khu vực dịch vụ khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phàn nàn về dịch vụ có thể bao gồm:

- Phàn nàn về việc phục vụ chậm
- Phàn nàn về chất lượng, số lượng, cách trình bày và hương vị của món ăn
- Phàn nàn về việc ghi sai yêu cầu của khách
- Phàn nàn về việc thanh toán và phương thức thanh toán
- Phàn nàn về chất lượng dịch vụ
- Phàn nàn về vệ sinh bàn ăn hoặc cách bày bàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ đánh giá phải bao gồm:

- Thực hiện được bốn lần chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo các tiêu chuẩn quy định
- Phục vụ được hai yêu cầu thêm của khách hàng
- Giải quyết được ba phàn nàn của khách hàng một cách thích đáng
- Thực hiện được hai lần việc duy trì mức độ dịch vụ và khu vực phục vụ theo đúng quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát việc thực hiện công việc của ứng viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi phục vụ trong công việc
- Các bài kiểm tra vấn đáp và hoặc kiểm tra viết hoặc trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.14

FBS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phục vụ đồ uống như là một phần không thể thiếu trong việc phục vụ một bữa ăn hoàn chỉnh cho khách hàng

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giới thiệu và phục vụ đồ uống cùng với các đồ kèm theo

- P1. Chuẩn bị đồ uống theo yêu cầu của khách
- P2. Giới thiệu đồ uống trước khi phục vụ
- P3. Phục vụ đồ uống với phong cách và kỹ thuật thích hợp theo đúng quy định yêu cầu
- P4. Trả lời mọi thắc mắc của khách hàng

E2. Giữ gìn khu vực ăn uống của khách hàng và khu vực chuẩn bị trong khi phục vụ đồ uống

- P5. Giữ các thiết bị trong khu vực phục vụ luôn sạch sẽ, vệ sinh, ngăn nắp và sẵn sàng để sử dụng
- P6. Giữ cho khu vực ăn uống của khách hàng và khu vực phục vụ luôn ngăn nắp và không có rác thải
- P7. Đảm bảo khu vực phục vụ không bị những người không có thẩm quyền tiếp cận làm phiền
- P8. Phục vụ các yêu cầu thêm khác của khách

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả đúng kỹ thuật mở chai bao gồm cắt phoi bọc cổ chai, cắm đinh xoắn của dụng cụ mở nút chai, kéo nút chai rượu vang và cách sử dụng dụng cụ hợp lý
- K2. Giải thích được việc tại sao nhãn của chai rượu phải quay về phía khách
- K3. Mô tả đúng kỹ thuật rót rượu và phục vụ đồ uống
- K4. Mô tả đúng cách rót và phục vụ các loại đồ uống khi rót ví dụ rượu mạnh với đồ uống kèm
- K5. Phân biệt được các loại ly cốc để phục vụ các đồ uống khác nhau và loại nào được sử dụng theo tiêu chuẩn của nhà hàng hoặc theo yêu cầu của khách
- K6. Phân biệt được các mức nhiệt độ thích hợp để phục vụ các loại đồ uống khác nhau
- K7. Trình bày được các quy định của nhà hàng và quy trình phục vụ đồ uống
- K8. Giải thích được kiến thức về an toàn và vệ sinh sạch sẽ trong khi chuẩn bị các dụng cụ, thiết bị và nguyên liệu
- K9. Mô tả được cách thức đảm bảo sự an toàn và an ninh tại nơi làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phục vụ đồ uống tại bàn theo tiêu chuẩn có thể bao gồm:

- Cắt bỏ phoi bọc cổ chai, cắm đinh xoắn để lấy nút bần với dụng cụ thích hợp
- Rót và phục vụ đồ uống cần vận dụng kỹ năng rót ứng dụng như phục vụ rượu mạnh và đồ uống kèm (nhưng không gồm rượu vang)
- Sử dụng đúng các loại ly cốc cho các đồ uống tương ứng
- Đảm bảo nhiệt độ thích hợp cho các đồ uống khác nhau

2. Quan sát khách hàng và xung quanh khu vực phục vụ trong khi phục vụ đồ uống có thể bao gồm:

- Luôn đảm bảo sự sạch sẽ và ngăn nắp gọn gàng
- Dọn dẹp rác thải
- Bổ sung các đồ kèm theo
- Đảm bảo an toàn và vệ sinh khi chuẩn bị các dụng cụ và nguyên liệu cần thiết
- Đảm bảo an toàn và an ninh tại nơi làm việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

3. Các yêu cầu khác có thể bao gồm:

- Các đồ kèm theo cần bổ sung
- Khăn ăn, tăm, muối và tiêu
- Thuốc lá
- Thêm đá hoặc nước

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp bao gồm:

- Thực hiện bốn lần giới thiệu và phục vụ đồ uống cùng với những đồ ăn kèm một cách chính xác
- Thực hiện phục vụ thêm hai yêu cầu khác của khách hàng một cách chính xác
- Giải quyết ba phàn nàn của khách hàng một cách thích đáng
- Thực hiện hai lần duy trì khu vực phục vụ theo đúng quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát việc thực hiện công việc của ứng viên
- Các bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các thiết bị và máy móc phục vụ trong công việc
- Kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết hoặc trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.07

FBS1.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BÀN ĂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này cung cấp những năng lực cần thiết của việc dọn dẹp bàn ăn trong nhà hàng tại một khu vực ăn uống, có thể bao gồm dọn bàn ăn tiệc tự chọn, dọn sơ bàn ăn giữa bữa và phục vụ các đồ ăn kế tiếp và đảm bảo việc dọn bàn ăn sạch sẽ và gọn gàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp

- P1. Quan sát và nhận biết thời điểm dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp
- P2. Thực hiện dọn sơ bàn ăn giữa bữa, sắp xếp lại bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp cùng các đồ ăn kèm

E2. Dọn dẹp đồ ăn bị đổ ra bàn

- P3. Đảm bảo an toàn và vệ sinh sạch sẽ cho khách hàng và bản thân
- P4. Thông báo với giám sát viên hoặc giám đốc nếu cần thiết
- P5. Giúp khách lau các vết bẩn hoặc chuyển đồ nếu cần thiết
- P6. Sử dụng đúng dụng cụ để làm sạch bàn ăn

E3. Dọn bàn khi kết thúc bữa ăn

- P7. Dọn bàn theo chiều kim đồng hồ. sử dụng khay hoặc xe đẩy
- P8. Đảm bảo bàn luôn sạch sẽ, gọn gàng và sẵn sàng phục vụ cà phê hoặc đồ uống sau bữa ăn của khách

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả được quy trình dọn bàn ăn theo quy định của nhà hàng
- K2. Nhận biết được các yêu cầu cần thiết khi dọn dẹp bữa ăn tự chọn
- K3. Mô tả được việc dọn sơ bàn ăn và phục vụ món ăn kế tiếp
- K4. Mô tả được cách thay gạt tàn
- K5. Giải thích được các tiêu chuẩn và quy trình dọn bàn khi thức ăn bị đổ ra ngoài
- K6. Mô tả được quy trình dọn bàn ăn một cách an toàn và vệ sinh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Dọn sơ bàn ăn và phục vụ món ăn kế tiếp có thể bao gồm:

- Thu gom vụn thức ăn hoặc thức ăn bị đổ ra bàn
- Bổ sung các gia vị cần thiết
- Sẵn sàng phục vụ các yêu cầu khác của khách hàng

2. Dọn bàn ăn có thể bao gồm:

- Sử dụng được khay hoặc xe đẩy để dọn đồ ăn uống
- Dọn các đĩa ăn theo chiều kim đồng hồ
- Đặt các dụng cụ to và nặng xuống dưới khay, dụng cụ nhỏ và nhẹ hơn ở bên trên
- Không cố gắng bê quá nhiều đĩa ăn để đảm bảo an toàn

3. Dọn bàn ăn tự chọn có thể bao gồm:

- Kiểm tra số lượng khách sử dụng dịch vụ đồ ăn tự chọn
- Quan sát đồ ăn phục vụ tự chọn trước khi dọn dẹp và thông báo với khách khi việc phục vụ đồ ăn tự chọn sắp kết thúc
- Thông báo với giám sát viên nếu có sự thay đổi
- Thực hiện theo đúng tiêu chuẩn và quy trình

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

4. Dọn sạch bàn ăn khi thức ăn bị đổ ra bàn có thể bao gồm:

- Đảm bảo an toàn và an ninh cho khách hàng và bản thân
- Giữ bình tĩnh và cư xử một cách lịch sự
- Thông báo với giám sát viên hoặc giám đốc, nếu cần thiết
- Giúp đỡ khách nếu cần thiết
- Sử dụng đúng dụng cụ để dọn sạch bàn ăn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp bao gồm:

- Thực hiện bốn lần dọn bàn đúng cách theo tiêu chuẩn
- Thực hiện hai lần dọn bàn ăn làm sạch vết bẩn do đồ ăn bị đổ trên bàn
- Thực hiện ba lần dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp
- Thực hiện hai lần duy trì khu vực phục vụ theo đúng quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc ở bên ngoài:

- Đánh giá có thể bao gồm thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng đã học
- Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của học viên

Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị năng lực này:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực việc công việc của ứng viên
- Bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các phương tiện và thiết bị công việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

- Nhân viên bộ phận thực phẩm và đồ uống, Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

FBS1.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ TẠI BƯÔNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này cung cấp các năng lực cần thiết khi phục vụ ăn uống tại buồng trong khách sạn hoặc trong các cơ sở lưu trú khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận yêu cầu của khách

- P1. Đảm bảo ghi lại một cách chính xác yêu cầu gọi món của khách và các món khách gọi phải có trong thực đơn phục vụ tại buồng
- P2. Thông báo với khách khoảng thời gian đồ ăn uống khách đã yêu cầu sẽ được mang lên buồng
- P3. Gợi ý cho khách các món ăn, đồ uống khác để hoàn thiện yêu cầu gọi món của khách
- P4. Phục vụ các yêu cầu đặc biệt khác của khách nếu có

E2. Chuẩn bị và phục vụ tại buồng

- P5. Kiểm tra lại món ăn xem có đúng món khách yêu cầu và được trình bày đẹp trước khi phục vụ khách
- P6. Sử dụng xe đẩy và thiết bị chuyên dụng để mang đồ ăn uống lên buồng khách
- P7. Phục vụ khách theo đúng tiêu chuẩn và quy trình quy định
- P8. Giải quyết mọi phát sinh với yêu cầu gọi món của khách trong quá trình phục vụ đồ ăn, uống cho khách

E3. Đưa hóa đơn phục vụ tại buồng cho khách

- P9. Xác nhận lại hóa đơn với thông tin chính xác về khách
- P10. Giữ lại liên có chữ ký của khách hàng
- P11. Thông báo với giám sát viên nếu có bất kỳ sự cố gì hoặc vấn đề liên quan xảy ra
- P12. Giao lại hóa đơn cho bộ phận thu ngân

E4. Dọn dẹp đồ ăn uống phục vụ tại buồng

- P13. Dự tính thời gian thích hợp để thu dọn đồ ăn uống
- P14. Kiểm tra lại với khách trước khi dọn đồ ăn uống
- P15. Đảm bảo thực hiện việc dọn dẹp theo đúng tiêu chuẩn và quy trình quy định

E5. Duy trì các dụng cụ phục vụ để sẵn sàng phục vụ

- P16. Kiểm tra để đảm bảo dụng cụ phục vụ tại buồng sạch sẽ
- P17. Đặt các dụng cụ vào đúng vị trí đã quy định
- P18. Kiểm tra số lượng đầy đủ cho lần phục vụ kế tiếp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê được các thông tin cần thiết khi lấy yêu cầu phục vụ đồ ăn uống tại buồng của khách
- K2. Mô tả được các bước phục vụ theo đúng tiêu chuẩn và quy trình của phục vụ tại buồng
- K3. Giải thích được quy trình xử lý tình huống phát sinh hoặc các vấn đề trong việc phục vụ tại buồng
- K4. Giải thích được việc xuất trình hóa đơn thanh toán cho khách và nơi lưu giữ hóa đơn có chữ ký của khách
- K5. Nhận biết các yêu cầu đảm bảo duy trì các dụng cụ thiết bị phục vụ tại buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Tiếp nhận yêu cầu phục vụ tại buồng của khách có thể bao gồm:*

- Thực đơn phục vụ tại buồng
- Khách yêu cầu món ăn ngoài thực đơn phục vụ tại buồng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Danh sách phân phòng/danh sách khách đang lưu trú tại đơn vị
- Thông báo cho khách hàng tiến độ nếu có sự chậm trễ của bộ phận bếp

2. Chuẩn bị cho việc phục vụ tại buồng:

- Chuẩn bị và kiểm tra lại yêu cầu gọi món của khách
- Kiểm tra các đồ ăn kèm theo có đầy đủ hay không

3. Đảm bảo các dụng cụ phục vụ tại buồng đã sẵn sàng phục vụ có thể bao gồm:

- Đảm bảo có đầy đủ các dụng cụ ăn uống cần thiết và khăn ăn
- Đảm bảo có đầy đủ khay phục vụ và đồ gia vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

- Thực hiện ba lần tiếp nhận yêu cầu phục vụ tại buồng của khách chính xác theo quy trình
- Thực hiện ba lần việc chuẩn bị theo yêu cầu phục vụ tại phòng của khách chính xác theo quy trình
- Thực hiện ba lần phục vụ tại buồng cho khách và đưa hóa đơn cho khách chính xác theo quy trình
- Thực hiện ba lần việc dọn dẹp đồ ăn uống phục vụ tại buồng của khách và bảo quản lưu kho các dụng cụ phục vụ chính xác theo quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc ở bên ngoài :

- Đánh giá có thể bao gồm thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng đã học
- Đánh giá phải liên quan đến công việc và trách nhiệm công việc của học viên

Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các phương tiện và thiết bị công việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết và/ hoặc kiểm tra trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc được giao và dự án thực hành

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.13

FBS1.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ TIỆC VÀ HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này cung cấp các năng lực cần thiết trong phục vụ tiệc và hội nghị, hội thảo của khách hàng. Nội dung này bao gồm sắp đặt bày bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo và phục vụ trong suốt thời gian diễn ra sự kiện.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Bày bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo

- P1. Kiểm tra lại thông tin yêu cầu của sự kiện
- P2. Chuẩn bị các phương tiện, dụng cụ đồ ăn uống và các hệ thống để bày bàn tiệc
- P3. Kết hợp cùng với các bộ phận khác để hoàn thành việc bày bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo
- P4. Sắp xếp sự kiện theo đúng kiểu cách và tiêu chuẩn yêu cầu

E2. Phục vụ bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo

- P5. Phục vụ đồ ăn và đồ uống
- P6. Chăm sóc và hỗ trợ khách khi có yêu cầu trong suốt quá trình phục vụ
- P7. Luôn đảm bảo sự riêng tư, sạch sẽ và gọn gàng cho khu vực ăn uống của khách

E3. Dọn dẹp sau khi sự kiện kết thúc

- P8. Dọn sạch hết đồ ăn, gia vị và các dụng cụ ăn uống trên bàn
- P9. Hoàn thành việc dọn dẹp để phòng sự kiện sẵn sàng chuẩn bị cho những sự kiện tiếp theo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả được các tiêu chuẩn và quy trình bày bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo
- K2. Giải thích được tầm quan trọng của việc kiểm tra lại lần cuối việc hoàn thành bày bàn tiệc hoặc hội nghị, hội thảo
- K3. Liệt kê được những quy trình tiếp nối khi phục vụ tiệc
- K4. Liệt kê được một số đồ uống và các loại đồ ăn nhẹ đặc trưng để dùng cho tiệc đứng
- K5. Xác định thời điểm thích hợp để cung cấp thêm đồ uống và đồ ăn nhẹ
- K6. Trình bày được các tiêu chuẩn và quy trình phục vụ trà và cà phê
- K7. Thực hiện được các tiêu chuẩn phục vụ rượu vang và các đồ uống có cồn
- K8. Liệt kê được các công việc cần hoàn thành trong thời gian nghỉ của hội nghị, hội thảo
- K9. Xác định được khi nào thì nên thông báo với giám sát viên hoặc giám đốc bộ phận

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các đồ uống và bánh ăn kèm đồ ăn nhẹ cho tiệc đứng có thể bao gồm:

- Chuẩn bị các loại đồ uống và đồ ăn nhẹ theo đúng yêu cầu
- Phục vụ đồ uống và đồ ăn nhẹ theo đúng kiểu tiệc đứng
- Cung cấp thêm các đồ uống và đồ ăn nhẹ theo đúng tiêu chuẩn đã được quy định

2. Bày bàn ăn cho hội nghị, hội thảo có thể bao gồm:

- Thực hiện theo đúng hướng dẫn bày bàn cho hội nghị, hội thảo
- Làm theo các tiêu chuẩn đã quy định trong việc bày bàn và đặt giấy, bút tại bàn hội nghị, hội thảo
- Kiểm tra lại lần cuối việc hoàn thành bày bàn cho hội nghị, hội thảo

3. Các phương tiện hỗ trợ có thể bao gồm:

- Điều hòa nhiệt độ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Hệ thống ánh sáng
- Âm nhạc, hệ thống âm thanh
- Các đồ trang trí, bày trên bàn tiệc

4. Phục vụ hội nghị, hội thảo trong thời gian nghỉ có thể bao gồm:

- Nhanh chóng sắp xếp/điều chỉnh lại để giữ cho phòng hội nghị, hội thảo được gọn gàng như lúc bắt đầu
- Cung cấp thêm các dụng cụ văn phòng phẩm cần thiết và nước khoáng theo yêu cầu của khách
- Chuẩn bị trà/cà phê theo yêu cầu
- Kiểm tra các dụng cụ và các đồ ăn kèm theo cần thiết cho việc dùng trà và cà phê
- Phục vụ trà và cà phê theo kiểu tiệc đứng

5. Phục vụ đồ ăn nhẹ giữa giờ có thể bao gồm:

- Duy trì đầy đủ hàng hóa phục vụ
- Đảm bảo có sẵn đầy đủ các phương tiện, dụng cụ ăn uống và các đồ kèm theo để phục vụ đồ uống và đồ ăn nóng/lạnh

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

- Thực hiện chính xác hai lần bày bàn tiệc với hai kiểu bày khác nhau
- Thực hiện chính xác ba lần phục vụ bàn tiệc với các kiểu khác nhau
- Thực hiện chính xác hai lần phục vụ tiệc đứng
- Thực hiện chính xác hai lần việc chuẩn bị cho hội nghị, hội thảo
- Thực hiện chính xác ba lần việc phục vụ trà/cà phê cho giờ nghỉ của hội nghị, hội thảo

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá ngay tại nơi làm việc hoặc ở bên ngoài:

- Đánh giá có thể bao gồm việc thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng đã học
- Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của học viên

Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết và/hoặc kiểm tra trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

- Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 2

FBS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này cung cấp những năng lực cần thiết để điều hành một quầy bar từ thời điểm mở cửa, cung cấp các dịch vụ đồ uống và cho đến thời điểm quầy bar đóng cửa.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị và bổ sung đồ cho quầy bar

- P1. Bật công tắc điện tất cả các thiết bị cần thiết trong quầy bar
- P2. Làm sạch các máy móc, thiết bị, các đồ dùng kèm theo và các dụng cụ ăn uống
- P3. Kiểm tra mức hàng hóa trong kho lưu trữ và làm đầy các hàng hóa còn thiếu theo nguyên tắc “nhập trước – xuất trước”

E2. Phục vụ các loại đồ uống có cồn và không có cồn

- P4. Phục vụ đồ uống theo đúng tiêu chuẩn chất lượng và dịch vụ
- P5. Đảm bảo sử dụng đúng đồ kèm theo cho các loại đồ uống khác nhau
- P6. Quan sát biểu hiện hành vi của khách hàng khi sử dụng đồ uống có cồn để tiên lượng bất cứ vấn đề nào có thể xảy ra
- P7. Giải quyết các yêu cầu phát sinh hoặc các vấn đề khác theo đúng quy định của đơn vị
- P8. Đảm bảo để đúng các vỏ chai và lon đã sử dụng hết vào đúng thùng rác quy định
- P9. Xử lý các giao dịch thanh toán

E3. Đóng cửa quầy bar

- P10. Làm sạch và xếp gọn gàng quầy bar
- P11. Hoàn thành báo cáo kiểm kê hàng ngày
- P12. Ghi lại bất kỳ vụ việc nào xảy ra trong sổ nhật ký để bàn giao lại cho ca sau
- P13. Thông báo cho giám sát viên hoặc quản lý bộ phận nếu có sự cố hay vấn đề gì xảy ra
- P14. Tắt các thiết bị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được quy trình nhập bổ sung các đồ còn thiếu cho quầy bar
- K2. Nêu được các tiêu chuẩn, quy trình và quy định phục vụ đồ uống có cồn
- K3. Liệt kê được một số loại bia thông dụng của đơn vị
- K4. Xác định được các loại rượu vang, rượu mùi, rượu mạnh có trong đơn vị
- K5. Mô tả được các loại đồ uống pha chế có cồn và không cồn phục vụ trong đơn vị
- K6. Hiểu được cách thức xử lý với những khách có hành vi say rượu và những vấn đề liên quan
- K7. Giải thích được cách giải quyết các yêu cầu thêm của khách hoặc các tình huống phát sinh
- K8. Mô tả được quy trình khi đóng cửa quầy bar
- K9. Giải thích được quy trình theo nguyên tắc “nhập trước - xuất trước”

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phục vụ đồ uống theo đúng tiêu chuẩn chất lượng và dịch vụ có thể bao gồm:

- Đảm bảo đồ uống được phục vụ đúng định lượng
- Đảm bảo đồ uống được sử dụng trong đúng ly và nhiệt độ thích hợp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Xác nhận lại yêu cầu của khách để đảm bảo phục vụ đúng đồ uống họ yêu cầu

2. Đảm bảo sử dụng phù hợp các đồ kèm theo khi phục vụ đồ uống có thể bao gồm:

- Cung cấp các đồ kèm theo trong suốt quá trình sử dụng đồ uống của khách
- Sử dụng đồ trang trí đồ uống như một lát hoa quả cho đồ uống pha chế có cồn

3. Quan sát biểu hiện hành vi của khách hàng để tiên lượng các vấn đề có liên quan đến uống rượu có thể bao gồm:

- Quan sát những khách hàng gây ồn ào và gây mất trật tự và tiên lượng những hành động thích hợp để xử lý tình huống
- Quyết định thời điểm thích hợp để ngăn chặn hoặc nói chuyện với khách hàng hoặc cần sự can thiệp của những bộ phận khác

4. Giải quyết các nhu cầu và các tình huống phát sinh của khách hàng có thể bao gồm:

- Phàn nàn về việc phục vụ chậm
- Phàn nàn về chất lượng, số lượng, cách trình bày và hương vị của đồ uống
- Phàn nàn về việc phục vụ sai yêu cầu của khách
- Phàn nàn về việc thanh toán hoặc hóa đơn
- Phàn nàn về chất lượng dịch vụ
- Phàn nàn về vệ sinh bàn và bày biện bàn
- Phàn nàn về những người khách khác (ồn ào, say rượu, lãng mại...)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

- Thực hiện hai lần chuẩn bị và nhập thêm hàng cho quầy bar chính xác theo quy trình
- Thực hiện bốn lần pha chế đồ uống có cồn và không cồn chính xác theo quy trình
- Thực hiện ba lần phục vụ rượu vang, bia và rượu mạnh chính xác theo quy trình
- Hai lần xử lý các khách hàng có biểu hiện tiêu cực vì đồ uống và các vấn đề phát sinh/ phàn nàn của khách khác
- Thực hiện hai báo cáo bàn giao cho ca làm việc sau hoặc cho giám sát viên/ quản lý bộ phận

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài :

- Đánh giá có thể bao gồm việc thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng đã học
- Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của học viên

Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng cho đơn vị năng lực này:

- Các nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các phương tiện và thiết bị công việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ quầy bar, Nhân viên pha chế đồ uống, Nhân viên phục vụ đồ uống

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

FBS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ RƯỢU VANG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đưa ra những năng lực cần thiết để bán và phục vụ rượu vang cho khách tại bàn ăn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giới thiệu danh mục rượu vang

- P1. Đưa danh mục rượu vang cho khách hàng xem
- P2. Cung cấp thông tin chính xác về các loại rượu vang để khách lựa chọn loại phù hợp
- P3. Gợi ý cho khách loại rượu vang phù hợp với món ăn của khách
- P4. Nếu không trả lời được các thắc mắc của khách thì nên chuyển cho người có trách nhiệm cao hơn trả lời

E2. Phục vụ khách hàng

- P5. Thiết lập mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng và duy trì mối quan hệ đó trong suốt quá trình phục vụ khách
- P6. Tận dụng cơ hội để bán hàng gia tăng (up-selling) nhằm tối đa hóa doanh thu
- P7. Tiếp nhận yêu cầu đặt đồ uống của khách theo đúng quy trình quy định

E3. Phục vụ rượu vang

- P8. Chuẩn bị ly, dụng cụ mở rượu vang và xô đá nếu có yêu cầu
- P9. Phục vụ rượu vang một cách chuyên nghiệp theo đúng tiêu chuẩn, quy trình và quy định của cơ sở

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Phân biệt được đặc điểm và hương vị của các loại vang trắng và vang đỏ cơ bản
- K2. Liệt kê được những hãng sản xuất rượu vang lớn và kể tên một số loại rượu vang cơ bản được phục vụ trong nhà hàng
- K3. Giải thích được loại rượu vang phù hợp với món ăn khác nhau
- K4. Mô tả được quy trình mở và rót rượu vang
- K5. Mô tả được cách thức duy trì mối quan hệ với khách hàng và tận dụng cơ hội bán hàng nâng cấp nhằm tăng tối đa doanh thu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Mở rượu vang bao gồm các bước:

- Đưa cho khách xem chai rượu để đảm bảo đúng chai rượu khách đã yêu cầu trước khi phục vụ
- Đặt chai rượu lên bàn và cắt phần nắp bọc xung quanh cổ chai (nếu có đóng nút bần)
- Quấn chắc khăn phục vụ xung quanh cổ chai một cách an toàn
- Một tay cầm vào cổ chai một cách chắc chắn trong khi tay kia kẹp vào nút bần
- Ấn mở nút, sau đó xoay về phía tay phải một cách dứt khoát và chắc chắn
- Bật nút bần lên khoảng vài độ cho đến khi nó tự đẩy lên được

2. Phục vụ rượu vang bao gồm:

- Rót một chút rượu vào ly cho người chủ tiệc hay chủ bữa ăn
- Phục vụ phụ nữ trước rồi sau đó phục vụ những người khác theo chiều kim đồng hồ
- Phục vụ cho chủ tiệc hay chủ bữa ăn sau cùng
- Đặt chai rượu lên bàn và hướng mặt có nhãn chai rượu đối diện với khách
- Đặt rượu vang trắng hoặc sâm panh vào xô đá (có chân đỡ nếu cần thiết)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Các chứng cứ sau yêu cầu phải cung cấp:

- Thực hiện ba lần giới thiệu thực đơn rượu vang và giới thiệu loại rượu vang phù hợp với đồ ăn của khách
- Thực hiện bốn lần chuẩn bị và phục vụ rượu vang
- Thực hiện hai lần việc tận dụng cơ hội bán hàng gia tăng nhằm tối đa hóa doanh thu

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc ở bên ngoài :

- Đánh giá có thể bao gồm việc thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng đã học
- Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của học viên

Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các phương tiện và thiết bị công việc tại nơi làm việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ rượu vang, Trưởng bộ phận, Giám sát viên nhà hàng, Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.15

FBS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ CỐC -TAI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các kỹ năng và kiến thức cần thiết để chuẩn bị, pha chế và phục vụ đồ uống có cồn (cốc-tai) cho khách trong các cơ sở nhà hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giới thiệu và khuyến khích khách mua các loại cốc - tai

- P1. Khuyến khích khách hàng mua các loại cốc - tai theo quy định của cơ sở
- P2. Giới thiệu danh mục đồ uống của quầy bar và chọn thời điểm phù hợp để giới thiệu bán cốc-tai khuyến mại
- P3. Giải thích với khách hàng thông tin chính xác về thành phần các loại đồ uống cốc-tai một cách lịch sự

E2. Pha chế cốc - tai

- P4. Lựa chọn đúng dụng cụ và loại ly để sử dụng cho cốc -tai
- P5. Pha chế cốc-tai đúng cách và hiệu quả theo công thức tiêu chuẩn quốc tế và của doanh nghiệp
- P6. Chú ý sự hấp dẫn thị giác, cách trình bày, hương vị và nhiệt độ tiêu chuẩn khi pha chế các loại cốc-tai.
- P7. Chú ý lựa chọn những loại cốc-tai mới, sử dụng thành phần, công thức phù hợp cho đồ uống có cồn và không cồn.

E3. Trình bày cốc - tai

- P8. Trình bày cốc -tai hấp dẫn và bắt mắt.
- P9. Sử dụng những đồ trang trí theo qui định, tiêu chuẩn và quy trình của cơ sở
- P10. Tránh lãng phí, làm rơi rớt trong quá trình phục vụ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả được các công thức của những loại cốc-tai truyền thống phổ biến nhất
- K2. Liệt kê được các cách thông dụng nhất để pha chế cốc -tai
- K3. Liệt kê được những thành phần đồ uống có cồn đặc trưng của các loại cốc-tai
- K4. Liệt kê được những thành phần đồ uống không cồn đặc trưng của các loại cốc-tai
- K5. Mô tả các loại thiết bị, dụng cụ pha chế cốc-tai
- K6. Mô tả những phụ gia theo sử dụng cho pha chế cốc-tai
- K7. Giới thiệu được các loại ly sử dụng cho phục vụ cốc-tai
- K8. Giải thích được những yêu cầu về vệ sinh và an toàn trong chuẩn bị, pha chế và phục vụ cốc-tai
- K9. Giải thích được nguồn gốc, bản chất và đặc tính của:
 - Rượu mạnh và rượu mùi
 - Rượu vang mùi (Vermouths), rượu đắng và rượu vang mạnh (fortified)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Pha chế cốc-tai có sử dụng máy xay phải bao gồm:

- Đảm bảo chuẩn bị sẵn sàng hoa quả và đồ trang trí trước khi bắt đầu công việc
- Cho các thành phần nguyên liệu đã được liệt kê trong công thức cốc-tai có sẵn, tiếp theo là đá vào trong máy xay cốc-tai
- Sử dụng dụng cụ đo lường tiêu chuẩn để định lượng
- Bật máy xay hỗn hợp mạnh mẽ cho đến khi thành phần trộn đều, đủ lạnh và sủi bọt
- Phục vụ đồ uống trong ly thích hợp
- Trang trí hấp dẫn theo những chỉ dẫn của công thức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

2. Pha chế cốc-tai đơn giản trong bình phải bao gồm:

- Cho đá vào bình đo lường
- Bổ sung những nguyên liệu đã được đo lường theo công thức
- Khuấy bằng thìa pha cốc-tai
- Phục vụ đồ uống trong ly phù hợp, sử dụng lược đá để giữ lại đá
- Trang trí hấp dẫn theo những chỉ dẫn của công thức

3. Pha chế cốc-tai trong ly theo tầng lớp phải bao gồm:

- Tùy thuộc vào công thức thêm những thành phần cụ thể, rót nhẹ nhàng vào ly thích hợp theo thứ tự từng loại
- Trang trí hấp dẫn theo những chỉ dẫn của công thức

4. Phục vụ cốc-tai phải bao gồm:

- Đặt cẩn thận ly cốc-tai đã pha chế trên khay sạch
- Nâng khay ở phía trước cân bằng trên một tay
- Xác nhận lại đồ uống khách yêu cầu để đảm bảo phục vụ khách chính xác
- Dọn những ly không sử dụng và đặt ly cốc-tai trước mặt khách
- Đảm bảo những đồ ăn kèm theo phù hợp với ly cốc-tai

5. Thiết bị phục vụ có thể bao gồm:

- Bình trộn cốc-tai
- Các loại ly cho cốc-tai
- Bình/cốc pha
- Thìa khuấy, thử cốc -tai
- Bình đựng nước
- Que khuấy và quấy cốc-tai
- Máy xay, trộn
- Ly trộn đồ uống
- Dụng cụ đo lường
- Dụng cụ rót, lược đá và phễu
- Máy xay đá bào
- Muỗng, kẹp gấp
- Để lót ly
- Dụng cụ mở chai
- Máy vắt chanh
- Que dài bằng thủy tinh để quấy cốc-tai
- Danh mục hoặc thực đơn cốc-tai
- Khăn lau dùng trong quầy bar, khăn ăn, khăn phục vụ
- Dụng cụ lau chùi
- Các loại dao và thớt
- Tủ lạnh
- Máy rửa cốc chén của quầy bar hay chậu rửa

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các loại khác

6. Các loại nguyên liệu và phụ gia cốc-tai có thể bao gồm:

- Đá viên
- Các loại nước sốt
- Các loại nước quả
- Sữa
- Kem
- Các đồ trang trí
- Các đồ uống có cồn
- Hoa quả tươi (chanh, cam và các loại khác), anh đào hộp
- Muối
- Hồ tiêu
- Đường
- Rượu có vị đắng
- Đồ trang trí (ống hút và ô giấy trang trí)

7. Những gợi ý hoặc thông tin có thể bao gồm:

- Giá cả
- Khuyến mại đặc biệt
- Các thành phần nguyên liệu
- Những lựa chọn thay thế thích hợp
- Hương vị
- Rượu mạnh chưng cất
- Các loại khác

8. Các loại cốc-tai có thể bao gồm:

- Cốc - tai xay có thành phần trái cây, hoặc đã làm nhuyễn bằng máy(Blended)
- Cốc - tai lắc mạnh trong bình, ly chuyên dụng(Shaken)
- Cốc - tai hỗn hợp pha trong cốc trộn (Mixed)
- Cốc - tai được rót thành tầng/ lớp trong ly phục vụ (Layered)
- Cốc - tai được khuấy trong cốc trộn (Stirred)
- Cốc - tai rót lẫn, pha theo thành phần: không lắc, khuấy hay trộn trong ly phục vụ (Built)

9. Ly cốc - tai có thể bao gồm:

- Ly rượu Martini
- Ly rượu Brandy sniffer
- Ly sâm banh (Champagne flute)
- Ly cốc-tai kiểu cũ (Old – fashioned glass)
- Ly Margarita (Margarita glass)
- Ly tròn cao (Highball glass)
- Ly cà phê kiểu Ai len (Irish coffee glass)
- Các loại khác

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

1. Thực hiện được ba lần trình bày danh mục cốc -tai và tư vấn các loại cốc- tai khác nhau.
2. Thực hiện được bốn lần chuẩn bị và phục vụ cốc - tai
3. Thực hiện hai lần việc tận dụng cơ hội bán gia tăng nhằm tối đa hóa doanh thu

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc ở bên ngoài:

Đánh giá phải bao gồm việc thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua một loạt hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bằng một loạt các phương pháp nhằm đánh giá kiến thức nền tảng đã học.

Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của học viên

Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hành công việc chuẩn bị và pha chế các loại cốc- tai
- Bài tập thực hành phản ánh việc chuẩn bị một số lượng các loại cốc- tai trong khung thời gian tiêu chuẩn trong ngành.
- Bài tập thực hành liên quan đến sử dụng các phương tiện và thiết bị tại nơi làm việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức yêu cầu
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên pha chế, Trưởng nhóm quầy bar, Giám sát viên nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.06

FBS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ PHỤC VỤ CÀ PHÊ PHA BẰNG MÁY (ESPRESSO)

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này cung cấp những năng lực cần thiết để tổ chức và chuẩn bị khu vực làm việc sẵn sàng phục vụ cà phê pha bằng máy (espresso), đưa ra những gợi ý cho khách về cà phê pha bằng máy(espresso) và quảng bá, cung cấp thông tin về những lựa chọn các loại cà phê pha bằng máy (espresso).

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Sắp xếp và chuẩn bị nơi làm việc:

- P1. Sắp xếp nơi pha chế cà phê một cách an toàn và đảm bảo vệ sinh, dễ dàng cho việc pha chế và sử dụng các thiết bị máy móc và hàng hóa liên quan
- P2. Chuẩn bị và thực hiện công việc hàng ngày theo yêu cầu công việc
- P3. Hoàn tất công việc chuẩn bị để phục vụ cà phê theo đúng quy trình
- P4. Bảo quản cà phê và các loại hàng hóa khác trong tủ bảo quản kín gió thích hợp để đảm bảo chất lượng và độ tươi của hàng hóa theo quy trình đảm bảo vệ sinh tại nơi làm việc và vệ sinh an toàn thực phẩm

E2. Phục vụ khách hàng và gợi ý khách sử dụng các loại cà phê pha bằng máy (espresso)

- P5. Phát triển và cập nhật các thông tin về các loại đồ uống cà phê
- P6. Trả lời cho khách hàng các câu hỏi liên quan đến các loại đồ uống cà phê được pha chế bằng máy
- P7. Tư vấn cho khách về các loại cà phê và tính chất của mỗi loại, nếu có khả năng

E3. Phát triển và quảng bá thông tin về các loại cà phê

- P8. Xác định loại cà phê được khách hàng yêu cầu và ưa thích và gợi ý các loại cà phê và đồ ăn kèm phù hợp cho khách hàng
- P9. Quảng bá đồ uống cà phê giá trị cao trong những cơ hội thích hợp
- P10. Giải thích cho khách những thông tin chính xác nhất về các loại đồ uống cà phê được pha chế bằng máy

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Hiểu được lịch sử và văn hóa của các loại đồ uống cà phê pha chế bằng máy
- K2. Nêu được một số loại cà phê chính và các đặc điểm của chúng
- K3. Mô tả được các loại hạt cà phê, các loại hương vị và các cách rang cà phê đặc biệt là cà phê rang để pha chế bằng máy (espresso)
- K4. Phân biệt được các loại cà phê xay và các dụng cụ xay cà phê
- K5. Mô tả được đặc điểm của các loại máy và thiết bị pha cà phê và các đặc điểm của chúng và sự khác nhau giữa các loại
- K6. Mô tả được các loại và kích cỡ của các loại lưới lọc, cái dầm cà phê và các thiết bị khác
- K7. Liệt kê được các đặc điểm của các loại sữa khác nhau và đặc tính của chúng, bao gồm cả việc chuẩn bị và bảo quản các loại sữa
- K8. Mô tả được các yêu cầu tích trữ kho và các điều kiện bảo quản cà phê và các dụng cụ liên quan
- K9. Trình bày được trình tự công việc và sản phẩm pha chế được khách yêu cầu
- K10. Mô tả được các xu hướng hiện tại và mới nổi về phục vụ đồ uống cà phê pha chế bằng máy
- K11. Mô tả được đặc điểm của một số loại cà phê cơ bản được pha chế bằng máy và đặc điểm riêng từng chủng loại:
 - Cà phê Latte (cà phê nhiều sữa)
 - Cà phê Cappuccino
 - Cà phê Espresso (cà phê đen)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Cà phê Flat white (nhạt)
- Cà phê Long black (đậm đặc)
- Cà phê Mocha
- Cà phê Piccolo latte
- Cà phê Ristretto
- Cà phê Macchiato (nhạt hoặc đậm)

K12. Hiểu được các đặc điểm về chất lượng và hương vị của các loại cà phê theo đúng xuất xứ quốc gia và vùng

- Các thuộc tính vật lý và hóa học
- Kỹ thuật rang cà phê
- Các tác dụng của việc rang xay cà phê
- Các cách xay cà phê và đảm bảo độ tươi
- Tăng thêm vị và hương cho cà phê

K13. Hiểu được cách hiệu quả nhất để quảng bá các thông tin về các loại cà phê

K14. Đánh giá được những lợi ích của mỗi phương pháp quảng bá

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Thiết bị, dụng cụ có thể bao gồm:*

- Các loại và các thương hiệu của máy xay cà phê hoặc các loại cối xay và các loại máy pha cà phê
- Dụng cụ phục vụ bao gồm: chén, đĩa đựng chén, cốc to và các loại ly cỡ khác nhau
- Các đồ dụng cụ (dao, thìa đĩa)
- Dụng cụ cân đo
- Dụng cụ dầm cà phê
- Chất tẩy rửa các phễu lọc và máy pha cà phê
- Nhiệt kế
- Thùng bảo quản với các kích cỡ và chất liệu phù hợp
- Thùng đựng bã cà phê

2. *Quy trình, thủ tục có thể bao gồm:*

- Các quy định và quy trình đối với người có thẩm quyền và được đào tạo về thực hiện các hoạt động cụ thể liên quan đến vận hành, chỉnh sửa, làm sạch và bảo trì thiết bị
- Những tình huống do đào tạo viên, kỹ thuật viên và người có thẩm quyền thực hiện
- Những yêu cầu cụ thể đối với việc làm vệ sinh và bảo dưỡng thường xuyên hoặc định kỳ
- Các yêu cầu về việc kiểm tra và thay thế các bộ phận và thiết bị
- Một số yêu cầu đặc biệt để trang trí cà phê trước khi trình bày, như dùng khuôn, biểu tượng, rắc lên trên và nghệ thuật trang trí cà phê
- Các quy định và quy trình quản lý kho, đặt hàng và luân chuyển

3. *Chuẩn bị phục vụ cà phê bao gồm:*

- Bật máy cho đến khi đạt được nhiệt độ và áp lực thích hợp
- Bày sẵn chén, cốc to, đĩa đựng chén, đĩa, bình có tay cầm, ly và các loại đồ dùng phục vụ khác
- Đảm bảo cung cấp đầy đủ cà phê, các loại sữa khác nhau và đường, bao gồm cả các loại đường đặc biệt và các đồ thay thế
- Thêm hương liệu và trang trí trên mặt

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Chuẩn bị và xếp đặt dụng cụ thìa đĩa, giấy ăn và khăn ăn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

- Thực hiện được ba lần chuẩn bị, sắp xếp nơi làm việc và chuẩn bị phục vụ cà phê theo tiêu chuẩn về vệ sinh và an toàn tại nơi làm việc
- Thực hiện được ba lần phục vụ khách hàng, đưa ra gợi ý khách về các loại cà phê pha chế bằng máy khác nhau, giới thiệu các đặc điểm và trả lời được các câu hỏi của khách hàng về các loại đồ uống cà phê pha chế bằng máy
- Xây dựng và quảng bá thông tin về cà phê bao gồm:
 - Thực hiện được hai lần xác định loại cà phê mà khách hàng ưu tiên hoặc có yêu cầu và đưa ra gợi ý về sự lựa chọn loại cà phê thích hợp và các đồ kèm theo
 - Thực hiện được hai lần gợi ý cho khách loại đồ uống cà phê có giá trị cao trong thời điểm cơ hội thuận lợi
 - Thực hiện được hai lần việc xây dựng và thể hiện những thông tin chính xác cho khách về các loại đồ uống cà phê được pha bằng máy

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá phải được tiến hành tại nơi làm việc hoặc trong một phòng pha chế cà phê tại một cơ sở đào tạo nghề.

Các phương pháp đánh giá có thể bao gồm:

- Quan sát việc ứng viên thực hiện công việc
- Ghi chép trong quá trình làm việc
- Sự chứng nhận của giám sát viên về kết quả thể hiện năng lực làm việc

Đánh giá phải đảm bảo:

- Nơi làm việc phải được trang bị máy pha cà phê với công nghệ mới hiện đại và các thiết bị thích hợp như:
 - Nhiệt kế
 - Máy xay cà phê hoặc cối xay
 - Các dụng cụ phục vụ như tách, đĩa để tách, ly, cốc to và đồ dụng cụ i-nox
 - Dụng cụ cân, đo, đong
 - Thùng bảo quản với các kích cỡ và chất liệu khác nhau
 - Lưới lọc cà phê
 - Dụng cụ dầm cà phê
 - Chất tẩy rửa để vệ sinh máy pha cà phê
 - Thùng đựng đồ bỏ đi
- Tiếp cận được các loại cà phê và các hàng hóa khác
- Chuẩn bị số lượng các dụng cụ pha cà phê cần thiết được sử dụng trên thực tế trong khung thời gian để có thể phục vụ liên tục cho nhiều khách
- Chuẩn bị phục vụ các loại cà phê khác nhau để thỏa mãn những nhu cầu khác nhau của khách hàng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên pha chế, nhân viên của bộ phận thực phẩm được đào tạo về pha chế cà phê bằng máy.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.01

FBS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHA CHẾ CÀ PHÊ ESPRESSO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần thiết để chiết xuất và chuẩn bị pha chế cà phê bằng cách sử dụng máy pha cà phê chuyên dụng (Espresso) để phục vụ trong các nhà hàng, khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chọn và xay cà phê

- P1. Chọn và xay cà phê theo kích cỡ phù hợp với yêu cầu và sở thích của khách hàng
- P2. Chú ý xem xét các yếu tố môi trường và thiết bị ảnh hưởng đến liều lượng cà phê và điều chỉnh việc xay cũng như điều chỉnh lượng cà phê cho phù hợp

E2. Chiết xuất cà phê

- P3. Chọn cốc hoặc các loại ly thích hợp, đảm bảo ly, cốc phải được làm ấm trước khi chuẩn bị
- P4. Đo lường một lượng cà phê hoặc phân chia lượng cà phê theo yêu cầu, đặt vào lưới lọc đã được làm sạch, nén đều cà phê, sử dụng áp lực chính xác
- P5. Đảm bảo đầu phun nước phải sạch trước khi lắp tay giữ lưới lọc
- P6. Kiểm soát lượng nước và áp suất bơm, dung hòa giữa các chu kỳ, tuân thủ theo các quy trình.
- P7. Phân tích tỷ lệ chiết xuất cà phê và có các điều chỉnh nếu cần thiết
- P8. Đánh giá chất lượng chiết xuất cà phê bằng mắt và điều chỉnh hương vị nếu cần thiết
- P9. Kiểm tra lượng cà phê đã dùng (miếng hoặc bánh cà phê) để xác định bất cứ yêu cầu điều chỉnh nào về định lượng và kỹ thuật
- P10. Xả nước từ đầu phun trong vòng hai giây trước khi lắp tay giữ lưới lọc để chiết xuất cà phê

E3. Bọt sữa

- P11. Chọn chính xác loại sữa lạnh, bình lạnh, sạch sẽ phù hợp với các yêu cầu đối với cà phê Espresso và số lượng đồ uống được gọi
- P12. Xả nước còn thừa từ ống hơi trước và sau khi tạo bọt sữa, lau sạch sau khi sử dụng
- P13. Tạo bọt sữa theo từng loại sữa và các yêu cầu đặt hàng cụ thể
- P14. Kết hợp bọt và sữa bằng cách lắc và đảm bảo độ mịn đều
- P15. Đổ sữa nhanh, đều và nhất quán, theo từng phong cách cà phê và sở thích của khách hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các nguyên tắc cơ bản của pha chế cà phê
- K2. Trình bày tỷ lệ rót thích hợp cho cà phê espresso (tỷ lệ khuyến nghị là 30 ml trong 27-32 giây tùy thuộc vào loại cà phê Espresso được yêu cầu, sở thích của khách hàng và hỗn hợp cà phê)
- K3. Mô tả các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cà phê
- K4. Mô tả các loại máy xay và thiết bị máy xay
- K5. Giải thích sự tác động lên hương vị của cà phê do:
 - Độ sạch sẽ của máy pha chế
 - Nhiệt độ nước và áp suất
- K6. Mô tả các điều kiện bảo quản và các yêu cầu đối với cà phê và các nguyên liệu
- K7. Xem xét các quy trình bảo trì và làm vệ sinh
- K8. Xác định các triệu chứng hỏng hóc trong máy pha cà phê Espresso và máy xay
- K9. Liệt kê trình tự và sản phẩm pha chế các đồ uống được khách yêu cầu
- K10. Trình bày tiêu chuẩn của ngành và của doanh nghiệp về:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các đồ dùng phục vụ cho việc trình bày cà phê Espresso
- Các đồ dùng đi kèm để làm tăng giá trị của đồ uống
- Trình bày đồ uống bao gồm cả nghệ thuật vẽ cà phê

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các kiểu cách cà phê được chuẩn bị phải bao gồm:

- Cà phê đen đặc (short black) (Espresso)
- Cà phê đen nguyên chất (long black)
- Cà phê cappuccino
- Cà phê sữa (flat white) (một lớp cà phê ở dưới, trong một tách sứ 250ml, thêm sữa sủi bọt)
- Cà phê sữa nóng (caffè latte)
- Cà phê macchiato đặc và đặc nguyên chất (short and long black macchiato)
- Cà phê mô ca (mocha)
- Cà phê kiểu Việt Nam, kiểu Sài Gòn
- Cà phê kiểu Ailen và các loại cà phê khác được pha chế với rượu

2. Các yếu tố cần xem xét khi xay cà phê bao gồm:

- Máy xay được chuẩn bị trước
- Phân tích cảm quan việc xay cà phê, bao gồm:
 - Thị giác
 - Xúc giác
 - Khứu giác
 - Nếm sản phẩm đã hoàn thành

3. Kết thúc các hoạt động phục vụ bao gồm:

- Lấy cà phê hạt còn lại từ phễu vào cuối ngày dịch vụ hoặc cuối ca làm việc
- Bảo quản tuân thủ theo các yêu cầu của doanh nghiệp.

4. Theo dõi và đánh giá máy pha cà phê và máy xay bao gồm:

- Đảm bảo phần/khoanh đo lường định lượng cà phê cung chính xác
- Kiểm tra hơi và áp suất bơm
- Tháo các bộ phận bên ngoài của máy xay, quan sát các quy trình an toàn cần thiết theo yêu cầu của đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

- Khả năng nhận biết được chất lượng cà phê espresso, đáp ứng yêu cầu và kỳ vọng của khách hàng, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng và kết quả yêu cầu
- Khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình chuẩn bị và phục vụ cà phê espresso
- Khả năng chiết xuất và trình bày cà phê chất lượng trong khung thời gian thực tế
- Mức độ tuân thủ tất cả các quy định vệ sinh và an toàn thực phẩm nơi làm việc
- Thực hiện làm việc an toàn trong việc pha chế cà phê espresso

Yêu cầu phải có những bằng chứng sau:

- Bốn lần lựa chọn cà phê và xay theo kích thước phù hợp với yêu cầu và sở thích của khách hàng
- Bốn lần ép và chiết xuất cà phê với số lượng và áp lực chính xác để đảm bảo có một ly cà phê chất lượng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Bốn lần tạo bọt sữa theo loại sữa và các yêu cầu đặt hàng cụ thể, kết hợp bọt và sữa bằng cách lắc và đảm bảo độ mịn đều

Kết quả cuối cùng phải là một ly cà phê espresso đáp ứng tất cả các yêu cầu và sở thích của khách hàng

Việc đánh giá phải đảm bảo :

- Tiếp cận nơi pha cà phê có máy pha cà phê phục vụ kinh doanh và các trang thiết bị phù hợp, bao gồm:
 - Nhiệt kế
 - Máy hoặc cối xay cà phê
 - Các đồ phục vụ bao gồm ly, đĩa, cốc, bình và các loại thìa
 - Các thiết bị cân và đo lường
 - Hộp bảo quản có kích cỡ và chất liệu thích hợp
 - Lưới lọc sạch
 - Dụng cụ chèn cà phê
 - Hóa chất tẩy rửa máy cà phê
 - Thùng đựng bánh cà phê thải hoặc ống xay
- Đánh giá các loại cà phê, nguyên liệu, phương tiện kỹ thuật
- Chuẩn bị một số các loại cà phê trong khoảng thời gian thực tế phục vụ cho nhiều khách hàng cùng một lúc
- Chuẩn bị và phục vụ các loại cà phê để đáp ứng các yêu cầu khác nhau của khách hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá khác nhau nên được sử dụng để đánh giá các kỹ năng thực hành và kiến thức thực tế. Các ví dụ sau đây là thích hợp :

- Quan sát ứng viên trực tiếp thực hiện chiết xuất và phục vụ cà phê trong toàn bộ quá trình phục vụ
- Nếm cà phê do các ứng viên pha chế
- Sử dụng video hoặc quan sát chéo giữa các ứng viên
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức cần thiết liên quan đến việc chuẩn bị và phục vụ cà phê espresso
- Xem xét các hồ sơ chứng cứ và các báo cáo tại nơi làm việc của bên thứ ba về thực hiện công việc của ứng viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên pha cà phê và Nhân viên của bộ phận ẩm thực được đào tạo kỹ năng pha chế cà phê bằng máy espresso.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.01

FBS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ VÀ TRÌNH BÀY CÀ PHÊ ESPRESSO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần thiết để phục vụ cà phê pha bằng máy espresso trong các loại nhà hàng, khách sạn khác nhau, sử dụng máy pha cà phê Espresso, bao gồm bảo quản cà phê, làm sạch, chăm sóc và bảo trì máy móc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1.Trình bày và phục vụ cà phê espresso

- P1. Trình bày cà phê hấp dẫn, sử dụng cốc sứ hoặc ly thủy tinh; tránh nhỏ giọt và làm tràn ra ngoài
- P2. Phục vụ cà phê ở nhiệt độ yêu cầu, theo cách thức và yêu cầu của khách hàng; phục vụ với kem, bột sữa và các đồ kèm theo thích hợp

E2. Làm sạch và bảo trì máy pha cà phê

- P3. Thực hiện theo các yêu cầu về an toàn và sức khỏe trong suốt các quy trình làm sạch và bảo trì thiết bị
- P4. Làm sạch toàn bộ các máy và các phụ kiện kỹ lưỡng và an toàn theo yêu cầu kỹ thuật của nhà sản xuất, sử dụng các phương pháp vệ sinh thích hợp đối với sản phẩm và nguyên liệu được khuyến cáo
- P5. Theo dõi và đánh giá các hoạt động và hiệu quả của máy pha cà phê và máy xay trong quá trình sử dụng, xử lý phù hợp các lỗi hỏng hóc khi cần thiết
- P6. Xác định các tình huống cần sự hỗ trợ của kỹ thuật viên đã được đào tạo, thợ điện có giấy phép hoặc một nhân viên lâu năm được chỉ định trong doanh nghiệp
- P7. Sử dụng các nguồn năng lượng và nước hiệu quả khi chuẩn bị cà phê và làm sạch thiết bị để giảm thiểu tác động xấu đến môi trường

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách thức trình bày cà phê hấp dẫn sử dụng kiểu thích hợp
- K2. Mô tả các yếu tố trong phục vụ cà phê theo phong cách và theo yêu cầu của khách hàng
- K3. Xác định các đồ dùng được sử dụng để trình bày cà phê espresso
- K4. Liệt kê các đồ kèm theo được sử dụng để làm tăng giá trị của đồ uống
- K5. Mô tả quá trình trình bày đồ uống bao gồm nghệ thuật vẽ/ tạo hình cà phê
- K6. Giải thích việc bảo quản hạt cà phê, cà phê xay, sữa và các nguyên liệu khác theo yêu cầu:
- Điều kiện môi trường đúng để bảo đảm an toàn thực phẩm
 - Các phương pháp thích hợp để tối ưu hóa thời gian sử dụng
- K7. Mô tả các phương pháp để đảm bảo sử dụng hiệu quả của các thành phần và để giảm thiểu lãng phí
- K8. Mô tả các thiết bị được sử dụng để chuẩn bị cà phê espresso bao gồm các tính năng kỹ thuật và chức năng của các máy pha cà phê và máy xay khác nhau
- K9. Mô tả chính xác các quy trình làm sạch và bảo trì cho máy pha cà phê espresso và máy xay
- K10. Liệt kê các vấn đề và các lỗi thường xuyên xảy ra với máy pha cà phê và máy xay
- K11. Trình bày công việc quản lý số lượng lớn đồ uống khách yêu cầu
- K12. Giải thích các vấn đề về chi phí và lợi nhuận liên quan đến cung cấp các dịch vụ pha cà phê espresso bao gồm sản phẩm, thiết bị, phụ kiện và giá cả của các sản phẩm trong thực đơn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1.Trình bày cà phê bao gồm:

- Sử dụng đồ sứ sạch

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Sử dụng ly thủy tinh
- Tránh nhỏ giọt và làm tràn
- Phục vụ cà phê tại nhiệt độ yêu cầu
- Phục vụ cà phê theo yêu cầu và kiểu cách của khách hàng
- Phục vụ cà phê với kem, bột sữa và đồ kèm theo thích hợp.

2. Quy trình làm sạch bao gồm:

- Lau toàn bộ máy để đảm bảo sạch sẽ
- Làm sạch bình chứa nước nóng, xả hết hơi nước và làm sạch máy với phương pháp làm sạch thích hợp
- Đổ nước sôi để làm sạch ống thoát nước
- Làm sạch máy vào cuối chu kỳ phục vụ, sử dụng nước sạch để đảm bảo không có hóa chất và dư lượng khác còn lại.
- Làm sạch phễu đựng hạt cà phê bằng phương pháp lau ẩm; lau khô hoàn toàn trước khi cho hạt cà phê vào và bảo quản
- Chải nút lấy cà phê
- Làm sạch tất cả các phần còn lại bằng phương pháp lau khô
- Làm sạch đầu phun nước theo phương pháp của ngành đã được khuyến cáo, sử dụng một bộ lọc sạch và chất tẩy rửa máy thích hợp
- Sử dụng các loại khăn đánh mã theo màu, như khăn màu xanh để lau chùi chung, khăn màu vàng để làm sạch và bọc ống hơi
- Lau ống hơi sau mỗi lần sử dụng, dùng một miếng vải ẩm
- Đối với những chỗ bị đóng cục thì bọc ống hơi trong một miếng vải sạch, mở van và xả nước nóng, với lỗ thoát hơi, để làm mềm chỗ sữa bị đóng cục, sau đó lau bằng vải ẩm
- Rửa khay hứng cà phê tràn
- Gỡ lưới lọc vòi phun nước và tháo rời nếu thích hợp, làm sạch bằng phương pháp làm ẩm và lắp lại
- Làm sạch bên trong đầu vòi phun, sử dụng bàn chải hoặc vải thích hợp
- Làm sạch lưới lọc, tay giữ lưới lọc và vòi hơi sau khi tháo ra, dùng phương pháp làm ẩm
- Sử dụng các phương pháp xử lý chính xác và thân thiện môi trường đối với rác thải từ việc pha chế cà phê bao gồm cả thủy tinh tái chế, chai nhựa và thùng đựng

3. Các phương pháp làm sạch phải bao gồm một loạt các kỹ thuật, bao gồm:

- Kỹ thuật làm sạch ướt: sử dụng nước ẩm với chất tẩy được đề nghị để ngâm các bộ phận khác nhau và làm sạch với miếng bọt biển, vải ẩm hoặc vật lau chùi (chỉ dành cho tay giữ lưới lọc)
- Kỹ thuật lau khô: sử dụng một miếng vải ẩm và sau đó là một miếng vải khô

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

- Trình bày và phục vụ cà phê espresso hấp dẫn ít nhất bốn lần, sử dụng ly sứ hoặc thủy tinh sạch, tránh nhỏ giọt và làm tràn, phục vụ tại nhiệt độ yêu cầu, cùng với kem, bột sữa và đồ kèm theo phù hợp kiểu cách và yêu cầu của khách hàng
- Làm sạch và bảo trì máy pha cà phê hiệu quả ít nhất bốn lần theo các yêu cầu về an toàn và sức khỏe cần thiết trong suốt quá trình làm sạch và bảo trì

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc ở bên ngoài

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Việc đánh giá phải bao gồm thực hiện công việc trong môi trường làm việc thực tế hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng.

Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của học viên

Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng cho đơn vị năng lực này :

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Các bài tập thực hành phản ánh việc sử dụng các cơ sở và thiết bị tại nơi làm việc
- Các kết quả kiểm tra vấn đáp và/ hoặc kiểm tra viết
- Các báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ rượu vang, Trưởng nhóm, Giám sát viên nhà hàng, Nhân viên phục vụ trong nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.01

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 3

FBS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giám sát, duy trì và cải thiện dịch vụ ăn uống

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát, duy trì và cải thiện dịch vụ ăn uống

- P1. Giám sát các cấp độ dịch vụ trên cơ sở thường xuyên tiếp xúc gần gũi với các hoạt động hàng ngày
- P2. Phát hiện nhanh chóng các vấn đề liên quan đến chất lượng hoặc khách hàng và có những điều chỉnh tương ứng thích hợp
- P3. Điều chỉnh các quy trình và các hệ thống, tham khảo ý kiến của các đồng nghiệp để nâng cao chất lượng dịch vụ
- P4. Tham khảo ý kiến đồng nghiệp về các cách thức để cải thiện cấp độ dịch vụ

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

- P5. Lên lịch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- P6. Giao công việc cho những người thích hợp, và trao quyền để họ có thể làm công việc của họ một cách hiệu quả
- P7. Đánh giá tiến độ thực hiện theo các mục tiêu và thời gian đã thỏa thuận
- P8. Hỗ trợ đồng nghiệp giải quyết công việc theo thứ tự ưu tiên bằng cách đưa ra phản hồi có tính hỗ trợ và huấn luyện, kèm cặp họ

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P9. Xác định và phân tích các vấn đề dịch vụ ăn uống trên quan điểm phục vụ khách hàng và của doanh nghiệp
- P10. Triển khai hành động khắc phục để giải quyết vấn đề trước mắt nếu cần thiết
- P11. Khuyến khích các thành viên trong nhóm đưa ra các vấn đề và khuyến khích sự tham gia của các cá nhân trong việc giải quyết vấn đề
- P12. Kiểm soát tính hiệu quả của các giải pháp trong dịch vụ ăn uống
- P13. Tuân theo các chính sách và hướng dẫn của khách sạn trong việc giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các khái niệm cơ bản về đảm bảo chất lượng và làm thế nào để quản lý và thực hiện tại cơ sở của học viên
- K2. Giải thích cách đảm bảo các cấp độ dịch vụ được duy trì liên tục
- K3. Mô tả cách xác định và xử lý các vấn đề liên quan đến chất lượng và khách hàng
- K4. Mô tả các quy trình và các hệ thống chất lượng tại cơ sở của học viên
- K5. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian cho công việc hàng ngày và các trách nhiệm của bạn
- K6. Giải thích các hệ thống lập kế hoạch công việc và phân công công việc
- K7. Mô tả cách bạn hỗ trợ các đồng nghiệp trong việc giúp họ thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên
- K8. Cho ví dụ về các hoạt động và các vấn đề dịch vụ khách hàng mà bạn đã xử lý và giải quyết
- K9. Mô tả các quy trình triển khai các hoạt động chính xác để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động
- K10. Giải thích cách khuyến khích các thành viên trong nhóm đưa ra vấn đề và tham gia giải quyết các vấn đề

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

1. Mức độ hiệu quả và dịch vụ có thể liên quan đến:

- Kiểm soát và đo lường thực hiện công việc
- Kiểm soát sự hài lòng về dịch vụ của khách hàng
- Kiểm soát chi phí

2. Các sáng kiến đảm bảo chất lượng có thể bao gồm:

- Các hệ thống chất lượng
- Các tiêu chuẩn chất lượng

3. Các vấn đề chất lượng có thể bao gồm:

- Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính
- Hỏng hóc thiết bị/ lỗi kỹ thuật
- Không cung cấp được dịch vụ đã hứa với khách hàng
- Bảng phân công công việc yếu kém dẫn đến việc nhân viên không đủ/ không phù hợp
- Sự chậm trễ và khó khăn về thời gian
- Nhân viên có thái độ / hành vi kém
- Thiếu sự hỗ trợ quản lý/ kiểm soát
- Thiếu tinh thần làm chủ

4. Các hệ thống và quy trình có thể liên quan đến:

- Chất lượng dịch vụ
- Các trường hợp khẩn cấp
- An toàn vệ sinh thực phẩm
- An ninh
- Thực hiện an toàn lao động
- Lưu giữ các bản ghi chép

5. Lịch làm việc có thể liên quan đến:

- Nghỉ ăn trưa
- Phân bổ ca làm việc
- Ngày lễ và các ngày nghỉ
- Bảng phân công nhân viên

6. Các nguyên tắc ủy quyền thực hiện công việc liên quan đến:

- Xác định trách nhiệm của nhân viên
- Thông tin về thẩm quyền thực hiện công việc
- Làm rõ các yêu cầu của công việc và kết quả mong đợi

7. Việc phản hồi có tính hỗ trợ và việc huấn luyện, kèm cặp có thể liên quan đến:

- Phản hồi chính thức và không chính thức
- Đánh giá thực hiện công việc
- Tư vấn/ hướng dẫn
- Ứng dụng các nguyên tắc

8. Các vấn đề tại nơi làm việc có thể liên quan đến:

- Khách hàng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Nhà cung cấp
- Thiết bị
- Hành chính
- Tổ chức
- Nhân viên
- Thời tiết
- Sự kiện/hiện tượng tự nhiên

9. Hành động khắc phục có thể bao gồm:

- Các thủ tục và/ hoặc các quy trình mới
- Thay đổi bảng mô tả công việc hoặc hợp đồng
- Thay đổi các quy trình và/ hoặc các quá trình làm việc

Các hành vi quan trọng đối với các giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Cung cấp thông tin phản hồi cho người khác để giúp họ duy trì và cải thiện việc thực hiện công việc
3. Liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ, các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và các quy chuẩn nghề nghiệp
5. Kiểm soát chất lượng công việc và tiến độ so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
6. Phát triển các hệ thống để thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức nghề
7. Sử dụng một loạt các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để gây ảnh hưởng đến mọi người
8. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
9. Nhận biết nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan và quản lý chúng một cách hiệu quả
10. Xác định các giả định và các rủi ro liên quan khi tìm hiểu một tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá phải bao gồm việc thể hiện năng lực quản lý thực tế bằng các hoạt động vận hành tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng.

Việc đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của ứng viên.

Việc đánh giá phải bao gồm nhiệm vụ hoặc các hoạt động liên quan đến công việc, cho phép các cá nhân đối phó được các vấn đề đa dạng tại nơi làm việc liên quan đến lĩnh vực làm việc, vai trò công việc và phạm vi trách nhiệm, cho phép họ thể hiện kiến thức và nhận thức về các nguyên tắc giám sát các hoạt động tại nơi làm việc và cách thức để quản lý các vấn đề đó.

Việc đánh giá phải bao gồm:

1. Hai ví dụ / trường hợp đã được ghi chép về cách ứng viên đã kiểm soát và đã xác định các vấn đề về chất lượng hoặc liên quan đến khách hàng, đã điều chỉnh các quy trình và hệ thống thông qua việc tham khảo ý kiến với của các đồng nghiệp để cải thiện chất lượng dịch vụ ẩm thực
2. Hai ví dụ đã được ghi chép về cách ứng viên lập kế hoạch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng, và đảm bảo rằng công việc được giao cho đúng người theo các nguyên tắc ủy quyền
3. Hai ví dụ đã được ghi chép về việc ứng viên đã giúp đỡ đồng nghiệp ưu tiên xử lý khối lượng công việc thông qua hỗ trợ huấn luyện và đưa ra thông tin phản hồi
4. Hai ví dụ/ trường hợp đã được ghi chép về cách ứng viên đã xác định và phân tích các vấn đề dịch vụ ẩm thực; đã đưa ra các hành động khắc phục để giải quyết vấn đề

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc ở bên ngoài ngoài môi trường làm việc. Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm :

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc thực tế
- Các câu hỏi vấn đáp và câu hỏi viết
- Các bằng chứng liên quan đến công việc
- Giải quyết vấn đề
- Các báo cáo của bên thứ ba do một giám sát viên thực hiện
- Dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀLIÊN QUAN

Trưởng nhóm, Quản lý nhà hàng, Quản lý bộ phận dịch vụ ăn uống trong khách sạn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

FBS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TƯ VẤN VỀ RƯỢU VANG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tư vấn về rượu vang cho khách hàng trong một khách sạn, nhà hàng hoặc các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá rượu vang

- P1. Xác định và khám phá những đặc điểm của một loạt các loại rượu vang bằng cách sử dụng đầy đủ các kỹ năng đánh giá cảm quan
- P2. Xem xét các thông tin khác về nghệ thuật trồng nho và các dòng rượu vang nhập khẩu cụ thể, các khu vực và các phương pháp sản xuất để bổ sung cho quá trình đánh giá cảm quan
- P3. Phát triển các ý tưởng có giá trị thông tin về rượu vang để hỗ trợ công việc của một chuyên gia rượu vang

E2. Xử lý, bảo quản và kiểm soát các sản phẩm rượu vang

- P4. Bảo quản rượu vang theo yêu cầu cụ thể của các loại rượu vang khác nhau
- P5. Kiểm soát chất lượng rượu vang và nhận ra sự suy giảm chất lượng dựa trên kiến thức chuyên sâu về các loại rượu vang
- P6. Trong trường hợp cần thiết, phục vụ rượu vang đúng cách và với nhiệt độ phù hợp từng loại và dòng rượu vang và sở thích của khách hàng
- P7. Lắng cận rượu vang sử dụng kỹ thuật phù hợp với nhóm nho, dòng rượu vang và loại nho làm ra rượu

E3. Tư vấn cho khách hàng về các loại rượu vang

- P8. Cung cấp thông tin chính xác và hỗ trợ về các lựa chọn rượu vang khác nhau
- P9. Giới thiệu cho khách hàng về rượu vang và các loại thực phẩm dùng kết hợp
- P10. Trao đổi và bàn luận với khách hàng về đặc điểm, nguồn gốc và các phương pháp sản xuất rượu, lưu ý trình độ hiểu biết của khách hàng về rượu vang
- P11. Lưu ý các vấn đề đạo đức kinh doanh khi tư vấn và điều chỉnh cho phù hợp
- P12. Hỗ trợ khách hàng lựa chọn rượu vang tùy theo khẩu vị, với mức giá ưu đãi và các nhu cầu cụ thể khác
- P13. Giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng rượu vang thông qua việc xác định chính xác các lỗi và khắc phục một cách hợp lý

E4. Nâng cao và cập nhật kiến thức về rượu vang

- P14. Tiến hành nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận với các thông tin hiện tại chính xác liên quan đến rượu vang
- P15. Xác định các xu hướng trong thị hiếu của khách hàng dựa trên tiếp xúc trực tiếp và kinh nghiệm làm việc
- P16. Xác định các xu hướng chung trong thị trường rượu vang và áp dụng tại nơi làm việc cho phù hợp
- P17. Hỗ trợ trong việc thiết kế, xác định danh mục và định giá các loại rượu vang quốc tế theo yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích đầy đủ các kỹ thuật đánh giá cảm quan và sự liên quan của chúng với các loại rượu vang khác nhau
- K2. Mô tả cấu trúc, lịch sử, các xu hướng và các triết lý của :
 - Ngành công nghiệp rượu vang quốc tế
 - Các quốc gia chính sản xuất rượu vang quốc tế
 - Hiểu biết chung về hoạt động giới thiệu, quảng bá rượu vang và các hệ thống giải thưởng rượu vang trong bối cảnh quốc tế
- K3. Thảo luận về các đặc điểm của các loại rượu vang quốc tế chính, bao gồm:
 - Các loại rượu vang khác nhau và phong cách của chúng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các phương pháp sản xuất khác nhau
 - Thuật ngữ ghi trên nhãn rượu vang và giải thích các thuật ngữ
 - Sự thay đổi chính trong khu vực
 - Giống nho chính được sử dụng trong các loại rượu vang
 - Các luật chính về rượu vang của châu Âu
 - Kiến thức chung về địa lý và tác động của địa lý đến việc phát triển rượu vang
 - Ảnh hưởng của giống nho và các kỹ thuật trồng nho đến hương vị và kiểu cách của rượu vang
 - Chu kỳ hàng năm của một vườn nho nói chung và các chu kỳ cụ thể theo vùng
- K4. Mô tả các phương pháp sản xuất rượu vang và các thay đổi cho các loại rượu vang trắng, vang đỏ, vang sủi và vang mạnh, bao gồm:
- Các bước cơ bản sản xuất rượu vang và các thay đổi cho các loại rượu vang khác nhau (thu hoạch, nghiền, ép, lên men, lọc, ủ, đóng chai)
 - Các phương pháp cổ điển của thế giới về làm rượu vang và thái độ đối với cách làm rượu vang mới trên thế giới
 - Các kỹ thuật sản xuất chuyên biệt đối với rượu vang trắng (bổ sung quá trình lọc - trước và sau khi lên men, ép, lên men Malolactic và sử dụng gỗ sồi)
 - Các kỹ thuật sản xuất chuyên biệt thể đối với rượu vang đỏ (lên men từ vỏ quả nho, các kỹ thuật ngâm như bơ m lên, nhúng xuống, kéo bọt và lên men)
 - Các kỹ thuật sản xuất chuyên biệt đối với rượu vang sủi như truyền thống, quá trình chuyển hóa, quá trình lên men và tạo khí ga (CO₂) trong rượu
 - Các kỹ thuật sản xuất chuyên biệt cho rượu vang mạnh
- K5. Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến kiểu cách và chất lượng của rượu vang, bao gồm:
- Khí hậu
 - Đất
 - Giống nho
 - Các kỹ thuật trồng nho
 - Bảo quản
 - Các kỹ thuật sản xuất rượu
 - Các thành phần cấu trúc cơ bản trong rượu vang và tác động của chúng đến hương vị, bao gồm nồng độ cồn, chất, đường, hương vị trái cây
- K6. Xác định các chỉ tiêu chất lượng trong các loại rượu vang và phân tích, chẩn đoán các lỗi trên rượu vang, bao gồm:
- Quá trình oxy hóa
 - Axit tannic
 - Vẩn đục
 - Lỗi nút chai
 - Xuất hiện hydro sunfua
- K7. Mô tả các kỹ thuật phục vụ rượu vang, bao gồm phục vụ các loại rượu vang lâu năm và các quá trình lắng cặn rượu vang
- K8. Thảo luận về các yêu cầu bảo quản và cất trữ trong hầm đối với các loại rượu vang và lý do mà các yếu tố này góp phần tạo nên sự thành công của việc bảo quản rượu vang
- K9. Cung cấp cái nhìn tổng quan về các loại thực phẩm phù hợp với các loại rượu vang khác nhau

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Sự đa dạng của các loại rượu vang có thể bao gồm các loại rượu vang từ:

- Châu Âu - Pháp, Ý, Đức, Hy Lạp, Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha, Trung và Nam Tây Âu
- Bắc và Nam Mỹ (Mỹ, Chile, Argentina ...)
- Niu - Di - Lân (New Zealand) và Úc
- Nam Phi
- Các nước đang phát triển rượu vang mới nổi như Việt Nam, Hungary, Romania và Ma-rốc

2. Kỹ thuật đánh giá cảm quan bao gồm:

- Thẩm định hình ảnh:
 - Xoay rượu vang và cầm ly
 - Sử dụng ánh sáng và nền
 - Độ sánh và loại màu sắc
 - Độ trong
 - Xác định "chân" (những đường cánh cung lắng dọc bờ cốc sau khi xoay mạnh để rượu xoáy cuộn quanh cốc) hay "nước mắt" (những đường tương tự nhưng nhiều hơn và đọng lâu hơn) để đánh giá nồng độ cồn/ Glyxerin
- Ngửi mùi hoặc thẩm định bằng mũi:
 - Các kỹ thuật để giải phóng mùi thơm và hương
 - Nhận biết các mùi bay hơi
 - Đánh giá cường độ của hương liệu
 - Mô tả đặc điểm mùi (như trái cây, thực vật, gia vị)
 - Đánh giá tuổi
- Thẩm định hương vị:
 - Các kỹ thuật giải phóng hương vị rượu vang (hút không khí, xoay tròn rượu qua vị giác)
 - Các kỹ thuật nếm rượu
 - Nhận diện độ chua, ngọt, nồng hoặc êm, dư vị và phát hiện rượu bị hư
 - Đánh giá sự cân bằng của các đặc tính rượu trong vòm họng

3. Các thông tin khác có thể bao gồm :

- Thông tin quảng cáo
- Chi tiết về các phương pháp sản xuất
- Văn bản tham khảo về các loại rượu vang
- Đánh giá sản phẩm
- Các dịp trưng bày từ những người trồng nho, người bán buôn, nhà phân phối, hãng sản xuất rượu và khách tham quan

4. Công việc của một chuyên gia về rượu vang liên quan đến :

- Thực hiện thuyết trình về rượu vang
- Bán rượu cho các tập đoàn
- Bán rượu cho các cá nhân
- Tiến hành nếm thử rượu vang chuyên biệt
- Đưa ra các gợi ý về danh sách rượu vang

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Cung cấp các chương trình du lịch tham quan nơi sản xuất rượu vang

5. Các yêu cầu cụ thể liên quan đến :

- Nhiệt độ
- Độ ẩm
- Luân chuyển hàng tồn kho
- Thời hạn sử dụng
- Lượng ánh sáng tia cực tím
- Độ rung

6. Chất lượng bị giảm sút có thể liên quan đến :

- Ô xy hóa
- Axit tannic
- Vẩn đục
- Lỗi nút chai
- Xuất hiện hydro sunfua

7. Các cân nhắc đến đạo đức kinh doanh có thể bao gồm :

- Các yêu cầu về lợi nhuận
- Lượng hàng tồn kho hiện tại
- Dàn xếp nhà cung cấp
- Hàng có sẵn trong kho
- Loại hàng đang có khuyến mãi

8. Nghiên cứu chính thức và không chính thức có thể bao gồm :

- Nói chuyện với các nhà cung cấp sản phẩm, nhà sản xuất rượu và các nhà quản lý vườn nho
- Trở thành thành viên của các hiệp hội và tổ chức trong ngành
- Đọc các phương tiện truyền thông nói chung, truyền thông thương mại nói riêng và thông tin về các nhà cung cấp
- Tham dự hội chợ thương mại
- Tham gia thử rượu
- Đọc sách tham khảo rượu
- Sử dụng internet

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

- Xác định các đặc điểm của rượu vang, kiểu cách, quốc gia và khu vực xuất xứ, loại nho và phương pháp sản xuất bằng cách sử dụng các kỹ thuật đánh giá cảm quan cho ít nhất sáu loại rượu vang đỏ hoặc trắng từ ít nhất ba vùng
- Có ít nhất ba lần giao tiếp hiệu quả khi tư vấn rượu cho khách hàng đã được ghi nhận
- Có kiến thức chi tiết về các loại rượu vang quốc tế đã được ghi cụ thể trong đánh giá kiến thức
- Có khả năng duy trì và mở rộng kiến thức hiện tại và kiến thức liên quan đến các loại rượu vang và áp dụng các kiến thức đó vào các hoạt động khác nhau tại nơi làm việc (các bằng chứng liên quan đến công việc)

Việc đánh giá phải đảm bảo:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Sự tương tác và sự tham gia của những người khác để thảo luận về đặc điểm rượu, các lựa chọn và để trả lời các câu hỏi đa dạng về rượu vang
- Tiếp cận với nhiều loại rượu vang và các thông tin về các loại rượu vang

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một loạt các phương pháp đánh giá nên được sử dụng để đánh giá kiến thức và các kỹ năng thực tế. Các ví dụ sau đây là thích hợp cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát trực tiếp ứng viên tư vấn cho khách hàng hoặc đồng nghiệp về rượu vang
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về rượu vang
- Quan sát một bài thuyết trình về rượu vang
- Quan sát ứng viên đánh giá rượu vang và đưa ra ý kiến
- Nghiên cứu đề án để phát triển thông tin về các loại rượu vang nhằm sử dụng trong bối cảnh nơi làm việc cụ thể
- Xem xét danh sách rượu vang do ứng viên liệt kê cho các bối cảnh và mục đích cụ thể
- Xem xét các bằng chứng liên quan đến công việc và báo cáo tại nơi làm việc của bên thứ ba về việc thực hiện công việc của ứng viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ rượu, Nhân viên chuyên về rượu, Giám sát viên nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

N / A

FBS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG CÀ PHÊ ESPRESSO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để lập kế hoạch và giám sát chất lượng phục vụ cà phê espresso tại nhà hàng, các quầy bán cà phê chuyên dụng và các quầy phục vụ ăn uống khác có pha chế và phục vụ cà phê espresso.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch phục vụ đồ uống có cà phê

- P1. Xây dựng danh mục đồ uống có cà phê lưu ý đến yêu cầu về lợi nhuận, thị trường mục tiêu, kết cấu dân số và thị hiếu khách hàng
- P2. Lựa chọn nhà cung cấp và rang cà phê, đảm bảo việc mua cà phê phù hợp với kế hoạch và chất lượng
- P3. Giữ liên lạc với nhà cung cấp và rang cà phê để đảm bảo chất lượng cà phê đáp ứng được tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị

E2. Giám sát chất lượng đồ uống có cà phê

- P4. Nhận biết những đặc tính đáng mong muốn của cà phê espresso cao cấp
- P5. Đánh giá hạt cà phê để đảm bảo độ tươi ngon
- P6. Giám sát việc xay cà phê để đảm bảo chất lượng và tính ổn định của chiết xuất cà phê
- P7. Giám sát biến đổi của môi trường có ảnh hưởng đến liều lượng và điều chỉnh việc nghiền cà phê cũng như tính toán liều lượng phù hợp
- P8. Đánh giá chất lượng đồ uống có cà phê và chuẩn đoán lỗi và những vấn đề về chất lượng hạt cà phê, việc xay cà phê và đồ uống có cà phê
- P9. Giám sát việc chiết xuất và phục vụ cà phê đảm bảo chất lượng và nhất quán
- P10. Đánh giá kết cấu và nhiệt độ sữa được phục vụ
- P11. Tìm hiểu và xem xét những phản hồi về chất lượng đồ uống có cà phê của khách hàng và nhân viên
- P12. Đảm bảo nguyên liệu và đồ ăn kèm được bảo quản trong điều kiện và đồ chứa hợp lý
- P13. Đảm bảo đồ uống có cà phê được trình bày đúng cách và hấp dẫn với đồ ăn kèm hợp lý

E3. Giám sát và duy trì trang thiết bị

- P14. Giám sát máy pha cà phê espresso và các thiết bị khác để đảm bảo quá trình vận hành đáng tin cậy và có hiệu quả
- P15. Giám sát nhiệt độ và áp suất nước
- P16. Xây dựng quy tắc vệ sinh, bảo trì, xử lý chất thải và tái chế trên cơ sở bảo vệ môi trường
- P17. Nhận biết nhu cầu về trang thiết bị mới và đồ phục vụ có lưu ý đến những cân nhắc phù hợp và đánh giá những sự lựa chọn
- P18. Nhận biết tình huống phải sử dụng kỹ thuật viên phục vụ chuyên trách
- P19. Lên lịch cho những yêu cầu dịch vụ và thay thế những thiết bị hỏng vào thời gian phù hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách đảm bảo quy tắc vệ sinh và an toàn lao động trong việc pha, phục vụ, bảo quản cà phê cũng như các sản phẩm từ cà phê và trang thiết bị phục vụ
- K2. Mô tả các quy tắc làm việc hiện tại trong quản lý những đơn đặt hàng cà phê lớn
- K3. Giải thích quá trình sử dụng để chuẩn đoán vấn đề xảy ra và lỗi với cà phê
- K4. Mô tả phương pháp để đảm bảo sử dụng sản phẩm hiệu quả và giảm thiểu rác thải

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K5. Mô tả cách liên lạc với các thành viên khác trong nhóm, làm rõ các yêu cầu, cung cấp thông tin và lắng nghe những thông tin và giao tiếp không lời
- K6. Giải thích cách tính toán khối lượng được yêu cầu để cung cấp theo đơn đặt hàng và tính chi phí
- K7. Xác định giá và mức lãi từ việc cung cấp dịch vụ cà phê espresso, bao gồm sản phẩm, trang thiết bị và giá cả từng thành phần trong thực đơn
- K8. Giải thích cách chẩn đoán và sửa lỗi trong máy và thiết bị pha cà phê
- K9. Mô tả những ảnh hưởng tới mùi vị của máy pha cà phê, việc lau chùi máy cũng như áp suất nước và nhiệt độ
- K10. Liệt kê những yêu cầu pháp lý và quy tắc ảnh hưởng tới cà phê và dịch vụ cà phê
- K11. Mô tả những ảnh hưởng tới hương vị của đồ uống có cà phê do việc vệ sinh máy, áp suất nước và nhiệt độ
- K12. Liệt kê những tiêu chuẩn của ngành và của doanh nghiệp về:
- Đồ phục vụ được sử dụng để trình bày đồ uống có cà phê
 - Đồ ăn kèm để làm nổi bật đồ uống
 - Trình bày đồ uống có cà phê bao gồm cả nghệ thuật vẽ latte
- K13. Mô tả việc bảo quản hạt cà phê, xay cà phê, sữa và các nguyên liệu khác
- Điều chỉnh nhiệt độ môi trường đúng để đảm bảo an toàn thực phẩm
 - Phương pháp thích hợp để tối đa hóa hạn sử dụng
 - Các phương pháp đảm bảo sử dụng hiệu quả các nguyên liệu và giảm thiểu rác thải
- K14. Mô tả những đặc điểm kỹ thuật và chức năng của các loại máy pha cà phê espresso và máy nghiền cà phê
- K15. Mô tả quy trình lau dọn và bảo trì máy pha cà phê espresso và máy nghiền cà phê

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Kiến thức có thể được thu thập từ các nguồn sau:

- Các tổ chức hiệp hội và tổ chức trong ngành
- Việc nếm thử đồ uống có cà phê
- Các sách tham khảo về cà phê
- Các phương tiện truyền thông phổ thông và thương mại, thông tin từ các nhà cung cấp
- Nhà cung cấp sản phẩm, người rang cà phê và những người chuyên pha cà phê
- Mạng thông tin
- Triển lãm thương mại

2. Để đánh giá chất lượng cà phê cần sử dụng:

- Phản hồi của khách hàng
- Thông tin hoặc dữ liệu về:
 - Khách hàng quay trở lại (khách quen)
 - Doanh số của từng loại cà phê, các loại đồ uống có cà phê
 - Các tiêu chuẩn của doanh nghiệp và ngành công nghiệp cà phê
 - Phản hồi của nhân viên
- Phân tích các giác quan bao gồm:
 - Khứu giác
 - Xúc giác
 - Vị giác
 - Thị giác

3. Để giám sát cần phải:

- Nhận diện và chuẩn đoán các lỗi
- Điều chỉnh vi cấp và sắp xếp máy pha cà phê và nghiền cà phê theo hướng dẫn của nhà sản xuất và theo yêu cầu bảo hành
- Bỏ bã cà phê và phin lọc nếu cần thiết
- Lau chùi sử dụng phương pháp làm ướt và tháo ra lắp lại

4. Thiết bị pha cà phê bao gồm:

- Thùng rác chứa bã cà phê đã nghiền
- Lưới lọc
- Bàn chải để cọ rửa
- Máy nghiền cà phê
- Khăn làm sạch có mã màu
- Máy pha cà phê espresso cùng các phụ kiện
- Thiết bị dẹt mép như là cây trộn cà phê để gạt cà phê trong cà phê đã đông
- Thiết bị đo lường:
 - Đồng hồ bấm giờ
 - Nhiệt kế
- Bình tạo bọt sữa
- Khăn giấy
- Lọ trộn bột sô cô la hoặc quế
- khay phục vụ
- Thìa
- Thìa khuấy
- Thùng bảo quản đồ dùng
- Ống hút
- khay, cốc bằng giấy cho khách mua đồ ăn mang đi mang đi được
- Miếng lót đồ ăn cà phê
- Đồ ăn cà phê

5. Đồ phục vụ gồm có:

- Tách sứ
- Đĩa kê tách
- Cốc sứ to
- Ly thủy tinh
- Tách cà phê mang đi được

6. Những chú ý bao gồm:

- Chi phí
- Sự tin cậy
- Uy tín của nhà cung cấp
- Dịch vụ có sẵn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Kích cỡ và sức chứa để đáp ứng yêu cầu phục vụ bán hàng
- Đặc tính kỹ thuật
- Tập huấn vận hành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

1. Hai ví dụ/ nghiên cứu điển hình về cách đánh giá hạt cà phê, cà phê xay và đồ uống có cà phê và chuẩn đoán hay chỉnh sửa một loạt lỗi với cà phê
2. Hai ví dụ/ trường hợp có ghi chép bằng văn bản về cách điều phối và cải thiện các yếu tố trong khâu vận hành chuẩn bị cà phê espresso cho một cơ sở bán cà phê
3. Hai ví dụ/ trường hợp có ghi chép bằng văn bản về cách giám sát và quản lý chất lượng toàn diện của đồ uống có cà phê espresso bằng cách duy trì được hạng của máy pha cà phê espresso loại thương mại và máy nghiền cà phê và bằng cách xem lại các vấn đề về quy trình cũng như lỗi của máy pha cà phê và nghiền cà phê
4. Hai ví dụ về:
 - Quy trình bảo trì máy pha cà phê espresso
 - Mô tả danh mục đồ uống có cà phê
 - Tờ thông tin cho khách và nhân viên sử dụng

Việc đánh giá phải đảm bảo có sử dụng:

- Một điểm kinh doanh ăn uống đang hoạt động với các trang thiết bị cố định, trang thiết bị rời to và nhỏ, thiết bị đặc biệt để chuẩn bị đồ uống có cà phê espresso; có thể gồm:
 - Cơ sở làm việc thực tế
 - Môi trường mô phỏng một điểm kinh doanh ăn uống chẳng hạn như cơ sở đào tạo ăn uống phục vụ khách hàng
 - Một nơi làm việc với máy pha cà phê espresso loại thương mại và máy nghiền cà phê
- Có nhiều loại cà phê hạt, cà phê bột, các nguyên liệu khác và đồ ăn kèm khác
- Danh mục đồ uống và công thức pha chế chuẩn cho các loại đồ uống có cà phê đang được sử dụng trong ngành lưu trú du lịch và nhà hàng
- Các tiêu chuẩn của ngành và của đơn vị về trình bày các loại đồ uống có cà phê espresso
- Các quy trình làm sạch và bảo trì máy pha cà phê và máy nghiền cà phê espresso

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá đa dạng nên được sử dụng để đánh giá kiến thức và kỹ năng thực tế. Những phương pháp sau đây phù hợp với đơn vị năng lực này:

- Sử dụng nghiên cứu điển hình và các bài tập giải quyết vấn đề để đánh giá khả năng của cá nhân về đánh giá cà phê hạt, cà phê xay và đồ uống có cà phê cũng như khả năng chuẩn đoán và sửa các lỗi
- Xem lại các tài liệu ở nơi làm việc do cá nhân tự xây dựng
- Câu hỏi vấn đáp và viết để đánh giá kiến thức về:
 - Lịch sử và văn hóa của đồ uống có cà phê
 - Xu hướng phục vụ cà phê espresso hiện tại và xu hướng đang thịnh hành
 - Vấn đề chi phí và lãi suất liên quan đến cung cấp dịch vụ cà phê espresso
 - Các đồ uống chính có cà phê espresso, các loại hạt cà phê và các đặc tính của chúng
 - Đặc điểm kỹ thuật và chức năng của các loại máy pha và máy nghiền cà phê khác nhau
 - Các vấn đề về quy trình và lỗi với máy pha cà phê espresso và máy nghiền cà phê

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Xem lại hồ sơ các bằng chứng và báo cáo của bên thứ ba về cách thể hiện trong công việc của mỗi nhân viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên pha chế đồ uống, Trưởng nhóm pha chế đồ uống, Quản lý bộ phận ăn uống hoặc Giám sát viên nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.01

HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên trong khung hệ thống quản lý thực hiện công việc đã được thiết lập. Đơn vị năng lực này yêu cầu khả năng giám sát hiệu suất làm việc hàng ngày của nhân viên và khả năng tổ chức các buổi họp rà soát tư vấn chính thức về kết quả thực hiện công việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Theo dõi năng lực công việc của nhân viên

- P1. Tư vấn và thông báo cho nhân viên về các tiêu chuẩn kết quả công việc cần đạt được thông qua việc sử dụng các công cụ giao tiếp phù hợp
- P2. Theo dõi kết quả thực hiện công việc một cách liên tục bằng cách duy trì mối liên lạc chặt chẽ với các thành viên khác tại nơi làm việc

E2. Cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ và tuyên dương

- P3. Thường xuyên cung cấp phản hồi đúng và chắc chắn cho nhân viên
- P4. Hướng dẫn và hỗ trợ nhân viên
- P5. Tuyên dương và khen thưởng các thành viên đạt kết quả công việc tốt và nổi trội

E3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp

- P6. Xác định nhu cầu đào tạo, tập huấn nâng cao và tổ chức đào tạo theo chính sách của đơn vị
- P7. Nhận biết và giải quyết các vấn đề liên quan kết quả công việc
- P8. Xác định và điều tra các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc
- P9. Sử dụng phản hồi và tập huấn để nêu lên các vấn đề liên quan đến kết quả công việc
- P10. Thảo luận và thống nhất các giải pháp khả thi với nhân viên

E4. Tiến hành đánh giá việc thực hiện công việc

- P11. Theo dõi kết quả của buổi tư vấn không chính thức bằng việc xem xét tại nơi làm việc
- P12. Tổ chức và thực hiện các buổi tư vấn chính thức khi cần theo quy trình chuẩn
- P13. Thực hiện đánh giá kết quả thực hiện công việc của cá nhân một cách cởi mở và công bằng
- P14. Hoàn tất và lưu lại hồ sơ liên quan đến quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên
- P15. Thống nhất kế hoạch hoạt động cùng với nhân viên và theo dõi tại nơi làm việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và tầm quan trọng của theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên
- K2. Mô tả thực tiễn đánh giá kết quả thực hiện công việc, bao gồm:
 - Lý do của buổi đánh giá kết quả công việc
 - Hình thức và nội dung các tài liệu đánh giá kết quả thực hiện công việc
- K3. Mô tả các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị
- K4. Giải thích các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn
- K5. Giải thích các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức
- K6. Giải thích quy trình, thủ tục khiếu nại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Các yếu tố thay đổi gắn liền với đơn vị năng lực thành một thể thống nhất. Các yếu tố giúp thể hiện sự khác biệt trong môi trường làm việc và các tình huống có thể ảnh hưởng đến cách thực hiện công việc.

1. Các tiêu chuẩn thực hiện công việc và các vấn đề về thực hiện công việc có thể liên quan đến:

- Tuân thủ các quy trình thủ tục
- Giảm thiểu chi phí
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Mức độ chính xác trong công việc
- Diện mạo cá nhân
- Năng suất
- Đúng giờ
- Thời hạn trả lời
- Tương tác trong nhóm
- Giảm thiểu rác thải
- Thái độ và hành vi
- Tinh thần trách nhiệm
- Trách nhiệm nghĩa vụ pháp lý
- Các tiêu chuẩn khác

2. Hướng dẫn và trợ giúp có thể bao gồm:

- Tư vấn các cơ hội đào tạo và phát triển
- Xác nhận mục tiêu của đơn vị, các yêu cầu chính về thực hiện công việc
- Đảm bảo đầy đủ các nguồn lực
- Cơ hội để thảo luận về các thách thức trong công việc
- Đại diện cho nhân viên và phản ánh mối quan tâm của họ trong các diễn đàn khác
- Hỗ trợ trong các tình huống giao tiếp khó khăn giữa các nhân viên

3. Tuyên dương và khen thưởng có thể bao gồm:

- Thừa nhận kết quả tốt của một cá nhân trước toàn bộ phận
- Công nhận không chính thức
- Trao giải thưởng
- Gửi báo cáo bằng văn bản đến Giám đốc

4. Các giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc có thể bao gồm:

- Đào tạo và tập huấn bổ sung
- Điều chỉnh khối lượng công việc
- Thống nhất mục tiêu cải thiện trong ngắn hạn
- Hỗ trợ giải quyết các vấn đề ngoài công việc
- Tổ chức lại các cách thức làm việc

5. Thủ tục yêu cầu cho các buổi tư vấn chính thức có thể bao gồm:

- Chuẩn bị:
 - Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý
 - Mời các đối tượng phù hợp tham gia

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Tổ chức địa điểm phù hợp cho buổi tư vấn
- Thực hiện xem xét đánh giá năng lực công việc
 - Bắt đầu và giới thiệu mục đích
 - Thảo luận các kết quả đã đạt được, các yêu cầu cần được cải thiện
 - Đề ra mục tiêu
 - Các kết luận đạt được
- Hoàn thiện văn bản

6. Hệ thống quản lý kết quả thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Các phương pháp thu thập dữ liệu về kết quả thực hiện công việc
- Các phương pháp diễn giải kết quả thực hiện công việc
- Quá trình phỏng vấn đánh giá kết quả thực hiện công việc

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Kỹ năng giao tiếp để cung cấp các phản hồi hiệu quả, đào tạo và tư vấn các thành viên trong bộ phận.
2. Kỹ năng tư duy phê phán để đánh giá các lý do dẫn đến kết quả công việc thấp của nhân viên.
3. Các kỹ năng khởi xướng và kỹ năng doanh nghiệp nhằm đưa ra hướng dẫn phù hợp và hỗ trợ cho đồng nghiệp một cách tích cực để họ nâng cao kết quả thực hiện công việc.
4. Các kỹ năng học thuật về:
 - a. Đọc và diễn giải hồ sơ của nhân viên và các tài liệu về quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên.
 - b. Ghi lại các thông tin có thể nhạy cảm và phức tạp liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên.
5. Các kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch để phối hợp các kỳ đánh giá kết quả thực hiện công việc, phối hợp và điều hành các buổi tư vấn chính thức.
6. Các kỹ năng giải quyết vấn đề để nhận biết và ứng phó với các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên.
7. Các kỹ năng tự quản lý để đảm nhận trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên.
8. Các kỹ năng làm việc nhóm để theo dõi, kiểm soát kết quả thực hiện công việc của từng nhân viên, ảnh hưởng của họ tới toàn nhóm và có hành động điều chỉnh để nâng cao kết quả thực hiện công việc của toàn nhóm.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá chỉ qua quan sát được do hạn chế trong công việc/môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề quản lý năng lực làm việc của nhân viên trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các bằng chứng phải bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên và cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ, tuyên dương và khen thưởng thành tích và kết quả làm việc xuất sắc.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý nhận biết được nhu cầu và đưa ra các giải pháp cho nhân viên trong bộ phận.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

3. Một ví dụ được ghi chép lại về tổ chức thành công buổi đánh giá, xem xét kết quả thực hiện công việc.
4. Hoàn tất đánh giá kiến thức như đã đề cập trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các buổi họp, ghi chú các buổi thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết các tư vấn và hỗ trợ dành cho từng nhân viên, ghi chép lại các buổi nhận xét kết quả công việc... (không để tên cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá thực hiện công việc trong các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng việc trả lời vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về chứng cứ được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.01-04

HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giúp cho các nhân viên trong và ngoài bộ phận của bạn, triển khai và duy trì việc thực hiện công việc bằng cách huấn luyện tại chỗ.

Huấn luyện tại chỗ giúp đỡ các cá nhân hoàn thiện việc thực hiện công việc bằng cách:

- Nhận biết các thế mạnh của họ và tìm cách phát huy thế mạnh hiệu quả nhất.
- Phân tích các khía cạnh công việc họ chưa đạt được hiệu quả đầy đủ và lập kế hoạch huấn luyện tập trung vào các điểm yếu và các khoảng cách.
- Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng kỹ thuật, kỹ năng thực hành, dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp hoặc các lĩnh vực khác của hoạt động kinh doanh.

Tiêu chuẩn này liên quan đến các giám sát viên và người quản lý, những người có trách nhiệm cụ thể trong việc huấn luyện nhân viên.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

- P1. Làm việc với từng nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ
- P2. Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện của họ tương thích với mục tiêu của đơn vị
- P3. Cùng với nhân viên thiết lập những điều họ mong đợi từ khóa huấn luyện
- P4. Xác nhận với nhân viên phương pháp huấn luyện nào sẽ được sử dụng
- P5. Tìm hiểu cùng với nhân viên để phát hiện các nhu cầu về các kiến thức và kỹ năng cần phát triển, các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P6. Tìm hiểu các trở ngại cá nhân có thể làm ảnh hưởng quá trình tiến bộ của họ và cách loại bỏ các trở ngại này

E2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

- P7. Lập kế hoạch cùng nhân viên cách thức phát triển các kỹ năng và hành vi mới theo trình tự các bước một cách hợp lý
- P8. Chuẩn bị các buổi huấn luyện và xác nhận nội dung và kết quả mong muốn
- P9. Thực hiện các buổi huấn luyện kỹ thuật, thực hành hoặc các huấn luyện khác để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện tại

E3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

- P10. Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống
- P11. Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và nâng cao động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P12. Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm
- P13. Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm cho sự phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, và cách thức để áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó
- K2. Xác định các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này
- K3. Xem xét cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận
- K4. Mô tả các cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng họ cần phát triển và các hành vi cần thay đổi
- K5. Giải thích các cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ các khó khăn làm ảnh hưởng sự tiến bộ của họ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K6. Giải thích các cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ
- K7. Mô tả các cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ
- K8. Giải thích tầm quan trọng của giám sát sự tiến độ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát
- K9. Thảo luận các cách đưa ra các ý kiến phản hồi cụ thể cho nhân viên nhằm hoàn thiện các kỹ năng của họ, tăng cường các hành vi hiệu quả và nâng cao động lực làm việc
- K10. Giải thích các cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm cho chính quá trình phát triển của bản thân
- K11. Xem lại các yêu cầu trong ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc
- K12. Xác định các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị bạn
- K13. Mô tả các chính sách và thực hành của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Xác định các yêu cầu huấn luyện bao gồm:*

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn về thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được
- Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc của họ
- Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ bạn và những cam kết bạn mong đợi từ nhân viên
- Xác nhận khóa huấn luyện bạn sẽ cung cấp cho nhân viên
- Xác nhận khung thời gian huấn luyện
- Xác nhận địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện
- Xác nhận các mốc thời gian triển khai việc xem xét lại tiến trình
- Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ

2. *Các trở ngại có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên:*

- Áp lực công việc
- Cách sắp xếp ca làm việc
- Phản ứng với thay đổi
- Thiếu thiết bị, tiện nghi hoặc các nguồn lực
- Thiếu sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc từ những người khác
- Thiếu đào tạo phù hợp

3. *Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện, có thể bao gồm:*

- Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như:
 - Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp
 - Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ thuật như vận hành các thiết bị
 - Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ

4. *Thời gian và địa điểm phù hợp có thể bao gồm:*

- Tại nơi làm việc, trong thời gian làm việc
- Trước hoặc sau khi làm việc
- Tại địa điểm mô phỏng ngoài nơi làm việc thực tế

5. *Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể có thể liên quan đến:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thiết bị mới
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các quy trình mới
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thủ tục mới
- Các kỹ năng cần để hoàn thành công việc hoặc nhiệm vụ có hiệu quả và hiệu lực

Các hành vi quan trọng đối với người huấn luyện (giám sát viên/ người quản lý) bao gồm:

1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm các cách khả thi để vượt qua trở ngại
3. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ ý, thuật lại ý mình hiểu để đảm bảo giao tiếp hiệu quả
4. Thể hiện sự đồng cảm với các nhu cầu, cảm xúc và động lực của nhân viên và thực sự quan tâm đến các lo lắng, mối quan tâm của họ
5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ
6. Đưa ra ý kiến phản hồi giúp nhân viên duy trì và nâng cao kết quả công việc
7. Ghi nhận các thành quả và thành công của nhân viên
8. Truyền cảm hứng học tập cho nhân viên
9. Xác định các vấn đề về hiệu quả công việc một cách kịp thời và giải quyết trực tiếp với các nhân viên liên quan
10. Kiểm tra các cam kết của nhân viên với vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền tải rõ ràng các giá trị và lợi ích của chuỗi các hoạt động đề xuất
12. Thể hiện sự gương mẫu về hành vi và truyền cảm hứng cho nhân viên thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/môi trường làm việc hoặc tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các hoạt động đào tạo tại chỗ nhân viên theo cách kèm cặp trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ ghi chép công việc chứng minh rằng bạn đã cùng nhân viên xác định và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện và xác nhận nội dung huấn luyện sẽ áp dụng, các kỹ năng và hành vi nhân viên cần thay đổi và các trở ngại có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp về đề cương hoặc nội dung chính của các khóa huấn luyện, và việc thực hiện các buổi huấn luyện thực hành, hoặc các buổi kèm cặp để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới, hoặc nâng cao các kỹ năng và hành vi hiện có.
3. Hai ví dụ hoặc trường hợp về kết quả huấn luyện, tiến bộ của từng nhân viên và cách họ đạt chuẩn thực hiện công việc mong đợi.
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.06 Huấn luyện các kỹ năng nghề

HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có nhằm tổ chức và triển khai đào tạo cho các nhân viên/học viên trong nhóm, hài hòa giữa các nhu cầu phát triển của từng cá nhân với các kỹ năng và kiến thức mà mỗi thành viên cần có để hoàn thành vai trò của họ tại doanh nghiệp.

Trong rất nhiều doanh nghiệp lữ hành và khách sạn, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ, có thể ít nhận được sự hỗ trợ nguồn nhân lực. Do vậy, với cương vị là người quản lý bộ phận, bạn có thể cần xác định và/ hoặc triển khai các đào tạo phù hợp cho nhân viên của mình.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thiết lập các yêu cầu đào tạo và phát triển

- P1. Xác định năng lực hiện tại của học viên/ nhân viên
- P2. Xác định năng lực cần có đối với học viên/ nhân viên
- P3. Xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo đã được xác định đối với từng cá nhân liên quan
- P4. Xác định những hỗ trợ hiện có để triển khai đào tạo

E2. Chuẩn bị đào tạo

- P5. Lập kế hoạch đáp ứng yêu cầu đào tạo
- P6. Xây dựng nội dung đào tạo
- P7. Phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo

E3. Triển khai khóa đào tạo

- P8. Chuẩn bị địa điểm đào tạo
- P9. Giới thiệu hoạt động đào tạo và kiểm tra đánh giá
- P10. Tiến hành đào tạo
- P11. Tạo các cơ hội cho học viên/ nhân viên thực hành
- P12. Nhận xét phản hồi quá trình học tập của học viên/ nhân viên

E4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học

- P13. Hoàn thành việc đánh giá học viên/ nhân viên
- P14. Thu thập ý kiến phản hồi để đảm bảo các đào tạo tiếp theo được cải thiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của các cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị
- K2. Giải thích được cách tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo
- K3. Giải thích được cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và các kết quả đầu ra có thể đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau
- K4. Mô tả được cách thức đảm bảo các kết quả đầu ra của đào tạo đáp ứng với nhu cầu đào tạo đã xác định
- K5. Giải thích được loại ý kiến phản hồi nào về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên và cách thức đánh giá tính hiệu quả của đào tạo
- K6. Giải thích được tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Trong một đơn vị năng lực, phần quy định này là một phần không thể tách rời. Phần này đề cập các môi trường và tình huống làm việc khác nhau có thể ảnh hưởng đến quá trình thực hiện của nhân viên.

1. Việc xác định năng lực hiện tại có thể liên quan đến:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Quan sát thực tế công việc của người lao động
 - Xem xét hệ thống/ cơ sở dữ liệu việc thực hiện công việc của nhân viên tại nơi làm việc
 - Tìm kiếm thông tin từ người quản lý, giám sát viên và đồng nghiệp
 - Thu thập thông tin phản hồi từ khách
 - Kiểm tra hệ thống văn bằng, chứng chỉ của nhân viên
 - Xác định các sở thích cá nhân của nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp
2. *Việc xác định các năng lực cần có đối với học viên/ nhân viên có thể bao gồm:*
- Rà soát các chương trình đào tạo liên quan
 - Xác nhận lại các kế hoạch kinh doanh
 - Rà soát các quy trình và chính sách, qui định có liên quan
 - Rà soát các bảng phân tích công việc hiện có
 - Cụ thể hóa các tiêu chí về dịch vụ và sản phẩm
 - Mô tả các bối cảnh tại nơi làm việc, bao gồm các điều kiện để thực hiện công việc
3. *Mô tả các khoảng trống cần đào tạo có thể bao gồm:*
- Cụ thể hóa sự khác biệt giữa mong muốn của đơn vị đối với việc thực hiện công việc của học viên/nhân viên
 - Mức độ thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của mỗi học viên/nhân viên
 - Xác nhận khoảng trống cần đào tạo đã xác định đối với từng học viên/nhân viên
4. *Những hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo có thể bao gồm:*
- Thời gian
 - Các nguồn lực vật chất
 - Nguồn nhân lực
 - Các nguồn lực tài chính
 - Các địa điểm đào tạo
 - Các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo
 - Sự hỗ trợ của quản lý
 - Lộ trình đã được xác lập về việc phát triển nghề nghiệp cá nhân trong đơn vị dựa trên việc triển khai đào tạo nội bộ
5. *Việc phát triển nội dung đào tạo có thể bao gồm:*
- Đảm bảo tính chính xác và bao quát của các nội dung đã được đề xuất
 - Xác định các chủ đề và các chủ đề phụ cần đào tạo
 - Xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ nền tảng trong mỗi nội dung đã đề xuất
 - Sơ đồ hóa đối chiếu các nội dung đào tạo với các năng lực đã xác định cần có cho từng học viên/nhân viên
 - Nhấn mạnh vấn đề an toàn tại nơi làm việc trong tất cả các giai đoạn triển khai đào tạo và trong tất cả các nội dung đào tạo
6. *Việc phát triển các tài liệu và công cụ đào tạo có thể bao gồm:*
- Phù hợp hóa các tài liệu và công cụ đào tạo với các nhu cầu tại nơi làm việc đã được xác định
 - Xác định các tài liệu và học liệu cụ thể bao gồm cẩm nang hướng dẫn, sách học, sách bài tập, hướng dẫn thảo luận, tài liệu phát tay, quy trình nghiệp vụ tiêu chuẩn, áp phích, các đoạn video minh họa, các vật mẫu...
 - Chuẩn bị xây dựng các tài liệu và học liệu nhằm đáp ứng các nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

7. *Triển khai các khóa đào tạo có thể bao gồm:*

- Bám sát kế hoạch, kế hoạch đào tạo/kế hoạch triển khai đã chuẩn bị bao gồm cả mức độ bao quát của nội dung/mục tiêu và việc thực hiện các hoạt động trong đào tạo
- Điều chỉnh kế hoạch triển khai đã có để đáp ứng hiệu quả nhất các vấn đề nảy sinh trong các khóa đào tạo
- Áp dụng các kỹ năng tương tác thích hợp giữa các cá nhân để thúc đẩy hoạt động đào tạo
- Sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng lời hiệu quả để truyền tải các nội dung, cung cấp các thông tin hỗ trợ và giám sát khóa đào tạo
- Sử dụng các hình thức đào tạo phù hợp: trình bày lý thuyết nghề hoặc thực hành nghề

8. *Việc nhận xét phản hồi học viên/nhân viên có thể bao gồm:*

- Đảm bảo các ý kiến phản hồi được đưa ra một cách cẩn trọng/ nhạy cảm
- Sử dụng các ý kiến phản hồi với tích cực nhằm tạo động lực và khuyến khích nhân viên/ học viên
- Ghi nhận cả các nỗ lực, không chỉ kết quả
- Chân thành trong việc đưa ra ý kiến nhận xét
- Luôn cởi mở với cương vị của đào tạo viên khi tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ học viên/ nhân viên
- Sử dụng các kỹ thuật giao tiếp bằng lời và không lời trong việc đưa ra các ý kiến phản hồi

9. *Hoàn thành việc đánh giá với học viên có thể bao gồm:*

- Đưa ra các mẫu phiếu đánh giá đảm bảo đánh giá khách quan về nội dung đào tạo, quá trình triển khai đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và các kết quả đầu ra của đào tạo được đáp ứng
- Đảm bảo các ý kiến phản hồi về khóa đào tạo được rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Tìm kiếm các cơ hội để cải thiện việc thực hiện công việc
2. Tìm các cách thực tế để vượt qua các trở ngại
3. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ một số điểm và nhắc lại hoặc diễn giải các ý theo một cách khác nhằm kiểm tra sự hiểu biết lẫn nhau
4. Bày tỏ sự thông cảm với nhu cầu, cảm giác và động cơ của người khác cũng như bày tỏ sự chú ý tích cực đến mối quan tâm của người khác
5. Hỗ trợ người khác nhằm sử dụng hiệu quả các khả năng sẵn có của họ
6. Đưa ra các ý kiến phản hồi nhằm giúp những người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện công việc của họ
7. Thừa nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Tạo cảm hứng mong muốn học tập cho những người khác
9. Kịp thời nêu lên các vấn đề trong thực hiện công việc và giải quyết chúng trực tiếp cùng những người liên quan
10. Kiểm tra sự cam kết của các cá nhân tương ứng với vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động đã xác định
12. Làm gương và tạo cảm hứng cho những người khác thể hiện các thái độ cần thiết như tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ người khác, hợp tác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về một khóa đào tạo nhân viên trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các học viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ về việc phân tích nhu cầu đào tạo trong đó xác định được các kỹ năng hoặc thái độ cần có ở người nhân viên để từ đó có thể thiết lập kế hoạch cho một khóa đào tạo.
2. Hai ví dụ về đề cương, kế hoạch đào tạo và nội dung các khóa đào tạo, qua đó mô tả được cách thức mà các cá nhân đã làm để phát triển kỹ năng, thái độ mới hoặc củng cố các kỹ năng và thái độ hiện có.
3. Hai ví dụ về các kết quả đầu ra của khóa đào tạo, sự tiến bộ của cá nhân nhân viên và cách thức họ đã đạt tới các tiêu chuẩn thực hiện như mong muốn (dựa trên việc đánh giá các khóa đào tạo).
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.07-09

HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để kiểm tra tiến trình và chất lượng công việc của thành viên trong tổ nhằm đảm bảo đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc theo yêu cầu.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho các giám đốc, giám sát và trưởng nhóm chịu trách nhiệm kiểm soát tiến trình công việc trong nhóm và kiểm tra chất lượng kết quả đầu ra.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc

- P1. Kiểm tra thường xuyên tiến độ và chất lượng công việc của những thành viên trong nhóm so sánh với tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra
- P2. Đưa ra những ý kiến phản hồi nhanh, cụ thể cho các thành viên trong nhóm để duy trì và hoàn thiện công việc trong nhóm

E2. Đưa ra những hỗ trợ cho các thành viên trong nhóm

- P3. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và giải quyết các vấn đề và các sự vụ không lường trước
- P4. Thúc đẩy các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao theo thời gian và tiêu chuẩn đề ra
- P5. Cung cấp các hỗ trợ và/ hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành được công việc đúng thời hạn và đạt được tiêu chuẩn theo yêu cầu

E3. Giải quyết các vấn đề liên quan đến thực hiện công việc

- P6. Chỉ ra được các việc thực hiện không đạt yêu cầu, thảo luận về nguyên nhân và thống nhất cách khắc phục với các thành viên trong nhóm
- P7. Ghi nhận những phần việc quan trọng đã được thực hiện tốt của các thành viên trong nhóm
- P8. Khuyến khích các thành viên trong nhóm duy trì và thường xuyên cải thiện việc thực hiện công việc
- P9. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện của thành viên trong nhóm trong các kỳ đánh giá thực hiện công việc chính thức nếu có thể

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Tóm tắt cách thức hiệu quả nhất trong việc kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng
- K2. Mô tả cách đưa ra các phản hồi mang tính xây dựng và kịp thời đối với các thành viên của nhóm
- K3. Giải thích cách lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để tạo động lực, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc đã được phân công và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện
- K4. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận những thành tích của các thành viên trong nhóm
- K5. Mô tả những nguồn lực và/ hoặc sự hỗ trợ bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để giúp họ hoàn thành công việc đúng thời hạn và đạt tiêu chuẩn đề ra và cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc
- K6. Giải thích cách rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu
- K7. Mô tả quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp
- K8. Giải thích quy trình báo cáo trong đơn vị bạn đang làm việc và những hạn chế quyền hạn của bạn
- K9. Tóm tắt các tiêu chuẩn của đơn vị hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra
- K10. Giải thích các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. *Mức độ dịch vụ và hiệu suất có thể liên quan tới:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Giám sát và đánh giá việc thực hiện công việc
 - Theo dõi mức độ hài lòng của khách
 - Giám sát chi phí
2. *Các nội dung đảm bảo chất lượng có thể bao gồm:*
- Hệ thống chất lượng
 - Tiêu chuẩn chất lượng
3. *Các vấn đề về chất lượng có thể bao gồm:*
- Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính
 - Sự cố kỹ thuật/ hỏng thiết bị
 - Sự cố trong việc cung cấp dịch vụ đã hứa với khách
 - Sự cố hay bất cập thuộc về quy trình làm việc
 - Bảng phân công công việc kém chất lượng làm tăng mức độ thiếu nhân viên/ không phù hợp
 - Không đủ nguồn lực về tài chính
 - Những khó khăn về thời gian và sự chậm trễ
 - Những vấn đề khác
4. *Các quy trình và hệ thống có thể liên quan đến:*
- Dịch vụ khách hàng
 - Hoạt động của Nhà hàng và quầy bar
 - Bếp
 - Bộ phận hành chính
 - Quy trình đặt giữ chỗ
 - Hệ thống phục vụ Buồng
 - Kiểm soát kho hàng
 - An ninh
 - Thực hành an toàn lao động
 - Hệ thống ghi chép dữ liệu
 - Các quy trình tài chính
 - Những hoạt động khác
5. *Việc huấn luyện và phản hồi tích cực có thể liên quan đến:*
- Rà soát đánh giá hoạt động
 - Tư vấn
 - Những nhận xét của khách
6. *Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc có thể bao gồm:*
- Hồ sơ của nhân viên
 - Báo cáo thực hiện công việc
 - Hồ sơ về tiền lương và chấp hành thời gian làm việc
 - Các hồ sơ tài chính
 - Hồ sơ nhận tiền mặt
 - Các tài liệu, phiếu dịch vụ (voucher) và chứng từ giao dịch tại Lễ tân

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ kiểm toán
- Hồ sơ kho hàng
- Những hồ sơ khác

7. Các vấn đề tại nơi làm việc có thể liên quan tới

- Kỹ thuật nghề
- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Trang thiết bị
- Sự tuân thủ
- Các vấn đề về hành chính
- Tổ chức
- Người lao động
- Những vấn đề khác

8. Hoạt động sửa sai có thể bao gồm

- Quy trình và/ hoặc thủ tục mới
- Các thay đổi về quy trình và/ hoặc thủ tục tại nơi làm việc.
- Những hoạt động khác

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên / người quản lý bao gồm:

1. Tìm kiếm các cơ hội để cải thiện việc thực hiện công việc
2. Tìm các cách thức thực tiễn để vượt qua các trở ngại
3. Xác định được các cách giao tiếp mà khách hàng ưa thích
4. Sử dụng được các phương tiện truyền thông và phong cách phù hợp với những tình huống và khách hàng khác nhau
5. Dành được thời gian để giúp đỡ người khác
6. Đưa ra các ý kiến phản hồi nhằm giúp những người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện của họ
7. Thừa nhận các kết quả và sự thành công của người khác.
8. Thể hiện được sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
9. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và tiến hành khắc phục thích hợp, khi cần thiết
10. Tự hào khi thực hiện công việc chính xác và hiệu quả
11. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của người khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc đảm bảo chất lượng làm việc nhóm trong môi trường kinh doanh khách sạn hoặc du lịch. Các học viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý với các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp về cách theo dõi và kiểm tra quá trình và chất lượng công việc do các thành viên trong nhóm thực hiện và so với tiêu chuẩn thực hiện theo mong đợi và các hỗ trợ bạn cung cấp cho các thành viên nhóm nhằm duy trì và cải thiện cách họ thực hiện công việc.
2. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định và đối phó với các vướng mắc cũng như những tình huống ngoài dự kiến của nhóm và cách bạn tạo động lực cho các thành viên nhóm để có thể hoàn thành công việc họ đã được phân công đúng thời gian và với chất lượng yêu cầu.
3. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định các công việc thực hiện không đạt yêu cầu, cách bạn đã thảo luận nguyên nhân với các thành viên trong nhóm và thống nhất các cách giải quyết nhằm cải thiện việc thực hiện công việc.
4. Hai ví dụ về cách bạn đã ghi nhận các việc hoàn thành thành công những phần công việc quan trọng mà các thành viên nhóm đạt được, cách bạn tạo động lực đối với các thành viên nhằm duy trì và tiếp tục cải thiện kết quả làm việc của các thành viên theo thời gian.
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập tới các năng lực cần có để đảm bảo công việc cần thiết của nhóm được phân công hiệu quả và công bằng. Đồng thời đơn vị năng lực này cũng liên quan đến việc giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên nhóm nhằm đảm bảo đáp ứng được mức độ tiêu chuẩn hay mức độ thực hiện công việc theo yêu cầu.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm

- P1. Xác nhận với người quản lý công việc theo yêu cầu của nhóm và đề nghị làm rõ những điểm và vấn đề nổi bật, khi cần thiết
- P2. Lập kế hoạch để cách thức nhóm thực hiện công việc của mình, xác định sự ưu tiên hay các hoạt động quan trọng và tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có

E2. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm

- P3. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm dựa trên cơ sở công bằng, có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm, khối lượng công việc của họ và cơ hội phát triển
- P4. Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về việc công việc họ được phân công và tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện được mong đợi
- P5. Khuyến khích các thành viên của nhóm đặt câu hỏi, đưa ra gợi ý và tìm cách làm rõ hơn các công việc của họ được phân công

E3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm

- P6. Kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng dựa trên tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi
- P7. Cung cấp thông tin phản hồi nhanh mang tính xây dựng
- P8. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm trong việc xác định và xử lý các vấn đề và các sự vụ không lường trước được
- P9. Thúc đẩy các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công, và cung cấp bất cứ sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung nào để giúp họ hoàn thành công việc
- P10. Giám sát xung đột trong nhóm, xác định nguyên nhân khi xảy ra và xử lý xung đột một cách nhanh chóng và hiệu quả

E4. Xem xét việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm

- P11. Xác định việc thực hiện công việc kém hoặc không thể chấp nhận, thảo luận với các thành viên trong nhóm về các nguyên nhân và thống nhất cách để cải thiện việc thực hiện
- P12. Ghi nhận việc hoàn thành xuất sắc những phần việc cơ bản hoặc các hoạt động đã được thực hiện bởi từng thành viên trong nhóm và cả nhóm và thông báo cho người quản lý của bạn
- P13. Sử dụng thông tin thu thập được về việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức quá trình thực hiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những cách khác nhau về giao tiếp hiệu quả với các thành viên của một nhóm
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định/ làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả
- K3. Thảo luận cách lên kế hoạch công việc của một nhóm, bao gồm làm thế nào để xác định bất cứ sự ưu tiên nào hoặc các hoạt động chính và các nguồn lực sẵn có
- K4. Giải thích cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm trên cơ sở công bằng và cách thực hiện
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc được phân bổ cho họ và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thực hiện
- K7. Tóm tắt cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm sự giải thích rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc họ được phân công
- K8. Liệt kê những cách hiệu quả nhất trong việc kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng
- K9. Giải thích cách cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng đến các thành viên trong nhóm
- K10. Giải thích cách lựa chọn và áp dụng một vài phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công, cải tiến việc thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được
- K11. Liệt kê những nguồn lực và/hoặc sự hỗ trợ bổ sung mà các thành viên của nhóm có thể yêu cầu nhằm giúp họ hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát, theo dõi xung đột trong nhóm và cách xác định nguyên nhân của xung đột và giải quyết chúng một cách nhanh chóng và hiệu quả
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định được thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hoặc không chấp nhận được, và cách thảo luận để tìm ra các nguyên nhân đồng thời thống nhất cách cải thiện việc thực hiện công việc trong nhóm
- K14. Liệt kê các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng
- K15. Mô tả cách ghi chép thông tin về quá trình thực hiện của các thành viên trong nhóm và sử dụng thông tin này vào mục đích đánh giá kết quả hoạt động. Kiến thức và sự hiểu biết cụ thể về lĩnh vực/ ngành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quản lý thực hiện công việc có thể được định nghĩa như sau:

- Một quá trình hoặc một số quá trình nhằm thiết lập sự hiểu biết chung về mục tiêu mà một cá nhân hoặc một nhóm cần đạt được và quản lý các cá nhân theo cách làm tăng khả năng đạt được mục tiêu ngắn hạn và dài hạn.

2. Tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Các chỉ số thực hiện cơ bản được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc trong thực tế so với mục tiêu đã đề ra
- Các tiêu chuẩn thực hiện cho biết mức độ thực hiện công việc được yêu cầu đối với từng cá nhân hoặc cả nhóm, thường được thể hiện dưới dạng định tính hoặc định lượng và thường có thể liên quan tới:
 - Năng suất
 - Sự đúng giờ
 - Ngoại hình của cá nhân
 - Mức độ chính xác trong công việc
 - Sự tuân thủ các quy trình
 - Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
 - Tương tác trong nhóm
 - Thời gian đáp ứng
 - Giảm thiểu rác thải
 - Giảm thiểu chi phí
 - Các tiêu chuẩn khác

3. Các hệ thống đảm bảo sự thực hiện công việc của nhân viên được giám sát có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Tất cả các hệ thống chính thức và được áp dụng thường xuyên trong đó tất cả các nhân viên đều được đánh giá kết quả làm việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã định trước trên quan điểm xác định mức độ thực hiện hoặc thành tựu của từng cá nhân
- Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế
- Phản hồi dựa trên việc thực hiện đã được xác định
- Hỗ trợ cá nhân để tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện không được chấp nhận
- Tiến hành kỷ luật và tư vấn đối với nhân viên không thể haychưa chuẩn bị sẵn sàng để có thể thực hiện công việc đạt được tiêu chuẩn và sự mong đợi.

4. Việc đánh giá nhân viên cần bao gồm:

- Tiến hành đánh giá theo định kỳ và thường xuyên
- Áp dụng đánh giá chéo đối với mọi nhân viên bao gồm cả người quản lý, nhân viên làm việc toàn thời gian hoặc bán thời gian và nhân viên thời vụ
- Thiết lập các mục tiêu thực hiện công việc ban đầu và thông báo để từng cá nhân nhân viên được biết
- Tập hợp các chứng cứ về việc thực hiện công việc của nhân viên bao gồm cả việc cân nhắc tới:
 - Hình thức đánh giá, có thể bao gồm đánh giá đồng cấp, tự đánh giá
 - Đánh giá nhóm, sử dụng các chỉ số năng suất, trong đó bao gồm cả ý kiến phản hồi từ những người hỗ trợ
 - Các phương pháp thu thập dữ liệu về thực hiện công việc nhằm đảm bảo dữ liệu đáng tin cậy, phù hợp và chính xác
 - Các phương pháp diễn giải dữ liệu thực hiện công việc bao gồm cả các kết quả ưu tiên và sự hiểu biết
 - Các dữ liệu trong từng bối cảnh cụ thể

5. Tư vấn cho nhân viên về kết quả có thể bao gồm:

- Cung cấp chứng cứ dựa vào ý kiến phản hồi về việc thực hiện của nhân viên
- Thống nhất về mức độ khác nhau giữa thực hiện thực tế và đòi hỏi của nơi làm việc
- Xác định các hành động cần điều chỉnh, khung thời gian và các mục tiêu cho giai đoạn/ chu trình tiếp theo của quá trình đánh giá nhân viên

6. Hành động cần thực hiện để đạt được mục tiêu đã điều chỉnh có thể bao gồm:

- Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin
- Cung cấp các hỗ trợ đối với các vấn đề ngoài công việc mà nhân viên gặp phải
- Tái phân công công việc và điều chỉnh khối lượng công việc
- Tái tổ chức thực hành công việc
- Thống nhất các mục tiêu ngắn hạn để cải thiện
- Xem xét lại các tiêu chuẩn và/ hoặc khối lượng công việc yêu cầu
- Tư vấn

7. Hỗ trợ và theo dõi các thành viên nhóm có thể bao gồm:

- Tổ chức các thảo luận không chính thức nhưng có nội dung rõ ràng giữa những người quản lý và nhân viên
- Đưa ra các hỗ trợ đúng lúc nhằm giảm thiểu các tác động tiêu cực của việc chậm trễ và có khả năng liên kết giữa việc thảo luận và các kết quả đầu ra của thực hiện công việc gần đây đã được xác định
- Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm đạt được nhu cầu của đơn vị và cá nhân
- Cung cấp mức độ hỗ trợ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn cùng với các vấn đề được xử lý
- Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm

1. Thu xếp thời gian để hỗ trợ người khác.
2. Thống nhất rõ ràng bạn đang mong đợi gì ở người khác và làm cho họ biết điều đó.
3. Xác định ưu tiên các mục tiêu và kế hoạch làm việc để tận dụng tối đa thời gian và các nguồn lực.
4. Xác định vị trí của bạn, có quan điểm rõ ràng và tự tin trong các tình huống xung đột.
5. Thể hiện được sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định.
6. Hiểu được nhu cầu và động cơ của những người khác.
7. Tự hào khi thực hiện công việc có chất lượng cao.
8. Chịu trách nhiệm trong việc thực hiện công việc của mình.
9. Khuyến khích và hỗ trợ những người khác phát huy tối đa khả năng của họ.
10. Cảnh giác với các mối nguy hiểm và rủi ro có thể gặp phải.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên sự thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số năng lực bậc 3-5 có thể không đánh giá được thông qua quan sát do tính bảo mật, trở ngại công việc/ môi trường làm việc.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc phân công công việc và giám sát công việc của nhóm trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Yêu cầu đặt ra cho mỗi cá nhân là họ phải thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị giám sát viên/ người quản lý. Một yêu cầu khác đặt ra là họ có thể đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động cần triển khai nhằm xử lý các tình huống và thử thách có thể gặp phải với cương vị một giám sát viên/ người quản lý của đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai trường hợp hoặc ví dụ về cách thức bạn đã lập kế hoạch làm việc cho nhóm, và cách thức nhóm của bạn sẽ cam kết thực hiện kế hoạch, bao gồm cả lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác cho các hoạt động, nhiệm vụ, mục tiêu của cá nhân và nhóm.
2. Hai ví dụ về cách bạn đã phân công công việc cho các thành viên của nhóm trên cơ sở công bằng và xem xét kỹ năng, kiến thức và hiểu biết của họ, kinh nghiệm và khối lượng công việc cũng như các cơ hội phát triển của họ.
3. Hai ví dụ về cách bạn đã kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm và cung cấp các ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng.
4. Hai ví dụ về cách xác định việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu, cách bạn đã thảo luận về nguyên nhân và thống nhất cách cải thiện với các thành viên nhóm.
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Các lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác cho các hoạt động của cá nhân và nhóm.
- Ghi chép trong các cuộc họp giao ban của nhóm nhằm phân bổ các hoạt động, nhiệm vụ, mục tiêu của các cá nhân và nhóm.
- Các nhận xét cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn chứa sau sự phân công công việc).
- Các nhận xét của nhân chứng (nhận xét về quá trình phân công công việc và nhận thức về tính công bằng trong công việc này).
- Các hồ sơ về kết quả đầu ra của cá nhân và nhóm hoặc các hồ sơ về sản xuất, các báo cáo hoạt động/sản xuất.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các hồ sơ, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý hoặc các hồ sơ khác về các vấn đề, tình huống nghiêm trọng.
- Sức khỏe, an toàn và an ninh khách hàng hoặc sự thực hiện công việc của thành viên nhóm.
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản ghi nhớ và các hồ sơ khác về việc phản hồi, đánh giá nhân viên theo cách chính thức hoặc không chính thức.
- Các nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Các nhận xét của người làm chứng (nhận xét về vai trò của bạn trong giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện công việc tuy nhiên nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để lập các báo cáo tài chính cần thiết nhằm theo dõi kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh cũng như chuẩn bị và phân tích các báo cáo tài chính, báo cáo tình hình tài chính.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

- P1. Lập báo cáo doanh thu
- P2. Lập bảng cân đối kế toán
- P3. Lập báo cáo lãi - lỗ
- P4. Lập các báo cáo chuyên biệt khác theo các yêu cầu của bộ phận

E2. Phân tích các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

- P5. Phân tích các báo cáo tài chính
- P6. Phân tích các báo cáo tình hình tài chính
- P7. Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu nội bộ
- P8. Xác nhận tính hợp lệ của các bảng kê tài chính đã được chuẩn bị

E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

- P9. Cập nhật các hồ sơ nội bộ
- P10. Phát hành các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy trình và quy định của doanh nghiệp liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính bao gồm việc xác định loại báo cáo được soạn thảo
- K2. Mô tả những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan. Xác nhận những báo cáo cần phải thiết lập
- K3. Liệt kê các điều khoản kế toán theo luật định liên quan áp dụng tại nước sở tại
- K4. Giải thích các chuẩn mực và nguyên tắc đã được chấp nhận trong việc chuẩn bị và trình bày tài khoản
- K5. Xác định tần suất cần phải lập các báo cáo tài chính
- K6. Xác định trách nhiệm và quyền hạn về chuẩn bị các báo cáo tài chính
- K7. Xác định những yêu cầu nội bộ liên quan đến các báo cáo tài chính
- K8. Xác định mẫu định dạng để chuẩn bị báo cáo tài chính
- K9. Xác định những yêu cầu phát hành báo cáo tài chính

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Những báo cáo tài chính có thể bao gồm:*
 - Bảng cân đối kế toán
 - Báo cáo kết quả kinh doanh (Lỗ - lãi)
 - Báo cáo doanh thu
 - Bản đối chiếu số dư tại các ngân hàng
2. *Báo cáo doanh thu cần:*
 - Phản ánh lợi nhuận hoạt động trong kỳ báo cáo
 - Tuân thủ các quy trình và chính sách của doanh nghiệp
 - Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

3. *Bảng cân đối kế toán cần:*

- Phản ánh tình hình tài chính của doanh nghiệp tại thời điểm cuối kỳ báo cáo
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của doanh nghiệp
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

4. *Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi) cần:*

- Phản ánh tất cả các giao dịch trong một khoảng thời gian và kết quả hoạt động kinh doanh
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của doanh nghiệp
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

5. *Các báo cáo tài chính chuyên biệt theo yêu cầu của bộ phận có thể bao gồm:*

- Báo cáo luân chuyển tiền tệ
- Các báo cáo doanh thu hàng ngày, hàng tuần và hàng tháng
- Báo cáo doanh thu và công suất sử dụng buồng
- Tóm tắt tình hình kinh doanh của bộ phận Nhà hàng và Tiệc
- Báo cáo doanh thu kinh doanh ăn uống
- Báo cáo các khoản thu từ hoạt động lữ hành
- Báo cáo tiền đặt cọc
- Báo cáo dư nợ của khách
- Báo cáo chứng từ hoàn trả tiền
- Báo cáo giao dịch tiền mặt
- Báo cáo giao dịch không bằng tiền mặt
- Báo cáo tài khoản giao dịch các khoản phải thu và phải trả
- Báo cáo thanh toán bằng phiếu hoặc bằng các công cụ thay thế
- Báo cáo thanh toán bằng thẻ tín dụng

6. *Xác định tính hợp lệ của bản báo cáo tài chính bao gồm:*

- Đảm bảo các báo cáo, bảng kê, số liệu và những ghi chú thuyết minh không bị lỗi
- Đảm bảo tất cả các thông tin đã cung cấp đều rõ ràng, chính xác, dễ hiểu và đầy đủ
- Đảm bảo các báo cáo tài chính đáp ứng được các yêu cầu cần thiết đối với lập báo cáo
- Tiến hành bổ sung và/ hoặc sửa chữa khi cần thiết

7. *Cập nhật hồ sơ nội bộ bao gồm:*

- Nhập dữ liệu để phản ánh hiện trạng của các báo cáo tài chính
- In và lưu trữ bản sao của các báo cáo tài chính

Các hành vi quan trọng đối với các giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Tìm những cách thiết thực để vượt qua các trở ngại.
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu.
3. Biết cân bằng các tổn thất rủi ro xảy ra với những lợi ích có thể nảy sinh từ sự chấp nhận rủi ro.
4. Nhận diện và nắm bắt các cơ hội để có được các nguồn lực.
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu của luật pháp, quy định của ngành nghề, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc chuyên nghiệp.
6. Triển khai các hành động trong phạm vi quyền hạn được giao để thông tin giá trị và lợi ích của các hoạt động được triển khai.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

7. Sử dụng một số chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với những người khác.
8. Làm việc hướng tới nguyên tắc “hai bên cùng có lợi”.
9. Xác định được nhóm các yếu tố trong một tình huống cụ thể và cách thức liên kết các yếu tố đó với nhau.
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã có và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống.
11. Thử nghiệm các phương án khác nhau trước khi thực hiện quyết định.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do tính bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về tài chính trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất hai báo cáo tài chính đã được xây dựng.
2. Ít nhất hai báo cáo tình hình tài chính đã được xây dựng.
3. Ít nhất một hồ sơ nội bộ được cập nhật dựa trên báo cáo tài chính đã chuẩn bị và/hoặc các báo cáo tình hình tài chính đã được xây dựng.
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được mô tả trong đơn vị năng lực này thông qua trả lời câu hỏi vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của các nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh để thực hiện một số tiêu chí nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các quản lý hoặc giám sát viên trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TFA.CL7.02

GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu đã định, có thể giải quyết các vướng mắc, ra quyết định và tham vấn ý kiến của những người khác hoặc trao đổi thông tin và kiến thức.

Tiêu chuẩn này phù hợp với người quản lý và giám sát viên – những người có nhiệm vụ điều hành các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu nhất định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp

- P1. Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp
- P2. Khẳng định cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu
- P3. Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp
- P4. Mời các thành viên tham dự, thông báo đầy đủ các thông tin đề nghị các thành viên tham gia, nêu rõ tầm quan trọng của cuộc họp, vai trò của họ trong cuộc họp và những việc họ cần chuẩn bị
- P5. Cung cấp trước các thông tin liên quan và, nếu cần, trao đổi ngắn gọn với từng cá nhân tham dự về nội dung và mục đích của cuộc họp cũng như vai trò của họ trong cuộc họp
- P6. Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp và phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

E2. Tiến hành/tổ chức điều hành cuộc họp

- P7. Thông báo mục đích của cuộc họp ngay khi mở đầu và xác nhận rằng tất cả những người tham dự đều hiểu rõ lý do họ dự họp và những mong đợi mà cuộc họp đặt ra đối với họ
- P8. Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một đề mục trong chương trình họp
- P9. Khuyến khích mọi thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến
- P10. Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lôi cuốn sự tập trung bàn luận hướng vào mục tiêu của cuộc họp
- P11. Quản lý thời gian một cách linh hoạt, có thể kéo dài thời gian đối với những nội dung cần thiết nhất định trong chương trình, nếu cần, trong khi vẫn đảm bảo đáp ứng được mục tiêu chính và những người tham dự nắm được những thay đổi chương trình so với ban đầu
- P12. Tóm tắt các vấn đề đã thảo luận tại những thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình
- P13. Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao trong cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

E3. Triển khai sau cuộc họp

- P14. Kiểm tra để đảm bảo rằng các quyết định, các hoạt động và phân công công việc được ghi chép chính xác và được thông báo kịp thời tới những người liên quan
- P15. Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích đã đề ra hay không
- P16. Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp tới

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc đề ra mục đích của cuộc họp và cách thực hiện
- K2. Giải thích mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết và tầm quan trọng của cuộc họp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K3. Giải thích cách điều hành cuộc họp để đảm bảo cuộc họp đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp
- K4. Giải thích cách khuyến khích mọi thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và xây dựng dựa trên các ý kiến của những người tham dự khác và giải thích cách thức thực hiện việc đó
- K5. Giải thích cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc tóm tắt các vấn đề đã thảo luận tại những thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thực hiện việc đó
- K7. Giải thích cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp tới hiệu quả hơn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các cuộc họp có thể liên quan đến bao gồm:

- Hợp bất thường
- Hợp thường xuyên
- Hợp nhóm
- Hợp trực tuyến qua điện thoại
- Hợp trực tuyến qua video
- Hợp ủy ban
- Hợp hội đồng
- Hợp nhân viên
- Hợp khách hàng
- Các loại khác

2. Các dạng cuộc họp có thể bao gồm:

- Chính thức
- Không chính thức

3. Chuẩn bị tổ chức cuộc họp có thể bao gồm:

- Bố trí địa điểm
- Bố trí giải khát giữa giờ
- Sắp xếp việc đi lại cho đại biểu
- Thuê các phương tiện nghe – nhìn
- Thông tin hỗ trợ và một số nội dung chương trình được thảo luận như các thư, bài tham luận và các bản báo cáo
- Các việc khác

4. Tài liệu cuộc họp có thể bao gồm:

- Chương trình họp
- Biên bản
- Bài tham luận
- Các tài liệu khác liên quan đến mục đích của cuộc họp

Các hành vi quan trọng đối với các giám sát viên/ cán bộ quản lý bao gồm:

- 1. Đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau mà không bị mất tập trung hay mất sức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

2. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ quan điểm và xác định lại hoặc trình bày lại vấn đề để kiểm tra sự hiểu biết lẫn nhau
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Thể hiện sự tôn trọng quan điểm và hành động của người khác
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành nghề chính sách của đơn vị và nguyên tắc chuyên nghiệp
6. Thể hiện sự tích hợp, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
7. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để tối ưu hóa việc sử dụng thời gian và các nguồn lực
8. Thể hiện rõ ràng sự đồng ý với những điều mà người khác mong đợi và giúp họ nhận biết điều đó
9. Tận dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
10. Kiểm tra tính chính xác và tính hiệu lực của các thông tin
11. Làm gương và tạo cảm hứng cho những người khác thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác
12. Phát hiện khi có xung đột, nhận biết những cảm xúc và quan điểm của các bên liên quan, định hướng suy nghĩ và hành động của mọi người vào mục đích chung
13. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
14. Kịp thời đưa ra các quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần thiết có chứng cứ chủ yếu sau:

1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho ít nhất ba cuộc họp – bao gồm những ví dụ về chương trình họp và các tài liệu hỗ trợ
2. Các biên bản của ít nhất ba cuộc họp thể hiện rõ các quyết định của cuộc họp và các hành động cần triển khai sau cuộc họp,...

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một loạt các phương pháp đánh giá cần được sử dụng nhằm đánh giá được các kỹ năng thực hành và kiến thức. Các phương pháp sau đây có thể là phù hợp đối với đơn vị năng lực này:

- Đặt câu hỏi trực tiếp kết hợp với xem xét hồ sơ chứng cứ và các báo cáo của bên thứ ba về kết quả thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của ứng viên
- Rà soát các bản cuối của tài liệu được in ấn
- Thực hiện làm mẫu các kỹ thuật
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết nhằm đánh giá được kiến thức về lập kế hoạch và điều hành cuộc họp

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.05

SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để lựa chọn và vận hành các thiết bị an ninh và các nguồn lực để cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản trong các cơ sở lưu trú và du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị an ninh để sử dụng

- P1. Nhận diện và tiếp cận các thiết bị an ninh phù hợp theo yêu cầu
- P2. Thực hiện việc kiểm tra trước vận hành đối với thiết bị để đảm bảo thiết bị hoạt động theo quy định
- P3. Xác định, sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị lỗi và hư hỏng
- P4. Xác định và thông báo nhu cầu đào tạo cho người phù hợp

E2. Vận hành các thiết bị an ninh

- P5. Lựa chọn, sử dụng và bảo trì thiết bị bảo hộ và trang phục cá nhân phù hợp
- P6. Vận hành các thiết bị an ninh một cách an toàn và có kiểm soát
- P7. Theo dõi các thiết bị giám sát
- P8. Kiểm định/ thử hệ thống báo động
- P9. Tham gia diễn tập phòng cháy

E3. Bảo trì các trang thiết bị và nguồn lực an ninh

- P10. Đặt các thiết bị an ninh trở về trạng thái hoạt động
- P11. Làm sạch, bảo trì và cất giữ các công cụ và trang thiết bị an ninh
- P12. Làm báo cáo các vật dụng, thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng
- P13. Khôi phục lại các hệ thống có các vật dụng và thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng
- P14. Hoàn thành các ghi chép và báo cáo nội bộ về các vấn đề an ninh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy định pháp lý và quy chế của công ty về an toàn và an ninh đang được áp dụng
- K2. Lập danh mục các quy trình được sử dụng để kiểm tra và chuẩn bị các vật dụng và thiết bị an ninh để sẵn sàng cho việc sử dụng
- K3. Giải thích các vật dụng và thiết bị an ninh nào nên được sử dụng trong những tình huống nào tại nơi làm việc
- K4. Mô tả cách bạn theo dõi các thiết bị giám sát được chỉ định và nêu các cách phản ứng phù hợp với các tình huống xảy ra
- K5. Mô tả các chức năng sửa chữa cơ bản đối với các vật dụng và thiết bị an ninh được chỉ định
- K6. Nêu danh mục các hồ sơ an ninh theo yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý tại Việt Nam
- K7. Mô tả các thủ tục và quy trình sơ tán hỏa hoạn hoặc tình trạng khẩn cấp
- K8. Mô tả nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị
- K9. Giải thích các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của bạn
- K10. Xác định vai trò của các hệ thống an ninh và khẩn cấp
- K11. Xác định các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các thiết bị an ninh có thể bao gồm:

- Thiết bị thông tin liên lạc ví dụ như bộ đàm hai chiều, điện thoại, điện thoại di động, hệ thống loa truyền thanh, hệ thống địa chỉ công cộng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Thiết bị văn phòng như máy vi tính, máy ảnh hay máy phô tô
- Thiết bị an ninh, ví dụ như máy soi điện tử, máy quay phim, máy ảnh và màn hình, chuông báo động và đèn tín hiệu, cảm biến chuyển động, thiết bị báo động quần thúc cá nhân, thiết bị báo động tĩnh
- Trang phục và thiết bị bảo hộ cá nhân
- Phương tiện vận chuyển bao gồm xe hơi, xe tải, xe máy
- Bình chữa cháy và các thiết bị chữa cháy khác
- Bộ dụng cụ sơ cứu

2. Các nhiệm vụ/ công việc có thể bao gồm:

- Giám sát an ninh thường xuyên tại cơ sở
- Kiểm soát đám đông
- Soi kiểm tra tài sản và người
- Hộ tống người và tài sản
- Kiểm soát ra vào tại cơ sở
- Phản ứng với các báo động
- Chuẩn bị các tài liệu và báo cáo

3. Các quy định của đơn vị có thể bao gồm:

- Chính sách và quy trình, thủ tục pháp lý và tổ chức
- Các quy định pháp lý liên quan đến việc vận hành, sự cố hoặc phản ứng
- Quyền hạn và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động
- Kế hoạch công việc và thực hiện
- Chính sách và quy trình đối với phương tiện vận chuyển
- Các chính sách và quy trình liên quan đến vai trò trách nhiệm của từng cá nhân và đoàn khách
- Các tiêu chuẩn về chất lượng, các quá trình cải thiện liên tục chất lượng
- Các chính sách, các thủ tục, quy trình và chương trình về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
- Quy trình xử lý tính huống khẩn cấp và sơ tán
- Nhiệm vụ chăm sóc, quy tắc ứng xử, quy tắc đạo đức
- Các ghi chép/ hồ sơ, các hệ thống thông tin và các quá trình
- Các kênh thông tin và quy trình báo cáo

4. Kiểm tra trước vận hành có thể liên quan tới:

- Kiểm tra sổ ghi chép, đăng ký bảo trì
- Đọc hướng dẫn của nhà sản xuất
- Quan sát và giám sát độ nhiễu để đảm bảo vận hành chính xác
- Làm sạch, nạp đầy, làm chặt, sửa chữa cơ bản và điều chỉnh
- Xác định và tách biệt các thiết bị không an toàn hoặc bị lỗi để sửa chữa hoặc để thay thế

5. Các thiết bị lỗi và hư hỏng có thể liên quan tới:

- Thiếu một số chi tiết
- Hết pin
- Một số vật dụng/chi tiết chưa được cung cấp theo yêu cầu dịch vụ/ bảo trì
- Một số vật dụng không hoạt động hoặc không làm việc như dự kiến của nhà sản xuất

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Tìm được giải pháp vận hành thay thế hoàn toàn

6. *Thiết bị bảo hộ cá nhân có thể bao gồm:*

- Mặt nạ
- Ủng/giày bảo hộ
- Mũ bảo vệ đầu
- Kính bảo hộ
- Găng tay

7. *Vận hành thiết bị an ninh có thể bao gồm:*

- Nhập thông tin vào hệ thống máy tính theo hướng dẫn của phần mềm và quy trình vận hành tiêu chuẩn
- Sử dụng các thiết bị như hệ thống cảnh báo xâm nhập, hệ thống chữa cháy và các thiết bị báo động/ máy dò phát hiện
- Thực hiện kiểm soát cá nhân bằng cách ứng dụng các thiết bị an ninh tại những nơi có thể áp dụng
- Chỉ sử dụng các thiết bị và vật dụng an ninh cho các mục đích cụ thể được chỉ định

8. *Theo dõi các thiết bị giám sát có thể bao gồm:*

- Thiết lập các thiết bị theo hướng dẫn của nhà sản xuất
- Lập kế hoạch các giai đoạn giám sát thường xuyên
- Theo dõi các thiết bị giám sát một cách tích cực bằng việc tuân thủ các lịch trình giám sát đã được phê chuẩn
- Ghi lại các bằng chứng về hoạt động giám sát theo lịch
- Kiểm tra và đánh giá độ tin cậy và độ chính xác của các thông tin và dữ liệu máy tính
- Cập nhật các thông tin, dữ liệu theo yêu cầu một cách thường xuyên

9. *Kiểm tra các khu vực báo động có thể bao gồm:*

- Tiến hành các kiểm tra phù hợp với lịch kiểm tra đã được chỉ định
- Yêu cầu sự tham gia của các công ty hỗ trợ an ninh bên ngoài khi các lỗi được xác định trong quá trình kiểm tra
- Ghi lại các bằng chứng về hoạt động kiểm tra

10. *Các nghi chép và báo cáo nội bộ có thể liên quan tới:*

- Các chi tiết vận hành
- Các lỗi thiết bị và chuẩn đoán
- Các nguồn báo động
- Các sửa chữa hoặc các dịch vụ đã được thực hiện
- Đề xuất sửa chữa hoặc loại bỏ các thiết bị
- Kết quả thử nghiệm và kiểm tra
- Vật liệu sử dụng, bộ phận và các cấu phần thay thế
- Chi phí của thiết bị an ninh, bảo trì và vận hành

Các hành vi quan trọng đối với người giám sát/ quản lý bao gồm:

1. Trình bày các thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Đưa ra các ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và hoàn thiện công việc
3. Liên tục cải thiện các sản phẩm và dịch vụ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

4. Tuân thủ và đảm bảo người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
5. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có
6. Nhận biết các nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan và quản lý chúng một cách hiệu quả

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực bậc 3 – 5 thường được tiến hành tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực bậc 3 – 5 không thể đánh giá được bằng việc quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/môi trường làm việc... Khía cạnh quan trọng để đánh giá thông qua yêu cầu các bằng chứng chứng minh có năng lực thực hiện đơn vị năng lực này.

Ứng viên chứng tỏ năng lực trong đơn vị năng lực này phải có khả năng cung cấp các bằng chứng về việc lựa chọn và vận hành các thiết bị an ninh và các nguồn lực để đưa ra các dịch vụ an ninh ở mức cơ bản trong cơ sở lưu trú, du lịch.

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Một báo cáo về cách bạn đã lựa chọn, chuẩn bị các thiết bị an ninh để sử dụng bao gồm việc thực hiện kiểm tra trước vận hành đối với các thiết bị để đảm bảo các thiết bị hoạt động như quy định và sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị lỗi hoặc hư hỏng
2. Hai báo cáo hoặc lời xác nhận của nhân chứng về cách bạn đã vận hành các thiết bị an ninh gồm việc duy trì các thiết bị và quần áo bảo hộ cá nhân thích hợp, vận hành thiết bị an ninh một cách an toàn và có kiểm soát và theo dõi các thiết bị giám sát
3. Một báo cáo về cách bạn đã tham gia kiểm tra thiết bị báo động và đã tiến hành diễn tập chữa cháy
4. Một báo cáo về cách bạn đã duy trì các thiết bị và nguồn lực an ninh, làm sạch, bảo trì và cất giữ các thiết bị và dụng cụ an ninh
5. Một báo cáo chỉ rõ các báo cáo và ghi chép nội bộ liên quan đến an ninh đã hoàn thành

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách tổng thể thông qua hồ sơ tập hợp các chứng cứ, báo cáo, hoặc xác nhận của người làm chứng (giám sát viên hoặc người quản lý). Các cá nhân được kỳ vọng thể hiện khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan các tình huống có thể gặp phải với tư cách là người giám sát/quản lý. Họ cũng có thể phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá một loạt các hành động có thể làm để xử lý các tình huống, thách thức có thể gặp phải với tư cách là người giám sát/quản lý tại đơn vị.

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm

- Quan sát trực tiếp
- Các bằng chứng xuất hiện một cách tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ các chứng cứ
- Các báo cáo tại nơi làm việc của người làm chứng/ bên thứ ba về việc thực hiện công việc của cá nhân

Việc kiểm tra vấn đáp hoặc viết có thể được sử dụng để đánh giá kiến thức nền tảng. Trong các tình huống đánh giá cho phép ứng viên lựa chọn giữa kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết, các câu hỏi phải giống nhau.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hay quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.10

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 4

FBS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG NHÀ HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý bộ phận ăn uống trong một khách sạn, nhà hàng hay các điểm bán đồ ăn, uống có quy mô lớn khác

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và cải thiện dịch vụ ăn uống

- P1. Thường xuyên giám sát hiệu quả và cấp độ dịch vụ theo tiêu chuẩn thông qua việc gắn bó chặt chẽ với những hoạt động hàng ngày
- P2. Đảm bảo những khởi xướng chất lượng là một phần của kế hoạch phục vụ ăn uống
- P3. Nhận diện sớm các vấn đề về chất lượng và điều chỉnh phù hợp đồng thời nhận được sự đồng thuận
- P4. Điều chỉnh quá trình và hệ thống có tham vấn đồng nghiệp để cải thiện hiệu quả và năng suất
- P5. Tư vấn với đồng nghiệp về cách cải thiện hiệu quả và cấp độ dịch vụ
- P6. Phân tích nhu cầu đào tạo để cải thiện việc cung cấp dịch vụ

E2. Lên kế hoạch và tổ chức thực hiện các quy trình công việc

- P7. Lập thời khóa biểu công việc theo hướng thúc đẩy năng suất và chất lượng phục vụ khách hàng
- P8. Phân công đúng người đúng việc bằng cách sử dụng thời khóa biểu và kế hoạch làm việc
- P9. Đánh giá tiến độ thực hiện so với mục tiêu và khung thời gian đã thống nhất và tiến hành điều chỉnh cho phù hợp
- P10. Hỗ trợ đồng nghiệp trong việc thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên bằng các phản hồi có tính hỗ trợ và tập huấn, kèm cặp

E3. Duy trì các ghi chép ở môi trường làm việc

- P11. Hoàn thành đúng các ghi chép ở môi trường làm việc và nộp báo cáo trong khung thời gian yêu cầu
- P12. Ủy quyền và giám sát việc hoàn thành các ghi chép trước thời hạn nộp báo cáo

E4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P13. Nhận diện nhanh chóng các vấn đề ở nơi làm việc và phân tích vấn đề từ quan điểm vận hành hoạt động và phục vụ khách hàng
- P14. Đề xuất hành động đúng để giải quyết vấn đề ngay lập tức khi cần thiết
- P15. Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia vào việc giải quyết vấn đề nảy sinh
- P16. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong dịch vụ ăn uống

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy tắc cần phải tuân theo về sức khỏe và an toàn trong hoạt động dịch ăn uống
- K2. Giải thích cách thức phục vụ ăn uống kết hợp với các bộ phận khác
- K3. Giải thích cách thức phân công công việc cho nhân viên
- K4. Giải thích cách thức giám sát trách nhiệm để đảm bảo các tiêu chuẩn được duy trì
- K5. Giải thích cách thức nhận diện nhu cầu đào tạo
- K6. Giải thích cách thức đảm bảo nhân viên có đầy đủ kỹ năng và kiến thức để tiến hành công việc hiệu quả
- K7. Giải thích cách thức hướng dẫn nhân viên, ví dụ như hướng dẫn bằng lời, bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ
- K8. Giải thích cách thức nhận xét nhân viên theo hướng khuyến khích họ
- K9. Giải thích cách thức thay đổi việc phân công công việc để cải thiện dịch vụ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K10. Giải thích cách thức giám sát việc phân công và sử dụng nguồn thực phẩm và đồ uống
- K11. Nhận diện các loại lỗi có thể xảy ra trong dịch vụ ăn uống
- K12. Giải thích cách thức giải quyết các vấn đề với dịch vụ ăn uống
- K13. Mô tả cách thức báo cáo các sự cố về dịch vụ ăn uống
- K14. Giải thích giới hạn thẩm quyền của người xử lý vấn đề khi phát sinh
- K15. Giải thích vì sao phải xem xét lại quy trình là quan trọng
- K16. Giải thích làm cách nào để nhận diện và đề xuất những cách thức để cải thiện dịch vụ ăn uống

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Cấp độ dịch vụ có thể bao gồm:

- Dịch vụ hoàn hảo
- Dịch vụ chấp nhận được
- Dịch vụ tồi

2. Hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ trong nhà hàng có thể bao gồm:

- Quy trình
- Kỹ năng phục vụ
- Công việc hàng ngày
- Chuẩn hành vi

3. Phương pháp để hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ trong nhà hàng có thể bao gồm:

- Hướng dẫn bằng lời
- Hướng dẫn bằng văn bản
- Làm mẫu
- Sơ đồ

4. Quy chuẩn sức khỏe và an toàn có thể ứng dụng cho:

- Khách hàng
- Nhân viên
- Tổ chức

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá theo kiểu chính luận bằng cách dùng hồ sơ bằng chứng hay báo cáo về các mặt của công tác quản lý trong môi trường du lịch hoặc một khách sạn. Cá nhân cần phải trình bày được khả năng họ có thể ứng dụng các khái niệm phù hợp với tình huống mà họ đối mặt khi là người giám sát/ quản lý. Họ cũng được yêu cầu là nêu gợi ý, chứng minh và đánh giá chuỗi các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và những thách thức mà họ đối mặt khi họ là giám sát/ quản lý của một tổ chức.

Chú ý rằng tất cả bằng chứng nên bỏ tên của nhân viên để bảo đảm tính riêng tư cho cá nhân và tổ chức

Chứng cứ để đánh giá có thể bao gồm:

- **Ít nhất hai ví dụ** về vấn đề chất lượng và các vấn đề đã được nhận biết và cách thức để có sự điều chỉnh/ đồng ý với tham vấn của đồng nghiệp
- **Ít nhất hai ví dụ** về thời khóa biểu, kế hoạch công việc và phân quyền nhằm giúp cải thiện hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- **Ít nhất hai ví dụ** về cách hỗ trợ đồng nghiệp trong việc thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên thông qua phản hồi có tính hỗ trợ, tập huấn và kèm cặp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- **Ít nhất hai ví dụ về** cách nhận biết vấn đề phát sinh ở nơi làm việc và đề xuất hành động đúng để giải quyết vấn đề ngay tức khắc

CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực ở bậc 3 đến 5 thường dựa vào việc thực hiện tại nơi làm việc. Một vài đơn vị năng lực ở bậc 3 đến 5 không thể đánh giá được vì tính bảo mật, những trở ngại của môi trường/ công việc. Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

- Tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các buổi họp, ghi chú thảo luận của từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết các tư vấn và hỗ trợ dành cho từng nhân viên, ghi chép lại các buổi nhận xét kết quả (không để tên cá nhân)
- Quan sát
- Bản tự nhận xét
- Nhận xét của nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc trong cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên hạn chế.

Hồ sơ hoặc bản báo cáo được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về bằng chứng đánh giá.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc bộ phận ăn uống, Phó Giám đốc bộ phận ăn uống, Giám đốc nhà hàng, giám sát nhà hàng, Nhóm trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.10 & 12

HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng, năng lực và kiến thức cần phải phải có để đáp ứng các yêu cầu cho vị trí công việc của họ trong hiện tại và tương lai cũng như đáp ứng được các nguyện vọng cá nhân.

Các tiêu chuẩn trong đơn vị năng lực này liên quan đến các vị trí giám sát viên và cán bộ quản lý chịu trách nhiệm nhận báo cáo từ cấp dưới.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thống nhất các yêu cầu phát triển của từng nhân viên

- P1. Thống nhất với từng nhân viên về kiến thức, các kỹ năng và năng lực cần thiết để đáp ứng yêu cầu đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại và tương lai
- P2. Khuyến khích từng nhân viên có được sự phản hồi về kết quả thực hiện công việc của họ từ những ai có khả năng đưa ra các phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị
- P3. Tạo cơ hội cho từng nhân viên tự đánh giá chính xác trình độ hiện tại về kiến thức, kỹ năng và năng lực và tiềm năng của họ
- P4. Đánh giá cùng với từng cá nhân viên về kiến thức, các kỹ năng, năng lực cần được bổ sung hoặc cần nâng cao hơn đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại, tiềm năng trong tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân
- P5. Nhận biết và đánh giá các khó khăn có thể gặp phải trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể có thể có của từng nhân viên

E2. Hỗ trợ nhân viên lập mục tiêu đào tạo cho bản thân họ

- P6. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo của họ
- P7. Khuyến khích từng nhân viên tập trung vào các nhu cầu đào tạo ưu tiên của mình, chú ý cách thức học tập của họ khi lựa chọn các hoạt động đào tạo và lập kế hoạch phát triển bản thân
- P8. Tìm kiếm hỗ trợ và tư vấn từ chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực nếu cần

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K2. Giải thích tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo
- K3. Mô tả cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được
- K4. Mô tả cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo
- K5. Giải thích cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART - cụ thể, đo lường được, đã thỏa thuận, thực tế và trong giới hạn thời gian (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound)
- K6. Mô tả các cách học tập và nhận biết cách học được cá nhân ưa thích
- K7. Mô tả các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách học tập của các nhân viên
- K8. Liệt kê các cách thức hoạt động học tập phù hợp cho các cách học khác nhau
- K9. Giải thích các cách lập kế hoạch và đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách học tập
- K10. Mô tả các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực cho vị trí, vai trò công việc khác nhau trong phạm vi trách nhiệm của mình
- K11. Mô tả các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị
- K12. Mô tả các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị
- K13. Liệt kê các nguồn tư vấn chuyên gia và các hỗ trợ có trong đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu cho vị trí, vai trò công việc hiện tại và tương lai có thể bao gồm:*
 - Các kiến thức liên quan đến nghề, bao gồm kiến thức, sự hiểu biết về kỹ thuật chuyên môn hoặc kiến thức ngành
 - Phát triển các kỹ năng, bao gồm các kỹ năng chuyên môn
 - Phát triển kiến thức, kỹ năng giám sát hoặc quản lý
- Những nhân sự có thể đưa ra phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị cho kết quả công việc của các nhân viên có thể bao gồm:*
 - Người quản lý
 - Đồng nghiệp
 - Bộ phận nhân sự
 - Khách hàng
- Các khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của cá nhân có thể bao gồm:*
 - Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc
 - Trình độ ngôn ngữ, các hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan
- Các cách học tập có thể bao gồm:*
 - Học chủ động (Activist learner) – ưu tiên học thực hành trước khi học lý thuyết
 - Học và trải nghiệm (Reflective learner) – ưu tiên học và đối chiếu qua các trải nghiệm
 - Học lý thuyết (Theorist learner) – ưu tiên học và hiểu nội dung trước, sau đó vận dụng lý thuyết vào thực tiễn
 - Học thực dụng (Pragmatist learner) – ưu tiên học lý thuyết đi đôi với học thực hành

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

- Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau.
- Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, chủ động để tâm đến mối quan tâm của họ.
- Hỗ trợ người khác phát huy hiệu quả khả năng của họ.
- Hỗ trợ người khác nhận ra tiềm năng của họ và đạt được những gì họ mong muốn.
- Phát triển kiến thức, hiểu biết, các kỹ năng và năng lực một cách có hệ thống.
- Khơi dậy cảm hứng mong muốn học tập của người khác.
- Kiểm tra tính chính xác và giá trị của thông tin.
- Nhận biết tác động hoặc hậu quả của một tình huống.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá chỉ qua quan sát do hạn chế trong công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề xác định nhu cầu phát triển nhân viên trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền cá nhân của nhân viên và đơn vị.

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá qua hồ sơ chứng cứ về thực hiện công việc, kiểm tra vấn đáp hoặc viết, các chứng cứ công việc phải bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc cán bộ quản lý đã giúp xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc người quản lý tạo cơ hội cho nhân viên được học cao hơn, được đào tạo hoặc có cơ hội phát triển kiến thức, kỹ năng và năng lực để nâng cao khả năng thực hiện công việc của họ.
3. Hoàn tất bản đánh giá kiến thức như mô tả trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thông thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chú các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về hỗ trợ và tư vấn được cung cấp cho các cá nhân, ghi chú về các ý kiến phản hồi... (không có tên riêng cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng trong các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc cho một số tiêu chí công việc nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo được tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về chứng cứ được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.05

HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giúp các thành viên trong bộ phận của bạn hiểu rõ các vấn đề ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc của họ. Các vấn đề có thể liên quan đến công việc hoặc phát sinh từ hoàn cảnh cá nhân.

Đơn vị năng lực này bao gồm việc nhận biết các vấn đề ảnh hưởng đến kết quả làm việc của mỗi người và thảo luận kịp thời các vấn đề đó với các nhân viên liên quan trong bộ phận để giúp họ tìm ra giải pháp cho vấn đề. Đôi lúc bạn cần tham khảo ý kiến của bộ phận nhân sự hoặc quản lý cấp cao để có những hành động tiếp theo.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp

- P1. Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc họ phải đạt được và các thủ tục hiện hành của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm đến các chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P2. Tìm kiếm trợ giúp từ đồng nghiệp và chuyên gia nhân sự trong việc tiến hành bất cứ bước nào của các quy trình, thủ tục kỷ luật nếu bạn chưa nắm rõ

E2. Tiến hành điều tra và có các biện pháp phòng ngừa

- P3. Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc công việc không đạt yêu cầu
- P4. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi trong công việc hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng. Trong một số trường hợp, bạn có thể sử dụng phương pháp tiếp cận không chính thức để giải quyết các tình huống một cách hiệu quả

E3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ

- P5. Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng các chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P6. Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ toàn bộ chuẩn mực hành vi và kết quả công việc cần đạt được của từng nhân viên và các thủ tục hiện hành của đơn vị về xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K2. Mô tả cách tiến hành điều tra các nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K3. Thảo luận các cách xử lý không chính thức đối với các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng và trong trường hợp phương pháp tiếp cận này có thể xử lý tình huống hiệu quả
- K4. So sánh điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu, cách giải quyết từng trường hợp
- K5. Thảo luận tầm quan trọng của các quy trình kỷ luật trong đơn vị khi xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức độ nghiêm trọng
- K6. Minh họa tầm quan trọng và các cách truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thực hiện
- K7. Mô tả cách lưu giữ dữ liệu, tài liệu đầy đủ và chính xác cho toàn bộ quy trình kỷ luật và lưu trữ các tài liệu này đảm bảo tính bảo mật trong thời gian cần thiết
- K8. Tóm tắt các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K9. Xác định các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên

K10. Liệt kê các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Liên lạc với cấp dưới và đồng nghiệp thông qua:

- Thư điện tử, điện thoại, tin nhắn SMS, gặp trực tiếp, tin nhắn khẩn và các phương thức khác

2. Hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên viên nhân sự có thể bao gồm:

- Tư vấn các thủ tục pháp lý
- Tư vấn về các quy trình của đơn vị
- Hỗ trợ lên kế hoạch các buổi tập huấn
- Hỗ trợ các nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn

3. Các phương thức điều tra có thể bao gồm:

- Phối hợp điều tra cùng bộ phận nhân sự, quản lý cấp cao hoặc các bộ phận khác trong việc tìm hiểu nguyên nhân các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

4. Các phương pháp ngăn ngừa và giải quyết các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc xử lý việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng có thể bao gồm:

- Trao đổi không chính thức với nhân viên
- Đánh giá hoặc rà soát kết quả thực hiện công việc
- Gửi thư cảnh cáo nếu các vi phạm lặp lại thường xuyên
- Chuyển giao cho bộ phận nhân sự

5. Các qui trình kỷ luật có thể bao gồm:

- Cảnh cáo bằng lời nói
- Cảnh cáo bằng văn bản
- Luân chuyển công tác trong đơn vị
- Cho đình chỉ công việc

6. Các hồ sơ mật có thể bao gồm:

- Biên bản các cuộc họp
- Mẫu đánh giá công việc
- Mẫu báo cáo tình huống
- Thư và thư điện tử
- Các văn bản/tài liệu khác

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý:

1. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi làm rõ các điểm và nhắc lại hoặc nói lại theo cách khác với đối phương nhằm đảm bảo hai bên hiểu nhau.
2. Diễn đạt thông tin rõ ràng, chính xác, ngắn gọn và dễ hiểu.
3. Cập nhật kịp thời các kế hoạch và tiến độ với nhân viên.
4. Cung cấp ý kiến phản hồi với nhân viên để giúp họ duy trì hoặc cải thiện kết quả thực hiện công việc.
5. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc nghề nghiệp.
6. Xử lý công việc trong phạm vi quyền hạn của mình.
7. Chuyển vấn đề đến những người có quyền hạn cao hơn khi vấn đề vượt quá quyền hạn của mình.
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc các quyết định.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

9. Từ chối các yêu cầu không hợp lý.
10. Chỉ ra kịp thời các vấn đề về kết quả thực hiện công việc của nhân viên và giải quyết trực tiếp với những nhân viên liên quan.
11. Đảm bảo tính an ninh và bảo mật của thông tin.
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và hoặc không thông dụng nếu cần.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế trong công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý, quy trình xử lý kỷ luật trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các chứng cứ phải bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc thông báo với nhân viên và đồng nghiệp các nguyên tắc, quy trình kỷ luật.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc tiến hành điều tra các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu.
3. Một ví dụ ghi lại việc sử dụng các biện pháp ngăn ngừa và giải quyết các vấn đề về vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng.
4. Một ví dụ ghi lại qui trình kỷ luật chính thức được thực hiện tại các vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức nghiêm trọng.
5. Hoàn tất đánh giá kiến thức đề ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép và kiểm tra viết.

Các ví dụ về cơ sở đánh giá:

Các văn bản chứng tỏ sự tham gia của bạn trong các quy trình kỷ luật:

- Biên bản tóm tắt các cuộc họp và hội ý, thư điện tử và ghi chú, sổ tay, hướng dẫn sử dụng quy trình và các hướng dẫn khác mà bạn đã chuẩn bị cho bộ phận của mình về quy trình và hệ thống kỷ luật.
- Biên bản các cuộc họp cùng nhân viên như xem xét kết quả công việc, họp quản lý, tóm tắt điều tra.
- Thư báo, thư điện tử từ các chuyên gia trong quá trình thực hiện kỷ luật.
- Thư, thư báo, thư điện tử tóm tắt hội thoại của đồng nghiệp hoặc quản lý liên quan đến kết quả công việc và hành vi của nhân viên.
- Tóm tắt, ghi chép các quy trình kỷ luật có sự tham gia của bạn.
- Báo cáo cá nhân (tự nhận xét vai trò của bạn trong việc đề xướng và thực hiện các quy trình kỷ luật).

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản họp, ghi chép thảo luận cùng với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết tư vấn và hỗ trợ dành cho nhân viên, các buổi họp xem xét kết quả công việc... (không bao gồm tên cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các trường hợp mô phỏng được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc để đánh giá một số tiêu chí làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về chứng cứ đánh giá được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc tuyển và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn của bạn.

Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự, mà dành cho các giám sát viên và cán bộ quản lý có trách nhiệm tuyển chọn nhân viên cho tổ chức hay bộ phận cụ thể họ chịu trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

- P1. Xem xét thường xuyên các công việc có trong bộ phận bạn chịu trách nhiệm, nhận biết sự thiếu hụt về số lượng nhân viên, hoặc thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên
- P2. Xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết bất kỳ sự thiếu hụt nào đã được xác định và quyết định lựa chọn tốt nhất để thực hiện
- P3. Thu hút những nhân viên nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên
- P4. Đảm bảo tuân thủ các qui trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

- P5. Đảm bảo có sẵn bản mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên cập nhật khi có nhu cầu tuyển dụng
- P6. Thiết lập các bước của quy trình tuyển dụng và lựa chọn cho các vị trí tuyển dụng, các phương pháp sẽ được sử dụng, khoảng thời gian và nhân sự cần tham gia tuyển dụng và lựa chọn
- P7. Đảm bảo thông tin cho vị trí tuyển dụng được công bằng, rõ ràng và chính xác trước khi gửi tới các ứng viên tiềm năng
- P8. Xây dựng các tiêu chí công bằng, rõ ràng và phù hợp để đánh giá và lựa chọn ứng viên. Các tiêu chí cần xem xét đến kiến thức, kỹ năng, năng lực và khả năng hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp của các ứng viên
- P9. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

E3. Quản lý quá trình lựa chọn

- P10. Thông báo cho các ứng viên đầy đủ thông tin về quá trình xử lý hồ sơ của họ theo qui định của đơn vị
- P11. Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên đạt tốt nhất các tiêu chí đề ra
- P12. Cung cấp ý kiến phản hồi chính xác, rõ ràng và có tính xây dựng cho các ứng viên không được lựa chọn, theo đúng chính sách của đơn vị
- P13. Đánh giá mức độ thành công của quá trình tuyển dụng và lựa chọn và xác định những điểm cần cải thiện

E4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên

- P14. Tìm kiếm và đưa ra các cơ hội thử thách trong công việc cho từng nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên và phát triển tiềm năng của họ
- P15. Xem xét một cách hệ thống các kết quả công việc và sự phát triển của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ
- P16. Ghi nhận các thành tích trong công việc của từng nhân viên và ghi nhận các thành tựu của họ theo chính sách của đơn vị
- P17. Nhận biết khi nhân viên không hài lòng với công việc hay với tiến trình phát triển công việc của họ. Và tìm kiếm giải pháp sao cho đáp ứng được nhu cầu của cả nhân viên và đơn vị
- P18. Nhận biết khi nào các giá trị, động lực và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị. Và cùng với nhân viên đó tìm kiếm giải pháp thay thế
- P19. Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K1. Thảo luận cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
- K2. Mô tả các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực bạn phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về số lượng nhân lực, và thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K3. Giải thích các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc cần tư vấn từ các bộ phận khác trong việc lập và cập nhật các tài liệu này
- K4. Thảo luận các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc cần có tư vấn cùng các bộ phận khác về các bước, về sử dụng các phương pháp tuyển dụng và lựa chọn, khung thời gian tương ứng và nhân sự tham gia trong quá trình
- K5. Đánh giá các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng
- K7. Thảo luận các cách thức đo lường năng lực, khả năng của ứng viên và đánh giá khả năng đáp ứng của họ với các yêu cầu đặt ra cho vị trí tuyển dụng đó
- K8. Giải thích cách thức cân nhắc các khía cạnh về công bằng, đa dạng và bao trùm, bao gồm cả luật pháp và văn bản pháp lý hiện hành liên quan đến việc tuyển dụng, lựa chọn và duy trì nhân viên
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc luôn duy trì thông tin về tiến trình tuyển dụng cho ứng viên và giải thích cách thức thông tin cho ứng viên
- K10. Bàn luận về tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho các nhân viên cùng tham gia thảo luận các vấn đề và tìm các giải pháp thay thế có thể được triển khai khi giá trị, động cơ và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với công việc của họ hoặc không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị bạn
- K11. Thảo luận tầm quan trọng của việc hiểu được các nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị
- K12. Mô tả các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và mô tả cách thức sử dụng nguồn chuyên gia đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:

- Chi tiết thông tin sử dụng hoặc không sử dụng trong quảng cáo việc làm
- Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến cho nhân viên nội bộ
- Đào tạo nhân viên
- Mức lương, thưởng
- Giai đoạn thử việc
- Điều kiện và điều khoản lao động
- Các lợi ích
- Các quy định đối với nhân viên như đồng phục, ngoại hình, hút thuốc, cách ứng xử, nghỉ ốm, đi làm đúng giờ, sử dụng tài sản của đơn vị
- Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng

2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:

Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể

3. Bản mô tả công việc liên quan đến:

Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể

4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:

- Kinh nghiệm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Năng lực
- Bằng cấp
- Tính phù hợp
- Thông tin tham chiếu
- Thái độ

5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:

- Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
- Các cơ quan việc làm và tuyển dụng
- Tuyển dụng trực tuyến
- Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ
- Các trường dạy nghề và đại học
- Mạng lưới liên lạc trong ngành
- Các chủ doanh nghiệp khác

6. Phỏng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:

- Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên và phỏng vấn mặt đối mặt
- Phỏng vấn theo hội đồng
- Phỏng vấn nhóm
- Phỏng vấn qua điện thoại
- Phỏng vấn lần một, lần hai và/ hoặc lần ba
- Áp dụng các kỹ năng đặt câu hỏi và lắng nghe phù hợp
- Ghi lại câu trả lời của ứng viên
- Trả lời các câu hỏi của ứng viên
- Các vấn đề về công bằng và tuân thủ quy định
- Phân chia các câu hỏi cho tất cả ứng viên

7. Quá trình lựa chọn có thể bao gồm:

- Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn
- Đạt được phản hồi và nhất trí từ những người phỏng vấn
- Cân nhắc kết quả bài kiểm tra
- Xếp hạng các ứng viên được phỏng vấn

8. Theo dõi các ứng viên đủ điều kiện có thể liên quan đến:

- Yêu cầu ứng viên nộp các tài liệu gốc đã được trình bày trong buổi phỏng vấn
- Giải thích các chi tiết của thư mời làm việc, hợp đồng hoặc các công cụ lao động
- Xác nhận đồng ý chấp thuận công việc
- Chuyển thư mời làm việc cho ứng viên khác nếu ứng viên lựa chọn đầu tiên từ chối

9. Các chính sách duy trì nhân viên có thể bao gồm:

- Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng của họ cũng như phát triển các tiềm năng
- Xem xét kết quả công việc và phát triển công việc của nhân viên một cách hệ thống
- Các phương pháp phản hồi được thiết kế để hoàn thiện việc thực hiện công việc của nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Ghi nhận kết quả thực hiện công việc và thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị
- Nhận biết các vai trò của việc đáp ứng nhu cầu của cả cá nhân và đơn vị
- Phát hiện sự không tương thích của nhân viên với vị trí, vai trò công việc của họ
- Các chính sách chấm dứt lao động

Các hành vi quan trọng của giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Nhận biết nhu cầu thông tin của nhân viên
2. Diễn đạt thông tin chính xác, rõ ràng, dễ hiểu
3. Cập nhật kịp thời thông tin về các kế hoạch và triển khai cho nhân viên
4. Đưa ra ý kiến phản hồi cho các nhân viên để giúp họ duy trì và hoàn thiện việc thực hiện kết quả công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo nhân viên cũng tuân thủ, các yêu cầu pháp lý, qui định ngành, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong khuôn khổ quyền hạn của mình
7. Thể hiện sự ngay thẳng, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
8. Bảo đảm tính an toàn và bảo mật của thông tin
9. Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin
10. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề trong tuyển dụng, tuyển chọn và giữ nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong các tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp đã được ghi chép lại về tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để đáp ứng nhu cầu nhân sự của tổ chức.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về các hoạt động duy trì và giữ nhân viên.
3. Một ví dụ được ghi chép lại về cuộc phỏng vấn khi nhân viên thôi việc để tìm hiểu lý do thôi việc.
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Các thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng kiểm tra vấn đáp trực tiếp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.10

HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc thực hiện và tuân thủ các quy định khiếu nại của đơn vị để xử lý các lo lắng, vấn đề, hay phàn nàn do nhân viên trong bộ phận nêu ra.

Đơn vị năng lực này mô tả các tiêu chuẩn tối thiểu cho các nhà quản lý khi họ thực hiện quy trình giải quyết khiếu nại theo yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị. Để đáp ứng tiêu chuẩn này, các nhà quản lý cần có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về quy trình này và đồng thời cần có kỹ năng giao tiếp tốt và kinh nghiệm phong phú.

Đơn vị năng lực này dành cho cấp quản lý, những người phải xử lý các khiếu nại thực tế từ nhân viên trong bộ phận, không dành cho các chuyên gia nhân sự.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo với nhân viên các qui trình thủ tục khiếu nại/ khiếu kiện

- P1. Cung cấp thông tin đầy đủ về qui trình, thủ tục hiện hành của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại/khiếu kiện
- P2. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự hoặc chuyên gia pháp lý trong bất kỳ khía cạnh nào của qui trình khiếu nại mà bạn chưa nắm rõ

E2. Thực hiện qui trình khiếu nại/ khiếu kiện

- P3. Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- P4. Xử lý các phàn nàn, vấn đề khó khăn và lo lắng của nhân viên, tìm kiếm các giải pháp mềm dẻo/không chính thức để xử lý vấn đề nếu có thể
- P5. Tuân theo các qui trình chính thức của đơn vị về xử lý khiếu nại nếu có nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

E3. Duy trì các hồ sơ chính xác

- P6. Giữ gìn đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và lưu trữ một cách bảo mật trong thời gian cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thông tin cho các nhân viên đầy đủ các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại
- K2. Giải thích các cách tiếp cận mềm dẻo/không chính thức để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn đặt ra cho bạn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các qui trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng
- K4. Mô tả cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ
- K5. Mô tả cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo
- K6. Giải thích tầm quan trọng của các cách thức thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức để thực hiện các cách thông tin như vậy
- K7. Mô tả cách lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình khiếu nại và cách lưu trữ hồ sơ đó một cách bảo mật trong thời gian cần thiết
- K8. Tóm tắt qui trình xử lý khiếu nại của đơn vị
- K9. Xác định nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, phòng nhân sự và các chuyên gia pháp lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin cho nhân viên về qui trình khiếu nại:

- Đảm bảo cho nhân viên được thông tin đầy đủ về quy trình khiếu nại hiện hành
- Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, phòng nhân sự và các chuyên gia pháp lý

2. Thực hiện qui trình khiếu nại bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Nhận biết các khiếu nại tiềm ẩn trước khi chúng trở thành vấn đề lớn
- Có các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- Phản hồi một cách mềm dẻo/không chính thức với các lo lắng, vấn đề khó khăn và phàn nàn từ nhân viên để xử lý tình huống nếu có thể
- Cân nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo/không chính thức để giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- Tuân theo các qui trình khiếu nại chính thức của đơn vị nếu nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

3. Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác bao gồm:

- Đảm bảo các hồ sơ được lưu giữ đầy đủ trong suốt quá trình khiếu nại
- Đảm bảo hồ sơ được lưu trữ bảo mật trong thời gian cần thiết

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ các ý và nhắc lại ý mình hiểu để đảm bảo các bên có sự hiểu biết chung
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thông tin kịp thời cho nhân viên về các kế hoạch và các bước triển khai thực hiện
4. Đưa ra ý kiến phản hồi cho giúp nhân viên để giúp họ duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, qui định của ngành, chính sách của đơn vị và qui chuẩn nghề nghiệp
6. Hành động trong giới hạn thẩm quyền của bạn
7. Chuyển các vấn đề khó khăn nằm ngoài thẩm quyền của bạn đến những người phù hợp
8. Thể hiện sự ngay thẳng, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
9. Nói không với các yêu cầu không hợp lý
10. Đưa ra các vấn đề về kết quả công việc một cách kịp thời và giải quyết trực tiếp các vấn đề đó với những nhân viên liên quan
11. Bảo đảm tính bảo mật và an toàn cho thông tin
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc đề xuất và tuân theo các quy trình xử lý khiếu nại của nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Một tài liệu minh họa việc xử lý thủ tục, quy trình khiếu nại một cách mềm dẻo/không chính thức.
2. Một tài liệu minh họa hoặc trường hợp được ghi lại về xử lý quá trình khiếu nại chính thức.
3. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện công việc nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp trực tiếp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập đến các năng lực cần có để quản lý quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của bạn. Đơn vị năng lực này không dừng ở các quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn lao động mà còn hướng tới các tình huống trong đó sức khỏe và an toàn lao động được tính đến trong quá trình lập kế hoạch, ra quyết định và nằm trong “văn hóa” thuộc phạm vi trách nhiệm của bạn. “Phạm vi trách nhiệm” có thể là, ví dụ một bộ phận chuyên môn hoặc một khu vực chức năng hay một điểm kinh doanh như một văn phòng công ty du lịch, khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện chính sách về sức khỏe và an toàn

- P1. Xác định trách nhiệm và nghĩa vụ cá nhân trong quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn
- P2. Đảm bảo rằng mọi văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị được thông báo rõ ràng tới tất cả mọi người trong phạm vi trách nhiệm của bạn và những bên liên quan
- P3. Đảm bảo rằng chính sách sức khỏe và an toàn được đưa vào thực hiện trong phạm vi trách nhiệm của bạn, được xem xét lại khi tình huống thay đổi, và sau từng thời gian nhất định và những phát hiện được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

E2. Đảm bảo tư vấn với nhân viên về sức khỏe và an toàn

- P4. Đảm bảo có sự tư vấn thường xuyên với những người có trách nhiệm trong phạm vi quản lý của bạn hoặc người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn
- P5. Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn

E3. Đảm bảo các hệ thống sẵn sàng tại chỗ để xác định và giám sát rủi ro

- P6. Đảm bảo một hệ thống có sẵn tại chỗ để nhận biết những mối nguy cơ và đánh giá các rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của bạn và có hành động nhanh chóng và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các mối cơ và rủi ro đó
- P7. Đảm bảo các hệ thống có sẵn tại chỗ để giám sát, đo đạc và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện công việc về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

E4. Triển khai và hoàn thiện việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

- P8. Chứng tỏ sự cải thiện liên tục trong phạm vi trách nhiệm của bạn về việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn
- P9. Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên thông qua việc cung cấp thông tin cho việc lập kế hoạch thông báo và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- P10. Minh chứng rằng những hành động của bạn củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị
- P11. Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn
- P12. Phát triển văn hóa đặt “sức khỏe và an toàn” lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của bạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao sức khỏe và an toàn nơi làm việc lại quan trọng
- K2. Mô tả bằng cách nào và tại nơi nào cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân của bạn dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn
- K3. Giải thích cách cập nhật các quy định pháp luật và những văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- K4. Tóm tắt những yêu cầu dành cho đơn vị để có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn
- K5. Giải thích cách phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của bạn và những bên liên quan khác

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K6. Mô tả cách và thời điểm phải xem xét lại việc áp dụng văn bản về chính sách sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn và cung cấp những phát hiện để tiếp tục phát triển
- K7. Giải thích cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động
- K8. Xác định các nguồn chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Liệt kê các cách thức phát triển văn hóa “đặt an toàn và sức khỏe lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn
- K10. Mô tả các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống để phát hiện các mối nguy cơ, đánh giá các rủi ro và các loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng
- K11. Giải thích cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm được giao
- K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về an toàn và sức khỏe được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn
- K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các thông tin thích hợp về sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:*
 - Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
 - Các quy định luật pháp
 - Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
 - Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan sức khỏe và an toàn
 - Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết
 - Các luật hiện hành
2. *Các nguy cơ và rủi ro có thể bao gồm:*
 - Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
 - Các rủi ro liên quan đến đám đông
 - Đe dọa đánh bom
 - Trộm cắp, cướp có vũ khí
 - Hỏng trang thiết bị
 - Sinh vật gây hại
 - Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị
 - Công việc thực hiện bằng tay
 - Trơn trượt, vấp và ngã
 - Sử dụng chất kích thích/ ma túy và chất có cồn tại nơi làm việc
 - Bạo lực tại nơi làm việc
 - Các chất độc hại
 - Các nguy cơ, rủi ro khác
3. *Các ghi chép/ hồ sơ có thể bao gồm:*
 - Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
 - Số trường hợp tai nạn suýt xảy ra

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất
- Các hồ sơ y tế
- Các hồ sơ đào tạo về sức khỏe và an toàn
- Các báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm
- Các ghi chép, hồ sơ khác

4. Thực hiện và nâng cao an toàn và sức khỏe có thể bao gồm:

- Hội thảo
- Các buổi trao đổi thông tin
- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Giám sát
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp của nhóm sức khỏe và an toàn

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý có thể bao gồm:

Các hành vi hỗ trợ việc thực hiện có hiệu quả:

1. Phản ứng nhanh trước các khủng hoảng và vấn đề nảy sinh bằng một loạt hành động đã được đề xuất
2. Xác định các nhu cầu thông tin của người khác
3. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, các quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
4. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ có thể
5. Chịu trách nhiệm cá nhân về công việc đã tiến hành
6. Xác định các tác động hoặc hậu quả của tình huống
7. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao
8. Thường xuyên tìm tòi để hoàn thiện thực hiện công việc
9. Tôn trọng các cá nhân khác và hành động để duy trì các quyền lợi của họ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên sự thực hiện công việc thực tế. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 có thể không đánh giá được thông qua sự quan sát do tính bảo mật, khó khăn của công việc/ môi trường làm việc.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc thực hiện an toàn và sức khỏe trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Yêu cầu đặt ra cho mỗi cá nhân là họ phải thể hiện được khả năng áp dụng được các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống mà họ có thể gặp phải với cương vị giám sát viên/ người quản lý. Một yêu cầu khác đặt ra là họ có thể đưa ra đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động cần triển khai nhằm xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải với cương vị một giám sát viên/ người quản lý của đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất một hồ sơ lưu về hành động mà bạn đã tiến hành nhằm đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn được thực hiện phù hợp.
2. Ít nhất hai biên bản cuộc họp mà bạn đã tổ chức với các nhân viên dưới quyền hoặc đại diện của họ và cuộc họp với những chuyên gia chuyên môn để thảo luận, rà soát và thống nhất về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

3. Ít nhất một bản hướng dẫn hoặc một bản trình bày mà bạn đã thực hiện hoặc được ủy nhiệm dành cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.
4. Ít nhất một hồ sơ về hoạt động đào tạo mà bạn đã tổ chức cho những người trong phạm vi trách nhiệm được giao về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.
5. Một nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong việc đảm bảo các chính sách về an toàn và sức khỏe tại nơi làm việc được triển khai và rà soát trong phạm vi trách nhiệm được giao).
6. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua trả lời vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp trực tiếp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01, 02 & 04

FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết cho các nhà quản lý chịu trách nhiệm chuẩn bị ngân sách cho bộ phận của họ.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách

- P1. Xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- P2. Xem xét và phân tích dữ liệu
- P3. Nhận thông tin về đầu vào của kế hoạch ngân sách từ các bên liên quan
- P4. Tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

E2. Dự thảo ngân sách

- P5. Dự thảo ngân sách, dựa trên kết quả phân tích tất cả các thông tin có sẵn
- P6. Dự tính các khoản thu và chi bằng cách sử dụng thông tin hợp lệ, đáng tin cậy và liên quan
- P7. Rà soát lại các khoản thu và chi của kỳ trước để hỗ trợ việc dự báo ngân sách

E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách

- P8. Trình bày các đề xuất một cách rõ ràng, ngắn gọn và theo hình thức thích hợp
- P9. Chuyển dự thảo ngân sách cho các đồng nghiệp có liên quan để có góp ý kiến
- P10. Điều chỉnh ngân sách và hoàn thiện bản ngân sách cuối cùng trong khung thời gian được xác định
- P11. Thông báo cho các đồng nghiệp về quyết định ngân sách cuối cùng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút các bên liên quan trong việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính
- K2. Giải thích cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- K3. Giải thích cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách
- K4. Giải thích cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác
- K5. Mô tả cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- K6. Mô tả kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi về trình ngân sách của bạn và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1 Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách có thể bao gồm:

- Dữ liệu thực hiện của kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan chính
- Thông tin tài chính từ các nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu khách hàng hoặc nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu đối thủ cạnh tranh
- Các chính sách và quy trình quản lý
- Hướng dẫn chuẩn bị ngân sách của đơn vị bạn

2 Các vấn đề bên trong và bên ngoài có thể ảnh hưởng đến việc hình thành ngân sách có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Tái cấu trúc tổ chức và quản lý
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hay suy giảm của nền kinh tế
- Biến động giá đáng kể đối với một số hàng hóa
- Sự thay đổi trong xu hướng thị trường
- Phạm vi của dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Các yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

3 *Ngân sách có thể bao gồm:*

- Ngân sách tiền mặt
- Ngân sách phòng ban
- Ngân sách tiền lương
- Ngân sách dự án
- Ngân sách sự kiện
- Ngân sách bán hàng
- Ngân sách dòng tiền mặt
- Ngân sách tài trợ vốn
- Các ngân sách khác

4 *Thông tin đầu vào có thể bao gồm:*

- Các hạn chế về ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/ các bên liên quan
- Các thông tin khác

5 *Các đề xuất có thể bao gồm:*

- Các hạn chế về ngân sách
- Các ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

6 *Các quyết định ngân sách có thể tham khảo:*

- Tăng/ giảm trong phân bổ ngân sách cho các hoạt động
- Quyết định cắt giảm chi phí chẳng hạn giảm nhân viên, đóng cửa các bộ phận hoặc các cửa hàng...
- Quyết định mở rộng như sử dụng thêm nhân viên, mở các cửa hàng mới/ phòng, bộ phận...

7 *Các cam kết tài chính có thể liên quan đến:*

- Các hợp đồng liên quan đến chi phí
- Các hợp đồng liên quan đến thu nhập

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Nhận ra kịp thời những thay đổi trong các hoàn cảnh và điều chỉnh các kế hoạch và các hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

2. Tìm kiếm được các cách thức thiết thực để vượt qua các trở ngại
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
5. Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
6. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc hành động khác để vượt qua những trở ngại
7. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ đúng các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách và các qui chuẩn nghề nghiệp
8. Thực hiện các hoạt động trong phạm vi thẩm quyền của bạn, truyền đạt một cách rõ ràng các giá trị và lợi ích của một loạt các hành động được đề xuất
9. Sử dụng các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để gây ảnh hưởng đến mọi người
10. Làm việc hướng tới các giải pháp mang tính đôi bên cùng có lợi
11. Có phản ứng tích cực và sáng tạo khi gặp trở ngại
12. Xác định được các yếu tố trong một tình huống và cách thức liên kết các yếu tố này với nhau
13. Xác định các giả định và rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
14. Thử nghiệm một loạt các phương án trước khi quyết định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo dự thảo ngân sách cho một bộ phận hay dự án trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên tắc/ khái niệm phù hợp trong các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra được những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách mà họ có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của nhân viên và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

4. Tối thiểu một biên bản cuộc họp do bạn tổ chức với sự tham gia của những người thuộc phạm vi trách nhiệm của bạn và những người có chuyên môn để thảo luận, xem xét và thông qua ngân sách cho bộ phận hoặc nhóm của bạn.
5. Một dự thảo ngân sách được chuẩn bị cho bộ phận của bạn.
6. Một ngân sách đã được phê duyệt và triển khai thực hiện cho bộ phận của bạn.
7. Biên bản một cuộc họp hoặc thư điện tử/ thư về việc chấp thuận ngân sách mà bạn nhận được.
8. Hoàn thành đầy đủ phần đánh giá kiến thức được quy định trong đơn vị năng lực này bằng cách kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của các nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

Các hồ sơ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng những câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu chứng cứ được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các Giám sát viên hoặc giám đốc bộ phận của các đơn vị kinh doanh trong du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.07

FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý ngân sách trong phạm vi lĩnh vực phụ trách hoặc cho các hoạt động hoặc dự án cụ thể. Tiêu chuẩn này liên quan đến các nhà quản lý và lãnh đạo chịu trách nhiệm về ngân sách cho các lĩnh vực hoạt động, hoặc dự án cụ thể.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và kiểm soát hoạt động ngân sách

- P1. Sử dụng ngân sách đã được duyệt để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện trong lĩnh vực chịu trách nhiệm, hoặc các hoạt động hoặc dự án
- P2. Kết hợp với các đồng nghiệp và các bên liên quan chính trong quản lý ngân sách
- P3. Xác định nguyên nhân các chênh lệch đáng kể giữa những khoản chi dự kiến và những khoản chi thực tế và có hành động khắc phục kịp thời, đồng thời lấy ý kiến đồng thuận từ những người có trách nhiệm ra quyết định, nếu cần thiết

E2. Rà soát và điều chỉnh ngân sách khi cần thiết

- P4. Đề xuất việc rà soát lại ngân sách nếu cần thiết, để đáp ứng với chênh lệch đáng kể và / hoặc với những phát sinh không lường trước được; thảo luận và thống nhất các sửa đổi với những người có trách nhiệm ra quyết định
- P5. Thường xuyên cung cấp thông tin về thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người có trách nhiệm ra quyết định
- P6. Tư vấn kịp thời cho người liên quan nếu đã xác định được bằng chứng về các hành động có nguy cơ gian lận
- P7. Thu thập thông tin về thực hiện ngân sách nhằm hỗ trợ việc chuẩn bị ngân sách trong tương lai

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kết hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan trong quản lý ngân sách
- K2. Giải thích các mục đích của hệ thống ngân sách
- K3. Giải thích cách sử dụng ngân sách để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện đối với một lĩnh vực hoặc hoạt động đã xác định
- K4. Xác định nguyên nhân chính dẫn đến sự chênh lệch và cách xác định những nguyên nhân đó
- K5. Đánh giá các phương pháp khắc phục khác nhau có thể triển khai để giải quyết các chênh lệch đã được xác định
- K6. Mô tả ảnh hưởng của những phát sinh không lường trước đến ngân sách và cách giải quyết
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đồng ý rà soát lại ngân sách và thông tin về các thay đổi đó
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc cung cấp thường xuyên thông tin về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho người khác
- K9. Xác định các loại hoạt động gian lận và cách nhận dạng chúng
- K10. Mô tả những việc cần làm và những người cần liên hệ nếu bạn nghi ngờ có gian lận
- K11. Xác định cụ thể những người trong đơn vị cần thông tin về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách, xác định họ cần những thông tin nào, khi nào cần nó và thông tin đó được trình bày theo hình thức nào?

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các vấn đề nội bộ và bên ngoài có thể tác động đến ngân sách bao gồm:

- Tái cấu trúc quản lý và tổ chức
- Mục tiêu của tổ chức / doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hoặc suy thoái của nền kinh tế

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Biến động giá đáng kể của một số hàng hóa nhất định
- Các thay đổi trong xu thế thị trường
- Phạm vi dự án
- Khả năng sẵn sàng địa điểm (cho các sự kiện)
- Yêu cầu nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

2. Ngân sách có thể bao gồm:

- Ngân sách tiền mặt
- Ngân sách của phòng, bộ phận
- Ngân sách lương
- Ngân sách dự án
- Ngân sách sự kiện
- Ngân sách bán hàng
- Ngân sách dòng tiền mặt
- Ngân sách tài trợ
- Các loại khác

3. Đầu vào có thể bao gồm:

- Hạn chế ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của cổ đông/ chủ sở hữu
- Các loại khác

4. Những khuyến nghị có thể bao gồm:

- Hạn chế ngân sách
- Ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

5. Quyết định ngân sách có thể tham khảo:

- Tăng hoặc giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, ví dụ như cắt giảm những chi phí dư thừa, đóng cửa phòng, bộ phận hoặc các điểm bán hàng ...
- Quyết định mở rộng, ví dụ như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng hoặc các phòng, bộ phận mới, ...

6. Cam kết tài chính có thể liên quan tới:

- Hợp đồng liên quan đến chi phí
- Hợp đồng liên quan đến thu nhập

7. Gian lận có thể bao gồm:

- Tiếp quản tài khoản
- Gian lận ứng dụng
- Sử dụng tài sản và thông tin
- Làm hóa đơn giả
- Hạch toán sai

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Gian lận trong thanh toán
- Gian lận trong mua sắm
- Gian lận chứng từ
- Gian lận phí đi lại và phí sinh hoạt

Hành vi quan trọng đối với người giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Nhận biết kịp thời sự thay đổi bối cảnh và điều chỉnh kế hoạch và các hoạt động phù hợp với những thay đổi đó.
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu.
3. Thường xuyên thông báo kịp thời cho nhân viên về kế hoạch và tình hình phát .
4. Tuân thủ, và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu pháp lý, những quy định của ngành, chính sách của tổ chức và các quy định nghề nghiệp.
5. Hành động trong phạm vi quyền hạn.
6. Xác định và nâng cao mối quan tâm về đạo đức.
7. Tính toán chính xác các rủi ro và trích lập quỹ dự phòng để sự kiện bất ngờ không cản trở việc đạt được các mục tiêu.
8. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết.
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn thông tin hiện có.
10. Kiểm tra độ chính xác và tính hợp lệ của thông tin.
11. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích của các hoạt động được đề xuất.
12. Làm việc hướng đến giải pháp hai bên cùng có lợi.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo. Mỗi cá nhân cần chứng minh được họ có thể áp dụng các nguyên tắc, khái niệm phù hợp liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể làm để đối phó với các tình huống và những thách thức mà họ phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ nên loại bỏ tên của các cá nhân để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức, và trong trường hợp ngân sách, tên của các công ty, cá nhân không được đưa vào các danh mục hoặc tài liệu. Chứng cứ có thể bao gồm:

- **Hai ví dụ / trường hợp** chứng minh cách theo dõi và kiểm soát hoạt động ngân sách cho lĩnh vực chịu trách nhiệm, cho hoạt động hoặc dự án. Các ví dụ cũng phải phản ánh được cách phối hợp với các đồng nghiệp và các bên liên quan khác trong quản lý ngân sách.
- **Một ví dụ / trường hợp** xác định nguyên nhân của bất kỳ chênh lệch đáng kể giữa những khoản chi đã được ghi trong kế hoạch ngân sách và những khoản chi thực tế và những hành động đúng đã được triển khai để khắc phục.
- **Một ví dụ** về cách đề xuất việc rà soát lại ngân sách để đáp ứng với chênh lệch đáng kể và / hoặc với những phát sinh không lường trước được.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, khó khăn trong công việc hay môi trường vv. Phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các buổi họp, bản ghi chú thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về các tư vấn và hỗ trợ dành cho từng nhân viên, bản tổng hợp các thông tin phản hồi,... (không để tên cá nhân)
- Quan sát

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Nhận xét cá nhân
- Nhận xét của nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc trong các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu chứng cứ được đáp ứng đầy đủ.

Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng của việc thực hiện công việc có hiệu quả. Khi kiến thức và sự hiểu biết (cả việc xử lý các tình huống dự phòng) không được thể hiện rõ từ những bằng chứng về kết quả thực hiện thì phải đánh giá bằng những phương tiện khác và được bổ sung các chứng cứ phù hợp khác, ví dụ như:

- Trả lời câu hỏi vấn đáp có ghi chép
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFI.CL8.03

CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để quản lý việc cung cấp các dịch vụ khách hàng có chất lượng trong khách sạn, công ty du lịch hoặc công ty lữ hành.

Tiêu chuẩn này liên quan tới những người quản lý và giám sát. Họ thực hiện chức năng quản lý trên nhiều mặt, trong đó có chức năng quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

- P1. Thu hút mọi người trong doanh nghiệp và các bên liên quan chính trong việc quản lý dịch vụ khách hàng.
- P2. Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và có thể đo lường được về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của doanh nghiệp và tất cả những quy định, hoặc yêu cầu pháp lý có liên quan.

E2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng

- P3. Tổ chức nhân lực và các nguồn lực khác đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ.
- P4. Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, và cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ.
- P5. Đảm bảo mọi người hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện được và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng những yêu cầu và xử lý những vấn đề của khách hàng.

E3. Giải quyết những yêu cầu và vấn đề của khách hàng

- P6. Chịu trách nhiệm trong việc xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách thuộc trách nhiệm và thẩm quyền, tìm kiếm những lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc từ người quản lý cao hơn khi cần thiết
- P7. Đảm bảo cho khách hàng được thông tin về hành động bạn sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của họ.

E4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

- P8. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về cảm nhận của họ đối với tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.
- P9. Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng.
- P10. Phân tích dữ liệu về dịch vụ khách hàng để xác định nguyên nhân của các vấn đề và giải pháp để cải thiện dịch vụ khách hàng.
- P11. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao dịch vụ khách hàng.

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bạn thuyết phục mọi người trong doanh nghiệp và các bên liên quan trong việc quản lý dịch vụ khách hàng.
- K2. Mô tả cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng một cách rõ ràng và đo lường được, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và nguồn lực của doanh nghiệp.
- K3. Giải thích cách tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của việc tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các tình huống bất ngờ.
- K4. Rà soát cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác.
- K5. Giải thích cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo cho nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực để thực hiện nhiệm vụ của họ, và cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện.
- K7. Giải thích được tầm quan trọng của việc đảm bảo cho nhân viên hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng những yêu cầu và vấn đề của khách hàng.
- K8. Giải thích được tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm trong việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách liên quan đến bạn.
- K9. Giải thích được tầm quan trọng của việc thông tin cho khách hàng biết các hành động bạn đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ.
- K10. Mô tả cách xác định và quản lý những vấn đề tiềm tàng trước khi chúng trở thành vấn đề phức tạp.
- K11. Mô tả cách thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng.
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi của họ về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.
- K13. Giải thích cách theo dõi, giám sát tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đáp ứng với những yêu cầu và vấn đề của khách và những ý kiến phản hồi của khách và nhân viên, và tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó.
- K14. Rà soát các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách để cải thiện dịch vụ khách hàng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Phổ biến những tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng
 - Các cuộc họp giao ban với nhân viên
 - Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng
2. *Việc đảm bảo nhân lực và nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực
 - Lập kế hoạch và dự báo những nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác
 - Lập ngân sách cho các nguồn lực khác
3. *Khảo sát ý kiến có thể bao gồm:*
 - Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng
 - Thảo luận các nhóm mục tiêu
 - Phân tích dữ liệu
 - Thử sản phẩm
 - Xem xét dữ liệu bán hàng
 - Các phương pháp khác
4. *Dữ liệu dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Lấy mẫu dữ liệu
 - Phân tích thống kê
 - So sánh nghiên cứu hiện tại với nghiên cứu trước
5. *Các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:*
 - Chất lượng dịch vụ
 - Sự hài lòng của khách hàng
 - Thái độ của nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Diện mạo của nơi cung cấp dịch vụ, ngoại hình của nhân viên,...
- Bầu không khí của nơi cung cấp dịch vụ
- Sự đáp ứng của nhân viên đối với những yêu cầu của khách
- Thời gian phục vụ
- Giá cả/ chi phí
- Dịch vụ/ sản phẩm hiện có
- Sự nhã nhặn/ lịch sự
- Các vấn đề khác

6. *Nhu cầu của khách có thể liên quan đến:*

- Tư vấn hoặc thông tin chung
- Thông tin cụ thể
- Phàn nàn
- Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị
- Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị
- Độ chính xác của thông tin
- Sự công bằng/ lịch sự
- Giá bán/ giá trị
- Những nhu cầu khác

7. *Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng có thể bao gồm:*

- Khách bí mật
- Khảo sát sự hài lòng của khách
- Phỏng vấn khách hàng
- Lấy mẫu đại diện
- Lập thang đo chuẩn của ngành
- Những nhận xét trên trang thông tin điện tử
- Những nhận xét trực tiếp
- Những phương pháp khác

8. *Đánh giá và làm báo cáo dịch vụ khách hàng có thể liên quan đến:*

- Đánh giá chất lượng dịch vụ
- Đánh giá sự hài lòng của khách
- Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý có thể bao gồm:

1. Phản ứng kịp thời với những mối khủng hoảng hay những vấn đề bằng một loạt các hành động được đề xuất.
2. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu suất công việc.
3. Khuyến khích người khác đưa ra những quyết định độc lập khi cần thiết.
4. Chứng tỏ sự hiểu biết rõ về các khách hàng khác nhau và về nhu cầu thực tế cũng như nhu cầu theo cảm nhận của họ.
5. Trao quyền cho nhân viên giải quyết vấn đề của khách hàng trong phạm vi giới hạn rõ ràng về thẩm quyền.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

6. Chịu trách nhiệm cá nhân trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng khi được các nhân viên chuyển lên.
7. Nhận biết những vấn đề tái diễn và thúc đẩy việc thay đổi cấu trúc, hệ thống và quy trình để giải quyết những vấn đề đó.
8. Khuyến khích và hoan nghênh những ý kiến phản hồi từ người khác và sử dụng những ý kiến này một cách có tính xây dựng.
9. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn lực
10. Chịu trách nhiệm cá nhân trước hành động của mình
11. Đồng ý rõ ràng về những yêu cầu đối với người khác và giúp họ nhận biết điều đó
12. Thực hiện đúng những cam kết của mình đối với người khác
13. Xác định được những tác động hoặc hậu quả của một tình huống
14. Kịp thời đưa ra các quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Thẩm định các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên kết quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế của công việc/môi trường làm việc hoặc tính bảo mật...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm cho các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra được các gợi ý, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ sự riêng tư của nhân viên và tổ chức. Chứng cứ cần có bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc tình huống thể hiện cách bạn khuyến khích mọi người trong doanh nghiệp và các bên liên quan chính tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng và thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và đo lường được về dịch vụ khách hàng.
2. Hai ví dụ về cách tổ chức nhân sự và tổ chức các nguồn lực khác mà bạn đã thực hiện nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và đảm bảo cho những người tham gia cung cấp dịch vụ đều có năng lực thực hiện nhiệm vụ được giao và hiểu tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần đạt được.
3. Hai ví dụ về cách bạn đã nhận trách nhiệm xử lý các yêu cầu và các vấn đề của khách được chuyển lên cho bạn giải quyết, đồng thời đảm bảo khách hàng được thông báo về các hành động mà bạn đang tiến hành để giải quyết vướng mắc hoặc yêu cầu của họ.
4. Hai ví dụ về cách bạn theo dõi thường xuyên các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đã cung cấp, theo dõi các yêu cầu, vấn đề và phản hồi từ khách hàng và nhân viên, và thực hiện hoặc đề xuất những thay đổi về tiến trình, hệ thống hoặc tiêu chuẩn để nâng cao dịch vụ khách hàng.
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được đề cập trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp ghi chép hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ phù hợp có thể bao gồm:

- Dữ liệu về dịch vụ khách hàng.
- Các nhận xét cá nhân (phản ánh quá trình và các lý do ẩn sau các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ).
- Nhận xét của các nhân chứng (nhận xét về thực hành chất lượng dịch vụ khách hàng).
- Các ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý về các vấn đề liên quan đến dịch vụ khách hàng hoặc các tình huống nghiêm trọng.
- Các ghi chép, thư điện tử, biên bản thông báo nội bộ hoặc các hồ sơ khác về cải thiện dịch vụ khách hàng.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của bạn trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng).

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại doanh nghiệp đối với một số tiêu chí nhưng nên hạn chế.

Bộ hồ sơ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp trực tiếp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.06

CMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC SỰ KIỆN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị này bao gồm các năng lực cần thiết cho việc tổ chức một sự kiện.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị sự kiện

- P1. Thu thập thông tin về sự kiện, yêu cầu và trách nhiệm của khách hàng
- P2. Thông báo với đồng nghiệp và nhân viên về chức năng và trách nhiệm của họ

E2. Giám sát sự kiện

- P3. Giám sát tất cả các dịch vụ theo trình tự
- P4. Giữ liên lạc với đồng nghiệp, nhân viên và khách hàng trong suốt quá trình diễn ra sự kiện
- P5. Đảm bảo tất cả các thỏa thuận dàn xếp phù hợp với luật pháp và quy định của tổ chức
- P6. Có hành động thích hợp để giải quyết các vấn đề có thể phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện

E3. Kết thúc sự kiện

- P7. Giám sát các hoạt động kết thúc sự kiện và dọn dẹp sau khi sự kiện kết thúc
- P8. Tổ chức họp với đồng nghiệp và nhân viên sau sự kiện để đánh giá cách cải thiện tổ chức sự kiện
- P9. Tiếp thu ý kiến phản hồi từ tất cả những người tham gia trong sự kiện
- P10. Hoàn thành tất cả các hồ sơ và các biểu mẫu cần thiết liên quan đến sự kiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những chính sách chăm sóc khách hàng của tổ chức và mối liên quan của những chính sách này đến sự kiện
- K2. Lập danh mục các chính sách của đơn vị liên quan tới sự kiện
- K3. Giải thích cách tiếp nhận những yêu cầu cụ thể của khách hàng đối với sự kiện, như thực phẩm, đồ uống, chế độ ăn uống đặc biệt, sơ đồ bố trí bàn, chương trình giải trí
- K4. Mô tả việc chuẩn bị sẵn thực phẩm và đồ uống để hỗ trợ cho sự kiện
- K5. Xác định rõ người đưa ra yêu cầu / người chịu trách nhiệm tổ chức sự kiện
- K6. Lập danh mục thiết bị, cơ sở vật chất và sức chứa của địa điểm tổ chức để hỗ trợ sự kiện
- K7. Xác định rõ người chịu trách nhiệm phân công nhân viên và giao nhiệm vụ
- K8. Xác định rõ người có trách nhiệm thông báo cho nhân viên về trách nhiệm của họ
- K9. Mô tả các yêu cầu về an toàn và sức khỏe / yêu cầu pháp lý có ảnh hưởng đến sự kiện và cách thức thông tin cho tất cả mọi người biết về các yêu cầu đó
- K10. Giải thích lý do tại sao việc tổ chức các kênh thông tin liên lạc rõ ràng và minh bạch rất quan trọng đối với tổ chức sự kiện
- K11. Giải thích tầm quan trọng của việc dự báo trước những vấn đề khó khăn, trở ngại/thách thức có thể xảy ra, trước, trong và sau sự kiện
- K12. Giải thích cách kiểm tra địa điểm trước và trong quá trình chuẩn bị để đảm bảo tất cả mọi việc liên quan đến yêu cầu của khách hàng / của tổ chức được đáp ứng
- K13. Giải thích cách giám sát sự kiện có hiệu quả tại các điểm quan trọng
- K14. Giải thích cách liên lạc có hiệu quả với các cá nhân chủ chốt trong quá trình diễn ra sự kiện
- K15. Mô tả các kỹ thuật được áp dụng để dọn dẹp có hiệu quả các địa điểm diễn ra sự kiện
- K16. Giải thích cách tiến hành kiểm tra thiết bị và cơ sở vật chất khi sự kiện kết thúc
- K17. Xác định rõ người có trách nhiệm báo cáo thiệt hại / mất mát và bảo quản thiết bị sau sự kiện

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

K18. Mô tả các yêu cầu của đơn vị/yêu cầu pháp lý liên quan đến dọn dẹp địa điểm sau sự kiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại sự kiện:

- Sự kiện đơn/riêng lẻ
- Đa sự kiện – diễn ra trong cùng thời điểm
- Sự kiện ngoài trời

2. Những người tham gia sự kiện có thể bao gồm:

- Nhân viên và đồng nghiệp
- Người quản lý
- Khách hàng
- Các bộ phận nội bộ tổ chức
- Các tổ chức khác

3. Các vấn đề cần được giải quyết trong quá trình tổ chức sự kiện có thể bao gồm:

- Hỏng thiết bị
- Mất điện
- Thiếu nhân viên
- Các vấn đề liên quan đến hàng hóa, vật tư
- Các vấn đề của khách hàng
- Các yêu cầu thay đổi bất ngờ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai ghi chép bằng văn bản việc chuẩn bị và lập kế hoạch sự kiện
2. Ít nhất hai sự kiện được tổ chức thành công
3. Ít nhất hai vấn đề được giải quyết trong quá trình diễn ra sự kiện
4. Ít nhất hai sự kiện được đánh giá và xem xét lại với đầy đủ tài liệu và các phiếu thăm dò ý kiến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một loạt các phương pháp đánh giá có thể được sử dụng bao gồm:

- Danh mục các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân.
- Nhận xét của những người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên được sử dụng một cách hạn chế.

Hồ sơ hoặc báo cáo cần được bổ sung bằng những câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc sự kiện, Giám đốc bộ phận ăn uống, Giám đốc bộ phận kinh doanh tiệc, Giám đốc bộ phận kinh doanh/bán hàng.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để thực hiện các hoạt động thường ngày trong một khách sạn, doanh nghiệp lưu hành hoặc du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị

- P1. Đảm bảo những khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ
- P2. Đảm bảo mọi trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng làm việc

E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

- P3. Xem xét lại tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp
- P4. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê đã được thực hiện
- P5. Lập các yêu cầu mua hàng

E3. Rà soát lại lịch làm việc

- P6. Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật
- P7. Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động
- P8. Nhập dữ liệu và sao lưu

E4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn

- P9. Xem xét lại các báo cáo hàng ngày
- P10. Diễn giải các số liệu
- P11. Dự đoán các vấn đề

E5. Giám sát năng suất thực hiện các tiêu chuẩn

- P12. Rà soát lại các phản hồi của khách hàng
- P13. Rà soát lại các báo cáo tài chính

E6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự

- P14. Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh
- P15. Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự
- P16. Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được các phương pháp mà cá nhân đã thực hiện để kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị
- K2. Mô tả quy trình kiểm kê hàng ngày
- K3. Giải thích cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng
- K4. Mô tả các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự
- K5. Giải thích cách sử dụng dữ liệu về năng suất và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Kiểm tra các khu vực chính có thể bao gồm:

- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống
- Đèn chiếu sáng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các cửa sổ, gương và các bề mặt được đánh bóng
- Mức độ sạch sẽ của các khu vực phục vụ
- Quạt thông gió
- Hầm rượu
- Bếp và khu vực chế biến
- Kho, khu vực chứa thực phẩm và phục vụ ăn uống tại buồng
- Các kho phục vụ hội thảo và tiệc
- Khu vực chứa rác
- Phòng thay đồ, tủ của nhân viên và phòng vệ sinh
- Lối thoát hiểm và thang bộ
- Thang máy phục vụ khách
- Những khu vực khác

2. *Kiểm kê hàng ngày có thể bao gồm:*

- Đồ vải
- Hóa chất
- Văn phòng phẩm
- Các đồ cung cấp cho các dịch vụ
- Các loại thức ăn và đồ uống

3. *Lịch trình có thể bao gồm:*

- Lịch trực quản lý
- Lịch trực Giám đốc
- Lịch tuần tra an ninh
- Lịch phân công nhân viên
- Lịch khác

4. *Các tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:*

- Chuẩn bị các báo cáo tài chính
- Tính toán mức trung bình, tỷ số và tỷ lệ phần trăm
- Diễn giải những kết quả cụ thể
- Xác định những sự khác biệt giữa các báo cáo
- Dự đoán những nguyên nhân có thể
- Tính toán và theo dõi chỉ số doanh thu bình quân của một buồng

5. *Các tiêu chuẩn về năng suất có thể bao gồm:*

- Sổ tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
- Ý kiến của khách hàng
- Đánh giá trực tuyến
- Ý kiến của nhân viên

6. *Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự có thể bao gồm:*

- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
- Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Kiểm soát các lối ra vào khách sạn
- Đảm bảo hệ thống phòng cháy chữa cháy hoạt động tốt
- Các yếu tố khác

Các hành vi quan trọng đối với người quản lý/ giám sát viên gồm có

1. Nhận biết các tình huống khó khăn hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Đưa ra những góp ý cho người khác để giúp họ duy trì và nâng cao hiệu quả công việc
4. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành nghề, chính sách của đơn vị và nguyên tắc chuyên nghiệp
6. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ thực hiện so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
7. Phát triển hệ thống thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả, hiệu lực và có đạo đức
8. Sử dụng một loạt các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ra ảnh hưởng đến mọi người
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có
10. Nhận biết nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan và quản lý chúng một cách hiệu quả
11. Xây dựng được bức tranh tổng quát đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết một tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Ít nhất hai bản ghi kiểm kê và phiếu đặt hàng
2. Ít nhất một báo cáo an ninh
3. Ít nhất một bản thăm dò ý kiến khách hàng và/hoặc một bản phân tích các ý kiến đã khảo sát được
4. Ít nhất hai bản danh mục kiểm tra đã hoàn thành
5. Ít nhất hai bản phân công lịch làm việc của nhân viên
6. Ít nhất hai bản báo cáo tình hình tài chính

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn
- Bằng chứng sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét các hồ sơ chứng cứ
- Xem xét các báo cáo tại nơi làm việc của bên thứ ba có liên quan đến việc thực hiện của cá nhân

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng bộ phận, Giám đốc, Giám đốc trực.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

RTS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào điều hành hoạt động kinh doanh ăn uống trong các nhà hàng, nhà bếp và cửa hàng ăn uống

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo cho khách hàng các nội dung về du lịch có trách nhiệm

- P1. Thông báo cho khách hàng về chính sách bảo vệ môi trường và nước của nhà hàng
- P2. Thông báo cho khách hàng các hành động tiết kiệm năng lượng và quản lý rác thải trong nhà bếp và nhà hàng

E2. Thực hiện tiết kiệm năng lượng

- P3. Đảm bảo tất cả các thiết bị được làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên
- P4. Đào tạo nhân viên làm việc hiệu quả và giảm thiểu sử dụng năng lượng

E3. Thực hiện tiết kiệm nước một cách hiệu quả

- P5. Đặt biển báo trong nhà hàng và nhà bếp nhắc nhở nhân viên tiết kiệm nước và báo cáo rò rỉ
- P6. Đào tạo nhân viên để đảm bảo tiết kiệm nước một cách hiệu quả nhất
- P7. Thông báo kết quả của việc tiết kiệm cho nhân viên để khuyến khích họ tiếp tục phát huy

E4. Tránh lãng phí trong việc điều hành dịch vụ ăn uống

- P8. Xem xét phương án/ khả năng tái chế trong nhà bếp và nhà hàng
- P9. Theo dõi và xác định mức độ tái sử dụng và thải loại

E5. Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc mua sắm trang thiết bị

- P10. Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ủng hộ các sản phẩm thân thiện với môi trường và giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và chất thải trong quá trình sản xuất
- P11. Thiết lập chính sách mua sắm ưu tiên cho các nhà cung cấp địa phương nếu có thể

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách xây dựng quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng theo định hướng tuân thủ các hành động du lịch có trách nhiệm
- K2. Giải thích các phương pháp tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải được sử dụng trong nhà hàng và bếp
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc vận hành dịch vụ ăn uống
- K4. Mô tả các bước để giảm tiêu thụ năng lượng trong việc vận hành dịch vụ ăn uống
- K5. Mô tả những cách tiết kiệm nước trong việc vận hành dịch vụ ăn uống
- K6. Giải thích cách tăng cường việc tái sử dụng trong việc điều hành dịch vụ ăn uống
- K7. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu rác thải
- K8. Giải thích cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững có liên quan đến trách nhiệm hằng ngày của họ
- K9. Mô tả cách thức để thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững với nhà cung cấp
- K10. Giải thích cách nhà hàng hoặc nhà bếp đảm bảo tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải trong quá trình mua sắm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. Nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Sử dụng tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu
- Tôn trọng và bảo tồn giá trị của văn hóa - xã hội
- Đảm bảo lợi ích kinh tế khả thi, lâu dài cho tất cả các bên liên quan

2. Thực hành tiết kiệm năng lượng có thể bao gồm:

- Đảm bảo tất cả các thiết bị trong nhà hàng hoặc nhà bếp được làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên
- Sắp xếp nhân viên chuẩn bị thức ăn hiệu quả cho số lượng khách lớn nếu có thể
- Khuyến khích giảm thời gian để các thiết bị ở chế độ chờ và thời gian làm nóng dụng cụ trước
- Hướng dẫn nhân viên bếp rã đông thực phẩm bằng cách để vào tủ lạnh qua đêm thay vì sử dụng nước máy hoặc lò vi sóng

3. Sử dụng nước hiệu quả trong vận hành dịch vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Hướng dẫn nhân viên quét hoặc lau sàn nhà bếp thay vì sử dụng vòi phun áp lực
- Đào tạo nhân viên vận hành hiệu quả máy rửa bát đĩa

4. Tránh xả rác thải trong vận hành phục vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Thực hiện tái chế trong nhà bếp và nhà hàng
- Bố trí các thùng rác riêng biệt và dễ phân biệt để đựng chất thải thực phẩm, chất thải nói chung và đồ tái chế được
- Giám sát chất thải thực phẩm và điều chỉnh hàng lưu kho để giảm thiểu chất thải do hư hỏng
- Xây dựng kế hoạch chế biến hàng ngày để giảm thiểu việc chuẩn bị dư thừa thực phẩm dẫn đến lãng phí
- Bố trí xử lý chất thải thực phẩm thay vì loại bỏ vào thùng rác
- Cung cấp cho khách hộp đựng thức ăn thừa thân thiện với môi trường để mang về
- Hướng dẫn nhân viên nhà bếp giữ lại dầu ăn và mỡ để xử lý lại và tái sử dụng
- Thảo luận với các đầu bếp về khẩu phần thực phẩm và cách thức điều chỉnh khẩu phần thực phẩm nhằm tránh chất thải thực phẩm do khẩu phần ăn quá nhiều
- Giám sát và xác định mức độ tái chế và mức độ chất thải

5. Thiết lập chính sách và phương thức thực hành mua thực phẩm, đồ uống có trách nhiệm bao gồm:

- Mua với số lượng lớn và với hình thức tập trung, như bia tươi, nước giải khát tươi thay vì mua nước đóng lon và đóng chai
- Mua các loại hộp đựng, ly cốc, đồ dùng và khăn ăn tái chế có thể sử dụng nhiều lần cho thực phẩm mang về
- Mua đồ dùng sử dụng một lần để giảm thiểu dư thừa bao bì, như tránh gói riêng từng món đồ một
- Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ủng hộ các sản phẩm thân thiện môi trường
- Mua các sản phẩm giảm thiểu sử dụng năng lượng, nước và tạo ra chất thải trong quá trình sản xuất

Hành vi quan trọng của giám sát viên /người quản lý bao gồm:

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực cải thiện hiện trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và các tiến triển
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lại các hành động lặp lại hoặc thực hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu lên các vấn đề đạo đức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Truyền đạt tầm nhìn của đơn vị nhằm khơi dậy sự nhiệt tình và ý thức trách nhiệm
12. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích khi đề xuất kế hoạch hành động.
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa vào thực tế thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể đánh giá được bằng quan sát vì lý do bảo mật, hoặc do các hạn chế công việc/môi trường công việc ...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ danh mục chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường nhà hàng, khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được họ có thể khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải khi với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý các tình huống và những thách thức sẽ gặp khi làm việc với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong công ty đơn vị.

Cần Lưu ý không nên để tên trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức. Việc đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

- Ít nhất **hai ví dụ** trong nhà hàng được ghi chép lại và có văn bản thông báo cho khách hàng về các vấn đề du lịch có trách nhiệm
- Ít nhất **ba ví dụ** được ghi chép lại và có văn bản về tiết kiệm năng lượng, sử dụng nước hiệu quả và các hoạt động tránh lãng phí
- **Một ví dụ** về các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm áp dụng cho việc mua sắm và cung cấp hàng của nhà bếp / nhà hàng
- **Hoàn thành toàn bộ việc đánh giá kiến thức** theo yêu cầu của đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ các minh chứng tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của những người làm cùng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng phương pháp mô phỏng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc đối với một số tiêu chí thực hiện, nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo nên cần được bổ sung thêm kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc /giám sát bếp, nhà hàng và các cơ sở/cửa hàng phục vụ ăn uống khác

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - BẬC 5

HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để có thể đi đầu trong việc xác định các yêu cầu nhân sự của bộ phận và cách thoả mãn các yêu cầu đó. Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự. Tiêu chuẩn này liên quan đến những người quản lý chịu trách nhiệm lập kế hoạch nhân sự của bộ phận.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai

- P1. Thu hút những người phù hợp trong đơn vị và các bên liên quan chính khác tham gia vào việc lập kế hoạch yêu cầu nhân sự
- P2. Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ trong hoạt động lập kế hoạch nhân lực khi cần thiết
- P3. Đánh giá các mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị để có được thông tin cần thiết cho các mục đích lập kế hoạch nhân lực và xác định những vấn đề quan trọng để xem xét thêm

E2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết

- P4. Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để lập các kế hoạch và mục tiêu chiến lược của đơn vị
- P5. Xem xét năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực đã được xác định
- P6. Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu
- P7. Đảm bảo rằng sự đa dạng hóa lực lượng lao động cung cấp tổ hợp của những người phù hợp để đạt được mục tiêu

E3. Xây dựng kế hoạch lực lượng lao động và kế hoạch dự phòng

- P8. Xây dựng kế hoạch lực lượng lao động đáp ứng được yêu cầu dài hạn, trung hạn và ngắn hạn của đơn vị đồng thời sử dụng có hiệu quả nguồn nhân sự bên trong và bên ngoài đơn vị
- P9. Đảm bảo các hợp đồng lao động phù hợp với nhu cầu của đơn vị
- P10. Đảm bảo có nguồn lực cần thiết để tuyển dụng, phát triển, duy trì và sử dụng lao động có sẵn
- P11. Xây dựng các kế hoạch dự phòng để đối phó với tình huống không lường trước được và duy trì sự liên tục trong kinh doanh
- P12. Xác định các nguyên nhân khiến cho nhân viên thôi việc và tìm cách giải quyết vấn đề này

E4. Trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự

- P13. Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan
- P14. Rà soát lại kế hoạch nhân sự định kỳ và trong trường hợp thay đổi mục tiêu, kế hoạch chiến lược của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thu hút người lao động và các bên liên quan khác trong việc lập kế hoạch nhân sự
- K2. Mô tả kế hoạch nhân sự hiệu quả
- K3. Xác định các thông tin cần thiết để thực hiện kế hoạch nhân sự
- K4. Xác định các văn bản pháp lý và các yêu cầu liên quan đến việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động
- K5. Giải thích cách đưa vấn đề bình đẳng, sự đa dạng và đưa vào kế hoạch nhân sự
- K6. Mô tả các chiến lược và/ hoặc dịch vụ cần làm khi nhân sự thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện điều đó có hiệu quả
- K8. Mô tả các cách thức khác nhau nhằm đáp ứng các yêu cầu về lực lượng lao động và các ưu điểm, nhược điểm, chi phí và lợi ích của các cách thức đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai có thể bao gồm:*
 - Đánh giá nhân viên
 - Bản mô tả công việc
 - Kiểm tra đào tạo
 - Nhu cầu đào tạo được xác định
 - Sự thiếu hụt các kỹ năng
2. *Xem xét và xác định các năng lực cần thiết có thể bao gồm:*
 - Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết
 - Đánh giá năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại
 - Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển
3. *Kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng có thể bao gồm:*
 - Kế hoạch kế nhiệm
 - Điều chỉnh kế hoạch thích ứng với những thách thức mới của đơn vị
4. *Thông tin và xem xét kế hoạch nhân sự:*
 - Thông tin kế hoạch nhân lực cho những người liên quan chính
 - Định kỳ rà soát lại kế hoạch nhân lực

Hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau
2. Xác định các cách giao tiếp phù hợp với nhân viên
3. Sử dụng các phương tiện và phong cách giao tiếp phù hợp với những người và các tình huống khác nhau
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách, đơn vị và các quy tắc chuyên nghiệp
5. Dự kiến các nguy cơ và rủi ro tiềm ẩn
6. Sử dụng có hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
7. Xác định các vấn đề về hệ thống và tìm cách giảm thiểu tác động của nó đến thực hiện công việc
8. Dự đoán các viễn cảnh, tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích thực tế về xu hướng và phát triển
9. Làm việc hướng tới một tầm nhìn đã xác định và rõ ràng trong tương lai
10. Đưa ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin không đầy đủ khi cần thiết
11. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/ hoặc không phổ biến, khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng một hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường khách sạn/ du lịch. Các cá nhân cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hoạt động có thể làm để đối phó với các tình huống và những thách thức với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ không được để tên của nhân viên để bảo vệ sự riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các chứng cứ cần bao gồm:

- Hai ví dụ / trường hợp / báo cáo về cách bạn đánh giá nhu cầu nhân sự trong tương lai và cách bạn xem xét và xác định các năng lực cần thiết.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Hai ví dụ về lập kế hoạch nhân sự và các kế hoạch dự phòng để giải quyết nhu cầu và những thách thức đối với đơn vị trong tương lai.
- Hai báo cáo/ ví dụ về cách trao đổi kế hoạch nhân sự với những người có liên quan.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/ môi trường làm việc ... Phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, bản ghi chép các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép thông tin phản hồi ... (không có tên của các cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Việc đánh giá qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo công việc cần được bổ sung bằng cách trả lời các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu chứng cứ được đáp ứng đầy đủ.

Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng của việc thể hiện năng lực. Nếu bằng chứng việc thực hiện công việc không thể hiện rõ kiến thức và sự hiểu biết (và xử lý các tình huống dự phòng), cần phải đánh giá với sự hỗ trợ bằng các chứng cứ phù hợp khác như:

- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Người quản lý bộ phận các cơ sở kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.10

GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để thiết lập các chính sách và quy trình có liên quan đến các yêu cầu pháp lý, quy chuẩn đạo đức và xã hội và phổ biến các chính sách, quy trình này tới những người liên quan.

THÀNH PHẦN VÀ CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng các chính sách hoạt động

- P1. Xây dựng các chính sách hoạt động và các chiến lược dựa trên cơ sở theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc và xác định các cơ hội để cải tiến và đổi mới
- P2. Xây dựng phạm vi và các mục tiêu của đề xuất cần thiết dựa trên các mục tiêu của doanh nghiệp, phản hồi của nhân viên và khách hàng
- P3. Xác định và phân tích những yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- P4. Tham khảo các ý kiến của các bên liên quan trong quá trình phát triển chính sách
- P5. Phát triển các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- P6. Phát triển các hệ thống và bộ khung hành chính đủ khả năng hỗ trợ ý tưởng đã có trong kế hoạch
- P7. Xác định và thông tin một cách rõ ràng tất cả các hoạt động ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- P8. Phát triển các hệ thống đánh giá với sự tư vấn của các đồng nghiệp liên quan

E2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động

- P9. Thực hiện và đánh giá những hoạt động đã xác định phù hợp với các thứ tự ưu tiên đã được thỏa thuận
- P10. Theo dõi các chỉ số thực hiện
- P11. Cung cấp báo cáo tiến độ và những báo cáo khác theo yêu cầu
- P12. Tiến hành đánh giá sự cần thiết đối với những yêu cầu nguồn lực bổ sung và tiến hành những hoạt động thích hợp

E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

- P13. Tiến hành xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- P14. Giám sát việc thực hiện
- P15. Xác định những vấn đề khó khăn và có những điều chỉnh phù hợp
- P16. Kết hợp những kết quả đánh giá với việc đặt kế hoạch tiếp theo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được các khái niệm, nguyên tắc và kỹ thuật lập các kế hoạch chủ yếu, bao gồm cả cấu trúc của các chính sách hoạt động và những bước trong quá trình lập kế hoạch
- K2. Giải thích cách thức, phương pháp xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động dựa trên việc theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc
- K3. Xác định được một số yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- K4. Giải thích các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- K5. Mô tả hệ thống và khung quản trị đủ khả năng hỗ trợ ý tưởng đã được lên kế hoạch
- K6. Mô tả những kênh tốt nhất để phổ biến các hoạt động ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- K7. Mô tả báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng theo dõi việc thực hiện chính sách
- K8. Giải thích cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- K9. Giải thích cách kết hợp những kết quả đánh giá vào việc lập kế hoạch tiếp theo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

1. *Các chính sách cần xây dựng có thể bao gồm:*
 - Môi trường làm việc
 - Sản phẩm và dịch vụ
 - Đào tạo
 - Các mối quan hệ tại nơi làm việc
 - Tài chính
 - Quản lý tài sản
 - Những nội dung khác
2. *Các chiến lược có thể bao gồm:*
 - Phát triển khách hàng
 - Mở rộng địa bàn
 - Phát triển tổ chức
 - Phát triển dịch vụ
 - Giảm các khoản nợ
 - Tăng thu nhập
 - Những chiến lược khác
3. *Các mục tiêu có thể bao gồm:*
 - Số liệu bán hàng
 - Doanh thu
 - Thời gian giao hàng
 - Tiêu chuẩn dịch vụ
 - Số lượng khách hàng
 - Mục tiêu và doanh số bán hàng
 - Mức độ đặt hàng
 - Những ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc nhân viên
 - Năng suất lao động đạt được
 - Sự hài lòng của khách hàng
4. *Phân tích các yếu tố bên trong và bên ngoài có thể liên quan đến:*
 - Khả năng và nguồn lực
 - Xu hướng và sự phát triển của thị trường
 - Thông tin thị trường cạnh tranh
 - Những hạn chế về pháp lý và đạo đức
5. *Các bên liên quan có thể bao gồm:*
 - Khách hàng
 - Người lao động
 - Các cơ quan chính phủ
 - Chủ sở hữu
 - Nhà cung cấp
 - Các đối tác liên minh chiến lược

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

6. Việc đánh giá có thể bao gồm:

- Các chỉ số cơ bản về kết quả thực hiện
- Phân tích sự cách biệt/ khác biệt
- Phản hồi của khách hàng
- Các báo cáo về sự tuân thủ
- Phản hồi của nhân viên

7. Các chỉ số về kết quả thực hiện có thể bao gồm:

- Doanh số bán
- Thu hồi vốn đầu tư
- Dịch vụ khách hàng
- Chi phí dịch vụ nợ

8. Rà soát lại kế hoạch hoạt động có thể liên quan đến:

- Rà soát hàng quý
- Chu kỳ kế hoạch kinh doanh
- Những sự kiện chính cần được rà soát lại, ví dụ việc thay đổi thị trường

9. Kết quả thực hiện công việc có thể liên quan đến:

- Thị phần
- Doanh số bán hàng
- Sự hài lòng của khách
- Sự duy trì nhân viên/Tỷ lệ luân chuyển nhân viên

Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Tìm kiếm các cơ hội cải thiện việc thực hiện công việc
2. Thường xuyên tìm hiểu các thách thức đối với tình trạng hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
3. Thử nghiệm cách làm việc mới
4. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
5. Biết đúc kết kinh nghiệm và áp dụng các bài học thu được vào việc định hướng các quyết định và hành động của bản thân
6. Cân bằng được giữa tổn thất do rủi ro và những lợi ích có thể có từ sự chấp nhận rủi ro đó
7. Chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
8. Có ý thức vì mục đích chung
9. Dự đoán các kịch bản có khả năng xảy ra trong tương lai dựa trên các phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết một tình huống
11. Kịp thời đưa ra các quyết định mang tính thực tiễn trước tình huống gặp phải

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực này từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kĩ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế về công việc/môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc lập kế hoạch và triển khai thực hiện các chính sách và quy trình về du lịch có trách nhiệm trong môi trường kinh doanh du lịch/ khách sạn. Các học viên cần thể hiện được cách thức áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp cho

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

tình huống họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra kiến nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về chiến lược/ chính sách được xây dựng dựa trên việc theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc và xác định các cơ hội để đổi mới và cải tiến
2. Một ví dụ về một chính sách hoạt động được thực hiện và được đánh giá phù hợp với các ưu tiên đã được thỏa thuận và các chỉ số thực hiện
3. Ví dụ về một chính sách hoạt động được theo dõi việc thực hiện, được điều chỉnh và kết hợp kết quả đánh giá vào kế hoạch tiếp theo
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã được đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ này có thể là các biên bản hoặc ghi chép từ các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất từ người khác.
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các vị trí quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.01

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN

COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần có để sử dụng điện thoại tại nơi làm việc, bao gồm việc chuẩn bị trả lời điện thoại một cách thoải mái hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp điện thoại hiệu quả

- P1. Chuẩn bị trả lời điện thoại
- P2. Đảm bảo sử dụng kiểu chào phù hợp
- P3. Nói chậm và rõ ràng

E2. Bắt đầu một cuộc gọi

- P4. Chuẩn bị nội dung cho cuộc gọi
- P5. Bấm đúng số
- P6. Kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

E3. Chuyển cuộc gọi

- P7. Kiểm tra xem yêu cầu chuyển cuộc gọi có được phép không
- P8. Thông báo cho người gọi là cuộc gọi sẽ được chuyển nếu được
- P9. Kết nối cuộc gọi với bên thứ ba
- P10. Đảm bảo cuộc gọi được chuyển kịp thời

E4. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

- P11. Thông báo cho người gọi về tình trạng cuộc gọi
- P12. Đưa ra giải pháp khác nếu người nhận cuộc gọi đang bận

E5. Tiếp nhận lời nhắn

- P13. Kiểm tra xem người gọi có muốn để lại lời nhắn hay tin nhắn thoại không
- P14. Hoàn thành mẫu tin nhắn sau khi xác nhận lại thông tin chi tiết với người gọi
- P15. Chuyển tin nhắn cho người liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê những thứ cần thiết sẵn sàng cho giao tiếp hiệu quả qua điện thoại
- K2. Nêu rõ câu chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc nói rõ ràng và chậm
- K4. Xác định thông tin cần thiết để chuẩn bị cho cuộc gọi
- K5. Mô tả cách kết thúc cuộc gọi phù hợp
- K6. Giải thích cách chuyển cuộc gọi
- K7. Giải thích cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ
- K8. Xác định thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại bao gồm:

- Sử dụng được điện thoại/ tổng đài/ tai nghe
- Tiêu chuẩn về lời chào

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

2. Bắt đầu cuộc gọi cần phải có:

- Giấy/ tờ ghi chú
- Bút
- Danh bạ điện thoại
- Số điện thoại
- Nội dung hội thoại

3. Chuyển cuộc gọi cần có:

- Danh sách các số máy nội bộ
- Danh bạ điện thoại

4. Nhận lời nhắn cần có:

- Mẫu tinnhắn
- Danh sách khách đang lưu trú/ khách dự kiểndến
- Phong bì đựng mẫu tin nhắn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Quan sát và theo dõi ít nhất bốn cuộc gọi nhằm kiểm tra việc tuân thủ tiêu chuẩn
- Đánh giá phải đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn và quy trình của đơn vị trong việc sử dụng điện thoại

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát phần thực hành làm việc của ứng viên
- Kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết và/ hoặc kiểm tra bằng hình thức trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện
- Đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng, Lễ tân, Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên phục vụ buồng, Nhân viên nhà hàng, Nhân viên an ninh, Nhân viên kỹ thuật, Điều hành tour

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.04 & D1.HOT.CL1.07

COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để làm việc trong môi trường du lịch hoặc khách sạn nhằm thúc đẩy sự hợp tác và cam kết trong nhóm/ bộ phận, hỗ trợ các thành viên trong nhóm và xử lý hiệu quả những vấn đề và xung đột.

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 bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm và bộ phận
- P2. Thực hiện công việc theo cách thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt
- P3. Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên thông tin phản hồi từ người khác trong nhóm/ bộ phận

E2. Đóng góp trong hoạt động nhóm hay bộ phận

- P4. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra
- P5. Đóng góp vào việc đạt mục tiêu và hoàn thành nhiệm vụ của nhóm/ bộ phận theo yêu cầu của đơn vị
- P6. Chia sẻ thông tin liên quan tới công việc cho nhóm/ bộ phận nhằm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra

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

- P7. Coi trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân và tầm quan trọng của những giá trị này trong xây dựng các mối quan hệ
- P8. Xác định sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp và xử lý một cách thích hợp
- P9. Xác định các vấn đề và mâu thuẫn gặp phải 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ bản thân trong mối quan hệ với thành viên trong nhóm/ bộ phận
- K2. Giải thích cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt
- K3. Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của thành viên khác trong nhóm/ bộ phận
- K4. Nêu ví dụ về cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận
- K5. Mô tả cách hỗ trợ bộ phận và các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu đã đề ra
- K6. Gợi ý 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. Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn
- K8. Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin mỗi cá nhân
- K9. Giải thích cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp
- K10. Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc
- K11. Giải thích cách tranh thủ sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/ bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi cho thấy phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, giúp thể hiện rõ sự khác biệt giữa các môi trường làm việc khác nhau và phù hợp với các vị trí công việc trong du lịch và khách sạn.

1. Trách nhiệm và nhiệm vụ có thể bao gồm:

- Quy tắc ứng xử
- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Kỹ năng, đào tạo và năng lực
- Sự giám sát và tin cậy
- Các cách làm việc có trách nhiệm và bền vững

2. Thành viên trong nhóm/bộ phận có thể bao gồm:

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

3. Thông tin phản hồi về thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Đánh giá thực hiện công việc theo cách chính thức/ không chính thức
- Thông tin phản hồi từ giám sát viên và đồng nghiệp
- Những chiến lược hành vi phản xạ cá nhân

4. Trợ giúp đồng nghiệp trong nhóm có thể bao gồm:

- Giải thích/ xác minh
- Giúp đỡ đồng nghiệp
- Giải quyết vấn đề
- Động viên
- Phản hồi thông tin cho thành viên của nhóm
- Thực hiện các nhiệm vụ khác nếu cần

5. Chia sẻ thông tin có thể bao gồm:

- Ghi nhận việc thực hiện tốt công việc
- Ghi nhận việc thực hiện công việc không tốt
- Trợ giúp đồng nghiệp
- Làm rõ phương pháp hoàn thành nhiệm vụ theo hướng tổ chức đề ra
- Khuyến khích đồng nghiệp
- Mở các kênh giao tiếp
- Các nguy cơ trong công việc, rủi ro và cách kiểm soát

6. Cơ hội cải thiện có thể bao gồm:

- Lên kế hoạch và phát triển nghề nghiệp
- Hướng dẫn, tư vấn và/ hoặc giám sát
- Chương trình học tập chính thức/ không chính thức
- Đào tạo nội bộ/ bên ngoài
- Đánh giá định kỳ kết quả công việc thực hiện
- Tự nghiên cứu học hỏi
- Công nhận kinh nghiệm và kiến thức sẵn có

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cơ sở đánh giá bao gồm:

1. Hai ví dụ về trợ giúp thành viên trong nhóm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra
2. Hai ví dụ về tìm kiếm thông tin phản hồi từ khách hàng và/ hoặc đồng nghiệp và có hành động phù hợp
3. Hai ví dụ/ trường hợp về giải quyết mâu thuẫn tại nơi làm việc

Đánh giá phải đảm bảo:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Tiếp cận được thực tế công việc hay môi trường mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn lực có sẵn
- Những ví dụ về các vấn đề hay mâu thuẫn đã được giải quyết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một hệ thống các phương pháp đánh giá có thể được sử dụng để đánh giá kỹ năng và kiến thức thực tế. Những ví dụ sau đây có thể phù hợp cho đơn vị này:

- Hỏi trực tiếp kết hợp với việc thu thập các chứng cứ và báo cáo độc lập về kết quả thực hiện công việc của ứng viên.
- Phân tích việc xử lý các nghiên cứu tình huống và bối cảnh
- Trình diễn các thao tác các kỹ thuật
- Quan sát các thao tác kỹ thuật trong giải quyết mâu thuẫn
- Quan sát cách trình bày
- Xem xét tài liệu về xác định và xây dựng chiến lược/cơ hội nhằm cải thiện làm việc nhóm

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Phù hợp cho tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

(1) D1.HOT.CL1.02; (2) D1.HOT.CL1.11; (3) D1.HOT.CL1.01

COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết thực hiện các nhiệm vụ hành chính và văn phòng thường ngày trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị tài liệu kinh doanh

- 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 kinh doanh khác nhau

- P3. 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 hiểu rõ những thông tin chi tiết trong các bản hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc các sơ đồ hướng dẫn cho 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. Tìm lại các tập tin khi có yêu cầu về thông tin
- P9. Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau
- K2. Mô tả những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc
- K3. Nêu các quy trình về xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị
- K4. Mô tả các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/ hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc
- K5. Liệt kê hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị
- K6. Liệt kê hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K7. Mô tả hệ thống tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K8. Mô tả quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi cho thấy phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, giúp thể hiện rõ sự khác biệt giữa các đơn vị du lịch và khách sạn khác nhau.

1. Tài liệu có thể bao gồm:

- Thư, ví dụ các thư đến và đi, thư điện tử và bưu phẩm của khách hàng
- Tập tin, chẳng hạn hồ sơ khách, thư tín, chứng từ kế toán, biên nhận, hóa đơn và đơn đặt hàng
- Thư tín như thư viết, fax, bản ghi nhớ, báo cáo và các loại thư tín khác
- Thực đơn

2. Thiết bị văn phòng có thể bao gồm:

- Máy tính

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Máy photocopy
- Máy fax
- Máy in hoặc chụp tài liệu
- Các loại máy khác

3. Các quy trình có thể liên quan đến:

- Quy định và quy trình xử lý mối nguy hiểm
- Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp, hỏa hoạn và tai nạn
- Quy trình về an toàn cá nhân
- Quy trình sử dụng xe có động cơ
- Quy trình công việc và hướng dẫn làm việc

4. Tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn có thể bao gồm:

- Hướng dẫn làm việc
- Hướng dẫn cách sử dụng thiết bị an toàn
- Hướng dẫn cách hoàn thành một nhiệm vụ an toàn
- Sơ đồ chỉ dẫn quy trình làm việc an toàn
- Các chính sách và quy trình
- Tài liệu hướng dẫn

5. Thông tin/tài liệu có thể bao gồm:

- Quy trình, danh sách kiểm tra và hướng dẫn tại nơi làm việc
- Số hiệu và mã hàng hóa
- Chi tiết sản phẩm từ nhà sản xuất
- Các chính sách tại nơi làm việc
- Hướng dẫn khách hàng và/hoặc của nhà cung cấp
- Văn bản luật, quy định và tài liệu liên quan
- Các quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp
- Các tài liệu khác

6. Tài liệu hướng dẫn và/hoặc chỉ dẫn có thể liên quan đến:

- Thư tín
- Bản ghi nhớ
- Fax
- Thư điện tử
- Đơn đặt hàng và chứng từ
- Chính sách và quy trình
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng
- Các tài liệu khác

7. Thông tin có thể bao gồm:

- Thư tín như fax, bản ghi nhớ, thư viết, thư điện tử và các tài liệu khác
- Cơ sở dữ liệu máy tính, hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các bản dự báo tháng, mục tiêu cần đạt

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các biểu mẫu, bao gồm bảo hiểm, hội viên
- Chứng từ, chẳng hạn chứng từ, hóa đơn từ nhà cung cấp, chứng từ gửi cho người nợ
- Hồ sơ cá nhân bao gồm chi tiết thông tin cá nhân, mức lương
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo thị trường/kế hoạch/ngân sách
- Dữ liệu tài chính
- Các tài liệu khác

8. Các yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Quy định/ hướng dẫn và các yêu cầu pháp lý của đơn vị
- Các kênh quản lý và kế toán
- Các yêu cầu khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện bao gồm:

1. Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị và xử lý với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị và trong thời gian hạn định
2. Ba ví dụ về quá trình yêu cầu phải tuân theo hướng dẫn và/ hoặc chỉ dẫn phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị
3. Ba ví dụ diễn giải các chi tiết liên quan trong các tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/ hoặc sơ đồ áp dụng cho các công việc cụ thể
4. Hai ví dụ về duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ, tra cứu thông tin và lưu tập tin theo yêu cầu của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có được thể sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Hồ sơ chứng cứ
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận lễ tân, Nhân viên công ty điều hành du lịch và đại lý lữ hành.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.05 & 06;

D1.HGA.CL6. 03, 06, 07 & 12

COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

- P1. Đáp lại lời mở đầu nhận xét/ hội thoại
- P2. Nhận xét về những chủ điểm 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đáp lại lời nhận xét mở đầu và thực hiện hội thoại đơn giản
- K2. Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc cuộc nói chuyện
- K3. Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản
- K4. Xác nhận đã hiểu được và yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu
- K5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
- K6. Đưa ra gợi ý về cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách
- K7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này yêu cầu giao tiếp bằng tiếng Anh ở trình độ giao tiếp cơ bản đối với nhân viên trong tất cả các lĩnh vực của ngành du lịch và khách sạn bao gồm tất cả nhân viên tiếp xúc với khách.

1. Mở đầu nhận xét/ hội thoại có thể bao gồm:

- Ông/Bà có khỏe không ạ? Chuyến đi của Ông/ Bà có tốt không ạ? Tôi có thể giúp gì cho Ông/ Bà ạ?
- Các cách khác

2. Các chủ điểm quen thuộc có thể bao gồm:

- Chỉ đường, tư vấn về nơi tốt nhất để mua sắm, ăn uống, tham quan, đưa ra lời khuyên đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách, cung cấp thông tin, đề cập lời phàn nàn của khách tới một giám sát viên, thông tin về sức khỏe và an toàn
- Các chủ điểm khác

3. Cách kết thúc hội thoại có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Tôi hy vọng Ông/ Bà đã có kì nghỉ/chuyến đi thú vị; Chào tạm biệt và hy vọng sớm gặp lại; Cảm ơn Ông/ Bà đã nghỉ ở khách sạn của chúng tôi, Chúc Ông/ Bà có một chuyến đi vui vẻ
- Các cách khác

4. Cách để xác nhận thông tin có thể bao gồm:

- Yêu cầu nhắc lại, ví dụ: Ông vui lòng nhắc lại được không? Ông vui lòng đánh vần lại được không? Xin lỗi tôi chưa nghe rõ. Xin lỗi tôi quên mất, Ông vui lòng nhắc lại được không?
- Yêu cầu xác nhận lại thông tin, ví dụ: Ông vui lòng xác nhận lại Ông sẽ trả buồng vào ngày mai phải không? Ông đang tìm chuyến du lịch một ngày hay nửa ngày phải không?

5. Cách yêu cầu lịch sự có thể bao gồm:

- Ông vui lòng cung cấp bằng lái xe để thuê xe ạ? Xin Ông cảm phiền chờ 5 phút tôi đang làm việc với khách hàng này ạ?

6. Tránh sử dụng những thuật ngữ trong giao tiếp với khách:

- Giá buồng của Ông/ Bà là 100 đô la Mỹ bao gồm thuế và phí phục vụ/ chưa bao gồm thuế và phí phục vụ
- Chúng tôi rất vui phục vụ bữa sáng miễn phí cho ngài

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá cần đảm bảo rằng học viên có thể giao tiếp hiệu quả trong những tình huống sau:

1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại/ nhận xét và thực hiện hội thoại đơn giản
2. Nhận xét về những chủ điểm quen thuộc và kết thúc hội thoại
3. Thực hiện và đáp ứng các yêu cầu đơn giản
4. Xác nhận đã hiểu các yêu cầu và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
5. Mô tả các quy trình hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
6. Đưa ra gợi ý cách cải tiến quy trình hàng ngày
7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, ưu tiên và giải thích lý do tại sao

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá phải đảm bảo việc áp dụng trong tình huống công việc thực tế hay mô phỏng trong đó có giao tiếp bằng lời nói ở mức độ cơ bản với khách hoặc trong môi trường lớp học mà học viên có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh cơ bản.

Những phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực trong đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.LAN.CL1.01

COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tìm kiếm, duy trì và sử dụng kiến thức trong ngành du lịch và khách sạn ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và khách sạn

- P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc
- P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và khách sạn 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 phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách
- P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn đạo đức
- P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch và khách sạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin (internet) và ở nguồn khác để cập nhật kiến thức ngành nghề
- K2. Mô tả các phân ngành khác nhau trong du lịch và khách sạn và các mối liên hệ quan hệ giữa các phân ngành
- K3. Giải thích vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: dịch vụ Nhà hàng, Lễ tân, Chế biến món ăn/ vận hành Bếp, bộ phận Buồng, Đại lý du lịch, Điều hành/ Hướng dẫn du lịch
- K4. Giải thích ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và khách sạn và vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ
- K5. Cung cấp các ví dụ về du lịch có trách nhiệm bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế.
- K6. Mô tả hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng trong ngành du lịch và khách sạn tác động của các bộ luật đó đến cách thực hiện công việc của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Đơn vị năng lực này áp dụng để duy trì kiến thức về du lịch, có thể bao gồm:*
 - Nghiệp vụ khách sạn
 - Nghiệp vụ du lịch và lữ hành
 - Hướng dẫn du lịch
 - Quản lý sự kiện
 - Các ngành khác liên quan đến du lịch như vận chuyển, hàng không, spa và nghỉ dưỡng ...
2. *Thông tin có thể liên quan đến:*
 - Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch khách sạn
 - Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
 - Các đạo đức nghề nghiệp cần có khi làm trong ngành
 - Mong đợi của nhân viên về ngành
 - Đảm bảo chất lượng
 - Thông tin dịch vụ khách hàng như chương trình du lịch, vận chuyển hàng không và đường bộ, các điểm đến tại địa phương....
 - Thông tin về các ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán và các nơi khác ở địa phương
3. *Nguồn thông tin có thể bao gồm:*
 - Mạng thông tin (kiểm tra độ tin cậy)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Phương tiện truyền thông
- Hiệp hội du lịch
- Các hiệp hội ngành nghề
- Các tạp chí của ngành
- Các dịch vụ thông tin
- Kinh nghiệm và quan sát của bạn
- Đồng nghiệp, giám sát viên và cán bộ quản lý
- Các mối liên hệ trong ngành, tư vấn viên, cố vấn
- Các nguồn khác

4. Các ngành khác có thể bao gồm:

- Giải trí
- Chế biến món ăn
- Sản xuất rượu
- Vui chơi giải trí
- Hội họp và sự kiện
- Cửa hàng bán lẻ
- Các loại hình khác

5. Các vấn đề pháp lý ảnh hưởng đến ngành bao gồm:

- Bảo vệ người tiêu dùng
- Trách nhiệm chăm sóc khách hàng
- Cơ hội làm việc bình đẳng
- Chống phân biệt đối xử
- Các mối quan hệ tại nơi làm việc
- Du lịch tình dục trẻ em

6. Các vấn đề đạo đức tác động tới ngành bao gồm:

- Tính bảo mật
- Quy định, thủ tục về hoa hồng
- Đặt buồng vượt trội
- Định giá
- Tiền boa/ tiền thưởng của khách
- Quà tặng và dịch vụ miễn phí
- Gợi ý dùng sản phẩm
- Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đây là đơn vị năng lực kiến thức cơ bản làm nền tảng để thực hiện hiệu quả tất cả các đơn vị năng lực khác, được đào tạo kết hợp với các đơn vị năng lực khác. Đánh giá phù hợp đơn vị năng lực này có thể là:

1. Bằng chứng về khả năng tìm kiếm các thông tin khác nhau từ ít nhất hai nguồn
2. Bằng chứng về khả năng tìm ít nhất ba loại thông tin khác nhau liên quan đến thực hiện công việc
3. Bằng chứng về việc thu thập và phổ biến ba loại thông tin theo yêu cầu của khách hàng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

4. Hai ví dụ về thực hiện các hoạt động công việc theo quy định của đơn vị và theo tiêu chuẩn về đạo đức
5. Hai ví dụ về ứng dụng kiến thức và thông tin về ngành vào hoạt động kinh doanh hàng ngày trong ngành du lịch và khách sạn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Để học viên đạt được tiêu chuẩn theo yêu cầu cần thu thập bằng chứng công việc thông qua quan sát, tài liệu công tác hay đặt câu hỏi:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên viết
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong doanh nghiệp ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.08

COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau trong môi trường du lịch và khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P2. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ y tế
- P3. 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
- P4. Ngăn chặn nguy cơ chảy máu bên ngoài theo thủ tục sơ cứu tiêu chuẩn

E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

- P5. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định và với các vật dụng và thiết bị sẵn có
- P6. Theo dõi điều kiện của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu quy định
- P7. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu
- P8. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của tổ chức

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

- P9. Chăm sóc cho 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
- P10. Chăm sóc đúng cho bệnh nhân 'bị thương nặng' ở vùng xa, bao gồm cả việc chuẩn bị phương tiện để chuyển đi

E4. Thông báo chi tiết về sự việc

- P11. Yêu cầu hỗ trợ y tế thích hợp bằng phương thức giao tiếp phù hợp nhất
- P12. Truyền đạt chi tiết chính xác cho dịch vụ cấp cứu hay người khác về tình trạng người bị thương và các hoạt động kiểm soát sơ cứu
- P13. Chuẩn bị báo cáo kịp thời với giám sát viên, trình bày tất cả các chi tiết liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả 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. Liệt kê các quy trình và quy định về sức khỏe
- K3. Giải thích các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu
- K4. Giải thích quy trình sơ cứu cho các trường hợp:
 - 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. Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc cho người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:
 - a. Bị bệnh cấp tính và/ hay bị thương
 - b. Bị thương và chảy máu
 - c. Bị bỏng
 - d. Chấn thương xương, khớp và cơ
- K6. Giải thích nguyên nhân ngừng thở hay thở khó

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- K7. Mô tả kế hoạch việc xác định và kiểm soát mối nguy hiểm, 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 trong trường hợp chảy máu
- K8. Liệt kê các biểu hiện và dấu hiệu về những nguyên nhân phổ biến nhất của tình trạng bất tỉnh:
- Ngộ độc, bị động vật cắn đốt
 - Bong gân và dẫn dây chằng
 - Gãy xương (đơn giản, gãy xương và phức tạp)
 - Trật khớp
 - Chấn thương đầu, cổ và lưng
 - Chảy máu trong nghiêm trọng
 - Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực
 - Sốc vì chấn thương nặng
 - Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim
 - Bỏng và sốc do bỏng
- K9. Giải thích các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật và chấn thương và nhiễm trùng ở các vùng sâu vùng xa
- K10. Mô tả các kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi cung cấp lời khuyên và diễn giải các phạm vi hoạt động cũng như bối cảnh của đơn vị năng lực này. Nó cho phép sự khác biệt tại các đơn vị và nơi làm việc khác nhau. Điều này giúp đơn vị năng lực có tính toàn diện hơn và giúp cho việc đánh giá được đầy đủ.

Đơn vị năng lực này đề cập việc thực hiện quy trình sơ cứu cơ bản trong các doanh nghiệp khách sạn và du lịch và khách sạn, có thể bao gồm: bộ phận Lễ tân, Buồng, dịch vụ Nhà hàng, Chế biến món ăn, công ty Lữ hành và Điều hành du lịch, Hướng dẫn viên du lịch hay Thuyết minh viên du lịch, Phục vụ trên tàu thủy du lịch.

- Các mối nguy hiểm vật lý có thể bao gồm:*
 - Các mối nguy tại nơi làm việc, ví dụ máy móc, phương tiện vận chuyển, môi trường
 - Các mối nguy hiểm liên quan tới kiểm soát người bị thương, như bị cắn đốt, bối rối, người bị thương trở nên dữ dằn
 - Các chất dịch cơ thể
 - Rủi ro bị thương nặng hơn
- Các dấu hiệu sống còn và tình trạng sức khỏe của người bị thương cần phải được kiểm soát về:*
 - Phản ứng: xem có bất tỉnh hay còn tỉnh táo
 - Đường thở: xem có bị tắc, hay sắp bị tắc không
 - Hô hấp: kiểm tra xem có đều hay không đều, các vấn đề đối với phổi
 - Tuần hoàn: kiểm tra nhịp tim, nhịp tim khỏe/ yếu, nhịp tim nhanh
 - Có chấn thương cổ hoặc lưng không
 - Sốc
 - Dị ứng
 - Chảy máu
- Xử lý sơ cứu có thể bao gồm:*
 - Xử lý chảy máu ngoài và sốc
 - Xử lý vết thương nhỏ và kiểm soát nhiễm trùng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- 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 xoang

4. Sơ cứu có thể bao gồm:

- Kỹ thuật hồi sức
- Kỹ thuật hô hấp nhân tạo CPR (cardio pulmonary resuscitation)
- Chăm sóc vết thương chảy máu
- Chăm sóc vết bỏng và bỏng nước
- Kiểm soát nhiễm trùng
- Băng bó, băng nẹp

5. Tìm kiếm hỗ trợ sơ cứu có thể bao gồm:

- Nhờ đồng nghiệp hỗ trợ
- Nhờ hỗ trợ từ sơ cứu viên
- Yêu cầu hỗ trợ của dịch vụ cấp cứu
- Yêu cầu hỗ trợ y tế
- Tuân theo chính sách của khách sạn (giúp đỡ khách mua thuốc hay đưa thuốc cho khách)

6. Chi tiết có thể liên quan tới:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này khó có thể đánh giá qua quan sát tại nơi làm việc trừ khi có trường hợp cấp cứu y tế khẩn cấp và học viên trực tiếp liên quan xử lý tại nơi làm việc. Do đó hình thức đánh giá tốt nhất là qua mô phỏng trong môi trường có kiểm soát.

Việc đánh giá phải đảm bảo:

1. Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới việc thực hiện sơ cứu
2. Kiến thức về chính sách và quy trình liên quan tới hoàn thành báo cáo sơ cứu
3. Ba sự việc thể hiện khả năng áp dụng các nguyên tắc cơ bản trong thực hiện sơ cứu trong tình huống mô phỏng
4. Hai sự việc thể hiện khả năng thực hiện các quy trình cần thiết để kiểm soát tình huống nguy hiểm đến tính mạng
5. Một lần thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể đánh giá qua tình huống mô phỏng để kiểm tra khả năng ứng dụng năng lực:

- Việc đánh giá phải bao gồm thao tác thực tế qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Có thể đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp và viết
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch, làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.12

COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực 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 người khác. Nó bao gồm việc xác định mối nguy hiểm, giảm thiểu rủi ro và đóng góp 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 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 người khác trong khu vực làm việc của mình
- P4. Hành động theo cách làm giảm thiểu rủi ro cho mình và người khác

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

- P5. Thực hiện các hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn cho bản thân và người khác
- P6. Thực hiện các hành động phù hợp để đảm bảo có thể làm việc an toàn với các khách 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 các dịch vụ an ninh cơ bản

- P8. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị và các nơi khác
- P9. Hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

E4. Ghi nhận, báo cáo các mối nguy hiểm và các 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro
- K2. Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau
- K3. Nêu rõ trách nhiệm cá nhân mình trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và người khác tại nơi làm việc
- K4. Mô tả 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. Mô tả vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc
- K6. Liệt kê các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau
- K7. Mô tả các cách xác định biểu hiện hung hăng và các hành động cần làm để đảm bảo cho sự an toàn của bản thân
- K8. Giải thích cách xác định mối nguy hiểm và báo cáo
- K9. Liệt kê một vài cách để giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc
- K10. Giải thích cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị và ở các nơi làm việc khác
- K11. Mô tả quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị
- K12. Liệt kê các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro và an ninh cho người và tài sản bao gồm:
 - Các quy trình do đơn vị quy định

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Quy định của chính phủ về sức khỏe và an toàn lao động
2. *Giảm thiểu rủi ro cho bản thân và người khác bao gồm:*
 - Bảo đảm an toàn cho khách
 - Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết
 3. *Các sự cố liên quan tới an ninh và an toàn của bản thân và người khác có thể bao gồm:*
 - Hỏa hoạn
 - Mối đe dọa đánh bom
 - Có kẻ xâm nhập
 - Trộm cắp
 - Thời tiết
 - Ngộ độc thực phẩm
 - Tai nạn
 - Loại khác
 4. *Các biện pháp thích hợp đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng có thể bao gồm:*
 - Cố gắng giúp khách hàng bình tĩnh
 - Tránh đối đầu hay các hành động bạo lực
 - Kêu gọi hỗ trợ từ đồng nghiệp hay bộ phận an ninh
 - Nhờ quản lý giải quyết
 5. *Các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc tại các nơi làm việc khác có thể bao gồm:*
 - Máy bộ đàm cầm tay
 - Máy quay an ninh
 - Kiểm soát chìa khóa
 - Két an toàn/ hộp an ninh
 - Các thiết bị khác
 6. *Hệ thống, di chuyển và lưu trữ các đồ vật có giá trị có thể bao gồm:*
 - 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
 - Các đồ vật khác
 7. *Các mối nguy hiểm có thể bao gồm:*
 - Nâng nhắc và đẩy như bê vác hành lý hay các vật nặng hoặc có hình dạng khác thường
 - 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
 8. *Báo cáo và ghi chép các sự cố theo quy trình có thể bao gồm:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- 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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá tại những nơi có sự cố xảy ra, có ghi chép và được báo cáo. Nếu không có các báo cáo đó thì năng lực này phải được đánh giá thông qua mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo bản chất sự việc cần đánh giá.

Ứng viên phải thể hiện được các chứng cứ sau:

1. Hai lần lựa chọn phương pháp phù hợp để xử lý khách hàng khó tính và hung hăng
2. Một lần vận hành thiết bị an ninh cơ bản tại đơn vị hoặc nơi làm việc khác
3. Một lần hộ tống, di chuyển và lưu giữ các vật dụng có giá trị
4. Hai lần ghi lại và báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố

Ứng viên phải có kiến thức về:

1. Các quy trình an toàn sẵn có để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
2. Biết cách hành động để xử lý các rủi ro về an ninh, an toàn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá cho đơn vị năng lực này có thể thực hiện qua báo cáo sự cố tại nơi làm việc thực tế của học viên và báo cáo chứng thực của giám sát viên. Nếu không thực hiện theo phương pháp trên tại nơi làm việc, thì đánh giá có thể thông qua:

- Mô phỏng tình huống khẩn cấp/ bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết để đánh giá hiểu biết của học viên về các năng lực trong đơn vị năng lực này

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên làm việc trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01: Thiết lập và duy trì nơi làm việc an ninh và an toàn

COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực 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 CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Đảm bảo khách hàng phải hiểu rõ là bạn nhận thức đầy đủ các chi tiết chính về trường hợp khẩn cấp và bạn có vai trò hỗ trợ giải quyết
- P2. Đảm bảo khách có tinh thần và thiện chí trong việc giảm thiểu các yếu tố không thuận lợi
- P3. Duy trì sự cân bằng thích hợp về nhu cầu của cá nhân và nhu cầu của cả tập thể
- P4. Đảm bảo cập nhật liên tục và trấn an lúc cần thiết cho những người bị ảnh hưởng bởi trường hợp khẩn cấp

E2. Ứng phó với hỏa hoạn trong khách sạn

- P5. Xác định nguyên nhân và địa điểm có báo cháy
- P6. Liên hệ với dịch vụ khẩn cấp và quản lý theo quy trình
- P7. Bật báo động cháy và hỗ trợ thao tác 'phản ứng đầu tiên'
- 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. Quản lý 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 có thể nhìn thấy và giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe và an toàn của bản thân và 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 đã quy định và với các vật dụng và thiết bị có sẵn
- P17. Theo dõi tình trạng của người bị thương và xử lý phù hợp với tình trạng của người bị thương theo các nguyên tắc sơ cứu đã định sẵn
- P18. Kịp thời tìm người có thể hỗ trợ thực hiện sơ cứu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp
- K2. Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán
- K3. Giải thích các loại hỏa hoạn khác nhau và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp
- K4. Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực tiền sảnh
- K5. Liệt kê các bước cần thực hiện khi nghe báo động hỏa hoạn
- K6. Giải thích mục tiêu của sơ cứu
- K7. Liệt kê các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc
- K8. Mô tả quy trình sơ cứu cho các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp
- K9. Mô tả chi tiết các bước cần thực hiện khi gặp các loại chấn thương khác nhau

K10. Mô tả quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về nguy cơ đánh bom

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các trường hợp khẩn cấp có thể bao gồm:*
 - Hỏa hoạn
 - Bão nhiệt đới, lũ lụt, 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
 - Các trường hợp khác
2. *Các số điện thoại khẩn cấp bao gồm:*
 - Xe cứu hỏa - 114
 - Cứu thương -115
 - Cảnh sát -113
 - Tổng giám đốc khách sạn
 - Giám đốc an ninh khách sạn
 - Giám đốc trực
 - Đội Ứng phó các trường hợp khẩn cấp trong khách sạn
3. *Các mối nguy/ rủi ro có thể (không giới hạn) bao gồm:*
 - Các mối nguy vật lý: tác động, chiếu sáng, áp suất, tiếng ồn, rung động, nhiệt độ, bức xạ
 - Các mối nguy sinh học: vi khuẩn, vi-rút, cây cối, ký sinh trùng, mối, nấm mốc, nấm, côn trùng
 - Các mối nguy hóa học: bụi, sợi, sương, khói, khí ga, hơi nước
4. *Chấn thương tại nơi làm việc có thể bao gồm:*
 - Các yếu tố tâm lý – quá gắng sức/ quá lao lực, các tư thế tĩnh (ít thay đổi)/ bất tiện, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, thay đổi chu trình trao đổi chất
 - Các yếu tố sinh lý – đơn điệu, các mối quan hệ cá nhân, ...
5. *Phát hiện hỏa hoạn và hệ thống đối phó hỏa hoạn có thể bao gồm:*
 - Các thiết bị và hệ thống phát hiện hỏa hoạn
 - Các bình chữa cháy di động
 - Chắn chống cháy
 - Hệ thống vòi phun
 - Máy bơm chữa cháy – máy bơm chính và máy bơm khẩn cấp
 - Ống nước, vòi nước chữa cháy
 - Máy phát hiện khói
 - Chuông báo cháy
 - Các loại khác
6. *Sử dụng các loại bình cứu hỏa có thể bao gồm:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Sử dụng bình cứu hỏa đựng nước cho các vụ hỏa hoạn có khí các-bon
- Sử dụng bình cứu hỏa bột khô, khí các-bon và khí ga cho tất cả các thể loại hỏa hoạn kể cả hỏa hoạn do cháy nổ điện
- Sử dụng bình cứu hỏa bột cho 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

7. Các loại chấn thương có thể bao gồm:

- 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
- Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá tại những nơi có sự cố xảy ra, có ghi chép và được báo cáo. Nếu không, các năng lực này cần được đánh giá thông qua hoạt động mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo vấn đề đưa ra đánh giá.

Các bằng chứng phải thể hiện được (thông qua quan sát trực tiếp hay mô phỏng) là ứng viên có thể:

1. Hai lần hướng dẫn khách cách tìm lối thoát gần nhất trong trường hợp khẩn cấp
2. Một lần sử dụng bình cứu hỏa chính xác cho loại hỏa hoạn (làm mô phỏng)
3. Một lần giao tiếp hiệu quả theo yêu cầu với người khác trong hoạt động phòng cháy và trong trường hợp hỏa hoạn (mô phỏng)
4. Thao diễn được các quy trình sơ cứu trong hai trường hợp khẩn cấp (mô phỏng)
5. Nhận biết và biết cách xử lý các mối đe dọa về an ninh (bài kiểm tra vấn đáp hoặc viết)

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có thể sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Các bài thực hành
- Bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Giải quyết vấn đề
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.FO.CL2.03

COS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực 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 đạt được các kết quả công việc theo chính sách và quy trình của đơn vị
- P2. Sử dụng các công cụ kinh doanh hiệu quả và hiệu suất cao theo chính sách và quy trình của đơn vị
- P3. Thu thập và bảo dưỡng các công cụ kinh doanh theo yêu cầu để hỗ trợ các hoạt động tại nơi làm việc
- P4.** Lưu kho các công cụ kinh doanh theo quy trình của đơn vị và để giảm nguy cơ trộm cắp và lừa đảo

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

- P5. Lựa chọn các công nghệ kinh doanh phù hợp và/ hoặc các phần mềm ứng dụng để đạt các yêu cầu của nhiệm vụ 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 hoặc/ và 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 hư hỏng của thiết bị và thực hiện các hành động theo hướng dẫn của nhà sản xuất hoặc tìm kiếm sự trợ giúp của các chuyên gia

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích các nguồn thông tin và lời khuyên về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành
- K2. Liệt kê và mô tả các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả các phần cứng, phần mềm, các đặc tính chung và khả năng của chúng
- K3. Giải thích quy trình thông thường trong bảo trì bảo dưỡng thiết bị do nhân viên thực hiện và đối chiếu với quy trình do chuyên viên bảo trì thực hiện
- K4. Liệt kê và mô tả 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 việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn của đơn vị năng lực này bao gồm các vấn đề sau:

1. Các công cụ kinh doanh có thể bao gồm:

- Thông tin, kiến thức và các nguồn lực trí tuệ
- Tài chính
- Cơ sở vật chất
- Thiết bị
- Đồ dự trữ và cung cấp

2. Công nghệ kinh doanh có thể bao gồm:

- Các thiết bị máy tính
- Máy ảnh kỹ thuật số

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Công nghệ giám sát an ninh
 - Các thiết bị đầu vào cầm tay
 - Hệ thống truyền thông
3. *Các ứng dụng phần mềm có thể bao gồm:*
- Các gói kế toán
 - Các gói dữ liệu
 - Các gói thuyết trình
 - Các trình duyệt mạng thông tin
4. *Nhiệm vụ công việc liên quan đến:*
- Xử lý đặt buồng
 - Thực hiện kiểm tra hàng hóa
 - Xử lý các chứng từ tài chính
 - Soạn thảo văn bản
5. *Các phần thiết bị có thể thay thế bao gồm:*
- Mực in
 - Đĩa lưu dữ liệu
 - Thẻ dữ liệu USB
 - Phần cứng ngoài
6. *Công việc bảo trì định kỳ liên quan tới:*
- Sử dụng các chương trình cập nhật diệt vi-rút
 - Sao lưu bản dự phòng trước khi thực hiện bảo dưỡng lớn
 - Kiểm tra và cập nhật các chương trình
7. *Các hỗ trợ từ chuyên gia có thể bao gồm:*
- Hỗ trợ bảo trì bên trong
 - Hỗ trợ bảo trì bên ngoài
 - Sử dụng các quầy dịch vụ hỗ trợ
 - Các nhà thầu
 - Nhà sản xuất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá công việc phải bao gồm:

1. Quan sát sử dụng ít nhất hai công cụ kinh doanh
2. Ứng dụng ít nhất hai công nghệ kinh doanh vào tình huống hay vấn đề cụ thể

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Thành phẩm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hầu hết Nhân viên trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.13

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ NHÀ HÀNG - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG

GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc định thời gian, chuẩn bị diện mạo và 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. Thông báo bắt đầu 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 tắm rửa, thay đồng phục và chuẩn bị cá nhân sẵn sàng làm việc
- P3. Tắt 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 khách sạn
- P4. Đi thẳng tới nơi làm việc và ký vào tờ đăng ký có mặt của bộ phận nếu có
- P5. Báo cho các đồng nghiệp khác và/ hoặc giám sát viên về sự có mặt của mình

E2. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

- P6. Đảm bảo đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và an toàn
- P7. Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định

E3. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

- P8. Lắng nghe cẩn thận và trả lời khách một cách lịch sự
- P9. Giao tiếp chuyên nghiệp về các vấn đề trong kinh doanh
- P10. Đảm bảo các thiết bị cần thiết phải sẵn sàng khi cần dùng
- P11. Đảm bảo hành vi của cá nhân tạo được uy tín cho đơn vị

E4. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực

- P12. Đọc sổ giao ca và ghi chép lại các việc cần phải thực hiện
- P13. Ghi chép lại các điểm liên quan tới công việc của mình trong buổi họp giao ca
- P14. Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của bạn trong ca trực
- P15. Kiểm tra sự thay đổi về bố trí nhân viên, các đoàn khách và khách VIP
- P16. Kiểm tra các thiết bị và mức dự trữ vật dụng, hàng hóa
- P17. Sắp xếp khu vực làm việc theo cách chuyên nghiệp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc
- K2. Mô tả quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân
- K3. Mô tả mức độ khách mong đợi sự nhã nhặn cần thiết của nhân viên đối với họ
- K4. Liệt kê các thói quen cá nhân có thể gây ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu
- K5. Mô tả các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và mô tả các hành động cần làm cũng như kết quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các hành vi chuyên nghiệp bao gồm:

- Tư thế: đứng thẳng, tay để hai bên hoặc sau lưng, không khoanh tay trước ngực, không dựa người vào đồ đạc
- Đi đứng nhẹ nhàng không lê chân

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Lời nói phải rõ ràng, không la hét hay lầm bầm
- Không được thể hiện sự cáu giận, mất bình tĩnh, mải mai hay buồn chán
- Giao tiếp giữa các nhân viên phải ở nơi riêng biệt 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 nên giới hạn với các chủ đề liên quan tới dịch vụ, khách sạn, các vấn đề thuộc bộ phận tiền sảnh hoặc các tiện nghi du lịch tại địa phương
- Tại nơi công cộng, nhân viên không được ho, hắt hơi, hít hơi thành tiếng, ngoáy mũi hay xỉa răng, khạc nhổ, gãi ngứa, mút đầu ngón tay, ợ, ngáp, vờn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác
- Ăn uống phải thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên
- Có thể uống nước tại khu vực văn phòng trong thời gian làm việc
- Nhân viên chuyên nghiệp không được say, có hơi rượu hay uống rượu trong giờ làm việc
- Tuân theo chính sách và quy trình của khách sạn

2. Quy trình báo cáo bắt đầu làm việc bao gồm:

- Đến sớm trước khi bắt đầu ca để đảm bảo diện mạo cá nhân và mặc đồng phục theo đúng tiêu chuẩn
- Sử dụng thiết bị chấm công trong đơn vị, có thể là thẻ đập lỗ, thiết bị chấm giờ, máy quét thẻ nhân viên, hay hệ thống thủ công

3. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực trong bộ phận Buồng có thể bao gồm:

- Phải đọc kỹ sổ bàn giao trước mỗi ca làm việc để ghi chú các khó khăn gặp phải từ ca trước, các hành động đã thực hiện, tin nhắn về các tình huống và các điều bất thường sắp xảy ra
- Đọc kỹ các danh sách khách đến và đi (được hiển thị trên màn hình máy tính hoặc trên giấy) để đảm bảo có đủ buồng cho khách, dự đoán thiếu buồng, các yêu cầu đặt buồng liên tiếp, đổi buồng hay các yêu cầu đặc biệt
- Nắm bắt được các hoạt động hội thảo và tiệc để chỉ dẫn cho khách đến đúng phòng. Cần phải có biển báo các phòng họp và tiệc, biển báo phải chính xác
- Kiểm soát các hoạt động của khách đoàn và khách hãng hàng không để dự tính và chuẩn bị các việc liên quan đến nhận buồng và trả buồng với số lượng lớn
- Kiểm tra với các bộ phận liên quan (như bộ phận Lễ tân) về những sắp xếp và đồ dùng đặc biệt dành cho các khách VIP
- Kiểm tra các thiết bị, đồ dùng dự trữ (đồ dùng văn phòng, phiếu thanh toán, chìa khóa...)

4. Chuẩn bị về diện mạo và vệ sinh cá nhân bao gồm:

- Tóc của nam phải sạch sẽ và được cắt ngắn trên cổ áo, tóc của nữ phải gọn gàng, nếu tóc dài phải buộc/ búi lại phía sau
- Không sử dụng các loại kem dưỡng da hay nước hoa đậm mùi
- Giữ tay sạch sẽ tại mọi thời điểm, 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, không đeo vật sắc nhọn, không đeo vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
- Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi râu ria được cho phép
- Đảm bảo tắm rửa sạch sẽ và không có mùi khó chịu, bàn tay sạch, móng tay cắt tỉa gọn gàng
- Đảm bảo hơi thở không có mùi và đánh răng sạch sẽ
- Phải mặc áo, đồ lót, tất sạch mỗi khi phục vụ
- Các trang phục mặc bên ngoài phải được giặt sạch và là phẳng đều đặn hàng ngày hoặc khi bẩn
- Giày phải sạch và được đánh bóng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Phải đeo biển tên (theo quy định) theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau:

1. Ghi chép ít nhất ba lần đến đúng giờ và báo cáo bắt đầu công việc
2. Ghi chép ít nhất ba lần về chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân tốt với đồng phục đúng quy định
3. Ghi chép ít nhất hai lần giao tiếp với khách hàng
4. Ghi chép ít nhất hai lần tham gia họp giao ca

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có thể sử dụng để đánh giá cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03 1.1, 1.2, 1.3

GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để nhận và giải quyết các 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 các phàn nàn qua lời nói của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách
- P2. Xác định bản chất lời phàn nàn của khách thông qua các kỹ thuật giao tiếp phù hợp
- P3. Ghi sổ hoặc lưu lại các lời phàn nàn theo đúng quy trình

E2. Xử lý các phàn nàn

- P4. Trấn an khách hàng rằng các phàn nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để có thể giải quyết được vấn đề
- P5. Xử lý phàn nàn theo tiêu chuẩn, chính sách và quy trình của đơn vị
- P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới lời phàn nàn
- P7. Cập nhật sổ ghi chép các phàn nàn

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

- P8. Thỏa thuận và xác nhận hành động để giải quyết phàn nàn với khách
- P9. Thể hiện cam kết sẽ giải quyết phàn nàn với khách
- P10. Thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn

E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

- P11. Xác định các phàn nàn cần nhờ cấp quản lý, người khác hay các đối tượng bên ngoài can thiệp
- P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng mức độ/ phạm vi trách nhiệm
- 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 các phàn nàn chưa giải quyết được cho người thích hợp, như Tổng Giám đốc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các cách/ loại phàn nàn thông thường
- K2. Mô tả quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản
- K3. Mô tả các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau
- K4. Giải thích cách ghi nhận các phàn nàn qua lời nói bằng kỹ thuật lắng nghe chủ động và thông cảm
- K5. Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình
- K6. Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn
- K7. Giải thích quá trình chuyển tiếp giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này ứng dụng với các phàn nàn nhận được tại bất cứ bộ phận nào trong khách sạn, nhà hàng, công ty điều hành du lịch hay công ty lữ hành.

12. Các phàn nàn có thể liên quan tới việc bày tỏ sự không hài lòng với dịch vụ, bao gồm các trường hợp sau:

- Phàn nàn qua văn bản, như qua thư, thư điện tử, trên trang mạng, qua phương tiện truyền thông xã hội...
- Phiếu phàn nàn hay phiếu phản hồi
- Phàn nàn qua lời nói, trực tiếp đối mặt, hay qua điện thoại

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

13. Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể là:

- Sử dụng phương pháp nghe chủ động với các câu hỏi đóng và câu hỏi mở
- Nói rõ ràng và súc tích với ngôn ngữ, giọng điệu phù hợp
- Toàn tâm chú ý tới khách bằng cách nhìn thẳng vào khách trong tình huống giao tiếp trực tiếp
- Ghi chép lại trong quá trình trao đổi với khách

14. Các tiêu chuẩn, chính sách và quy trình của đơn vị có thể bao gồm:

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

2. Thông báo về kết quả cho khách có thể bao gồm:

- Cung cấp tài liệu và/ hoặc bằng chứng bổ sung cho phàn nàn của khách
- Thông tin (bằng lời hay văn bản) liên quan trực tiếp tới lời phàn nàn đang được xử lý
- Thông tin (bằng lời hay văn bản) được trình bày chính xác với thái độ bình tĩnh

3. Nhân sự phù hợp có thể bao gồm:

- Người giám sát trực tiếp trong sơ đồ tổ chức của đơn vị
- Nhân viên chuyên về dịch vụ khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Để học viên có thể đạt được chuẩn quy định cần phải thu thập các bằng chứng trong công việc thông qua quan sát:

1. Ít nhất hai loại đối tượng khách hàng
2. Ít nhất hai loại phàn nàn
3. Ít nhất hai loại phương pháp giao tiếp
4. Ít nhất hai ví dụ về thông tin được cung cấp cho khách hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài:

- Đánh giá cần bao gồm việc thể hiện thực tế quá trình giải quyết phàn nàn tại nơi làm việc hoặc qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá để đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên hệ với phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của học viên

Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá cho đơn vị năng lực này:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hay dự án được giao

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên phục vụ trực tiếp khách hàng trong Khách sạn, Nhà hàng, hay trong Công ty Điều hành du lịch, như Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên Lễ tân, Nhân viên thu ngân, Nhân viên Thông tin và hỗ trợ hành lý, Giám sát viên.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.11 – Quản lý và giải quyết các tình huống có mâu thuẫn

GES3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để kết thúc ca làm việc, bao gồm việc chuẩn bị cho ca sau và đảm bảo an ninh 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. Kiểm tra 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 tất cả tiền mặt nhận được trong ca làm việc

E2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

- P4. Chuẩn bị thông tin cho 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 nhân viên 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 máy điều hòa nhiệt độ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các yêu cầu đối với kết thúc ca làm việc
- K2. Xác định các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo
- K3. Mô tả quy trình bàn giao công việc cho ca sau
- K4. Liệt kê các hoạt động đóng tắt các trang thiết bị vào cuối giờ làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Bàn giao ca làm việc có thể diễn ra trong các trường hợp sau:*
 - Trong Nhà hàng
 - Trong bộ phận Lễ tân
 - Trong bộ phận Buồng
 - Trong bộ phận Bếp
 - Trong văn phòng công ty Lữ hành hay công ty Điều hành du lịch
 - Tại các điểm du lịch hay khách sạn khác
2. *Chuẩn bị đóng, tắt các trang thiết bị bao gồm:*
 - Tắt đèn và các thiết bị điện khác
 - Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ được đóng chặt
 - Cân đối tiền mặt đã thu được và các hình thức thanh toán khác

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Đảm bảo cất giữ đồ có giá trị, bao gồm cả tiền mặt, ở nơi được khóa hoặc trong két an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Để học viên đạt được tiêu chuẩn quy định, cần thu thập các bằng chứng thực hiện công việc thông qua việc quan sát học viên tại nơi làm việc. Có thể bao gồm:

1. Hai lần chuẩn bị bàn giao ca trực
2. Ít nhất hai lần bàn giao ca trực
3. Ít nhất hai lần đóng, tắt các trang thiết bị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài:

- Việc đánh giá cần bao gồm thực hành việc bàn giao ca trực tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, đồng thời kèm theo các phương pháp khác để đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay trách nhiệm của học viên

Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá cho đơn vị năng lực này:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên viết
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Bộ phận Nhà hàng, Nhân viên phục vụ Nhà hàng, Nhân viên quầy Lễ tân, Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên Lễ tân, Nhân viên phục vụ Buồng, Nhân viên Bếp, Nhân viên An ninh, Nhân viên Kỹ thuật.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần có để xử lý các giao dịch tài chính trong bất kỳ một đơn vị kinh doanh lưu hành và lưu trú du lịch nào.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý hóa đơn và thanh toán

- P1. Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa nếu có
- P2. Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan
- P3. Xử lý và ghi lại các giao dịch theo quy trình của đơn vị
- P4. Thực hiện giao dịch qua các phần mềm phù hợp
- P5. Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng

E2. Đối chiếu các khoản thu

- P6. Thực hiện quy trình cân đối thu chi tại những thời điểm theo quy định của đơn vị, với sự tư vấn của đồng nghiệp
- P7. Tách biệt số tiền mặt dự phòng và số tiền thu được khi thực hiện quy trình cân đối và đảm bảo tuân theo quy trình của đơn vị
- P8. Xác định rõ việc ghi chép chứng từ trên máy tính hoặc đọc chứng từ vào cuối ca hoặc in ra chứng từ
- P9. Lấy ra các khoản tiền thanh toán đã thu được và chuyển đi theo quy trình bảo mật của đơn vị
- P10. Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thanh toán thực tế đã thu được
- P11. Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm của mình
- P12. Thực hiện việc ghi chép theo đúng các quy trình của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan
- K2. Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối
- K3. Xác định các phần mềm liên quan, chẳng hạn như điểm bán hàng
- K4. Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính
- K5. Liệt kê và mô tả quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác
- K6. Giải thích các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/ dịch vụ và bán hàng) có ảnh hưởng như thế nào đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành
- K7. Giải thích cách thức thực hiện nhiều giao dịch cùng một lúc và các giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các giao dịch có thể bao gồm:

- Tiền mặt
- Thẻ tín dụng
- Séc
- Thanh toán điện tử trực tiếp không sử dụng tiền mặt tại các điểm bán hàng EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point Of Sale)
- Đặt cọc
- Thanh toán trước

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Phiếu thanh toán
- Thanh toán qua công ty
- Hoàn lại tiền
- Séc du lịch
- Ngoại tệ

2. Quy trình cân đối có thể được thực hiện:

- Phương pháp thủ công
- Điện tử

3. Quy trình an ninh có thể liên quan đến:

- Quy trình nhận tiền mặt từ khách hàng
- Quản lý tiền mặt dự phòng, chẳng hạn như thời điểm giảm lượng tiền giữ trong két
- Duy trì lượng tiền trong ngăn kéo ở mức thấp
- Quy định thời điểm và cách thức kiểm tiền
- Xử lý các khiếu nại của khách hàng khi trả lại tiền cho khách không đủ
- Chuyển số tiền thu được đến ngân hàng
- Quy trình xử lý trong trường hợp bị tắc nghẽn
- Kiểm soát các tài khoản hạn mức tín dụng tại chỗ và kiểm soát các hạn mức được quy định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc bao gồm:

1. Ít nhất hai lần xử lý hóa đơn
2. Ít nhất một lần thực hiện quy trình cân đối thanh toán
3. Ít nhất một lần thực hiện quy trình xử lý thu tiền từ bán hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp học viên trong quá trình giao dịch tài chính và cân đối các khoản thanh toán
- Rà soát lại các tài liệu đối chiếu do học viên thực hiện
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về các quy trình giao dịch tiền mặt hoặc không dùng tiền mặt
- Xem lại các hồ sơ chứng cứ và báo cáo của các bộ phận khác trong đơn vị về công việc do học viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên thực hiện các giao dịch tài chính trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.12 Thực hiện giao dịch tài chính trong bán hàng

GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để nhận sản phẩm/ hàng được chuyển đến và bảo quản/ lưu giữ các sản phẩm đó tại đơn vị

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận hàng mới

- P1. Kiểm tra hệ thống nội bộ để xác định các mặt hàng sắp được giao
- P2. Chuẩn bị khu vực nhận hàng mới
- P3. Xác nhận việc giao hàng cho cơ sở, kiểm tra lượng hàng được giao với các tài liệu liên quan và kiểm tra hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng
- P4. Xác định sự chênh lệch/ khác nhau giữa hàng được giao với chi tiết trong các chứng từ
- P5. Trả lại các mặt hàng được xác định là không phù hợp cho nhà cung cấp
- P6. Theo dõi sự khác nhau/ chênh lệch giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ liên quan và quản lý lượng hàng thừa trong đơn vị
- P7. Đảm bảo an ninh cho hàng mới nhận để không bị hư hại và/ hay bị trộm cắp

E2. Lưu kho hàng mới

- P8. Chuyển hàng mới tới khu vực hoạt động theo quy định
- P9. Tháo dỡ hàng mới theo yêu cầu
- P10. Vận chuyển hàng mới vào các khu vực cất giữ trong kho
- P11. Loại bỏ rác thải từ các khu vực kho
- P12. Dán nhãn hiệu cho hàng mới để xác định được từng mặt hàng

E3. Duy trì hàng hóa và khu vực kho

- P13. Luân chuyển hàng hóa theo đúng yêu cầu của đơn vị và đặc điểm của mặt hàng
- P14. Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- P15. Thực hiện các biện pháp xử lý khi xác định thấy có vấn đề liên quan đến hàng hóa
- P16. Lau chùi và sắp xếp ngăn nắp khu vực kho
- P17. Xác định tỷ lệ sử dụng các mặt hàng

E4. Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho

- P18. Kiểm tra và xác nhận các tài liệu liên quan tới kho hàng
- P19. Nhập dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật các mức lưu kho
- P20. Xác nhận các chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích chức năng của hệ thống kiểm soát kho nội bộ, hệ thống quản lý dựa trên sổ sách hay hay hệ thống quản lý kho bằng máy tính/ điện tử
- K2. Mô tả các chính sách và hệ thống liên quan đến việc đặt hàng và nhận hàng mới của đơn vị
- K3. Giải thích quy trình lưu kho các mặt hàng mới
- K4. Giải thích quy trình bảo quản hàng hóa và các khu vực kho
- K5. Mô tả các loại tài liệu và quy trình hoàn thành các tài liệu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. Hệ thống nội bộ bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các đơn đặt mua hàng
- Đặt hàng bằng lời đã thực hiện
- Các đơn đặt hàng thường xuyên
- Các đơn đặt hàng qua điện thoại
- Các đơn đặt hàng trực tuyến
- Các đơn đặt hàng qua máy fax
- Hệ thống quản lý/ kiểm soát kho thủ công hay bằng máy tính

2. Chuẩn bị khu vực kho bao gồm:

- Làm vệ sinh khu vực kho/ bảo quản hàng mới nhập
- Sắp xếp gọn gàng khu vực kho
- Chuyển các mặt hàng khác chủng loại ra khỏi khu vực lưu giữ hàng mới nhập
- Đảm bảo có sẵn các chứng từ và vật dụng để nhận hàng được giao (cân hàng, nhiệt kế, đơn đặt hàng, chi tiết mặt hàng cần mua)
- Đảm bảo đáp ứng yêu cầu về an ninh và an toàn

3. Các mặt hàng có thể bao gồm:

- Các mặt hàng thức ăn và đồ uống
- Trang thiết bị
- Các loại vật liệu và hóa chất để làm vệ sinh
- Văn phòng phẩm và vật dụng văn phòng
- Các phiếu mua hàng và các loại vé
- Các sản phẩm lưu niệm và hàng hóa để bán

4. Kiểm tra việc giao hàng bao gồm:

- Kiểm tra để đảm bảo rằng hàng được giao là hàng đã đặt mua
- Kiểm tra để đảm bảo rằng hàng được giao được đưa đến đúng nơi quy định

5. Kiểm tra hàng được giao theo các tài liệu liên quan phải bao gồm:

- Đảm bảo cung cấp các mặt hàng trong đơn đặt hàng và giao đầy đủ tất cả các mặt hàng được liệt kê trong phiếu yêu cầu
- Đảm bảo tất cả các mặt hàng được giao ở trong tình trạng tốt, đúng kích cỡ, đúng tên hãng, đúng về lượng và về chất lượng
- Đảm bảo ghi đúng giá
- Áp dụng các cách kiểm tra an toàn thực phẩm cụ thể đối với các mặt hàng thức ăn và đồ uống
- Từ chối các mặt hàng không đạt yêu cầu

6. Kiểm tra hàng hóa nhận được với hàng hóa đã đặt hàng phải bao gồm:

- Đảm bảo giao đủ tất cả các mặt hàng đặt
- Đảm bảo chỉ giáo mặt hàng đã đặt
- Đảm bảo tất cả chi tiết về giao hàng phù hợp với các chi tiết trong đơn đặt hàng

7. Xác định sự khác nhau/ chênh lệch giữa hàng được nhập và được ghi trên hóa đơn có thể bao gồm:

- Ghi chú bản chất của sự chênh lệch này
- Ghi chép lại sự chênh lệch này trong các chứng từ kèm theo và trên hệ thống nội bộ
- Đề cập tới sự chênh lệch này cho lái xe chở hàng nếu có thể

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

8. Tài liệu (bản giấy hoặc bản điện tử) có thể bao gồm:

- Phiếu đặt hàng và các hướng dẫn đặt hàng
- Vận đơn
- Hóa đơn
- Ca-ta-lô của các hàng được mua
- Thông số kỹ thuật của sản phẩm được mua/ Quy cách phẩm chất
- Các tài liệu khác

9. Hàng trả lại có thể là:

- Hàng bị hư hỏng
- Hàng quá hạn
- Hàng bị triệu hồi
- Hàng thừa
- Hàng không đạt yêu cầu
- Hàng chất lượng kém

10. Theo dõi các sự khác nhau/ chênh lệch có thể bao gồm:

- Yêu cầu ghi nợ từ nhà cung cấp nếu cần
- Đặt hàng bổ sung
- Ghi chép lại các việc đã thực hiện và các thỏa thuận với các nhà cung cấp
- Thông báo cho các bộ phận/ cá nhân nội bộ về những vấn đề phát sinh trong việc giao hàng

11. Quản lý hàng thừa có thể bao gồm:

- Kiểm soát mức hàng lưu kho/ Kiểm soát mức dự trữ
- Giảm mức hàng lưu kho/ Giảm mức dự trữ
- Trả lại hàng thừa cho nhà cung cấp
- Cố gắng trao đổi hàng thừa với đơn vị khác
- Gợi ý cách sử dụng hàng thừa
- Giám sát hàng dự trữ theo hạn sử dụng

12. Tháo dỡ hàng có thể bao gồm:

- Lấy từng mặt hàng ra khỏi thùng hay bao bì
- Kiểm tra chất lượng và sự phù hợp của từng mặt hàng đã được lấy ra
- Xác định các mặt hàng cần giữ nguyên trong thùng hoặc trong bao bì
- Giữ nguyên đóng gói đối với thực phẩm và đồ uống

13. Các vật dụng bảo quản kho có thể bao gồm:

- Giá hàng
- Thùng
- Các thùng chứa hàng dành riêng cho từng mặt hàng
- Tủ lạnh hoặc tủ đá

14. Xử lý chất thải có thể bao gồm:

- Bỏ bao bì ra khỏi các khu vực kho
- Xác định và loại bỏ các mặt hàng không bán được hay đã bị hư hỏng ra khỏi khu vực kho

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Áp dụng các biện pháp xử lý chất thải thân thiện với môi trường nếu có thể

15. Dán nhãn các mặt hàng trong kho có thể bao gồm:

- Dán nhãn lên thùng chứa trong kho và giá đỡ để xác định các loại mặt hàng và chỉ rõ ngày nhận hàng
- Chuẩn bị các nhãn viết bằng tay và dán lên từng mặt hàng trong kho
- Sử dụng hệ thống mã vạch điện tử và thiết bị dán nhãn
- Quan sát tuân thủ các yêu cầu về an toàn thực phẩm liên quan đến việc dán nhãn thực phẩm

16. Luân chuyển hàng hóa có thể bao gồm:

- Áp dụng các nguyên tắc về luân chuyển hàng hóa theo từng loại mặt hàng lưu kho

17. Kiểm tra kho có thể bao gồm:

- Thực hiện kiểm tra bằng mắt trong khu vực kho
- Xác định các mặt hàng gần hết hạn sử dụng và mặt hàng đã hết hạn sử dụng
- Tuân thủ lịch kiểm tra nội bộ và danh mục kiểm tra
- Kiểm tra chất lượng hàng hóa
- Tìm các dấu hiệu bị côn trùng/ động vật phá hoại, sự hư hỏng, xuống cấp của cơ sở vật chất bản thân khu vực kho/ các mặt hàng bị hư hại hay bị xuống cấp
- Đảm bảo các mặt hàng được xếp đặt vào đúng khu vực, thùng chứa quy định...

18. Các hành động khắc phục có thể bao gồm:

- Thông báo cho những người có liên quan
- Triển khai công tác bảo trì, bao gồm cả trong và ngoài kho
- Di dời hàng ra chỗ khác

19. Xác định mức độ sử dụng hàng có thể bao gồm:

- Xác định các mặt hàng tiêu thụ nhanh hay chậm
- Thông báo với những người có liên quan về việc sử dụng các mặt hàng và nhu cầu đặt hàng hoặc đặt hàng bổ sung

20. Xác nhận chứng từ cho nhà cung cấp có thể bao gồm:

- Ghi chú về các vấn đề nảy sinh trong các tài liệu, chứng từ
- Ghi lại các hành động đã thực hiện liên quan tới các vấn đề đã xác định
- Ký, ký tắt và ghi ngày tháng vào tài liệu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này phải được đánh giá thông qua các tài liệu minh chứng về thực hiện công việc và kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết. Các chứng cứ cần bao gồm:

1. Ba ví dụ đã ghi chép lại về hàng hóa đã nhận, đã kiểm tra, đã chứng nhận và các công việc đã thực hiện khi có sự chênh lệch/ khác nhau về hàng hóa, hàng không phù hợp và đảm bảo lưu kho hàng hóa chống trộm cắp và chống hư hỏng
2. Hai ví dụ đã ghi chép lại về mặt hàng đã được di dời, tháo dỡ, lưu kho và dán nhãn chính xác tại đúng nơi quy định
3. Hai ví dụ đã ghi chép lại về cách luân chuyển, kiểm tra và giám sát hàng hóa
4. Hai ví dụ đã ghi chép lại về tài liệu hàng hóa, bao gồm hệ thống kho, báo cáo cập nhật và xác nhận chứng từ chuyển đến nhà cung cấp để xử lý và thanh toán

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Phân tích các tài liệu sử dụng trong việc nhận hàng và lưu kho
- Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- Bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các dự án hoặc và bài tập có trình bày

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các Nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.09-10

GES6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xúc tiến quảng bá và bán sản phẩm và dịch vụ trong các doanh nghiệp ngành Du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xúc tiến quảng bá trực tiếp các sản phẩm và dịch vụ

- P1. Xác định các nhu cầu khách hàng
- P2. Lựa chọn sản phẩm/ dịch vụ hiện có phù hợp nhu cầu khách hàng và đưa ra các gợi ý
- P3. Giới thiệu các đặc tính và lợi ích của tất cả các sản phẩm/ dịch vụ đến khách hàng, theo cá nhân hay nhóm nhỏ
- P4. Giải thích cho khách hàng cách thức mua và thanh toán

E2. Lên kế hoạch cho sự kiện xúc tiến quảng bá sản phẩm

- P5. Chào đón khách hàng ngay khi họ đến
- P6. Mời khách ngồi, mời nước uống và chào đón theo cách thức khác đã định trước
- P7. Cung cấp cho khách hàng tập thông tin đã chuẩn bị trước
- P8. Xử lý các tình huống, vướng mắc chưa lường trước với các nguồn lực hiện có

E3. Tiến hành việc xúc tiến quảng bá

- P9. Quan sát mức độ quan tâm của người tham gia và phản ứng một cách tích cực
- P10. Giới thiệu tài liệu đến khách theo cách rõ ràng và đầy đủ thông tin
- P11. Kiểm soát thời gian chương trình để đạt mục đích của sự kiện với sự linh hoạt cần thiết
- P12. Sử dụng các dụng cụ trực quan
- P13. Khuyến khích các câu hỏi và trả lời các câu hỏi
- P14. Tư vấn khách hàng cách mua các sản phẩm được quảng bá
- P15. Đảm bảo các hoạt động tuân theo pháp luật và quy định về sức khỏe và an toàn

E4. Lên kế hoạch trưng bày quảng bá sản phẩm

- P16. Xác định mục đích trưng bày và đảm bảo phù hợp với nhu cầu của đơn vị cũng như khách hàng
- P17. Lên kế hoạch thiết kế và nội dung trưng bày để phù hợp nhu cầu và tiêu chuẩn của đơn vị cũng như khách hàng
- P18. Sắp xếp địa điểm trưng bày với tiêu chí an toàn và phù hợp mục đích
- P19. Thu thập và tạo ra các vật liệu cho buổi trưng bày

E5. Thiết lập và duy trì phòng trưng bày

- P20. Trưng bày các vật liệu một cách logic và đầy đủ thông tin bao gồm tất cả những gì cần thiết để đáp ứng mục đích của sự kiện và không gian phòng trưng bày
- P21. Đảm bảo nội dung trưng bày được ổn định và bảo vệ khỏi tác động của thời tiết và sự an toàn cho người dùng
- P22. Thường xuyên duy trì sự ngăn nắp và sạch sẽ của phòng trưng bày
- P23. Bổ sung để thay đổi và cập nhật nội dung trưng bày, nếu cần thiết
- P24. Thay đổi nội dung trưng bày ngay khi không còn hữu ích và hấp dẫn

E6. Hoàn tất việc bán hàng

- P25. Tiếp nhận thanh toán

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

P26. Áp dụng tỷ giá chính xác cho việc thanh toán

P27. Xuất vé và các chứng từ thanh toán khác

P28. Làm báo cáo bán hàng rõ ràng và kịp thời

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K1. Giải thích được các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá

K2. Liệt kê các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bởi đơn vị/khách sạn/đại lý du lịch

K3. Giải thích cách xử lý khi khách từ chối mua hàng

K4. Xác định mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá

K5. Liệt kê các thiết bị và tài liệu thông tin cần chuẩn bị cho sự kiện

K6. Giải thích các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong các sự kiện quảng bá

K7. Liệt kê các dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho sự kiện

K8. Giải thích các kỹ năng giao tiếp nào là cần thiết cho tổ chức sự kiện

K9. Liệt kê các tình huống bất ngờ dễ xảy ra và cách dự đoán và cách phòng tránh

K10. Liệt kê các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng

K11. Liệt kê thông tin cần trình bày trên bảng thông tin

K12. Liệt kê các đồ vật/ được sử dụng để trưng bày theo tiêu chuẩn của đơn vị

K13. Liệt kê các nguồn tài liệu liên quan

K14. Giải thích các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, sự gọn gàng và đồ họa

K15. Giải thích hậu quả của việc trưng bày thông tin quá hạn

K16. Liệt kê toàn bộ giá các sản phẩm và dịch vụ

K17. Xác định các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau

K18. Liệt kê các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các sản phẩm và dịch vụ ngành du lịch và khách sạn có thể bao gồm:

- Các sự kiện của khách sạn, hội thảo, hội họp, du thuyền, thuyền buồm, du lịch lặn biển, thuyền đẩy bằng kính trong suốt, tham quan lịch sử và văn hóa, âm thanh và ánh sáng, giải trí, chương trình biểu diễn văn hóa, ẩm thực, nhà hát, du lịch cư sĩ động vật và các dịch vụ khác.

2. Các công cụ xúc tiến quảng bá bao gồm:

- Chương trình du lịch
- Bảng thông tin
- Bảng trưng bày và đèn chiếu sáng
- Các tài liệu trưng bày
- Các tài liệu viết tay, đánh máy hay in sẵn
- Tranh ảnh, đồ họa
- Các hình thức khác

3. Thanh toán có thể thực hiện qua các hình thức:

- Tiền mặt
- Séc du lịch
- Thẻ tín dụng và thẻ thanh toán

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Chuyển khoản ngân hàng
- Các hình thức khác

4. Báo cáo bán hàng qua các hình thức sau:

- Điện thoại
- Mẫu đơn báo cáo của đơn vị
- Thư điện tử
- Trực tiếp mặt đối mặt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai lần bán hàng hay làm công việc xúc tiến quảng bá
2. Ít nhất ba bản kế hoạch về sự kiện xúc tiến quảng bá được thảo ra cơ bản
3. Ít nhất ba bản khảo sát ý kiến khách hàng hoặc phân tích kết quả khảo sát

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Các bằng chứng diễn ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Mô phỏng tình huống, những tình huống này
- cần được thiết kế và thực hiện cẩn thận để phản ánh môi trường làm việc thực tế
- Xem xét hồ sơ bằng chứng, cũng như báo cáo của các bên thứ ba về cách làm việc của nhân viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các lĩnh vực của ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.08

GES8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn và vệ sinh thực phẩm trong một khách sạn, nhà hàng hoặc các đơn vị có chế biến thực phẩm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tuân thủ quy trình thủ tục vệ sinh và xác định các mối nguy hiểm cho thực phẩm

- P1. Thực hiện các quy trình vệ sinh của đơn vị
- P2. Xác định các mối nguy hiểm của thực phẩm có thể ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và chính bạn
- P3. Loại bỏ hoặc giảm thiểu các mối nguy hiểm đối với vệ sinh
- P4. Tránh các hoạt động chế biến thực phẩm khi vấn đề sức khỏe có thể gây ô nhiễm thực phẩm

E2. Báo cáo bất kỳ vấn đề gì về sức khỏe cá nhân

- P5. Báo cáo các hành động không an toàn do không tuân theo quy trình vệ sinh
- P6. Báo cáo bất kỳ vấn đề nào liên quan đến sức khỏe cá nhân có khả năng gây ra rủi ro về vệ sinh
- P7. Báo cáo sự cố gây ô nhiễm thực phẩm do sức khỏe cá nhân gây ra

E3. Ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm .

- P8. Giữ quần áo sạch sẽ và yêu cầu mặc bảo hộ cá nhân và mũ đội đầu
- P9. Ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm từ quần áo và các trang phục khác
- P10. Tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến xong
- P11. Tránh sự tiếp xúc của những cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt thực phẩm
- P12. Tránh việc làm vệ sinh không sạch có thể gây ra bệnh tật phát sinh từ thực phẩm

E4. Ngăn chặn lây nhiễm chéo bằng cách rửa tay

- P13. Rửa tay tại các thời điểm thích hợp và tuân theo đúng các quy trình rửa tay một cách nhất quán
- P14. Sử dụng các phương tiện rửa tay thích hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định các quy định và quy trình về an toàn và vệ sinh thực phẩm
- K2. Mô tả các lý do dẫn đến nguy cơ ô nhiễm thực phẩm
- K3. Liệt kê các nguyên nhân ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và chính bạn
- K4. Mô tả các phương pháp ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm
- K5. Giải thích cách phòng tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến
- K6. Giải thích cách tránh tiếp xúc của cá nhân không hợp vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt thực phẩm
- K7. Giải thích cách tránh việc làm vệ sinh không đúng cách có thể gây ô nhiễm thực phẩm
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc tách riêng khu vực bảo quản thực phẩm tươi sống và thực phẩm đã chế biến
- K9. Giải thích việc cần làm khi khách hàng yêu cầu về việc bảo đảm món ăn nào đó không gây dị ứng thực phẩm
- K10. Giải thích tầm quan trọng của việc rửa tay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các cách để tiêu chuẩn về an toàn và vệ sinh thực phẩm được đảm bảo có thể bao gồm:

- Bảo quản thực phẩm
- Xử lý và loại bỏ rác thải
- Vệ sinh cá nhân

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Rửa tay thường xuyên
- Xử lý an toàn và vệ sinh thực phẩm và đồ uống
- Xử lý an toàn và loại bỏ vải vóc, đồ giặt là
- Trang phục, quần áo và thiết bị bảo hộ cá nhân phù hợp
- Sử dụng thiết bị, quần áo và các vật liệu sạch để tránh ô nhiễm thực phẩm
- Tuân thủ biển chỉ dẫn về vệ sinh
- Tuân thủ hướng dẫn của giám sát viên và/ hoặc người quản lý
- Tuân thủ quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm

2. Tránh gây nguy hiểm cho thực phẩm bằng cách:

- Loại bỏ thức ăn bị ô nhiễm
- Loại bỏ rác thải bị ô nhiễm
- Làm sạch thiết bị và đồ dùng bẩn
- Đảm bảo thiết bị hoạt động một cách chính xác, như tủ lạnh và máy dò nhiệt độ
- Sử dụng các mặt hàng sạch
- Ngăn ngừa máu và các chất bài tiết của cơ thể
- Tránh những việc không phù hợp với các hoạt động hiện tại của đơn vị
- Ngăn ngừa côn trùng và sâu bọ từ nhà bếp hoặc nhà hàng

3. Giải quyết vấn đề sức khỏe có thể bao gồm:

- Báo cáo bệnh phát sinh từ không khí
- Báo cáo bệnh phát sinh từ thực phẩm
- Báo cáo bệnh truyền nhiễm.

4. Xử lý thực phẩm không an toàn và mất vệ sinh có thể bao gồm:

- Vật dụng cá nhân:
 - Băng
 - Phụ kiện tóc
 - Đồ trang sức
 - Đồng hồ
 - Nhẫn
- Tiếp xúc cá nhân có thể bao gồm:
 - Hỉ mũi
 - Ho
 - Uống
 - Ăn
 - Trầy xước da và tóc
 - Hắt hơi
 - Khạc nhổ
 - Chạm vào các vết thương
 - Hút thuốc lá
- Tiếp xúc bề mặt thực phẩm có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Thớt
- Đồ đựng thức ăn
- Dụng cụ nấu ăn
- Đồ sành sứ
- Dao kéo
- Thủy tinh
- Nồi và chảo
- Bồn/ chậu rửa
- Bàn/ kệ
- Thao tác mất vệ sinh có thể liên quan đến:
 - Làm vệ sinh các bề mặt tiếp xúc với thực phẩm
 - Làm vệ sinh các loại khăn lau
 - Làm sạch các loại khăn lau lau chén
 - Lây lan vi khuẩn từ các khu vực khác

5. Rửa tay nên diễn ra:

- Trước khi tiếp xúc hoặc tiếp xúc lại với thực phẩm
- Ngay lập tức sau khi:
 - Xử lý thực phẩm tươi sống
 - Hút thuốc
 - Ho
 - Hắt hơi
 - Xỉ mũi
 - Ăn
 - Uống
 - Chạm vào tóc
 - Chạm vào da đầu hoặc vết thương
 - Sau khi đi vệ sinh

6. Các dụng cụ thích hợp để rửa tay có thể bao gồm:

- Bồn rửa tay đã được cố định
- Xà phòng loại chất lỏng
- Khăn sử dụng một lần
- Nước ấm chảy từ vòi

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau yêu cầu phải có:

1. Bốn mối nguy hiểm thực phẩm đã xác định
2. Bốn cách loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy hiểm vệ sinh
3. Bốn trường hợp tiếp xúc vệ sinh cá nhân với thực phẩm hoặc bề mặt thực phẩm
4. Bốn lần thực hiện quy trình vệ sinh
5. Bốn vấn đề rửa tay

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng an toàn thực phẩm và tiêu chuẩn vệ sinh tại nơi làm việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/ hoặc kiểm tra viết và câu hỏi trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.02 & 05

GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để bắt đầu làm quen và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Gặp và chào khách

- P1. Chào đón khách theo cách phù hợp
- P2. Giới thiệu bạn và những người khác với khách
- P3. Đưa ra câu hỏi để làm quen với khách

E2. Xử lý các câu hỏi và yêu cầu của khách hàng

- P4. Trả lời các câu hỏi rõ ràng và trung thực
- P5. Yêu cầu nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách
- P6. Thực hiện giải quyết kịp thời yêu cầu của khách kịp thời
- P7. Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách và hứa sẽ trả lời vào thời gian nhất định
- P8. Tìm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

E3. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách

- P9. Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp
- P10. Thể hiện các kỹ thuật thay phiên nói để ngừng hay tiếp tục khi tới lượt mình nói
- P11. Tỏ sự quan tâm đến những gì khách đang nói
- P12. Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự
- P13. Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách gặp và chào đón khách nồng nhiệt
- K2. Giải thích cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ thuật nói luân phiên
- K3. Giải thích cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện
- K4. Mô tả cách thức bàn luận nhiều chủ đề
- K5. Giải thích cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai
- K6. Mô tả cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ và có khả năng xúc phạm khách
- K7. Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời các câu hỏi và yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

5. Phát triển quan hệ khách hàng có thể bao gồm:

- Cung cấp thông tin và tư vấn
- Tư vấn
- Nêu gợi ý
- Đặt câu hỏi
- Đưa ra định hướng
- Đưa ra chỉ dẫn
- Đưa ra lời giải thích

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

6. Phát triển các hành vi và cách xử sự phù hợp bao gồm:

- Đưa ra các ý kiến
- Đồng ý và không đồng ý một cách lịch sự
- Xin lỗi
- Hứa sẽ theo dõi yêu cầu
- Cung cấp thông tin thực tế
- Cân nhắc các sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực bao gồm:

1. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp
2. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách
3. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba trường hợp tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách, biểu đạt các hành vi và cách ứng xử phù hợp

Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp phải bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Tiến hành các cuộc phỏng vấn
- Đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xây dựng, hoàn thành và trình bày các báo cáo khác nhau trong ngành Du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các loại báo cáo khác nhau

- P1. Phát triển báo cáo chi tiết theo yêu cầu
- P2. Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng
- P3. Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo
- P4. Viết báo cáo

E2. Trình bày các loại hình báo cáo khác nhau

- P5. Phân phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ
- P6. Thuyết trình để hỗ trợ cho báo cáo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị của mình và mục đích của từng loại báo cáo
- K2. Mô tả cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị
- K3. Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ
- K4. Giải thích cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc
- K5. Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu
- K6. Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Viết báo cáo chi tiết có thể bao gồm:

- Làm rõ mục tiêu báo cáo với cá nhân và/hoặc các bên liên quan
- Lên kế hoạch cho nội dung chính thức của báo cáo, bao gồm xác định các lý do bỏ qua các thông tin nhất định
- Dự tính định dạng cho báo cáo, trừ khi đã có định dạng chuẩn cần tuân theo
- Đối chiếu nội dung báo cáo với mục tiêu báo cáo đã đề ra

2. Các nguồn dữ liệu có thể bao gồm:

- Thực địa
- Các tài liệu nghiên cứu
- Các sách đã xuất bản
- Các báo cáo học thuật
- Các báo cáo trong ngành
- Tài liệu của đồng nghiệp
- Cơ sở dữ liệu máy tính
- Tra cứu trên mạng thông tin và các trang mạng cụ thể
- Báo và tạp chí
- Các sách báo trong ngành
- Các chuyên viên và chuyên gia trong ngành

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các nguồn khác

3. Truy cập các dữ liệu báo cáo có thể bao gồm:

- Cấp quyền phát hành thông tin hoặc/và dữ liệu liên quan tới tín nhiệm thương mại
- Đảm bảo tiếp cận được thông tin từ tất cả các nguồn dữ liệu có thể
- Kiểm chứng tính chính xác và cập nhật của dữ liệu, càng sâu càng tốt
- Kiểm tra các dữ liệu có sẵn
- Kiểm tra các hệ thống để thiết lập giới hạn dữ liệu
- Các loại khác

4. Phân tích dữ liệu có thể bao gồm:

- Đảm bảo các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng được mục đích và yêu cầu của đơn vị, bao gồm:
 - Thời gian
 - Theo chính sách quy định
 - Hướng dẫn bằng lời hoặc văn bản cho các hoạt động liên quan đến phân tích dữ liệu
 - Hướng dẫn kiểm soát nội bộ
 - Tài liệu hệ thống máy tính
- Xác định kiểu định dạng theo yêu cầu và có thể áp dụng nhiều nhất theo quy định của đơn vị
- Các loại khác

5. Viết báo cáo bao gồm:

- Nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo
- Chỉnh sửa dữ liệu theo yêu cầu
- Lưu, sắp xếp, gửi và in các báo cáo

6. Sử dụng các chức năng cao cấp để hoàn thành nhiệm vụ, có thể bao gồm:

- Tạo hệ thống gõ tự động
- Sử dụng định dạng mẫu
- Sử dụng tính năng vĩ mô
- Lập mục lục
- Lập danh mục bảng chú dẫn
- Lập cột báo chí
- Lập bảng thuật ngữ
- Lọc dữ liệu
- Nhập dữ liệu như bảng, sơ đồ và biểu đồ từ phần mềm bảng biểu
- Các chức năng khác

7. Đáp ứng yêu cầu về khung thời hạn:

- Như đã thỏa thuận với các giám sát viên và ban quản lý
- Các mốc thời hạn được đề xuất theo quy định cụ thể, theo các điều bắt buộc liên quan đến hoạt động và theo thông lệ của đơn vị
- Các thời hạn được thỏa thuận với những cá nhân người sử dụng hoặc người yêu cầu báo cáo
- Nhập thông tin từ các tập tin khác khi cần, bao gồm lọc và nhập dữ liệu
- Kiểm tra chính tả, lỗi ngữ pháp và dữ liệu số

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Đọc kiểm chứng nội dung báo cáo về tính hợp lý, tin cậy và chính xác của nội dung, tính nhất quán trong cách trình bày và cấu trúc báo cáo, sự phù hợp trong ngôn ngữ và phong cách viết
- Đảm bảo báo cáo tuân theo các tiêu chuẩn về định dạng của đơn vị và các tiêu chuẩn khác
- Đảm bảo nội dung báo cáo phản ánh mục tiêu báo cáo đã được thông báo và nêu được các yêu cầu quản lý và điều hành cốt yếu, cũng như cung cấp các thông tin phụ trợ có liên quan
- Chỉnh sửa các báo cáo khi có lỗi, thiếu sót hay thiếu nhất quán được phát hiện trong quá trình đọc kiểm chứng và kiểm tra các hoạt động
- Trình bày báo cáo với người đã được chỉ định phù hợp để được duyệt trước khi in báo cáo
- In báo cáo
- Đóng báo cáo
- Lưu trữ và lưu hồ sơ báo cáo
- Sao lưu bản dự phòng của các tập tin và các báo cáo khi cần và lưu trữ theo yêu cầu của tổ chức

8. *Phân phát báo cáo có thể bao gồm:*

- Hoàn thiện và lưu hành báo cáo theo chính sách hướng dẫn của đơn vị
- Giao nộp báo cáo trực tiếp đến các cá nhân đã được chỉ định
- Đặt báo cáo đã in ra tại nơi quy định như các hộp thư
- Chuyển tiếp bản mềm của báo cáo đến danh sách người cần nhận báo cáo
- Theo dõi các yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Lấy chữ ký xác nhận việc giao và nhận báo cáo
- Gộp báo cáo cùng các tài liệu yêu cầu để sử dụng làm tài liệu cho các buổi họp và/hoặc hội ý
- Đảm bảo báo cáo được giao sớm để đủ thời gian cho người nhận đọc và hiểu kỹ tài liệu trước các buổi họp và các dịp ra quyết định.

9. *Thuyết trình báo cáo có thể bao gồm:*

- Đảm bảo ngôn ngữ và ngữ điệu phù hợp với người nghe
- Cung cấp các bản sao báo cáo ở dạng bản cứng, dạng đầy đủ hoặc thu gọn tại buổi thuyết trình
- Đảm bảo tổ chức buổi thuyết trình một cách logic và trình tự hợp lý, cân bằng về mục tiêu, ngữ cảnh và khán giả
- Tổng hợp và/ hoặc thu thập các nguồn tư liệu hiện hữu để sử dụng bổ trợ và/hoặc minh họa cho bài thuyết trình
- Tuân theo các tiêu chuẩn của ngành hoặc/ và đơn vị về trình bày báo cáo
- Luyện tập và trau chuốt bài thuyết trình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực bao gồm:

1. Chuẩn bị ít nhất hai loại báo cáo
2. Thực hiện ít nhất hai bài thuyết trình về các loại báo cáo

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Phân tích hồ sơ tài liệu do học viên chuẩn bị
- Đánh giá bài thuyết trình bổ trợ cho báo cáo
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Các báo cáo của bên thứ ba, do giám sát viên viết

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Các công việc và dự án được giao
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các lĩnh vực trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.08

GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy, bao gồm các biện pháp phòng cháy và chữa cháy.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Quản lý việc phòng cháy và các quy trình kiểm soát

- P1. Xác định các mối nguy hại về hỏa hoạn trong các khu vực làm việc và hành động để loại trừ hoặc giảm thiểu các mối nguy này
- P2. Xem xét và làm quen với các quy trình khẩn cấp phải tuân theo trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn

E2. Xử lý hỏa hoạn tại nơi làm việc

- P3. Chữa cháy bằng cách sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp
- P4. Lựa chọn và sử dụng đúng bình/thiết bị chữa cháy cho từng loại hỏa hoạn cụ thể
- P5. Luôn luôn đảm bảo an toàn cho mình trong lúc chữa cháy
- P6. Đảm bảo các hành động làm giảm thiểu các hư hại tới cơ sở vật chất và tránh gây thương tích cho mọi người

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc khống chế và dập tắt sự lan tràn của lửa
- K2. Mô tả các loại hỏa hoạn khác nhau và các thiết bị cần thiết để dập lửa
- K3. Liệt kê các loại thiết bị báo cháy, các thiết bị chữa cháy và hệ thống chữa cháy được sử dụng trong khách sạn hay trong công ty lễ hành
- K4. Giải thích các kỹ thuật chữa cháy áp dụng được cho từng loại hỏa hoạn
- K5. Thảo luận các quy định liên quan tới việc kiểm tra, sử dụng các thiết bị báo cháy và các thiết bị chữa cháy
- K6. Giải thích quy trình chữa cháy được sử dụng trong đơn vị của bạn
- K7. Mô tả những vấn đề có thể xảy ra đối với thiết bị báo cháy, chữa cháy, hành động chữa cháy và khắc phục hay những giải pháp phù hợp
- K8. Liệt kê các nguồn thông tin có sẵn về phòng tránh hỏa hoạn và dập tắt hỏa hoạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thiết bị báo cháy và hệ thống chữa cháy có thể bao gồm:

- Thiết bị và hệ thống báo cháy
- Các bình/thiết bị chữa cháy di động, bao gồm các loại bình bột, nước, khí CO₂, hóa chất khô và bột ướt (nếu có)
- Hệ thống phun nước
- Hệ thống bơm dập lửa – bơm chính và bơm khẩn cấp
- Vòi chữa cháy, vòi nước

2. Quần áo và thiết bị bảo vệ cá nhân bao gồm:

- Mặt nạ và kính mắt
- Quần áo bảo hộ, bao gồm cả mũ, găng tay và giày

3. Tài liệu và hồ sơ có thể bao gồm:

- Chỉ dẫn về vận hành các thiết bị báo cháy, chữa cháy và an toàn, và các quy trình theo khuyến nghị
- Các tài liệu chỉ dẫn cách bảo trì, bảo dưỡng các thiết bị và hệ thống báo cháy, chữa cháy và an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

Việc đánh giá được thực hiện trong môi trường mô phỏng, trừ khi có thể cung cấp chứng cứ về việc xử lý đám cháy thật đã xảy ra. Các hoạt động sau cần phải thực hiện và được xác nhận thông qua đánh giá

1. Xác định các thiết bị báo cháy, chữa cháy phù hợp và đề ra các hoạt động báo cáo và bảo dưỡng cần thiết
2. Sử dụng các loại thiết bị chữa cháy khác nhau trong đơn vị
3. Thực hiện các nguyên tắc và chính sách về sức khỏe và an toàn lao động khi thực hiện các nhiệm vụ phòng cháy và chữa cháy
4. Liên lạc hiệu quả với người khác theo yêu cầu trong các hoạt động phòng cháy và trong trường hợp hỏa hoạn khẩn cấp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Việc đánh giá kiến thức phải được thực hiện thông qua kiểm tra vấn đáp/ viết phù hợp
- Các cá nhân phải thực hiện một loạt các thực hành mô phỏng phù hợp và đánh giá kiến thức để chứng tỏ được các kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện việc chữa cháy tại nơi làm việc và/ hoặc hỗ trợ trong quy trình phòng cháy và các buổi luyện tập chữa cháy

Chú ý: Đánh giá các bài tập chữa cháy mô phỏng có thể phải tiếp cận với tập huấn và đánh giá khả năng của các công cụ trong mô phỏng các hoạt động chữa cháy.

Việc đánh giá phải được thực hiện tuân theo các yêu cầu liên quan đến an toàn và sức khỏe lao động

CÁC NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên làm trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để ứng phó với các cá nhân không có thẩm quyền và người say rượu trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở khác hoặc trong chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình huống

- P1. Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng
- P2. Kiểm soát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

E2. Đối phó với tình huống

- P3. Đề nghị trợ giúp khách đang say
- P4. Hỏi các cá nhân đáng ngờ để xác định mục đích họ xuất hiện tại nơi làm việc của mình

E3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp

- P5. Báo cáo các tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc bên ngoài khách sạn
- P6. Yêu cầu sự hỗ trợ từ các bên phù hợp trong tình huống có thể đe dọa đến an ninh an toàn của đồng nghiệp, khách hàng và đơn vị

E4. Hành động để làm dịu tình huống

- P7. Xử lý người say đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi khách sạn, công ty, nếu cần
- P8. Yêu cầu các cá nhân không đủ thẩm quyền phải rời khỏi phạm vi công ty/ khách sạn và sắp xếp đưa họ ra khỏi khách sạn

E5. Hoàn thành báo cáo sự việc

- P9. Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say và người vào khách sạn/ công ty trái phép

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả hành vi của khách say rượu bạn có thể nhận biết
- K2. Giải thích cách bạn có thể trợ giúp khách say rượu
- K3. Liệt kê các tình huống khó khăn khi bạn cần sự liên hệ các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài tổ chức
- K4. Giải thích khi nào bạn cần hỗ trợ từ cá nhân liên quan trong các tình huống có thể gây hại đến an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng
- K5. Mô tả cách thức hỗ trợ phù hợp cho khách/ khách hàng say rượu rời khỏi khuôn viên khách sạn/ công ty
- K6. Giải thích các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc
- K7. Liệt kê các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích của đối tượng đáng ngờ trong nơi làm việc của bạn
- K8. Giải thích cách xử lý để đưa các cá nhân trái phép rời khỏi khách sạn/ công ty
- K9. Mô tả định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi trong đơn vị năng lực cung cấp chỉ dẫn giúp giải thích các phạm vi và bối cảnh đơn vị năng lực, được áp dụng có sự khác biệt giữa các khách sạn và các tổ chức du lịch.

1. Đánh giá mức độ say của khách có thể bao gồm:

- Quan sát biểu hiện thay đổi thái độ của khách
- Kiểm soát mức độ ồn ào
- Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Làm chậm quá trình phục vụ
2. *Hỗ trợ khách hàng say có thể bằng cách:*
 - Sắp xếp phương tiện vận chuyển nếu khách muốn rời đi
 - Gợi ý khách nghỉ lại trong phòng khách sạn
 - Hỗ trợ khách rời đi
 3. *Các cá nhân chuyên trách bao gồm:*
 - Quản lý
 - Nhân viên an ninh tại địa điểm
 - Cảnh sát
 - Đơn vị cấp cứu
 4. *Các qui trình có thể bao gồm:*
 - Cảnh báo miệng
 - Yêu cầu khách rời khỏi khách sạn/ công ty
 - Kêu gọi hỗ trợ cần thiết
 5. *Chất vấn các cá nhân đáng ngờ có thể bao gồm:*
 - Thận trọng và khéo léo
 - Luôn giữ giọng nói tôn trọng và nhẹ nhàng
 - Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột
 6. *Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể bao gồm:*
 - Giải thích cho khách hàng về toàn bộ sự việc/ sự kiện
 - Tư vấn các gợi ý và/ hoặc giải pháp thay thế cho khách hàng
 - Luôn giữ yên lặng và sử dụng lời nói tôn trọng và nhẹ nhàng
 - Thận trọng và khéo léo
 - Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột
 7. *Đánh giá tình huống:*
 - Khách hàng có biểu hiện hành vi say rượu
 - Khách hàng có hành vi bạo lực và thiếu kiểm soát
 - Khách hàng có hành vi đáng ngờ
 - Vị thành niên
 8. *Đối phó với người say rượu:*
 - Tư vấn các gợi ý và/ hoặc giải pháp thay thế cho khách/ khách hàng
 - Yêu cầu khách/ khách hàng đó rời khỏi khách sạn/ công ty
 - Từ chối phục vụ đồ uống có cồn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực có thể dựa trên nghiên cứu tình huống và các sự cố thực tế. Các báo cáo sự việc thường cung cấp đủ bằng chứng, kèm theo báo cáo của giám sát viên hay các xác nhận của nhân chứng. Trong môi trường lớp học có thể sử dụng hình thức mô phỏng và đóng vai.

1. Ít nhất một sự việc xử lý khách say rượu đúng cách trong khách sạn hay công ty du lịch được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

2. Ít nhất một sự việc xử lý hợp lý cá nhân đáng ngờ tại khách sạn hay công ty du lịch được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng
3. Các tiêu chí đánh giá kiến thức được đánh giá qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hay kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo sự việc
- Đóng vai/ mô phỏng
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên trong nhà hàng, khách sạn và công ty du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.17

GES21. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết để tiết kiệm năng lượng và nước, quản lý rác thải và sử dụng các sản phẩm địa phương thân thiện với môi trường trong chế biến và phục vụ ăn uống

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiết kiệm năng lượng

- P1. Giảm thời gian không hoạt động của tất cả các thiết bị
- P2. Tắt các thiết bị vào thời gian thấp điểm (khi vắng khách) và sau giờ làm việc
- P3. Sử dụng thiết bị hiệu quả nhằm giảm thiểu sự lãng phí năng lượng

E2. Tiết kiệm nước

- P4. Sử dụng nước tiết kiệm và thông báo các trường hợp rò rỉ
- P5. Chỉ chạy máy rửa bát khi đã xếp đầy
- P6. Tiết kiệm nước khi rửa các dụng cụ và làm vệ sinh nhà bếp

E3. Giảm thiểu rác thải

- P7. Giảm lượng rác thải bằng cách tái chế các nguyên liệu nếu được
- P8. Tái chế hiệu quả rác thải thực phẩm
- P9. Tránh sử dụng các hộp nhựa hoặc hộp chỉ sử dụng một lần

E4. Mua và sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường

- P10. Mua hàng hoá và sử dụng tối đa các nguồn cung cấp tại địa phương
- P11. Sử dụng các sản phẩm tẩy rửa thân thiện với môi trường

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được các phương pháp được sử dụng trong khu vực bếp hoặc nhà hàng nhằm tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải
- K2. Giải thích được tầm quan trọng của việc thực hiện các nguyên tắc của du lịch có trách nhiệm trong chuẩn bị thực phẩm và phục vụ ăn, uống
- K3. Xác định được các cách tiết kiệm năng lượng trong chế biến và phục vụ thức ăn
- K4. Xác định được các cách tiết kiệm nước trong các hoạt động của nhà bếp và dịch vụ nhà hàng
- K5. Liệt kê được các cách thức để tăng việc sử dụng các sản phẩm tái chế trong việc chuẩn bị thực phẩm và phục vụ ăn uống
- K6. Nêu được cách hạn chế tối đa việc xả rác và tăng cường việc tái chế
- K7. Xác định được các nguồn cung cấp thực phẩm và các hàng hoá địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Việc thực hành tiết kiệm năng lượng trong chuẩn bị và/ hoặc phục vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Thường xuyên lau chùi, bảo trì thiết bị dùng trong nhà bếp
- Chuẩn bị thực phẩm hiệu quả và với số lượng lớn cho một lần nếu được
- Giảm thời gian chờ và bật sẵn các thiết bị trước khi dùng
- Sử dụng chảo và nắp đậy có kích cỡ phù hợp để giảm tối đa việc thoát hơi
- Với các đơn đặt hàng ít hoặc cho một khách lẻ, sử dụng chảo rán thay cho vỉ nướng
- Làm tan đá thực phẩm trong tủ lạnh qua đêm thay vì dùng nước xả hoặc lò vi sóng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- Hạn chế tối đa mở cửa lò nướng, tủ lạnh và máy làm lạnh để tiết kiệm năng lượng

2. Sử dụng nước hiệu quả trong vận hành nhà bếp bao gồm:

- Quét hoặc lau sàn nhà bếp thay vì dùng vòi phun
- Chỉ chạy máy rửa bát khi đã xếp đầy
- Tắt bình nước nóng vào ban đêm

3. Tránh xả rác trong chế biến thực phẩm và phục vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Tái sử dụng thực phẩm trong nhà bếp đến mức có thể
- Điều chỉnh định lượng suất ăn tránh thức ăn dư thừa
- Sử dụng thùng đựng rác thải thực phẩm, rác thải thông thường, và rác có thể tái chế (phân loại rác)
- Hạn chế đến mức thấp nhất việc chuẩn bị quá nhiều thực phẩm rồi sau đó lại bỏ đi
- Dùng rác thực phẩm làm phân bón thay vì bỏ vào thùng rác
- Thu gom dầu ăn và mỡ để tái chế và dùng vào mục đích khác
- Giám sát định lượng suất ăn và có thay đổi hợp lý để tránh các rác thải thực phẩm thừa

4. Vận hành nhà bếp và dịch vụ ăn uống thân thiện với môi trường bao gồm:

- Sử dụng các hộp đựng, cốc, tách, các dụng cụ và khăn ăn, các đồ chứa thức ăn mang đi có thể tái chế được
- Mua các sản phẩm thân thiện với môi trường
- Mua các sản phẩm được sản xuất với cách tối thiểu hóa việc sử dụng năng lượng, nước và xả rác
- Mua các sản phẩm của địa phương để đem lại lợi nhuận cho các doanh nghiệp địa phương và tiết kiệm chi phí vận chuyển, tránh lãng phí năng lượng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ cho việc thực hành tiết kiệm phải bao gồm:

1. Ít nhất hai lần thực hành tiết kiệm năng lượng, có văn bản ghi chép rõ ràng
2. Ít nhất hai lần tiến hành các hoạt động tránh xả rác và sử dụng nước hiệu quả, có văn bản ghi chép rõ ràng
3. Ít nhất một ví dụ về việc tái chế, có văn bản ghi chép rõ ràng
4. Ít nhất một ví dụ về việc mua các sản phẩm thân thiện với môi trường, có văn bản ghi chép rõ ràng
5. Hoàn thành đầy đủ đánh giá kiến thức của đơn vị năng lực này, kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Quan sát học viên thực hiện công việc tại chỗ
- Hồ sơ bằng chứng thực hiện công việc ở nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc trong cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hay báo cáo bằng văn bản được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng được tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về bằng chứng đánh giá.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên chế biến thực phẩm và phục vụ ăn uống

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có