

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

PHỤC VỤ BUỒN



LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Phục vụ Buồng 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 BUỒNG	12
10. MÔ TẢ NGHỀ	13
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	20
II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT.....	22
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - BẬC 1.....	22
HKS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	22
HKS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BUỒNG KHÁCH.....	25
HKS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	29
HKS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	32
HKS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	36
HKS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN.....	39
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - BẬC 2.....	41
HKS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG.....	41
HKS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN	44
HKS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG.....	47
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - BẬC 3.....	49

HKS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG.....	49
HKS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN.....	53
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	55
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	59
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM	63
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	71
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP.....	76
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP.....	79
SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN.....	83
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - BẬC 4.....	87
HKS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG.....	87
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	90
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT. 93	
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	97
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ.....	102
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	105
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	109
FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ	113
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	116
GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT	121
GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI	124
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY.....	128
SCS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN	131
RTS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ	136
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - BẬC 5.....	141
GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ	141
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH.....	144

SCS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN . 148

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN..... 152

COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC..... 152

COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM 154

COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY 157

COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN..... 160

COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ..... 162

COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN 165

COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH 169

COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP..... 172

COS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN 175

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG..... 178

GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC 178

GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN..... 181

GES3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC 184

GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO..... 186

GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HỒ SƠ TÀI LIỆU VÀ CÁC HỆ THỐNG KHÔI PHỤC THÔNG TIN 191

GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG..... 194

GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO 196

GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM..... 200

GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY..... 203

GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN 205

GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH .. 208

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.

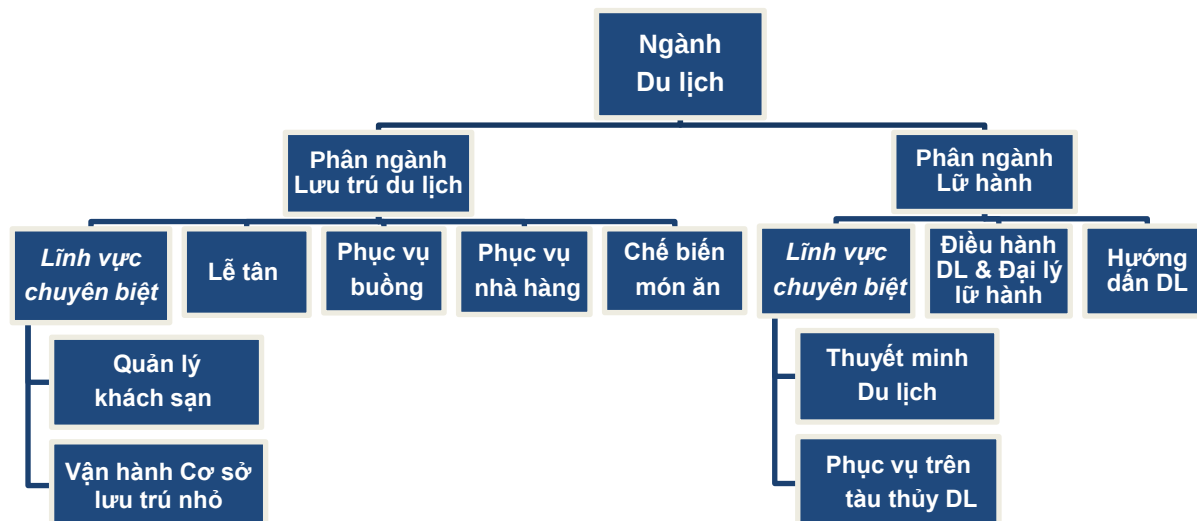
Các tiêu chuẩn nghề VTOS sửa đổi đề cập những chuẩn mực thực tiễn tốt nhất tối thiểu đã được thỏa thuận để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/ khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết 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 chức 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
- Lễ tân - Phục vụ Buồng - Phục vụ Nhà hàng - Chế biến món ăn Lĩnh vực chuyên biệt: - Quản trị Khách sạn - Vận hành Cơ sở lưu trú nhỏ	- Điều hành Du lịch & Đại lý Lữ hành - Hướng dẫn Du lịch Lĩnh vực chuyên biệt: - Thuyết minh Du lịch - 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 BUỒNG

	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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

Phương pháp đánh giá	Phương pháp đánh giá chính đối với tiêu 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.	Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài 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 của tổ, nhóm.

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...).

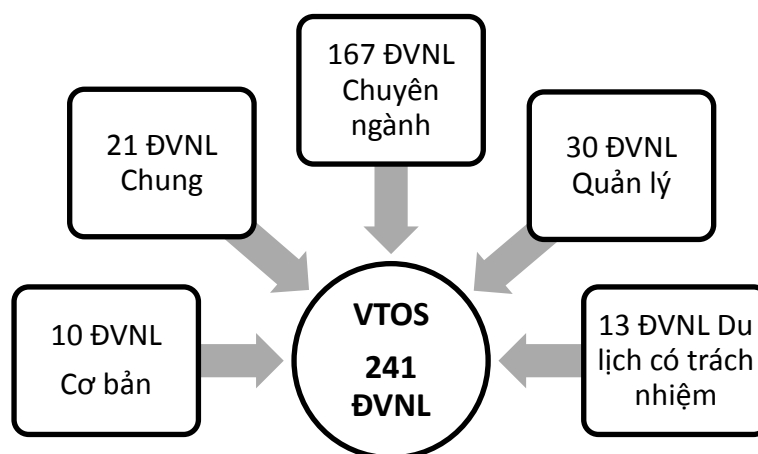
b) Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến) bao gồm các kỹ năng cơ bản hầu hết nhân viên cần có (ví dụ như làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai để có thể làm việc thuần thục.

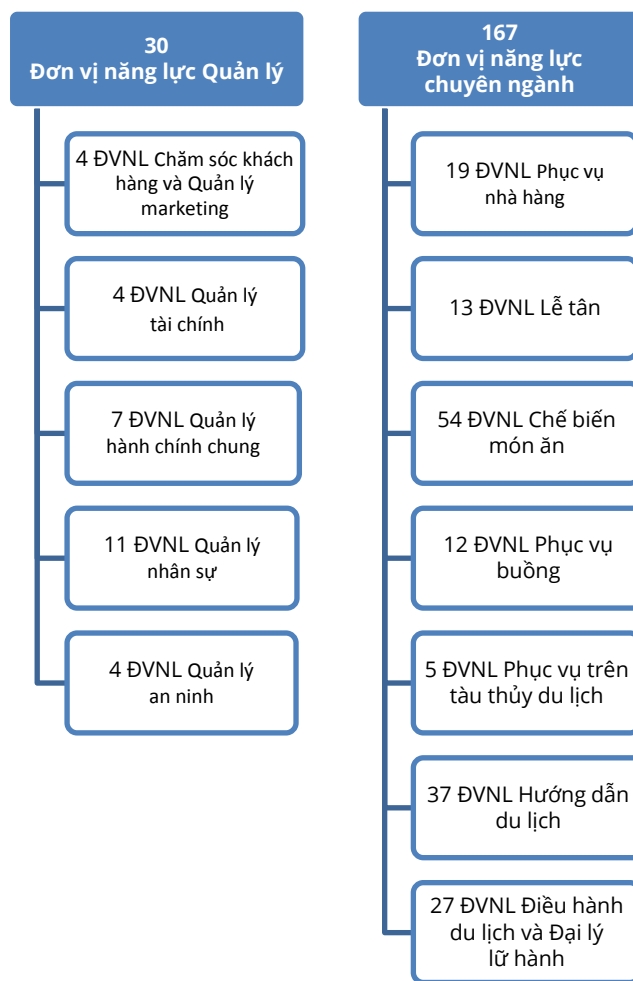
c) Đơn vị năng lực chung (có liên quan chuyên môn) là những kỹ năng chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm các năng lực công việc chung bắt buộc cho một số các ngành nghề (ví dụ như sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ như kết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

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) – nghề Phục vụ buồng bao gồm các vị trí công việc trong bộ phận buồng ở năm bậc từ Nhân viên dọn buồng (Bậc 1) cho tới Quản lý bộ phận buồng (Bậc 4). Bộ tiêu chuẩn VTOS nghề Phục vụ buồng cũng bao gồm cả nghiệp vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn ở địa phương.

10. MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG

Các chức danh điển hình bao gồm: Trưởng bộ phận buồng, Trợ lý trưởng bộ phận buồng, Nhân viên bộ phận buồng, Nhân viên dọn buồng, Nhân viên vệ sinh, Nhân viên tiếp đồ vải, ...

Trưởng bộ phận buồng: Báo cáo trực tiếp lên Giám đốc Bộ phận Lưu trú, Trưởng bộ phận buồng đóng góp tạo ra sự thoải mái cho khách và đảm bảo dọn dẹp hàng ngày tất cả các buồng khách sạn và tất cả các khu vực công cộng.

Trưởng bộ phận buồng cũng giám sát chức năng tài chính trong hoạt động bộ phận Buồng và tính hiệu quả của dịch vụ đồ vải. Họ đảm bảo bộ phận hoạt động hiệu quả mỗi ngày, đảm bảo các tiêu chuẩn của đơn vị được đáp ứng, được thực hiện đồng nhất và chú ý đến từng chi tiết nhỏ. Nhiệm vụ của họ bao gồm cả việc tuân theo các phương thức kiểm soát ca làm việc và các quy trình.

Trợ lý/phó trưởng bộ phận buồng: Góp phần tạo ra sự thoải mái cho khách và đảm bảo dọn dẹp hàng ngày tất cả các buồng khách sạn và tất cả các khu vực công cộng. Họ cũng giám sát hiệu quả hoạt động của dịch vụ đồ vải và đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn cao về vệ sinh trong toàn bộ khách sạn, thực hiện giám sát và kiểm tra tất cả các buồng khách nghỉ và các khu vực trong khách sạn.

Nhân viên bộ phận buồng (đôi khi được gọi là Nhân viên phục vụ buồng, Nhân viên vệ sinh hay Nhân viên dọn buồng): Chịu trách nhiệm vệ sinh và dọn dẹp buồng khách sạn. Để làm điều đó, họ phải thực hiện tất cả các công việc theo yêu cầu bao gồm thay ga trải giường, làm vệ sinh và bổ sung đồ trong phòng tắm, kiểm tra tình trạng chung trong buồng và báo với Trợ lý trưởng bộ phận buồng nếu có hư hỏng gì. Họ cũng chịu trách nhiệm về việc cung cấp đồ vải và thiết bị.

Nhân viên đồ vải: Chịu trách nhiệm giặt là, duy trì kho đồ vải của khách sạn, cung cấp và duy trì đồng phục cho nhân viên.

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 buồng bao gồm 56 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 BUỒNG

Từ khóa mã đơn vị năng lực:

COS	Tiêu chuẩn Cơ bản	HKS	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	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
3	HKS1.3	DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
4	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
5	HKS1.5	XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	✓						
6	HKS1.6	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN	✓						
7	HKS2.1	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG		✓					
8	HKS2.2	VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN		✓					
9	HKS2.3	ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG		✓					
10	HKS3.1	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG			✓				
11	HKS3.2	QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN			✓				
12	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
13	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
14	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
15	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
16	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
17	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
18	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
19	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
20	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG				✓			
21	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
22	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
23	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
24	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
25	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
26	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
27	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
28	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
29	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
30	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
31	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
32	SCS1	DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN				✓			
33	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
34	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
35	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
36	SCS4	LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN					✓		
37	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
38	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
39	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
40	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
41	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
42	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
43	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
44	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
45	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN						✓	
46	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
47	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
48	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
49	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
50	GES7	DUY TRÌ HỒ SƠ TÀI LIỆU VÀ CÁC HỆ THỐNG KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
51	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
52	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
53	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
54	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓
55	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
56	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ nghề (dành cho doanh nghiệp)	Bậc
CHK1	Chứng chỉ Phục vụ buồng	1
CHK2	Chứng chỉ Phục vụ buồng	2
CHKS3	Chứng chỉ Giám sát bộ phận buồng	3
DEH4	Văn bằng Quản lý bộ phận buồng	4

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

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG

A. Chứng chỉ Phục vụ buồng Bậc 1 (16 Đơn vị năng lực)

Các nghề phù hợp bao gồm: các vị trí ở bậc 1 như Nhân viên dọn buồng, Nhân viên vệ sinh, Nhân viên tiếp đồ vải, vv.

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
3	HKS1.3	DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
4	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
5	HKS1.5	XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	✓						
6	HKS1.6	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN	✓						
7	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
8	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
9	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
10	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
11	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
12	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
13	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
14	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
15	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
16	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

B. Chứng chỉ Phục vụ buồng Bạc 2 (23 Đơn vị năng lực)

Các nghề phù hợp bao gồm: các vị trí công việc cần kinh nghiệm hơn như Nhân viên dọn buồng lâu năm...

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
3	HKS1.3	DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
4	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
5	HKS1.5	XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	✓						
6	HKS1.6	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN	✓						
7	HKS2.1	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG		✓					
8	HKS2.2	VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN		✓					
9	HKS2.3	ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG		✓					
10	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
11	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
12	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
13	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
14	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
15	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
16	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
17	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
18	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
19	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
20	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
21	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
22	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
23	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓

C. Chứng chỉ Giám sát bộ phận buồng Bậc 3 (18 Đơn vị năng lực)

Nghề phù hợp bao gồm: Trưởng Bộ phận buồng...

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS3.1	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG			✓				
2	HKS3.2	QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN			✓				
3	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
4	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
5	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
6	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
7	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
8	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
9	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
10	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
11	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
12	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
13	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
14	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
15	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
16	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
17	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
18	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

D. Văn bằng Quản lý bộ phận buồng Bậc 4 (30 Đơn vị năng lực)

Các nghề phù hợp bao gồm: Giám đốc quản lý bộ phận buồng, Giám đốc chuyên môn bộ phận buồng

Ref	Unit No	Unit Title	Levels					Core	Generic
			1	2	3	4	5		
1	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG				✓			
2	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
3	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
4	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
5	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
6	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
7	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
8	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
9	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
10	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
11	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
12	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
13	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
14	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
15	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
16	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
17	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
18	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
19	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
20	SCS1	DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN				✓			
21	SCS4	LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN					✓		
22	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
23	COS10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO						✓	
24	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
25	GES7	DUY TRÌ HỒ SƠ TÀI LIỆU VÀ CÁC HỆ THỐNG KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
26	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
27	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
28	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
29	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
30	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

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 BUỒNG

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 BUỒNG - BẬC 1

HKS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để sắp xếp xe đẩy sẵn sàng cho ca làm việc với số lượng chính xác các đồ vải, các vật dụng cung cấp trong buồng khách, các loại hóa chất và dụng cụ dọn vệ sinh, đảm bảo an toàn và chuyên nghiệp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị xe đẩy phục vụ vệ sinh buồng

- P1. Tiếp nhận phân công công việc đầu ca
- P2. Nhận xe đẩy từ phòng kho của bộ phận Buồng
- P3. Kiểm tra xe đẩy trước khi sử dụng

E2. Sắp xếp xe đẩy với các vật liệu cần thiết

- P4. Tính toán và yêu cầu những vật dụng cần thiết
- P5. Nhận tất cả các vật dụng cần thiết từ kho
- P6. Sắp xếp tất cả các vật dụng vào các ngăn trên xe đẩy hoặc giỏ đựng hóa chất hoặc đồ vệ sinh
- P7. Kiểm tra xe đẩy, đảm bảo đã sẵn sàng để sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại buồng, các loại giường thông thường và kích cỡ của chúng
- K2. Lập danh sách các loại hóa chất, các vật dụng trong phòng và vật dụng vệ sinh cá nhân dành cho khách/ đồ cung cấp, đồ vải và khăn tắm
- K3. Mô tả xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh buồng
- K4. Giải thích cách thức sắp xếp lên xe đẩy các đồ vải, tiện nghi và thiết bị dọn buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại buồng có thể bao gồm (nhưng không giới hạn):

- Buồng đơn
- Buồng đôi
- Buồng ba
- Buồng studio/áp mái
- Buồng cao cấp (Executive)
- Buồng thông nhau
- Buồng đặc biệt (Suite)
- Buồng tổng thống

2. Thiết bị trên xe đẩy có thể bao gồm:

- Tất cả các vật dụng phục vụ công việc vệ sinh trong ngày
- Các đồ vệ sinh cá nhân/ đồng cu cấp và các vật dụng cho buồng khách
- Rác và đồ vải bẩn thu từ buồng khách
- Lưu ý là một số cơ sở lưu trú sử dụng giỏ xách tay hoặc giỏ đeo lưng thay cho xe đẩy

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

3. *Thiết bị dọn vệ sinh có thể bao gồm:*

- Máy hút bụi
- Chổi
- Các bàn chải
- Cây lau sàn
- Dụng cụ vắt giẻ lau
- Khăn làm vệ sinh
- Hót rác
- Găng tay

4. *Vật dụng vệ sinh cá nhân/ đồ cung cấp dành cho khách có thể bao gồm:*

- Xà phòng
- Sữa tắm
- Dầu gội
- Dầu xả
- Kem dưỡng da
- Muối tắm
- Bộ kim chỉ
- Dép đi trong nhà tắm

5. *Các loại giường thông thường có thể bao gồm:*

- Giường cỡ Hoàng đế - King-size (giường đôi)
- Giường cỡ Hoàng hậu - Queen-size (giường đôi)
- Giường đơn
- Giường ghế (sofa)
- Giường phụ

6. *Các vật dụng trong buồng có thể bao gồm:*

- Văn phòng phẩm
- Bút hoặc bút chì
- Giấy
- Phong bì
- Giấy vệ sinh
- Túi vệ sinh
- Túi đựng đồ giặt là và bảng giá giặt là
- Cuốn hướng dẫn của khách sạn
- Bản đồ và thiệp chào đón khách
- Hướng dẫn sử dụng ti vi
- Danh mục đồ uống/ ăn nhẹ (mini-bar)
- Diêm
- Giấy ăn
- Tài liệu thông tin khuyến mãi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Biện "Không làm phiền"/"Yêu cầu vệ sinh buồng"
- Thực đơn phục vụ ăn uống tại buồng
- Ly và cốc...

7. *Khay đựng đồ dọn vệ sinh buồng có thể đựng các vật dụng sau :*

- Dung dịch tẩy rửa đa năng
- Dung dịch khử trùng
- Hóa chất làm sạch
- Chất tẩy bồn cầu
- Dung dịch làm sạch thảm, dung dịch làm bóng đồ gỗ
- Những vật dụng khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các năng lực sau phải được đánh giá trong đơn vị năng lực này:

1. Ít nhất bốn tình huống chuẩn bị xe đẩy chính xác trước khi thực hiện dọn buồng
2. Ít nhất hai tình huống tính toán và đặt yêu cầu chính xác những vật dụng mới để xếp lên xe đẩy

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Việc đánh giá cần bao gồm thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong hoạt động mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp

Có thể sử dụng các phương pháp sau 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 và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng, Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HHK.CL3.01

HKS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BUỒNG KHÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết từ việc vào buồng đến dọn buồng cho khách tại một cơ sở lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Vào buồng

- P1. Tuân thủ quy trình vào buồng để đảm bảo sự riêng tư của khách
- P2. Buồng đang dọn vệ sinh luôn mở/ đóng cửa

E2. Dọn giường

- P3. Tháo ga giường và kiểm tra đệm, gối và đồ vải
- P4. Thay ga mới khi khách có yêu cầu thay ga mới
- P5. Để riêng các đồ vải bẩn để chuyển đi giặt là

E3. Vệ sinh buồng và phòng tắm

- P6. Lau chùi các bề mặt, đồ đạc nội thất, gương, kính và đồ nhựa
- P7. Lau chùi bồn tắm, vòi hoa sen, bồn cầu, bồn rửa, sàn và cửa phòng tắm
- P8. Lau chùi/hút bụi sàn và các khu vực khác

E4. Kiểm tra buồng sẵn sàng phục vụ khách

- P9. Kiểm tra tất cả các vật dụng và thiết bị điện tử, đảm bảo đã sẵn sàng hoạt động
- P10. Bổ sung các vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm
- P11. Bổ sung các vật dụng phục vụ trong buồng ngủ và đồ uống, đồ ăn nhẹ trong tủ lạnh
- P12. Xử lý đồ đạc cá nhân bị mất và được tìm thấy của khách đã trả buồng

E5. Đóng cửa và rời khỏi buồng khách

- P13. Chuyển đồ vải bẩn và xe đẩy ra khỏi buồng đã dọn
- P14. Thực hiện việc kiểm tra cuối cùng thông qua việc sử dụng bản danh mục kiểm tra/ báo cáo tình trạng buồng
- P15. Đóng các cửa sổ và khóa cửa buồng

E6. Cung cấp dịch vụ buồng bổ sung

- P16. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng
- P17. Thực hiện nhiệm vụ lau dọn luân phiên
- P18. Cho khách thuê các trang thiết bị, nếu có yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các bước vào buồng khách
- K2. Giải thích các bước dọn giường
- K3. Mô tả các bước dọn phòng tắm
- K4. Mô tả các bước dọn phòng ngủ
- K5. Liệt kê các vật dụng cung cấp cho khách trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm dành cho khách
- K6. Mô tả bất cứ tình huống nào liên quan đến sức khỏe và an toàn trong việc dọn buồng cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Xác định các buồng cần dọn vệ sinh có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Công việc do trưởng bộ phận buồng giao tại buổi giao ca đầu giờ
 - Phân chia số buồng cần dọn vệ sinh theo báo cáo tình trạng buồng hoặc báo cáo của bộ phận buồng, hoặc các báo cáo tương tự
 - Thông báo trực tiếp của trưởng bộ phận buồng hoặc giám sát viên tầng
2. *Quy trình vào buồng khách bao gồm:*
- Quan sát các biển "Không làm phiền", biển "Yêu cầu dọn buồng" hoặc bấm chuông
 - Gõ cửa, xưng danh và đợi khách trả lời
 - Gõ cửa lần thứ hai nếu không có trả lời và mở cửa bằng chìa khóa tổng
 - Thận trọng vào buồng để đảm bảo trong buồng không có khách
3. *Vật dụng trong buồng có thể bao gồm (nhưng không giới hạn):*
- Văn phòng phẩm
 - Các tài liệu khuyến mãi của khách sạn
 - Thông tin du lịch địa phương
 - Báo và tạp chí
 - Các đồ ăn uống trong tủ lạnh
 - Đồ thủy tinh
 - Thìa đĩa
 - Trà, cà phê, đường, sữa
 - Bánh quy
 - Các món quà và đồ cung cấp tùy từng trường hợp như hoa quả, đồ uống, sô cô la
 - Bộ kim chỉ
 - Quy định về việc thuê và sử dụng buồng
 - Dép đi trong phòng
 - Đèn pin
4. *Báo cáo và khắc phục các thiếu sót của buồng có thể bao gồm:*
- Thay thế pin và bóng đèn
 - Kiểm tra tất cả các vật dụng để phát hiện hư hỏng và tiến hành làm báo cáo đề nghị sửa chữa
 - Kiểm tra để phát hiện đồ đạc nội thất, các vật dụng, các đồ dùng ăn uống thông dụng bị thất lạc và làm báo cáo để xử lý/ lập hóa đơn, nếu có
5. *Các đồ vật hoặc tình huống nghi ngờ bao gồm:*
- Các đồ vật có dính máu
 - Các gói đồ không có chủ tại khu vực công cộng/hành lang
 - Ma túy và đồ dùng cá nhân chứa ma túy
 - Vũ khí
 - Người lạ ở trong khu vực cấm
 - Dùng vũ lực đối với người khác
6. *Đồ đạc nội thất và trang trí có thể bao gồm (nhưng không giới hạn):*
- Các bề mặt sàn
 - Gương kính và đồ thủy tinh
 - Tủ quần áo

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Bàn
- Thiết bị chiếu sáng/ đèn
- Điện thoại
- Vô tuyến
- Tủ lạnh
- Kệ để đồ
- Điều khiển điều hòa
- Đồng hồ báo thức

7. *Vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm có thể bao gồm (nhưng không giới hạn):*

- Dầu gội
- Dầu xả
- Xà phòng
- Kem dưỡng da
- Giấy vệ sinh
- Mũ tắm
- Bàn chải và kem đánh răng
- Lược

8. *Những vật dụng sắp xếp lên xe đẩy có thể bao gồm:*

- Hóa chất và chất tẩy rửa bao gồm các lọ xịt
- Máy hút bụi
- Cây lau sàn, xô, bàn chải, miếng chà
- Vải lau và vải đánh bóng
- Vật dụng bảo vệ như găng tay
- Những vật dụng có thể sử dụng, bao gồm những vật dụng cung cấp cho khách như dầu gội, dầu xả, bộ kim chỉ, xà phòng, bút, văn phòng phẩm, mũ tắm, trà, cà phê, đường, sữa, bánh quy
- Tài liệu khuyến mại, thông tin du lịch địa phương, bổ sung văn phòng phẩm trong buồng khách

9. *Đồ vải cung cấp trong buồng có thể bao gồm:*

- Ga giường các cỡ
- Vỏ gối
- Tấm phủ đệm
- Khăn tắm, thảm phòng tắm, khăn mặt
- Chăn (mền), chăn lông và vỏ chăn lông
- Các túi đựng đồ vải
- Tấm bảo vệ đệm và gối

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Ba tình huống ghi chép bằng văn bản về việc dọn và chuẩn bị buồng (bao gồm phòng tắm) theo tiêu chuẩn quy định đối với việc sử dụng đúng dụng cụ, hóa chất theo đúng quy trình
2. Hai bản báo cáo tóm tắt được chuẩn bị về việc dọn buồng
3. Một bản báo cáo liên quan đến việc xử lý bất kỳ mối nguy hiểm hoặc các vấn đề an toàn và sức khỏe

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc ngoài nơi làm việc. Việc đánh giá cần tiến hành trên cơ sở thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp

Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phần việc thuộc trách nhiệm của ứng viên

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- 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 dọn buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

HKS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để thực hiện vệ dọn sinh khu vực công cộng, các thiết bị và tiện nghi, bao gồm các khu vực bên ngoài đã được chỉ định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị và vật liệu

- P1. Lựa chọn các thiết bị theo loại công việc dọn vệ sinh được yêu cầu
- P2. Kiểm tra tất cả các thiết bị về sự sạch sẽ và đảm bảo điều kiện an toàn lao động trước khi sử dụng
- P3. Lựa chọn hóa chất và chất tẩy rửa khô, ướt phù hợp

E2. Vệ sinh khu vực chung

- P4. Lau chùi tất cả các vật dụng có sẵn
- P5. Đổ và lau chùi các gạt tàn thuốc lá và thùng rác
- P6. Lau bụi các đèn trang trí, tấm ván tường, gương và khung tranh
- P7. Lau sàn nếu được yêu cầu
- P8. Sắp xếp gọn gàng khu vực làm việc

E3. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt

- P9. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với các đồ da, vải, kính và đồ bọc vải
- P10. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt tại các khu vực nguy hiểm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định và liệt kê những khu vực chung cần thực hiện vệ sinh thường xuyên
- K2. Xác định các bộ dụng cụ vệ sinh khác nhau cần phải sử dụng cho các khu vực khác nhau
- K3. Liệt kê các bước làm vệ sinh tại một khu vực công cộng
- K4. Mô tả cách thức vệ sinh các thùng rác và gạt tàn thuốc lá
- K5. Giải thích các kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với đồ da, vải, kính và bọc vải và bảo dưỡng sàn
- K6. Mô tả các kỹ thuật làm vệ sinh tại các khu vực nguy hiểm và những điểm cần lưu ý về an toàn vệ sinh
- K7. Giải thích cách tính toán chính xác tỷ lệ pha loãng và sử dụng hóa chất
- K8. Mô tả các chính sách và quy trình liên quan tới sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Mô tả các kỹ thuật xử lý chất thải hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Làm vệ sinh các khu vực chung, các trang thiết bị và tiện nghi có thể bao gồm

- Phòng nghỉ, hành lang, khu vực chờ và khu vực ra vào
- Khu vực đỗ xe, lối đi bộ và lối đi bên ngoài
- Khu vực giải trí bên trong và bên ngoài
- Các tiện nghi tại khu vực chung như bàn ghế, đàn piano, thang máy và cầu thang cuốn, các cửa ra vào
- Các cửa sổ
- Khu vực giao nhận hàng hóa
- Khu vực bể bơi
- Khu vực sân vườn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

1. Các thiết bị tại khu vực chung có thể bao gồm (nhưng không hạn chế):

- Đồ nội thất, bàn ghế...
- Các đồ điện tử, vô tuyến, đầu đĩa DVD...
- Điện thoại
- Các loại đèn
- Các loại gạt tàn thuốc lá và thùng rác
- Đàn piano
- Các biển chỉ dẫn
- Những khung bảng quảng cáo tại khu vực công cộng

2. Chuẩn bị khu vực làm vệ sinh có thể bao gồm:

- Che chắn bảo vệ các đồ vật
- Cố định các đồ vật tránh dịch chuyển và gây hư hại
- Đặt các rào chắn và biển báo an toàn
- Xê dịch và tháo dỡ các đồ nội thất và trang trí
- Thông báo cho các nhân viên khác và những người làm công tác tuần tra
- Phối hợp với những người khác để giảm thiểu sự gián đoạn công việc hay nghỉ ngơi của khách
- Che phủ các thiết bị, vật dụng... bằng chất liệu bảo vệ, vải phủ...
- Xác định và tuân thủ các quy định, quy trình nội bộ có liên quan hay các nhu cầu cấp bách khác

3. Thu dọn gọn gàng khu vực làm vệ sinh có thể bao gồm:

- Xử lý rác và chất thải vừa thu gom
- Tuân thủ theo tất cả các quy định về môi trường
- Thay thế đồ nội thất và trang trí
- Thu dọn các hàng rào và biển báo

4. Các mối nguy hiểm có thể bao gồm (nhưng không hạn chế)

- Tràn nước
- Các mảnh vỡ
- Bề mặt ướt hoặc trơn trượt
- Các đồ nội thất bị vỡ hoặc bị hỏng
- Hơi khói
- Bơm kim tiêm
- Bao cao su đã sử dụng
- Những vật sắc nhọn bao gồm dao và que nhọn
- Mảnh kính vỡ
- Dầu mỡ
- Các dụng cụ và bề mặt nóng

5. Các tiện nghi tại khu vực chung có thể bao gồm:

- Bể bơi
- Sân tennis
- Các phương tiện vui chơi giải trí

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Các phòng chức năng
- Khu vực kho bãi
- Thang máy và cầu thang cuốn

6. Việc đánh giá đồ da /vải /bọc kính /sàn nhà /tường có thể bao gồm:

- Xác định chủng loại, tình trạng và màu sắc
- Xác định loại vết bẩn
- Lựa chọn phương pháp làm sạch phù hợp nhất, bao gồm cả việc thực hiện thử nghiệm trên một điểm

7. Việc làm sạch các đồ bọc vải có thể bao gồm:

- Loại bỏ vết bẩn
- Áp dụng cách xử lý từng phần theo yêu cầu
- Sử dụng quần áo bảo hộ và các thiết bị bảo vệ theo yêu cầu
- Tuân thủ các quy định làm việc nội bộ, các phiếu mô tả công việc chi tiết và đào tạo
- Tuân thủ các quy định pháp lý của nhà nước
- Tuân thủ các hướng dẫn sử dụng hóa chất và thiết bị của nhà sản xuất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Ba tình huống minh chứng cho việc lựa chọn và chuẩn bị chính xác các thiết bị và vật dụng - đảm bảo tất cả các thiết bị đều sạch sẽ và ở điều kiện an toàn lao động trước khi sử dụng

Ba tình huống minh chứng cho việc vệ sinh khu vực công cộng được thực hiện hiệu quả và phù hợp - bao gồm sàn, đồ đạc, khu vực làm việc và thùng rác

Ba tình huống minh chứng khả năng áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với đồ da, đồ vải, kính và nệm ghế và sử dụng kỹ thuật vệ sinh ở các khu vực nguy hiểm

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Việc đánh giá cần bao gồm thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng kèm theo việc đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp

Việc đánh giá phải có liên quan tới lĩnh vực công việc hay phần việc ứng viên chịu trách nhiệm

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- 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 dọn buồng, Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HHK.CL3.02

HKS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để thực hiện nhiệm vụ vệ sinh chung. Đơn vị năng lực này yêu cầu khả năng chuẩn bị các trang thiết bị vệ sinh và thực hiện dọn dẹp cơ sở và trang thiết bị một cách an toàn với việc sử dụng hiệu quả các nguồn lực để giảm thiểu các tác động tiêu cực tới môi trường.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thiết bị để làm vệ sinh các tiện nghi

- P1. Xác định khu vực hoặc vật liệu cần vệ sinh và lựa chọn thiết bị phục vụ công việc vệ sinh
- P2. Kiểm tra thiết bị để đảm bảo vệ sinh và an toàn lao động trước khi sử dụng
- P3. Lựa chọn và chuẩn bị chất tẩy rửa khô và ướt phù hợp, tuân thủ theo hướng dẫn của nhà sản xuất, quy định về sức khỏe và an toàn và yêu cầu về môi trường
- P4. Lựa chọn và sử dụng đồ bảo hộ tại các khu vực cần thiết

E2. Vệ sinh các khu vực ướt và khô

- P5. Lên lịch cho các công việc dọn dẹp để giảm thiểu sự bất tiện đối với khách
- P6. Chuẩn bị các khu vực ướt và khô cần phải làm vệ sinh và xác định những mối nguy hiểm tiềm ẩn
- P7. Đặt hàng rào tại khu vực làm việc hoặc đặt các biển cảnh báo theo quy định để giảm thiểu sự rủi ro đối với người khác
- P8. Lựa chọn và sử dụng đúng cách các chất tẩy rửa hoặc hóa chất đối với các khu vực nhất định, các bề mặt và thiết bị, tuân thủ theo hướng dẫn của nhà sản xuất

E3. Thực hiện quy trình về sức khỏe và an toàn

- P9. Tránh sự tiếp xúc của các cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc với các bề mặt tiếp xúc thực phẩm hoặc tránh các thao tác lau dọn không đảm bảo vệ sinh có thể gây ra bệnh truyền nhiễm do thực phẩm
- P10. Sử dụng thiết bị đúng cách và an toàn
- P11. Giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường thông qua việc sử dụng có hiệu quả năng lượng, nước và các nguồn lực khác
- P12. Vứt bỏ tất cả các chất thải và các chất độc hại một cách an toàn

E4. Bảo dưỡng và cất giữ các hóa chất và thiết bị vệ sinh

- P13. Làm sạch các thiết bị sau khi sử dụng theo quy định của đơn vị và hướng dẫn của nhà sản xuất
- P14. Tiến hành hoặc bố trí bảo dưỡng thường xuyên
- P15. Xác định và báo cáo các lỗi của thiết bị
- P16. Cất giữ thiết bị tại khu vực quy định trong tình trạng sẵn sàng cho lần sử dụng tiếp theo
- P17. Cất giữ hóa chất theo quy định về sức khỏe và an toàn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các hóa chất và thiết bị vệ sinh và mục đích sử dụng từng loại
- K2. Giải thích các quy trình thực hiện vệ sinh các bề mặt khô và ướt và các chất liệu
- K3. Giải thích cách tránh nhiễm khuẩn cho thực phẩm
- K4. Giải thích các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình thực hiện vệ sinh
- K5. Mô tả việc bảo dưỡng thường xuyên và cất giữ các thiết bị và vật liệu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các thiết bị vệ sinh có thể bao gồm:

- Các thiết bị điện (máy đánh bóng, máy hút bụi, chà rửa sàn, máy chứa và xử lý rác)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Các công cụ thủ công (bàn chải, chổi, cây lau sàn và giẻ lau)
2. *Các loại trần nhà cần vệ sinh có thể bao gồm:*
- Trần phẳng
 - Trần treo
 - Trần nghiêng
 - Trần cứng
 - Trần thấm nước
3. *Các loại bề mặt cần vệ sinh có thể bao gồm (nhưng không hạn chế):*
- Bề mặt sơn
 - Gỗ
 - Gạch
 - Kim loại
 - Đá
 - Gỗ dán
 - Gốm
 - Vải
4. *Thiết bị cần vệ sinh có thể bao gồm:*
- Máy quay an ninh
 - Đèn chiếu
 - Loa
 - Vô tuyến
 - Thiết bị thông hơi
 - Lưới sắt
5. *Kiểm tra hoạt động của các thiết bị có thể bao gồm:*
- Thiết bị phát hiện khói
 - Hệ thống phun nước
6. *Các bề mặt ướt có thể bao gồm:*
- Nhà vệ sinh
 - Vách bồn rửa
 - Ban công
 - Sàn
7. *Các bề mặt khô có thể bao gồm:*
- Thảm
 - Mặt gỗ dán
 - Đồ nội thất mềm
 - Đồ gỗ
 - Giấy dán tường
8. *Công việc bảo dưỡng thường xuyên có thể bao gồm:*
- Tháo dỡ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Lắp ráp
- Sấy khô
- Dọn sạch
- Khử trùng
- Giặt và rửa
- Lau và làm sạch
- Đánh bóng

9. Các chất vệ sinh có thể bao gồm:

- Chất tẩy rửa dành cho các bề mặt đặc biệt (kính, gỗ, đá hoa)
- Chất khử mùi
- Thuốc khử trùng
- Chất tẩy điểm
- Thuốc diệt sinh vật gây hại

10. Các đồ bảo hộ có thể bao gồm:

- Tạp dề
- Khẩu trang
- Găng tay
- Kính bảo hộ và mặt nạ
- Mũ bảo hiểm
- Áo khoác
- Quần áo bảo hộ lao động
- Quần áo chống thấm nước và ủng

11. Những khu vực khô và ướt có thể bao gồm:

- Phòng tắm
- Phòng ngủ
- Phòng chức năng
- Bếp
- Khu vực phòng chờ riêng, khu vực công cộng
- Khu vực nhà kho

12. Những mối nguy hiểm có thể bao gồm:

- Đồ vật bị vỡ
- Các dụng cụ và bề mặt nóng
- Rác hoặc chất thải của con người
- Các vật sắc nhọn (dao, bươm, kim tiêm)
- Các băng gạc vết thương
- Các bề mặt ướt hoặc trơn

13. Tiếp xúc cá nhân không đảm bảo vệ sinh có thể bao gồm:

- Lây truyền những vi sinh vật qua việc hỉ mũi, ho, ăn uống, gãi da và tóc, hắt hơi, khạc nhổ, chạm vào vết thương hở

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Lây truyền những độc tố của thuốc lá thông qua hút thuốc

14. Thực hiện lau dọn không đảm bảo vệ sinh có thể bao gồm:

- Vệ sinh các bề mặt tiếp xúc thực phẩm bằng giẻ vải có thể đã nhiễm khuẩn bởi các chất thải của con người (máu, dịch tiết cơ thể, phân)
- Sử dụng đồ bẩn (giẻ lau, khăn lau bát đĩa, lây lan vi khuẩn từ phòng tắm hoặc phòng ngủ đến tủ lạnh hoặc khu vực bếp)

15. Những bề mặt tiếp xúc với thực phẩm có thể bao gồm:

- Thớt
- Khay/hộp đựng
- Dụng cụ nấu ăn
- Đồ sứ
- Dao nĩa
- Đồ thủy tinh
- Xoong, chảo
- Chậu rửa
- Bàn bếp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Ba tình huống đánh giá các thiết bị và tiện nghi cần vệ sinh và bảo dưỡng
2. Ba tình huống về việc lựa chọn và sử dụng an toàn các chất tẩy rửa và thiết bị tại các khu vực ướt và khô
3. Ba tình huống bảo dưỡng thường xuyên và lưu giữ các thiết bị và đúng cách
4. Ba tình huống thực hiện nhiệm vụ vệ sinh đáp ứng tiêu chuẩn quy định trong khuôn khổ thời gian thực hiện công việc thực tế

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Việc đánh giá có thể bao gồm yêu cầu thực hành thực tế hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

Việc đánh giá phải có liên quan tới lĩnh vực công việc hay phần việc thuộc trách nhiệm của ứng viên.

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- Giải quyết vấn đề
- 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 bộ phận buồng, Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HHK.CL3.07 SITHACS101

HKS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để xử lý việc giặt là đồ vải và quần áo của khách trong một cơ sở lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thu nhận đồ giặt là

- P1. Tiếp nhận những yêu cầu giặt là
- P2. Thu gom những đồ giặt là từ buồng khách

E2. Thực hiện công việc giặt là

- P3. Phân loại và đếm số lượng đồ được yêu cầu giặt là
- P4. Xem xét các vết bẩn và xử lý làm sạch các vết bẩn, nếu cần
- P5. Xác định phương thức giặt thích hợp với các đồ giặt là
- P6. Vận hành thiết bị để đạt được kết quả giặt là đã định
- P7. Thực hiện việc sửa chữa theo yêu cầu

E3. Quy trình xử lý các đồ đã giặt là

- P8. Thực hiện các hoạt động sau giặt là
- P9. Kiểm tra kết quả giặt sạch và thực hiện hành động bổ sung phù hợp, nếu cần thiết
- P10. Xử lý hồ sơ nội bộ và hướng dẫn thanh toán
- P11. Làm các báo cáo nội bộ cần thiết về giặt là

E4. Trả đồ giặt là cho khách

- P12. Chuyển đồ giặt là cho khách
- P13. Hoàn thiện báo cáo giặt là

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các bước thu nhận và trả đồ giặt là của khách
- K2. Nêu rõ các cách khách đưa ra yêu cầu giặt là và các cách thu nhận đồ giặt là khách yêu cầu
- K3. Xác định các phương thức kiểm soát khi xử lý đồ giặt là của khách
- K4. Mô tả những yêu cầu về việc tổ chức dịch vụ giặt là dành cho khách
- K5. Mô tả những nội dung cần thể hiện trên bảng giá giặt là/ giặt khô và những việc cần phải kiểm tra trước khi gửi đồ đến bộ phận giặt là
- K6. Giải thích quy trình xử lý đối với những trường hợp đặc biệt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các thiết bị giặt là có thể bao gồm:

- Máy giặt/ vắt
- Máy giặt/ sấy
- Máy sấy
- Bàn là
- Thiết bị gấp
- Bàn là hơi nước
- Xô

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Dụng cụ tẩy điểm vết bẩn
 - Giỏ và kệ phân loại đồ
 - Thiết bị dán nóng và túi nhựa cuộn
 - Mắc treo áo
2. *Các yêu cầu về giặt là của khách có thể bao gồm:*
- Tất cả các loại quần áo của nam và nữ
 - Các đồ được chuyển để giặt khô, giặt ướt, là, sửa chữa
3. *Các văn bản liên quan việc giặt là có thể bao gồm:*
- Bảng giá giặt là
 - Bảng giá giặt khô
 - Bảng giá là
 - Phiếu yêu cầu giặt là của khách
 - Phiếu yêu cầu sửa chữa
 - Phiếu thông báo đồ giặt là hư hỏng
 - Phiếu thanh toán, để nhập dữ liệu thanh toán vào tài khoản của khách
 - Phiếu thông báo cho khách về các vấn đề phát sinh với đồ giặt là mà khách đã gửi
 - Yêu cầu mua hàng
 - Chứng từ
4. *Những hoạt động sau khi giặt có thể bao gồm :*
- Sấy khô
 - Gấp
 - Là
 - Là hơi
 - Xếp thành chồng ngay ngắn
5. *Các chất tẩy rửa và hóa chất giặt là có thể bao gồm:*
- Chất kiềm
 - Xà phòng (các loại)
 - Chất xả vải
 - Chất tẩy trắng
 - Dấm
 - Chất nhũ hóa
 - Chất làm mềm
 - Các chất phụ gia tẩy rửa
 - Chất dung môi, để giặt khô
 - Chất phun khi tiến hành là
 - Chất tẩy điểm
6. *Các phương pháp giặt có thể liên quan đến:*
- Giặt máy
 - Giặt tay

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Giặt khô

7. Các loại dịch vụ giặt là có thể kể đến gồm:

- Dịch vụ giặt là nhanh
- Dịch vụ giặt bình thường
- Dịch vụ giặt là khẩn cấp
- Dịch vụ có sự tham gia của đại lý/cửa hàng giặt là bên ngoài

8. Việc thu gom quần áo của khách có thể bao gồm:

- Xác nhận các đồ đã gửi
- Kiểm tra các giấy tờ đi kèm
- Đảm bảo xác định được tên khách và số buồng
- Làm rõ các yêu cầu đặc biệt
- Xác nhận dịch vụ giặt là khách yêu cầu
- Tuân thủ đúng thời gian thu gom đồ đã thông báo
- Xác định tính cấp thiết của dịch vụ giặt là khách yêu cầu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Ba tình huống thu nhận đồ giặt và chuẩn bị hoạt động giặt là đúng theo quy trình (theo dõi và ghi chép)
2. Hai báo cáo về xử lý đồ đã giặt là, bao gồm ghi chép nội bộ, xuất hóa đơn thanh toán và báo cáo giặt là

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Việc đánh giá có thể bao gồm yêu cầu thực hành thực tế hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

Việc đánh giá phải có liên quan tới lĩnh vực công việc hay phần việc thuộc trách nhiệm của ứng viên

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra các sản phẩm sau khi giặt là
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- 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 bộ phận buồng, Nhân viên giặt là

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HHK.CL3.05-06

HKS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để cung cấp dịch vụ về đồ vải trong khách sạn hoặc cơ sở lưu trú. Đơn vị năng lực này bao gồm việc nhận đồ vải, kiểm tra khi tiếp nhận, nhập kho trong điều kiện chuẩn và áp dụng quy trình luân chuyển đồ vải.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch

- P1. Kiểm tra việc giao nhận đồ vải để đảm bảo chúng phù hợp với các đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- P2. Hoàn thiện giấy tờ giao nhận một cách chính xác
- P3. Báo cáo bất cứ sự sai khác nào trong khi tiếp nhận với nhân viên có chức năng
- P4. Vận chuyển đồ vải sạch một cách an toàn tới nơi cất giữ
- P5. Kiểm tra đồ vải có đáp ứng được những tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng và báo cáo bất cứ sự sai khác nào với nhân viên có chức năng
- P6. Giữ cho các khu vực giao nhận sạch sẽ, gọn gàng, vệ sinh và an toàn

E2. Nhập kho và cấp phát đồ vải sạch

- P7. Nhập kho các đồ vải trong các điều kiện tiêu chuẩn
- P8. Tuân thủ các quy trình luân chuyển đồ trong kho
- P9. Cấp đúng số lượng và chủng loại đồ vải cho nhân viên, bao gồm cả đồng phục
- P10. Lưu giữ các giấy tờ ghi đầy đủ và chính xác về các đồ đã nhận, nhập kho và cấp phát
- P11. Báo cáo các dấu hiệu mất mát đồ vải ngay lập tức
- P12. Giữ khu vực nhà kho sạch sẽ, khô ráo và an toàn
- P13. Báo cáo các dấu hiệu bị côn trùng phá hoại ngay lập tức

E3. Cập nhật việc kiểm kê đồ vải và loại bỏ đồ vải đã cũ

- P14. Cập nhật hàng quý việc kiểm kê đồ vải
- P15. Loại bỏ đồ vải đã cũ theo các quy trình của khách sạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả việc thực hiện công việc một cách an toàn khi giao nhận và nhập kho đồ vải
- K2. Giải thích tại sao không nên chấp nhận đồ đã hư hỏng
- K3. Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không khớp với đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- K4. Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không đáp ứng tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng
- K5. Giải thích những việc cần làm nếu như phát hiện ra có bọ hoặc những loài vật gây hại khác trong đồ vải sạch
- K6. Giải thích tại sao cần phải giữ cho khu vực giao nhận sạch sẽ, gọn gàng và không có rác
- K7. Giải thích tầm quan trọng của các điều kiện trong kho bảo quản và ảnh hưởng của chúng đối với việc lưu giữ đồ vải
- K8. Liệt kê các thủ tục, quy trình nhập kho đồ vải cần tuân theo
- K9. Giải thích tầm quan trọng của quy trình luân chuyển đồ trong kho
- K10. Xác định các thủ tục, quy trình cần tuân thủ khi cấp phát đồ vải và/hoặc đồng phục cho nhân viên
- K11. Giải thích tại sao cần duy trì việc ghi chép chính xác chi tiết đồ vải được tiếp nhận, nhập kho và cấp phát

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc ngăn chặn việc ra vào kho đồ vải trái phép
- K13. Liệt kê các quy trình cần tuân theo để đảm bảo không có sự xâm hại của sinh vật gây hại
- K14. Mô tả những việc cần làm nếu phát hiện ra sự phá hoại của các sinh vật gây hại
- K15. Mô tả các loại vấn đề rắc rối có thể xảy ra khi nhập kho đồ vải và các cách giải quyết
- K16. Mô tả các loại đồ vải và các loại sợi vải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Tiếp nhận đồ vải có thể từ:

- Nguồn cung cấp đồ vải nội bộ
- Nguồn cung cấp đồ vải bên ngoài

2. Những yêu cầu nhận dạng bao gồm:

- Sạch
- Không có vết bẩn
- Không có sự hư hại mặt vải
- Được gấp đúng

3. Các điều kiện chuẩn

- Ánh sáng
- Thông gió
- Nhiệt độ
- Sạch sẽ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Bốn tình huống tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch tuân thủ các quy trình của cơ sở cùng với các bằng chứng về việc hoàn thiện giấy tờ, kiểm tra và di chuyển đồ vải
2. Ba tình huống nhập kho và cấp phát theo đúng quy trình và hoàn thiện giấy tờ
3. Một báo cáo liên quan đến bất cứ việc chênh lệch, hư hỏng, mất mát hoặc bị sinh vật xâm hại

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này phải được đánh giá tại nơi làm việc. Việc đánh giá cần bao gồm học viên thực hành thao tác tại nơi làm việc kết hợp đánh giá kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phần việc thuộc trách nhiệm của ứng viên.

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Quan sát cách ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- 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 dọn buồng, Nhân viên phụ trách đồ vải/ đồng phục

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - BẬC 2

HKS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để có thể cung cấp các dịch vụ phục vụ buồng theo các nhu cầu phát sinh của khách trong thời gian họ nghỉ tại cơ sở lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ buồng

- P1. Trả lời câu hỏi của khách một cách nhanh chóng, lịch sự và tiếp nhận những yêu cầu của khách
- P2. Tiếp nhận những yêu cầu về dịch vụ phục vụ buồng từ các nhân viên
- P3. Ghi chép những yêu cầu phục vụ buồng theo những quy định của tiêu chuẩn
- P4. Thông báo thời gian có thể đáp ứng các dịch vụ hay cung cấp vật dụng theo yêu cầu tới buồng khách

E2. Thực hiện các yêu cầu dịch vụ buồng

- P5. Liên hệ với những nhân viên khác để chuẩn bị cung cấp dịch vụ theo yêu cầu hoặc nhận những vật dụng theo yêu cầu
- P6. Cung cấp dịch vụ buồng theo yêu cầu hoặc chuyển những vật dụng theo yêu cầu tới buồng khách
- P7. Sắp xếp thiết bị trong buồng khách theo yêu cầu
- P8. Cất dọn các vật dụng trong buồng khách theo yêu cầu

E3. Hướng dẫn, tư vấn cho khách

- P9. Hướng dẫn khách về các dịch vụ và vật dụng sẵn có mà bộ phận buồng có thể cung cấp
- P10. Hướng dẫn khách về việc sử dụng những vật dụng được cung cấp tại buồng khách, nếu khách yêu cầu
- P11. Làm mẫu cách sử dụng những vật dụng được cung cấp tới buồng khách, nếu khách yêu cầu
- P12. Liên hệ với những nhân viên và bộ phận khác để có thêm các hướng dẫn, tư vấn bổ sung trong trường hợp cần thiết

E4. Liên hệ với những bộ phận khác

- P13. Báo cáo những sự cố theo quy định
- P14. Thông báo và tư vấn cho cán bộ quản lý về những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ
- P15. Tham gia vào việc lập kế hoạch để nâng cao các tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và mua sắm thiết bị phục vụ buồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được những tiêu chuẩn và quy trình cung cấp dịch vụ buồng cho khách
- K2. Liệt kê được những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ có thể xảy ra
- K3. Giải thích những nguyên tắc để giải quyết vấn đề
- K4. Mô tả tất cả các vật dụng và dịch vụ do bộ phận buồng cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Những yêu cầu dịch vụ buồng đối với nhân viên có thể liên quan đến:

- Dọn vệ sinh buồng
- Giặt là/ủi đồ
- Giao nhận hành lý
- Bảo trì, bảo dưỡng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

2. Các dịch vụ hoặc vật dụng có thể bao gồm:

- Cung cấp thêm ga trải giường, chăn, gối
- Cung cấp thêm khăn tắm, thảm sàn phòng tắm và khăn mặt
- Cầu là/ủi quần áo
- Cung cấp vật dụng cá nhân trong buồng/ các vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm
- Thay thế pin cho các thiết bị điều khiển từ xa
- Các thiết bị điện nhỏ: ấm và bình, máy sấy tóc, bàn là, đồng hồ báo thức
- Bản tóm tắt dịch vụ trong khách sạn
- Tạo điều kiện cho việc sửa chữa và bảo dưỡng
- Những tài liệu quảng bá khuyến mãi trong buồng
- Xử lý những tình huống tài sản, vật dụng cá nhân của khách bị thất lạc và tìm thấy
- Sơ cứu

3. Việc ghi chép những yêu cầu dịch vụ buồng có thể bao gồm:

- Ghi chép, xác nhận tên khách và số buồng
- Thời gian yêu cầu, thời gian thực hiện, người gọi và người nhận cuộc gọi
- Xác nhận chi tiết về các dịch vụ/vật dụng đã được yêu cầu
- Xin lỗi khi thích hợp

4. Những yêu cầu về dịch vụ buồng của khách có thể bao gồm:

- Lau dọn chất lỏng khi bị đổ
- Cung cấp các vật dụng trong buồng ngủ/buồng tắm
- Mượn các thiết bị
- Các vật dụng thay thế
- Chuyển ra khỏi buồng những vật dụng không cần hoặc bị lỗi
- Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ trong khách sạn
- Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ tại địa phương, các điểm tham quan, phương tiện đi lại, các cửa hàng, vui chơi giải trí
- Chăm sóc sức khỏe, bác sỹ hoặc dược phẩm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các năng lực sau phải được đánh giá trong đơn vị năng lực này:

Thể hiện được khả năng áp dụng sự khéo léo, thận trọng, lịch sự và tuân thủ nghi thức trong quá trình xử lý các câu hỏi, cũng như các yêu cầu của khách

1. Ít nhất bảy yêu cầu của cá nhân khách đối với các dịch vụ buồng đặc biệt và các vật dụng được tiếp nhận, ghi chép và cung cấp
2. Ít nhất ba tình huống được ghi chép vào tài liệu hướng dẫn khách về các dịch vụ và vật dụng mà bộ phận buồng có thể cung cấp
3. Ít nhất ba dịch vụ phục vụ khách trong khách sạn và vật dụng được chuẩn bị và chuyển đến cho khách
4. Ít nhất ba tình huống được ghi chép vào tài liệu về a) Báo cáo các sự cố; b) Thông báo và tư vấn cho cán bộ quản lý về những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ; hoặc c) Tham gia vào việc lập kế hoạch để nâng cao các tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và mua sắm thiết bị phục vụ buồng

Kiến thức về quy định, tiêu chuẩn và quy trình liên quan đến việc cung cấp dịch vụ buồng cần được chứng tỏ thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Có thể đánh giá đơn vị năng lực này tại nơi làm việc hoặc ngoài nơi làm việc.

Việc đánh giá cần bao gồm thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong hoạt động mô phỏng kèm theo việc đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

Việc đánh giá phải có liên quan tới lĩnh vực công việc hay phần việc thuộc trách nhiệm của ứng viên

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Hỏi vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- 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 bộ phận buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HHK.CL3.01

HKS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để tiến hành giặt là trong một khách sạn hoặc một cơ sở lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện việc giặt là cơ bản

- P1. Phân loại các đồ giặt/giặt khô và đảm bảo các nhãn, số phòng và tên khách có trên các đồ giặt
- P2. Xử lý trước các vết bẩn và những chỗ bị bẩn nhiều và sửa chữa các đồ giặt nếu có yêu cầu
- P3. Vận hành các máy giặt/máy sấy
- P4. Thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến là hoặc ép đồ được giặt là

E2. Thực hiện việc giặt khô

- P5. Chuẩn bị các đồ giặt khô
- P6. Vận hành và điều khiển máy giặt khô

E3. Kiểm tra và đóng gói đồ giặt là

- P7. Kiểm tra các đồ đã được hoàn thành theo yêu cầu của khách hàng
- P8. Đóng gói đồ giặt là để chuyển đi
- P9. Hoàn thành hồ sơ theo quy định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả thực hiện an toàn lao động trong bộ phận giặt là của khách sạn
- K2. Xác định các bước cần tuân thủ trong trường hợp đồ giặt là chuyển đến không khớp với phiếu giặt
- K3. Nhận dạng các vết bẩn và trình bày cách xử lý vết bẩn
- K4. Mô tả các nhãn hiệu "cẩn thận", nhãn hiệu về vải dệt và cách giặt là các chất liệu khác nhau
- K5. Mô tả các nguyên tắc an toàn và xử lý hóa chất
- K6. Mô tả việc bảo trì cơ bản các thiết bị giặt là
- K7. Mô tả những nguyên tắc kiểm soát lây nhiễm
- K8. Mô tả các loại vải, sợi khác nhau và cách giặt từng loại
- K9. Giải thích tại sao cần duy trì các hồ sơ chính xác về các đồ giặt là được giao nhận
- K10. Liệt kê các bước cần tuân thủ để chắc chắn không có sự phá hoại của sinh vật gây hại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phân loại đồ giặt có thể bao gồm:

- Chú ý đọc cẩn thận các nhãn hiệu hướng dẫn
- Thu thập thông tin từ khách hàng/ tìm thông tin về loại vết bẩn, các yêu cầu
- Phân loại theo dịch vụ giặt được yêu cầu
- Phân loại theo nguồn
- Phân loại theo mức độ cấp bách
- Phân loại theo màu sắc/ độ bền màu
- Phân loại theo loại đồ giặt
- Phân loại theo độ bẩn và vết bẩn khó sạch
- Phân loại theo chất vải và sợi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Phân loại theo phương thức giặt sẽ áp dụng
- Tách các đồ bị hư hỏng ra
- Kiểm tra các túi có đồ để quên
- Kiểm tra quần áo có trang sức

2. Xử lý trước các vết bẩn bao gồm:

- Xem xét kỹ để xác định vị trí và loại vết bẩn
- Lựa chọn chất tẩy thích hợp dựa theo loại vết bẩn, độ bẩn và chất vải
- Sử dụng đúng kỹ thuật tẩy tại chỗ để làm sạch vết bẩn và bảo vệ đồ trang trí và phụ kiện
- Nhận dạng bằng mắt (về màu sắc, vẻ bề ngoài và vị trí) và nhận dạng vết bẩn
- Xem xét vết bẩn bằng cảm giác và mùi

3. Sửa chữa đồ giặt bao gồm:

- Thực hiện sửa chữa cơ bản và khâu vá
- Bỏ các đồ hỏng ra khỏi quy trình giặt là

4. Vận hành các máy giặt phải gồm:

- Tuân theo các hướng dẫn của nhà sản xuất
- Tuân thủ những yêu cầu về sức khỏe và an toàn lao động
- Lựa chọn chương trình giặt chính xác
- Kiểm tra các máy đo trong quá trình vận hành
- Giặt lại

5. Vận hành máy giặt khô bao gồm:

- Lựa chọn trình tự giặt dựa theo mức độ cấp bách và những yêu cầu của khách
- Lựa chọn nhiệt độ chính xác cho mỗi lần giặt
- Lựa chọn thời gian cho chu trình giặt
- Nhóm những đồ giặt giống nhau cho một chu trình giặt khô

6. Là đồ có thể bao gồm:

- Gấp
- Là phẳng, là cuộn/hình trụ và là nhiều cuộn
- Là hơi
- Xếp thành chồng gọn gàng

7. Quản lý hoạt động của máy bao gồm:

- Kiểm tra về hoạt động chính xác
- Báo cáo lỗi
- Khắc phục lỗi

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Bốn tình huống tiếp nhận, kiểm tra và giặt là thực hiện theo đúng quy trình của đơn vị với bằng chứng giấy tờ hoàn thiện
2. Ba tình huống kiểm duyệt và đóng gói đồ giặt là theo đúng quy trình và hoàn thiện các hồ sơ
3. Một báo cáo liên quan đến các chênh lệch, hư hỏng, mất mát hoặc bị sinh vật gây hại phá hoại

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc. Việc đánh giá cần bao gồm thực hiện thao tác tại nơi làm việc kết hợp việc đánh giá kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp

Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phần việc thuộc trách nhiệm của ứng viên

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá năng lực cho bài học này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên viết
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên buồng, Nhân viên giặt là

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

HKS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để áp dụng các quy tắc du lịch trách nhiệm trong bộ phận Buồng tại các cơ sở lưu trú

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cung cấp thông tin cho khách

- P1. Để biển báo trong các phòng của khách khuyến nghị khách tái sử dụng khăn tắm và đồ vải để giảm việc tiêu thụ nước và năng lượng
- P2. Mời các khách nghỉ dài ngày tham gia chương trình tái sử dụng khăn tắm và đồ vải
- P3. Cung cấp các đồ vệ sinh cá nhân theo yêu cầu của khách thay vì để sẵn các vật dụng dùng một lần đó trong mỗi buồng
- P4. Nhắc nhở khách hành động để tiết kiệm nước và năng lượng trong khách sạn khi có thể

E2. Tiết kiệm năng lượng trong buồng khách và khu vực chung

- P5. Đảm bảo tắt các đèn và điều hòa trong các buồng khách
- P6. Duy trì máy điều hòa ở nhiệt độ trên 25 độ ở các khu vực chung
- P7. Tắt các đèn ở khu vực chung trong các phòng không có người và vào ban ngày

E3. Tiết kiệm nước trong buồng khách

- P8. Đảm bảo các vòi trong phòng tắm đã được khóa để tránh rò rỉ nước
- P9. Đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian bật vòi hoa sen và các vòi nước được giữ ở mức tối thiểu
- P10. Kiểm tra thường xuyên các vòi nước xem có rò rỉ và cần sửa chữa không

E4. Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là

- P11. Để đồ vào máy giặt và máy sấy theo công suất khuyến nghị cho mỗi lần giặt để tiết kiệm nước và năng lượng
- P12. Sử dụng nước dành cho máy giặt và máy sấy ở nhiệt độ thấp nhất

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các cách khách sạn hoặc nhà nghỉ cung cấp thông tin cho khách về việc tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải
- K2. Mô tả các quy trình tiết kiệm năng lượng tại đơn vị mình
- K3. Mô tả các cách tiết kiệm nước của đơn vị mình
- K4. Mô tả cách tiết kiệm năng lượng và nước tại bộ phận giặt là

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Cung cấp thông tin cho khách có thể bao gồm:*
 - Khuyến nghị khách tái sử dụng khăn tắm và đồ vải để giảm việc tiêu thụ nước và năng lượng
 - Mời khách nghỉ dài ngày tham gia chương trình tái sử dụng khăn tắm và đồ vải và chỉ cung cấp những đồ vệ sinh cá nhân trong phòng tắm cho khách, nếu có yêu cầu
 - Để biển báo nhắc nhở khác về việc giảm tiêu thụ năng lượng và tắt tất cả đèn, điều hòa khi ra khỏi phòng
2. *Kiểm soát năng lượng có thể bao gồm:*
 - Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng và sử dụng ánh sáng tự nhiên khi có thể
 - Sử dụng ánh sáng tự nhiên, để đèn ở mức sáng tối thiểu trong ngày tại các khu vực được mặt trời chiếu sáng
 - Lau chùi đèn thường xuyên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Cài đặt chương trình tự động điều chỉnh nhiệt độ theo nhu cầu trong ngày. Chẳng hạn như giảm đáng kể nhiệt độ sưởi ấm và làm mát trong các khu vực chung (sảnh, hành lang và cầu thang) trong thời gian ít người qua lại (từ nửa đêm đến 5 giờ sáng)
- Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng các rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa lạnh quá hoặc nóng quá
- Khi trời nóng, điều chỉnh nhiệt độ trong khoảng 23°-25°C
- Dán các công tắc đèn để chỉ rõ vị trí công tắc, giúp thực hiện việc tắt đèn khi không cần dùng
- Đảm bảo điều hòa nhiệt độ được duy trì ở các mức tối ưu
- Đảm bảo tất cả các thiết bị được tắt khi khách rời khỏi phòng

3. Tiết kiệm nước trong buồng khách có thể bao gồm:

- Đảm bảo các vòi trong phòng tắm được khóa chặt để tránh thất thoát nước và giảm thiểu xả nước trong bồn cầu, giảm thiểu thời gian bật vòi hoa sen và các vòi nước khi làm vệ sinh
- Kiểm tra thường xuyên các vòi nước xem có rò rỉ và cần sửa chữa không

4. Đảm bảo hoạt động giặt là có hiệu quả bao gồm:

- Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là bằng cách sử dụng tối ưu máy giặt
- Chỉ vận hành máy khi máy đã đầy
- Tuân thủ các hướng dẫn của nhà sản xuất khi sử dụng và thường xuyên kiểm tra mức nước có chính xác trong khi vận hành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện nên bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về việc cung cấp thông tin cho khách
2. Ít nhất hai ví dụ về các hoạt động tiết kiệm năng lượng được ghi lại và lưu bằng văn bản
3. Ít nhất hai ví dụ về sử dụng nước hiệu quả được ghi lại và lưu bằng văn bản
4. Ít nhất hai ví dụ về những hoạt động tránh lãng phí được ghi lại và lưu bằng văn bản
5. Hoàn thành đầy đủ các đánh giá kiến thức được trình bày trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc
- Quan sát
- Bản tự tường thuật
- Bản tường thuật của người làm chứng

Tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, việc tạo dựng các môi trường mô phỏng thực tế để đánh giá năng lực có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - BẬC 3

HKS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG:

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc giám sát, duy trì và cải thiện hoạt động của bộ phận buồng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát, duy trì và cải thiện hoạt động của bộ phận buồng

- P1. Giám sát các mức độ dịch vụ thường xuyên thông qua việc liên lạc chặt chẽ các hoạt động hàng ngày
- P2. Xác định kịp thời các vấn đề về chất lượng hay khách hàng để đưa ra các điều chỉnh phù hợp
- P3. Tư vấn cùng các nhân viên trong việc điều chỉnh quy trình và hệ thống để nâng cao chất lượng dịch vụ
- P4. Tư vấn và khuyến khích các đồng nghiệp có các cách thức để nâng cao mức độ dịch vụ

E2. Lên kế hoạch và sắp xếp thứ tự công việc

- P5. Xây dựng lịch trình công việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- P6. Giao việc cho đối tượng phù hợp trên các nguyên tắc phân công lao động
- P7. Đánh giá tiến trình thực hiện dựa trên các mục tiêu và mốc thời gian đã định
- P8. Hỗ trợ nhân viên trong việc ưu tiên các khối lượng công việc thông qua các phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện

E3. Giải quyết các vấn đề và đưa ra quyết định

- P9. Xác định và phân tích các vấn đề của bộ phận Buồng từ khía cạnh hoạt động và dịch vụ khách hàng
- P10. Đưa ra sáng kiến về các hành động khắc phục để giải quyết các vấn đề cấp bách khi cần thiết
- P11. Khuyến khích các thành viên trong bộ phận nêu ra các vấn đề và khuyến khích họ tham gia giải quyết vấn đề
- P12. Giám sát mức độ hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động bộ phận Buồng
- P13. Tuân thủ 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 chính về đảm bảo chất lượng và cách quản lý, thực hiện tại đơn vị
- K2. Giải thích cách thức đảm bảo duy trì liên tục các mức độ dịch vụ
- K3. Mô tả cách xác định và xử lý các vấn đề của khách hàng hoặc vấn đề về chất lượng
- K4. Mô tả các hệ thống và quy trình chất lượng đang được áp dụng tại đơn vị
- K5. Giải thích cách bạn áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian vào công việc và trách nhiệm hàng ngày của bạn
- K6. Giải thích các hệ thống phân công và xếp lịch công việc
- K7. Mô tả cách bạn hỗ trợ đồng nghiệp trong việc đặt ưu tiên cho các công việc
- K8. Đưa ra ví dụ về các vấn đề trong hoạt động và dịch vụ khách hàng bạn đã từng xử lý và giải quyết
- K9. Mô tả quy trình đưa ra hành động chính xác để giải quyết các vấn đề trong hoạt động
- K10. Giải thích cách bạn khuyến khích nhân viên trong nhóm của mình nêu ra các vấn đề và tham gia cùng xử lý vấn đề
- K11. Mô tả quy trình giải quyết các tình huống đặt buồng hơn số lượng có thể cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. *Mức độ hiệu quả và dịch vụ có thể liên quan đến:*
 - Giám sát và đánh giá việc thực hiện công việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Giám sát mức độ hài lòng của khách hàng
 - Giám sát chi phí
2. *Các đề xuất đảm bảo chất lượng có thể bao gồm:*
- Các hệ thống chất lượng
 - Các tiêu chuẩn chất lượng
3. *Các vấn đề về chất lượng có thể bao gồm:*
- Các tình huống khó trong dịch vụ khách hàng
 - Thiết bị hư hỏng/ lỗi kỹ thuật
 - Không cung cấp dịch vụ tới khách hàng như đã hứa
 - Sắp xếp lịch phân việc không hiệu quả dẫn đến số lượng nhân viên không đủ/không phù hợp
 - Sự chậm trễ và các khó khăn về mặt thời gian
 - Hành vi và thái độ nhân viên chưa tốt
 - Thiếu hỗ trợ/kiểm soát/giao tiếp từ phía người quản lý hoặc thiếu hoạt động đào tạo
 - Thiếu tinh thần trách nhiệm
4. *Các quy trình và hệ thống có thể liên quan đến:*
- Chất lượng dịch vụ
 - Các tình huống khẩn cấp
 - Lau dọn và giặt đồ
 - An ninh
 - Thực hiện an toàn trong lao động
 - Lưu trữ tư liệu
5. *Lên lịch làm việc có thể liên quan tới:*
- Nghỉ ăn trưa/ ăn tối
 - Phân ca
 - Nghỉ phép và nghỉ lễ
 - Lịch phân công nhân viên
6. *Các nguyên tắc phân bổ công việc có thể liên quan tới:*
- Xác định trách nhiệm từng nhân viên
 - Giao quyền
 - Làm rõ yêu cầu kết quả công việc
7. *Thông tin phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện có thể liên quan tới:*
- Các phản hồi chính thức và không chính thức
 - Nhận xét thực hiện công việc
 - Các lời khuyên/ chỉ dẫn
 - Phân tích nhu cầu đào tạo
 - Đào tạo
 - Áp dụng các nguyên tắc
8. *Các vấn đề tại nơi làm việc có thể bao gồm:*
- Khách hàng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Nhà cung cấp
- Các trang thiết bị
- Hành chính
- Tổ chức
- Người lao động
- Thời tiết
- Các vấn đề tự nhiên

9. Các hành động khắc phục có thể bao gồm:

- Các quy trình và/hoặc quá trình mới
- Thay đổi bản mô tả công việc hoặc hợp đồng
- Các thay đổi quy trình hay/ và các quá trình tại nơi làm việc

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

1. Cung cấp thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và cải thiện việc thực hiện công việc
3. Liên tục cải thiện dịch vụ và sản phẩm
4. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định ngành, chính sách của đơn vị và các quy chuẩn nghề nghiệp
5. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ theo kế hoạch và có các điều chỉnh phù hợp khi cần thiết
6. Phát triển các hệ thống thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả, có hiệu lực và đúng đạo đức
7. Sử dụng một loạt các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng tới mọi người
8. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực hiện có
9. Nhận biết các mối quan tâm và nhu cầu của các bên liên quan nhằm quản lý chúng một cách hiệu quả
10. Làm rõ giả định và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống
11. Lãnh đạo bằng cách gương mẫu trong các hoạt động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá nên bao gồm thể hiện qua thực tế khả năng quản lý và điều hành công việc tại nơi làm việc, hoặc thông qua các hoạt động mô phỏng, cùng các phương thức đánh giá kiến thức nền tảng

Đánh giá phải liên quan đến ngành nghề, vị trí, nhiệm vụ và phạm vi trách nhiệm của nhân viên.

Đánh giá cần bao gồm các hoạt động theo dự án hoặc trong công việc cho phép từng nhân viên xử lý nhiều vấn đề khác nhau trong công việc liên quan đến vai trò và lĩnh vực trách nhiệm của họ, từ đó thể hiện kiến thức và nhận thức về các nguyên tắc giám sát công việc và cách quản lý các vấn đề đó.

Đánh giá cần bao gồm:

1. Hai ví dụ/trường hợp được ghi lại về cách bạn đã giám sát và xác định các vấn đề về chất lượng hay khách hàng, và điều chỉnh hệ thống cũng như quy trình để cải thiện chất lượng có sự tham vấn với đồng nghiệp
2. Hai ví dụ được ghi lại về cách bạn đã xếp lịch công việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng, và đảm bảo công việc được giao cho người phù hợp dựa trên các nguyên tắc phân việc
3. Hai ví dụ được ghi lại về việc bạn hỗ trợ đồng nghiệp lập danh sách công việc ưu tiên qua cách đưa ra các phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện
4. Hai ví dụ/trường hợp được ghi lại về việc bạn có thể nhận biết và phân tích các vấn đề trong bộ phận buồng và có những hành động điều chỉnh được đề xuất để xử lý vấn đề

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát cách ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Dự án và các công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng nhóm, Trưởng bộ phận Buồng, Giám sát viên

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

HKS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các kỹ năng cần thiết trong việc quản lý và giám sát dịch vụ đồ vải trong khách sạn, bao gồm quản lý mức dự trữ kho đồ vải, duy trì chất lượng cao của đồ vải, đào tạo đội ngũ nhân viên đạt được các tiêu chuẩn này. Chi phí đồ vải là một trong số những chi phí cao nhất của khách sạn nên việc quản lý hiệu quả ngân quỹ cũng như mối quan hệ với các nhà cung cấp là rất cần thiết.

Đơn vị năng lực này dành cho giám đốc bộ phận buồng, người có trách nhiệm quản lý dịch vụ đồ vải tại đơn vị, có thể dịch vụ này được thực hiện tại khách sạn hay thuê công ty giặt là bên ngoài.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Quản lý hoạt động thường nhật

- P1. Duy trì mức dự trữ kho đồ vải cho khách sạn, đủ để phục vụ các mùa cao điểm và dự phòng cho các trường hợp đột xuất như hội thảo và hội họp
- P2. Quản lý hoạt động hàng ngày của nhà cung cấp dịch vụ giặt là, kho đồ vải hay các dịch vụ giặt là khác bên trong khách sạn
- P3. Đảm bảo các nhân viên được đào tạo cách sử dụng an toàn máy móc, thiết bị và hóa chất tẩy rửa một cách phù hợp
- P4. Giám sát chất lượng đồ vải theo tiêu chuẩn của khách sạn
- P5. Thực hiện và đánh giá thường xuyên việc kiểm kê đồ vải lấy ở trong kho
- P6. Quản lý hiệu quả chi phí mua sắm các đồ vải thay thế hay các vật dụng liên quan, tuân theo các hướng dẫn mua sắm của đơn vị

E2. Giám sát chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ đồ vải

- P7. Đảm bảo tất cả nhân viên dọn buồng có thể nhận biết các dấu hiệu nhiễm bẩn và/ hoặc nhiễm khuẩn và xử lý vấn đề theo cách phù hợp
- P8. Xây dựng quy trình xử lý đồ vải nhiễm bẩn
- P9. Đảm bảo có đủ nhân viên buồng để quản lý việc cung cấp đồ vải tại đơn vị
- P10. Đảm bảo nhân viên buồng có tiêu chí rõ ràng khi nhận hoặc từ chối các loại đồ vải được giao
- P11. Giám sát tỉ lệ 'từ chối', có hành động phù hợp để giảm tỉ lệ này khi nó vượt quá các tỉ lệ đã thỏa thuận và/ hay hướng dẫn của đơn vị
- P12. Đảm bảo nhân viên bộ phận buồng kiểm tra số lượng và chất lượng đồ vải khi nhận hàng, báo cáo các sai lệch trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ hoặc bộ phận giặt là của khách sạn

E3. Làm việc cùng các nhà cung cấp và bộ phận khác

- P13. Can thiệp trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ giặt là hoặc bộ phận giặt là khi phát hiện ra các vấn đề hoặc sai lệch lớn trong dịch vụ đồ vải
- P14. Liên hệ các bộ phận khác để đánh giá nhu cầu sử dụng đồ vải
- P15. Liên hệ với bộ phận kế toán hoặc bộ phận tài chính khác khi quản lý hợp đồng giặt là

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Tóm tắt các mức dự trữ trong kho đồ vải của đơn vị và chi phí giặt là điển hình của từng loại đồ vải
- K2. Mô tả các điều kiện và điều khoản của hợp đồng dịch vụ đồ vải mà bạn phụ trách
- K3. Mô tả các quy định sử dụng hóa chất trong giặt là và các hướng dẫn sử dụng của đơn vị
- K4. Mô tả các phương pháp làm việc của nhà cung cấp giặt là và bộ phận đồ vải hay các dịch vụ giặt là trong khách sạn
- K5. Giải thích cách thương thuyết hiệu quả với các nhà cung cấp
- K6. Liệt kê các tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị cho việc cung cấp đồ vải

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- K7. Mô tả các phương pháp an toàn khi xử lý đồ vải bị nhiễm bẩn
- K8. Giải thích các mức độ chấp nhận được khi 'tù chối' hàng được giao dựa trên các thỏa thuận về mức độ dịch vụ/ theo tiêu chuẩn của tổ chức và cách đảm bảo đạt được các mức độ này
- K9. Xác định thời gian quay vòng của dịch vụ đồ vải để đáp ứng nhu cầu của đơn vị, bao gồm cả giặt khô
- K10. Giải thích cách bạn quản lý dịch vụ đồ vải trong phạm vi ngân sách đề ra và đáp ứng các mục tiêu về lãi - lỗ
- K11. Mô tả cách bạn sẽ thực hiện và đánh giá các lần kiểm kê kho đồ vải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Đồ vải có thể được cung cấp:

- Cho buồng của khách
- Cho nhà hàng
- Cho các khu vực khác

2. Các dịch vụ giặt là có thể là:

- Giặt là tại đơn vị
- Hợp đồng dịch vụ giặt là

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Yêu cầu cung cấp các chứng cứ sau:

1. Hai trường hợp, báo cáo hoặc ví dụ được ghi lại về cách bạn quản lý hoạt động hàng ngày bao gồm duy trì mức dự trữ trong kho, quản lý công việc hàng ngày của nhân viên, phòng đồ vải và dịch vụ giặt là trong khách sạn
2. Hai trường hợp, báo cáo hoặc ví dụ được ghi lại cách bạn giám sát chất lượng các dịch vụ và cơ sở vật chất giặt là
3. Hai trường hợp, báo cáo hoặc ví dụ được ghi lại cách bạn liên hệ và làm việc với các nhà cung cấp, các bộ phận khác, bao gồm việc đánh giá nhu cầu sử dụng đồ vải của họ và liên hệ bộ phận kế toán hay bộ phận tài chính khác
4. Một báo cáo tình huống xử lý các vấn đề hoặc sai lệch lớn với dịch vụ đồ vải hoặc với các nhà cung cấp dịch vụ giặt là

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi thực hiện công việc. Các chứng cứ cần dựa trên hoạt động hàng ngày của người quản lý và được đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

Việc đánh giá phải có liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá năng lực cho bài học này:

- Các báo cáo và các trường hợp được ghi lại từ công việc hàng ngày
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- Các báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Tập hợp các chứng cứ và văn bản tại nơi làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng bộ phận giặt là, Giám đốc bộ phận buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG

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:*

- Giám sát và đánh giá việc thực hiện công việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- 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
 - Hồ sơ khách hàng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- 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.

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:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

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 BUỒNG

- 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

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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

SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn và an ninh trong khách sạn thông qua việc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp một cách chuyên nghiệp. Các sự cố và tình huống khẩn cấp có thể bao gồm cháy, lụt hay các sự cố thiên nhiên khác, các tình huống phạm tội, tai nạn, cấp cứu y tế, các vấn đề sức khỏe, an toàn và an ninh khác.

Điều quan trọng là phải có sẵn các quy trình đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp và chúng cần được thông tin tới những người cần biết, bao gồm cái gì cần phải làm, sử dụng thiết bị khẩn cấp tương ứng như thế nào, cách liên hệ các dịch vụ khẩn cấp và các nguồn hỗ trợ liên quan và cách ghi chép cũng như làm báo cáo chi tiết về các sự cố và tình huống khẩn cấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng và thông báo:

- P1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng để đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp
- P2. Đảm bảo các quy trình được thông tin đến những người cần được biết

E2. Phản ứng với các sự cố và tình huống khẩn cấp

- P3. Chịu trách nhiệm khi có sự cố hay tình huống khẩn cấp và phản ứng nhanh chóng bằng một loạt hành động đã được đề xuất
- P4. Tìm kiếm và làm rõ thông tin về sự cố và tình huống khẩn cấp
- P5. Nơi nào cần thì gọi trợ giúp từ các dịch vụ khẩn cấp phù hợp, hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan khác khi cần, đồng thời cung cấp các chi tiết đầy đủ và chính xác về sự cố hay tình huống khẩn cấp

E3. Đảm bảo an toàn cho khách và nhân viên

- P6. Đảm bảo tất cả những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng bởi sự cố hay tình huống khẩn cấp được cung cấp các thông tin liên quan bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn
- P7. Cung cấp hỗ trợ và các chỉ dẫn đến những người liên quan trong sự cố và tình huống khẩn cấp
- P8. Đảm bảo toàn bộ các chứng cứ được giữ nguyên vẹn tại những nơi mà các dịch vụ khẩn cấp hay các đơn vị khác như công ty bảo hiểm có thể yêu cầu những thông tin này
- P9. Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố và tình huống khẩn cấp

E4. Đánh giá và báo cáo sự cố và tình huống khẩn cấp

- P10. Thu thập thông tin về sự cố và tình huống khẩn cấp để có thể giúp xác định nguyên nhân và ngăn chặn sự cố lặp lại
- P11. Đảm bảo tuân thủ quy trình ghi chép và báo cáo sự cố, tình huống khẩn cấp và hoàn thành các văn bản được yêu cầu theo quy trình và khung thời gian qui định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình và hướng dẫn cụ thể để xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, bao gồm quy trình sơ tán và kế hoạch dự phòng
- K2. Mô tả các cách thức thích hợp để thông tin các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông tin
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước các sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra các hướng chỉ đạo
- K4. Giải thích tầm quan trọng của việc làm rõ thông tin liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp để đưa ra các bước hành động
- K5. Nhận biết các quy trình liên hệ các dịch vụ khẩn cấp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như thông tin cần cung cấp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo thông báo đầy đủ về tình huống cũng như các rủi ro tiềm ẩn cho những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng trong sự cố hay tình huống khẩn cấp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn
- K8. Mô tả các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp
- K10. Nhận biết các yêu cầu pháp lý cho việc ghi lại và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp và quy trình để hoàn thành các văn bản cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các quy trình có thể bao gồm:

- Xử lý báo cháy
- Xử lý các đám cháy
- Thiệt hại tài sản
- Rò rỉ khí ga hoặc nổ
- Các tình huống y tế, chẳng hạn như chấn thương, ngất/ đột quy, nạn nhân bị hành hung
- Liên lạc với cảnh sát, bao gồm cả dịch vụ an ninh được hợp đồng
- Liên lạc với trợ giúp y tế, bao gồm xe cứu thương, các bác sĩ trong khách sạn, bệnh viện
- Liên lạc với dịch vụ cứu hỏa

2. Xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp có thể bao gồm:

- Xác định nguyên nhân và mức độ nghiêm trọng của sự cố hoặc trường hợp khẩn cấp
- Thông báo cho nhân viên và khách
- Sơ tán toàn bộ cơ sở
- Gọi các dịch vụ khẩn cấp
- Đảm bảo an toàn của nhân viên, khách hàng và bản thân

3. Đảm bảo an toàn của khách hàng và nhân viên bao có thể bao gồm:

- Cung cấp thông tin liên quan bao gồm bất kỳ thông tin nào về rủi ro tiềm ẩn
- Cung cấp hỗ trợ và hướng dẫn cho những người liên quan đến sự cố hoặc trường hợp khẩn cấp
- Đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn để theo dõi về sau
- Duy trì sự an toàn của bản thân trong khi xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

4. Đánh giá và báo cáo về sự cố và tình hình khẩn cấp có thể bao gồm:

- Thu thập thông tin về sự cố hoặc tình hình khẩn cấp nhằm góp phần xác định các nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn sau này
- Đảm bảo tuân theo quy trình về ghi chép lại và báo cáo về sự cố và các tình trạng khẩn cấp
- Đảm bảo các hồ sơ yêu cầu được hoàn thành phù hợp với các quy trình thủ tục

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

1. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu quả công việc
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thông báo và cập nhật kịp thời thông tin cho mọi người về kế hoạch và các tiến trình
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 qui tắc nghề nghiệp
5. Chuyển các vấn đề ngoài quyền hạn của bạn tới người phù hợp
6. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
7. Cung cấp kịp thời các thông tin và kiến thức phù hợp cho những người cần và có quyền được biết

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

8. Sử dụng hiệu quả nguồn lực sẵn có
9. Xác định phạm vi của các yếu tố trong mỗi trường hợp và các mối liên hệ giữa chúng
10. Cụ thể hóa các giả định đã xác định và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống
11. Ra các quyết định kịp thời và sát thực với tình hình
12. Ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin chưa đầy đủ khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện khả năng áp dụng nguyên lý vào các tình huống có thể gặp phải trên cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng được kỳ vọng đưa ra các đề xuất, chứng minh và đánh giá các chuỗi hành động có thể sử dụng để xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải trên cương vị giám sát viên/ người quản lý.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ không được ghi tên các nhân viên nhằm bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

Các chứng cứ cho việc đánh giá nên bao gồm:

1. Ít nhất ba quy trình được lập ra cho việc xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, cùng với chứng cứ liên hệ với những người khác trong khách sạn
2. Ít nhất hai ví dụ hoặc trường hợp về sự cố và tình huống khẩn cấp đã được xử lý và chuỗi các hành động được thực hiện
3. Ít nhất hai báo cáo trình bày cách bạn đã đánh giá và báo cáo về sự cố hay tình huống khẩn cấp, những thông tin bạn đã thu thập để xác định nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn
4. Hoàn tất toàn bộ bản đánh giá kiến thức một cách thỏa đáng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do tính bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc. Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm các biên bản họp, bản ghi lại thảo luận cùng những người khác đồng nghiệp, chi tiết các hỗ trợ và lời khuyên dành cho các cá nhân, ghi chép các phản hồi... (không bao gồm tên cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

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

Đánh giá kiến thức và hiểu biết

Kiến thức và hiểu biết là thành tố quan trọng của năng lực thực hiện công việc. Trong các trường hợp kiến thức và hiểu biết (và cách xử lý các tình huống dự phòng) không được thấy rõ từ các bằng chứng hiển thị, cần đánh giá bằng các phương thức khác và được hỗ trợ bằng các chứng cứ phù hợp như:

- Văn bản ghi lại các câu trả lời bài kiểm tra vấn đáp
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên giám sát và quản lý có trách nhiệm về vấn đề an ninh

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01 and D1.HSS.CL4.04

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG - BẬC 4

HKS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết đối với công tác quản lý hoạt động bộ phận buồng

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và cải thiện hoạt động của bộ phận buồng

- P1. Giám sát thường xuyên tính hiệu quả và các mức độ dịch vụ bằng cách liên hệ sát sao với hoạt động hàng ngày của bộ phận
- P2. Đảm bảo bộ phận buồng hỗ trợ các đề xuất về quản lý chất lượng
- P3. Nhận biết kịp thời các vấn đề về chất lượng và có những điều chỉnh phù hợp và đạt được các chấp thuận liên quan
- P4. Thay đổi quy trình và hệ thống nhằm cải thiện hiệu suất và hiệu quả công việc qua sự tư vấn của đồng nghiệp
- P5. Tham vấn đồng nghiệp về các cách cải thiện hiệu quả và mức độ dịch vụ
- P6. Giám sát ngân sách và quản lý các chi phí

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

- P7. Lên lịch làm việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- P8. Giao công việc cho những người thích hợp theo lịch trình và kế hoạch công tác
- P9. Đánh giá tiến độ so với mục tiêu và thời gian đề ra
- P10. Hỗ trợ đồng nghiệp trong việc lập ưu tiên khối lượng công việc bằng cách phản hồi tích cực và huấn luyện
- P11. Xác định nhu cầu đào tạo và tổ chức đào tạo và phát triển cho nhân viên

E3. Duy trì các hồ sơ tại nơi làm việc

- P12. Hoàn thành các bản báo cáo tại nơi làm việc chính xác và nộp trong khoảng thời gian yêu cầu
- P13. Phân công và giám sát việc hoàn thành các báo cáo trước khi nộp

E4. Giải quyết các vấn đề và ra quyết định

- P14. Kịp thời nhận biết và phân tích các vấn đề tại nơi làm việc từ góc độ điều hành và dịch vụ khách hàng
- P15. Đưa ra các hành động khắc phục để giải quyết vấn đề tại chỗ nếu có thể
- P16. Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia giải quyết các vấn đề họ đã đưa ra
- P17. Giám sát hiệu quả các giải pháp trong các hoạt động của bộ phận buồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các tiêu chuẩn sức khỏe và an toàn cần được tuân theo liên quan đến các dịch vụ buồng
- K2. Giải thích cách bộ phận Buồng kết hợp với các bộ phận khác trong khách sạn
- K3. Giải thích cách thức giao công việc cho nhân viên
- K4. Giải thích cách giám sát trách nhiệm để đảm bảo duy trì được các tiêu chuẩn
- K5. Giải thích cách xác định nhu cầu đào tạo
- K6. Giải thích cách đảm bảo nhân viên có kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc một cách hiệu quả
- K7. Giải thích các cách thức hướng dẫn nhân viên, như hướng dẫn trực tiếp, hướng dẫn văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ
- K8. Giải thích cách đưa ra phản hồi cho nhân viên theo cách có thể tạo động lực, khuyến khích nhân viên
- K9. Giải thích cách điều chỉnh việc phân bổ công việc để cải thiện dịch vụ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- K10. Giải thích cách giám sát việc phân bổ và sử dụng nguồn lực của bộ phận buồng
- K11. Xác định các loại vấn đề có thể xảy ra trong các dịch vụ buồng
- K12. Giải thích cách giải quyết các vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K13. Mô tả cách báo cáo vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K14. Giải thích các giới hạn về quyền hạn của bạn khi giải quyết các vấn đề
- K15. Giải thích tầm quan trọng của việc xem xét các quy trình
- K16. Giải thích cách xác định và đề xuất các giải pháp có thể thực hiện để cải thiện dịch vụ buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các mức độ dịch vụ có thể bao gồm:
 - Dịch vụ xuất sắc
 - Dịch vụ có thể chấp nhận được
 - Dịch vụ kém
2. Hợp giao ban với nhân viên các nhiệm vụ của bộ phận buồng bao gồm:
 - Các quy trình
 - Trình tự công việc
 - Các sự kiện không theo trình tự
 - Tiêu chuẩn hành vi
 - Sức khỏe, an toàn và an ninh
3. Các phương pháp hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ của bộ phận buồng có thể bao gồm:
 - Hướng dẫn trực tiếp
 - Hướng dẫn văn bản
 - Làm mẫu
 - Biểu đồ
4. Các tiêu chuẩn sức khỏe và an toàn có thể áp dụng cho:
 - Các khách hàng
 - Các nhân viên
 - Đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá qua thông qua hồ sơ tập hợp chứng cứ hoặc báo cáo trên các khía cạnh quản lý trong môi trường du lịch và khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện khả năng áp dụng lý thuyết vào các tình huống thực có thể gặp phải với tư cách giám sát viên/ cán bộ quản lý. Họ cũng cần gợi ý, giải thích và đánh giá các hành động có thể sử dụng để đối phó các tình huống và thử thách họ sẽ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý tất cả chứng cứ không ghi tên cá nhân nhằm giữ tính riêng tư cho cá nhân và đơn vị.

Các chứng cứ cho việc đánh giá nên bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về xác định được các vấn đề liên quan đến chất lượng, cách thức thay đổi phù hợp được chấp thuận có tư vấn của đồng nghiệp
2. Ít nhất hai ví dụ về các kế hoạch, lịch công việc và phân công công việc giúp nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
3. Ít nhất hai ví dụ về cách bạn hỗ trợ các đồng nghiệp ưu tiên khối lượng công việc qua việc đưa ra phản hồi có tính xây dựng và huấn luyện

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

4. Ít nhất hai ví dụ về cách bạn xác định các vấn đề tại nơi làm việc và đưa ra các giải pháp khắc phục để giải quyết ngay các vấn đề

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên việc thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá qua quan sát bởi tính bảo mật, hạn chế công việc/môi trường. Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc bao gồm các biên bản họp, bản ghi lại thảo luận cùng các đồng nghiệp, chi tiết các lời khuyên và hỗ trợ mà cá nhân đã thực hiện, ghi chú các phản hồi...(không bao gồm tên cá nhân)
- Quan sát
- Bản tự nhận xét
- Bản nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc các báo cáo bằng văn bản cần được kết hợp với các 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 sát bộ phận buồng, Phó trưởng bộ phận buồng, Trưởng bộ phận buồng, Trưởng nhóm

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

PPLHSL17

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

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 BUỒNG

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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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:

1. 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.
2. Một dự thảo ngân sách được chuẩn bị cho bộ phận của bạn.
3. Một ngân sách đã được phê duyệt và triển khai thực hiện cho bộ phận của bạn.
4. Biên bản một cuộc họp hoặc thư điện tử/ thư về việc chấp thuận ngân sách mà bạn nhận được.
5. 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 BUỒNG

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

FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẮM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các yêu cầu năng lực cần thiết về mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ từ các nhà cung cấp bên ngoài. Đơn vị năng lực này dành cho người quản lý không chuyên trách về thu mua hàng hóa nhưng một phần nhiệm vụ của họ có liên quan đến việc mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị mua sắm

- P1. Tuân theo các thủ tục, quy trình liên quan của đơn vị và các yêu cầu về luật pháp và đạo đức khi tìm mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ
- P2. Tranh thủ sự hỗ trợ của đồng nghiệp hay các chuyên gia mua sắm hoặc chuyên gia về luật để được tham vấn về các lĩnh vực khác nhau liên quan đến quá trình mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ mà bạn không nắm rõ
- P3. Tham vấn với những người có liên quan khác để xác định các yêu cầu về hàng hóa và/ hoặc dịch vụ, mô tả được chi tiết về mặt kỹ thuật của sản phẩm hoặc dịch vụ nếu cần

E2. Tìm kiếm nguồn hàng và lựa chọn hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp

- P4. Tìm kiếm nguồn hàng hóa và/ hoặc dịch vụ đáp ứng được các yêu cầu, xác định nhiều loại hàng hóa, dịch vụ và/ hoặc nhà cung cấp khác nhau để có thể so sánh các phương án lựa chọn, nếu có thể
- P5. Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp đưa ra phương án chọn tối ưu về chất lượng, chi phí, thời hạn và độ tin cậy

E3. Thống nhất các điều khoản, nội dung của hợp đồng

- P6. Thương thảo với nhà cung cấp đã được chọn để đạt được thỏa thuận về cung cấp hàng hóa đáng giá và được cả hai bên chấp nhận
- P7. Thống nhất hợp đồng với nhà cung cấp

E4. Giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp

- P8. Giám sát việc thực hiện hợp đồng của các nhà cung cấp về chất lượng, số lượng, thời hạn và độ tin cậy của sản phẩm và/ hoặc dịch vụ
- P9. Có các hành động kịp thời để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các điều khoản, nội dung của hợp đồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các thủ tục, quy trình liên quan của đơn vị và các yêu cầu về pháp lý và đạo đức khi mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc tham vấn những người có liên quan khi xác định các yêu cầu của bạn về mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ
- K3. Mô tả cách thức soạn thảo các thông số kỹ thuật khi tìm mua sắm các hàng hóa và/ hoặc dịch vụ
- K4. Mô tả cách tìm kiếm nguồn cung cấp hàng hóa và/ hoặc dịch vụ đáp ứng được các yêu cầu của bạn
- K5. Giải thích cách so sánh các lựa chọn khác nhau đối với hàng hóa và/ hoặc dịch vụ và nhà cung cấp
- K6. Giải thích cách lựa chọn sản phẩm và/ hoặc dịch vụ và nhà cung cấp để đưa ra gói tổng hợp tối ưu về chất lượng, số lượng, chi phí, khung thời gian và độ tin cậy
- K7. Giải thích cách thương lượng với những nhà cung cấp đã lựa chọn để đạt được bản thỏa thuận về cung cấp hàng đáng giá và được hai bên chấp nhận
- K8. Thảo luận tầm quan trọng của việc thỏa thuận hợp đồng trong đó nêu rõ chất lượng và số lượng sản phẩm và/ hoặc dịch vụ, các thời hạn và giá cả, điều khoản và điều kiện, và hậu quả nếu một trong hai bên ký hợp đồng không tuân theo hợp đồng
- K9. Trình bày cách bạn giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp về chất lượng, số lượng, thời hạn và độ tin cậy của sản phẩm và/ hoặc dịch vụ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- K10. Thảo luận tầm quan trọng của việc triển khai kịp thời các hành động để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện các điều khoản và điều kiện của hợp đồng của nhà cung cấp; và cách quyết định lựa chọn hành động nào và khi nào được thực hiện. Bạn cần phải biết và hiểu các kiến thức về ngành nghề cụ thể
- K11. Trình bày các yêu cầu của ngành về mua sắm các sản phẩm và/ hoặc dịch vụ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các yêu cầu pháp lý về việc mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ có thể bao gồm:*
 - Các luật và quy định liên quan
 - Các chính sách và quy định của đơn vị
 - Các yêu cầu đấu thầu của đơn vị
2. *Các yêu cầu về đạo đức liên quan đến mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ có thể bao gồm:*
 - Đấu thầu công bằng và công khai
 - Tìm kiếm nhà cung cấp dựa trên sản phẩm và dịch vụ chứ không phải thông qua quan hệ cá nhân
 - Không lựa chọn nhà thầu vì sở thích của cá nhân, không được liên quan tới bạn bè hay người thân
 - Không lựa chọn nhà thầu vì lợi ích tài chính cá nhân hay có dàn xếp về khoản hoa hồng được hưởng
3. *Hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia về luật hoặc chuyên gia về mua sắm có thể bao gồm:*
 - Lời khuyên về các quy trình và chính sách tìm mua hàng
 - Các khuyến nghị về nhà cung cấp phù hợp
 - Lời khuyên về pháp lý
4. *Giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp có thể bao gồm:*
 - Chất lượng hàng hóa/ dịch vụ theo các đặc điểm chi tiết kỹ thuật đã thỏa thuận
 - Các mốc thời gian giao hàng
 - Độ tin cậy
 - Bảo dưỡng và các hỗ trợ từ nhà cung cấp
5. *Các hợp đồng nên bao gồm các nội dung:*
 - Chất lượng và số lượng sản phẩm và/ hoặc dịch vụ sẽ được cung cấp
 - Các mốc thời gian và giá cả
 - Điều khoản và điều kiện
 - Hậu quả khi một trong hai bên không tuân theo các điều khoản hợp đồng

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

1. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu.
2. Tuân theo và đảm bảo người khác cũng tuân theo các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy chuẩn nghề nghiệp.
3. Thực hiện công việc trong phạm vi thẩm quyền của bạn.
4. Thể hiện tính toàn vẹn, công bằng và nhất quán khi đưa ra quyết định.
5. Kịp thời nêu ra các vấn đề trong việc thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết các vấn đề với những người/ nhà cung cấp có liên quan.
6. Thỏa thuận rõ ràng mong đợi của bạn về kết quả thực hiện công việc của nhân viên và theo dõi công việc của họ.
7. Làm việc hướng tới các giải pháp hai bên cùng có lợi.
8. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

9. Tìm kiếm các nguồn hỗ trợ mới khi cần.
10. Ra quyết định kịp thời và có tính thực tiễn đối với các tình huống.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hay bản báo cáo các vấn đề về nguyên tắc quản lý chuyên ngành trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan đến các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động sẽ được thực hiện để xử lý các tình huống và các thách thức họ phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ khi không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị.

Chứng cứ cho đơn vị năng lực này nên bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về hàng hóa hoặc dịch vụ được mua sắm, thể hiện việc tuân thủ các quy trình liên quan của đơn vị và các yêu cầu về pháp lý và đạo đức.
2. Ít nhất hai ví dụ được ghi chép lại về cách tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của đồng nghiệp hoặc các chuyên gia luật hoặc chuyên gia mua sắm về vấn đề mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ mà bạn chưa nắm rõ.
3. Ít nhất hai ví dụ về sản phẩm và/ hoặc dịch vụ đã được tìm kiếm nguồn hàng và được lựa chọn đáp ứng được các yêu cầu (cần bao gồm chi tiết về so sánh các sản phẩm/ dịch vụ và hợp đồng cuối cùng đã đưa ra).
4. Ít nhất hai ví dụ thể hiện cách giám sát quá trình thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp về chất lượng, thời hạn và độ tin cậy về sản phẩm và/ hoặc dịch vụ và cách bạn giải quyết một vấn đề bất kỳ.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên hiệu quả công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 có thể không đánh giá được thông qua quan sát vì lý do bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc... Các phương pháp phù hợp bao gồm:

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

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

Các hồ sơ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các 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

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hay quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.02

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 BUỒNG

- 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

- 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
- 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
- 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
- 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
- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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

GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập tới các năng lực cần thiết để quản lý các nguồn vật chất (trang thiết bị, vật liệu, cơ sở kinh doanh, dịch vụ và nguồn cung cấp năng lượng) để thực hiện các hoạt động theo kế hoạch trong phạm vi trách nhiệm của bạn.

Đơn vị năng lực này có liên quan tới những người quản lý và giám sát chịu trách nhiệm quản lý các nguồn vật chất trong phạm vi trách nhiệm của mình.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất

- P1. Thu hút những nhân viên sử dụng các nguồn vật chất tham gia vào việc lập kế hoạch, đưa cách thức sử dụng chúng có hiệu quả nhất và theo dõi việc sử dụng trong thực tế
- P2. Lập kế hoạch sử dụng nguồn vật chất một cách hiệu quả, hiệu suất cao và giảm thiểu các tác động tiêu cực đối với môi trường

E2. Đảm bảo an toàn và xử lý các nguồn vật chất

- P3. Có hành động phù hợp để đảm bảo an ninh cho các nguồn vật chất và đảm bảo an toàn trong sử dụng
- P4. Đảm bảo các nguồn vật chất không sử dụng nữa phải được xử lý theo cách thức sao cho giảm thiểu tối đa các tác động tiêu cực đến môi trường

E3. Chia sẻ và giám sát các nguồn vật chất

- P5. Thương lượng với đồng nghiệp về việc sử dụng chung các nguồn vật chất, chú ý tới nhu cầu của các đối tượng/ bên có liên quan và mục tiêu chung của đơn vị
- P6. Theo dõi một cách có hệ thống chất lượng và cách thức sử dụng các nguồn vật chất
- P7. Có hành động xử lý kịp thời khi có bất kỳ những sự khác biệt đáng kể nào giữa sử dụng trong thực tế và theo kế hoạch

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thu hút các nhân viên sử dụng các nguồn vật chất tham gia vào việc quản lý cách sử dụng và hướng dẫn cách sử dụng
- K2. Giải thích cách xây dựng kế hoạch hoạt động và điều chỉnh kế hoạch khi các nguồn lực vật chất không đáp ứng đủ
- K3. Mô tả cách thương lượng về việc sử dụng chung các nguồn vật chất với đồng nghiệp để tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn này cho tất cả những ai quan tâm
- K4. Thảo luận các tác động môi trường tiềm tàng do việc sử dụng/loại bỏ nguồn vật chất và các hành động có thể làm để giảm thiểu các tác động tiêu cực
- K5. Mô tả các rủi ro liên quan tới các nguồn vật chất được sử dụng và các hành động có thể làm để đảm bảo nguồn vật chất được đảm bảo an ninh và sử dụng an toàn
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc liên tục giám sát chất lượng và việc sử dụng các nguồn vật chất và cách thức theo dõi giám sát việc sử dụng
- K7. Mô tả các loại hành động để điều chỉnh sửa sai (như thay đổi các hoạt động đã lên kế hoạch, thay đổi cách thức sử dụng các nguồn vật chất cho các hoạt động, đàm phán lại về sự sẵn sàng của các nguồn vật chất) có thể được tiến hành trong trường hợp việc sử dụng các nguồn vật chất có sự khác biệt rõ rệt so với kế hoạch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguồn vật chất có thể bao gồm:

- Các tòa nhà
- Trang thiết bị
- Đồ trang trí nội thất

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Phương tiện vận chuyển
- Sân vườn
- Bể bơi
- Các cơ sở vật chất khác

2. Giám sát nguồn vật chất có thể bao gồm:

- Bảo trì
- Sửa chữa
- Thay thế

3. Các hệ thống theo dõi giám sát điều kiện và tình trạng làm việc của nguồn vật chất bao gồm:

- Lồng ghép báo cáo tình hình vào quy trình hoạt động hàng ngày
- Các bản báo cáo quản lý thường xuyên
- Các kỳ kiểm tra nội bộ/ từ bên ngoài và kiểm toán
- Phản hồi thường xuyên từ nhân viên
- Bản phân tích các khoản chi phí bảo trì trong khoảng thời gian nhất định

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

1. Kịp thời nhận biết sự thay đổi về hoàn cảnh, điều chỉnh các kế hoạch và hoạt động cho phù hợp với sự thay đổi.
2. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ, các điều luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp.
3. Hành động trong khuôn khổ quyền hạn của bạn.
4. Ưu tiên các mục tiêu và lên kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn vật chất.
5. Tính toán các rủi ro một cách chính xác và chuẩn bị phương án dự phòng để các sự việc phát sinh không gây cản trở cho việc đạt được mục tiêu đề ra.
6. Giám sát chất lượng công việc, tiến độ so với kế hoạch và có các hành động khắc phục thích hợp khi cần.
7. Sử dụng có hiệu quả nguồn thông tin hiện có.
8. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của mọi người.
9. Tạo ra ý thức vì mục đích chung.
10. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích của kế hoạch hành động đã được đề xuất.
11. Hành động hướng tới giải pháp đôi bên cùng có lợi.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hay bản báo cáo các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường hoạt động kinh doanh du lịch và khách sạn. Mỗi cá nhân cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần 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 các thách thức 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 khi thu thập không được đề tên cá nhân để bảo vệ quyền riêng tư cá nhân và đơn vị.

Chứng cứ thực hiện công việc cần bao gồm:

1. Ít nhất hai kế hoạch công việc thể hiện cách thức lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất hiệu quả, hiệu suất và giảm thiểu các tác động tiêu cực lên môi trường. Kế hoạch công việc cũng phải chỉ ra cách thức kêu gọi sự tham gia của người khác vào việc lập kế hoạch sử dụng nguồn vật chất một cách hiệu quả.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

2. Một ví dụ về việc thải loại nguồn vật chất theo hướng giảm thiểu các tác động tiêu cực tới môi trường.
3. Hai ví dụ về cách thức theo dõi giám sát chất lượng và cách thức sử dụng nguồn vật chất và kịp thời có những hành động khắc phục để xử lý những sai khác đáng kể trong thực tế sử dụng so với kế hoạch.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên kết quả thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 sẽ không thể đánh giá được thông qua quan sát vì lý do bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc...

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép các cuộc thảo luận với các nhân và đồng nghiệp, chi tiết các hành động thực hiện và các bản ghi lời phản hồi...(không đề tên cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

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

Các yêu cầu về nguồn lực

Đào tạo và đánh giá bao gồm việc tiếp cận nơi làm việc thật hoặc mô phỏng tạo cơ hội cho người quản lý thể hiện được cách áp dụng kiến thức về tài chính và luật có tác động tới việc quản lý các nguồn vật chất để xử lý các tình huống và vấn đề cụ thể tại nơi làm việc trong ngành du lịch hay khách sạn. Đào tạo và đánh giá cũng bao gồm việc tiếp cận các tiêu chuẩn, quy trình, chính sách, hướng dẫn, công cụ và các dữ liệu tài chính hiện tại, cũng như các quy định tại nơi làm việc.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm quản lý hay giám sát trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.11

GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phát triển và điều hành hệ thống quản lý kho hiệu quả bao gồm việc mua hàng, nhận hàng, lưu kho/dự trữ và việc phân phối nội bộ cũng như quản lý kho hàng trong bối cảnh nơi làm việc là khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Phát triển và điều hành hệ thống mua hàng và/ hoặc nguồn cung cấp

- P1. Xác định các nhà cung cấp tiềm năng cho các mặt hàng cần thiết
- P2. Lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các yêu cầu nội bộ đã được đề ra
- P3. Xác định rõ các yêu cầu về mua hàng và nguồn cung cấp
- P4. Xác định các điều khoản mua hàng có thể áp dụng để mua các mặt hàng dự trữ
- P5. Thực hiện hệ thống đặt hàng với các nhà cung cấp đã được xác định

E2. Xây dựng và thực hiện các quy trình nhập hàng

- P6. Giám sát việc giao hàng và giám sát hàng hóa được giao
- P7. Kiểm tra hàng hóa được giao
- P8. Trả lại các mặt hàng không cần hoặc bị hư hỏng
- P9. Từ chối nhận hàng hóa không phù hợp
- P10. Hoàn thành giấy tờ nhận giao hàng phù hợp

E3. Xây dựng và thực hiện hệ thống lưu kho hàng hóa

- P11. Thiết lập các điều kiện lưu kho thích hợp cho tất cả hàng hóa cần lưu kho
- P12. Bảo quản hàng hóa theo đúng yêu cầu về điều kiện lưu kho
- P13. Nhập dữ liệu về hàng hóa vào hệ thống lưu kho nội bộ
- P14. Đảm bảo an ninh cho hàng hóa và bảo vệ hàng hóa khỏi hư hỏng, xuống cấp và không cho phép những người không có thẩm quyền, trách nhiệm được vào kho

E4. Xây dựng và thực hiện hệ thống xuất hàng hóa

- P15. Xác định cơ sở để xuất hàng hoặc giao hàng theo nhu cầu nội bộ
- P16. Xây dựng các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng từ kho
- P17. Quản lý việc xuất kho trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay khách sạn
- P18. Ghi chép và lập hồ sơ theo các thời điểm di chuyển hàng hóa trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay khách sạn

E5. Xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý hàng hóa lưu kho

- P19. Xây dựng và thực hiện hệ thống kiểm kê hàng hóa lưu kho
- P20. Xây dựng và thực hiện hệ thống đánh giá hàng hóa lưu kho
- P21. Xây dựng và thực hiện hệ thống báo cáo hàng hóa lưu kho
- P22. Đưa ra kiến nghị để cải thiện cách vận hành hệ thống lưu kho hiện tại

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các mặt hàng được kiểm soát và lưu trong hệ thống quản lý và kiểm soát kho
- K2. Mô tả các bước trong chu trình quản lý kho
- K3. Mô tả vai trò của các chứng từ trong quá trình kiểm soát và quản lý kho
- K4. Giải thích các yêu cầu lưu kho theo luật định và theo khuyến nghị đối với các mặt hàng đang trong quá trình

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

xem xét để lưu kho

K5. Giải thích các nguyên tắc về quản lý kho và luân chuyển hàng hóa

K6. Mô tả các chính sách và quy trình liên quan tới xử lý quản lý và kiểm soát kho

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các yêu cầu nội bộ có thể liên quan tới:*

- An ninh kho
- Các mức độ kiểm kê kho thực tế
- Giá trị bằng tiền của hàng tồn kho
- Các yêu cầu về giao hàng và thời gian
- Tính liên tục của việc cung ứng
- Chi phí, chất lượng và số lượng
- Các lựa chọn, bao gồm cả những lựa chọn các mặt hàng chất lượng khác nhau
- Dịch vụ thay thế/ hỗ trợ
- Các điều khoản thanh toán
- Các nhân tố về thời gian cung cấp hàng hóa

2. *Các mặt hàng lưu kho có thể bao gồm:*

- Thực phẩm và đồ uống
- Đồ vải và đồng phục nhân viên
- Các đồ cung cấp cho khách của bộ phận buồng
- Văn phòng phẩm
- Hàng hóa
- Đồ vật khuyến mại
- Các mặt hàng khác

3. *Nhân sự liên quan tới các nhiệm vụ quản lý kho có thể bao gồm:*

- Nhân viên mua hàng
- Nhân viên kho
- Giám đốc/ Quản lý và chủ sở hữu
- Các trưởng bộ phận

4. *Các chứng từ có thể bao gồm:*

- Các chứng từ nội bộ bao gồm phiếu yêu cầu mua hàng, thẻ kho, đơn yêu cầu nhập hàng, chứng từ lưu chuyển hàng hóa nội bộ, các phiếu kiểm kê hàng, sổ cái
- Chứng từ bên ngoài tổ chức bao gồm chứng từ giao hàng, hóa đơn, báo cáo, phiếu ghi nợ

5. *Các yêu cầu mua hàng và cung cấp hàng có thể bao gồm:*

- Xây dựng các thông số kỹ thuật mua hàng
- Tiến hành kiểm tra sản phẩm hoặc khảo sát thị trường
- Xây dựng quy trình mời thầu và đấu thầu nếu cần
- Kiểm soát giá và lập biểu đồ giá
- Chi tiết về chu trình sản phẩm
- Nhu cầu nội bộ đơn vị

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Xác định số lượng hàng cần đặt hợp lý/tiết kiệm
 - Xác định mức dự trữ hàng tối đa và tối thiểu
6. *Thực hiện hệ thống đặt hàng có thể bao gồm:*
- Đặt hàng thường xuyên
 - Đặt hàng trực tuyến
 - Đặt hàng bằng phiếu yêu cầu mua hàng
 - Đặt hàng qua điện thoại
 - Yêu cầu đặt hàng trực tiếp tại cửa hàng
7. *Các điều kiện lưu kho có thể bao gồm:*
- Các điều kiện lưu kho đối với đồ tươi, đồ lưu kho lạnh, đồ lưu kho đông lạnh và đồ khô
 - Các điều kiện lưu kho đối với đồ uống có cồn và không có cồn
 - Các điều kiện lưu kho cho các mặt hàng khác, bao gồm đồ vải, đồng phục, hóa chất, văn phòng phẩm, trang thiết bị, hàng hóa và các tài liệu khuyến mại
8. *Các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng lưu kho có thể bao gồm:*
- Phiếu yêu cầu
 - Phiếu luân chuyển nội bộ
9. *Xuất hàng lưu kho trong phạm vi doanh nghiệp khách sạn có thể bao gồm:*
- Cung cấp hàng hóa tới các bộ phận trong đơn vị
 - Xác minh hàng hóa theo yêu cầu xuất và được giao trong nội bộ đơn vị
 - Đảm bảo an ninh cho các mặt hàng được cung cấp
 - Sử dụng hệ thống tạm ứng hàng
10. *Hệ thống đánh giá hàng dự trữ có thể bao gồm:*
- Xây dựng các chỉ số hàng dự trữ để xác định kết quả thực hiện
 - Tính toán các số liệu về hàng hóa hiện có
 - So sánh các mức dự trữ hàng hóa theo lý thuyết và thực tế
 - Điều tra những sai khác và bất thường về lượng hàng lưu kho

Các hành vi quan trọng của người quản lý chịu trách nhiệm xử lý việc kiểm soát kho bao gồm:

1. Nhận biết các tình huống khó khăn hiện tại trên tinh thần xây dựng và tìm kiếm các giải pháp thay thế tốt hơn
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu
3. Đưa ra những phản hồi cho người khác để giúp họ duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ
4. Không ngừng cải thiện chất lượng các sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo người khác cũng tuân thủ các điều luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
6. Kiểm soát chất lượng công việc và tiến độ so với kế hoạch và có những hành động khắc phục phù hợp khi cần
7. Xây dựng các hệ thống thu thập, quản lý thông tin và kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức
8. Sử dụng một loạt các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ra ảnh hưởng tới người khác
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

10. Xác định được nhu cầu và sở thích của các bên liên quan và quản lý hiệu quả các nhu cầu, sở thích đó
11. Xây dựng được bức tranh tổng quát đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Cụ thể hóa các giả định đã có và các rủi ro liên quan tới việc tìm hiểu tình huống
13. Xác định các mặt hàng chu chuyển chậm và có hành động thích hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên hiệu quả công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 sẽ không thể đánh giá được thông qua quan sát vì lý do bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ bằng chứng hay bản báo cáo về kiểm soát việc mua, nhập hàng dự trữ mới và kiểm soát kho hàng trong môi trường khách sạn. Các cá nhân cần chứng minh mình có khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống họ có thể gặp với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các quy trình, hành động được thực hiện để xử lý các tình huống và các thách thức họ phải đối mặt với vai trò là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ thu thập được không đề tên cá nhân để bảo vệ quyền riêng tư cá nhân và của đơn vị.

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất hai yêu cầu mua hàng theo một quy trình mở bao gồm xác định mặt hàng, lựa chọn mặt hàng, xác định các yêu cầu mua hàng và cung cấp dẫn tới việc mua các mặt hàng.
2. Ít nhất hai ví dụ đã được ghi chép lại về việc theo dõi/ giám sát, kiểm tra và trả lại/ không chấp nhận các mặt hàng không cần hoặc đã bị hư hỏng.
3. Một ví dụ về hệ thống kiểm soát kho hàng dự trữ bao gồm xuất hàng, phân phối hàng, theo dõi và di chuyển hàng hóa.
4. Một ví dụ về những khuyến nghị được gửi cho quản lý cấp trên để cải thiện cách vận hành hệ thống lưu kho hiện tại.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

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

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

Hồ sơ chứng cứ và các báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các 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

Nhân viên làm việc có liên quan tới mua hàng và dự trữ hàng trong bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng, Chế biến món ăn và các bộ phận kinh doanh khác của ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.12

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 lữ 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Đèn chiếu sáng
 - 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:*
- Số 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
- 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

SCS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc tạo dựng và duy trì an ninh, an toàn đối với cả trang thiết bị, tài sản bên trong khách sạn và môi trường xung quanh. Đơn vị năng lực này tập trung vào an ninh của tất cả các tài sản trong khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tuần tra cơ sở

- P1. Chuẩn bị để thực hiện tuần tra cơ sở
- P2. Thực hiện tuần tra một số bộ phận và khu vực được chỉ định
- P3. Giám sát an ninh cơ sở và các tài sản
- P4. Xác định các mối đe dọa, rủi ro tiềm ẩn và các tình huống đáng ngờ

E2. Xử trí trong trường hợp hỏa hoạn và các báo động khác

- P5. Thiết lập vị trí và tính chất các báo động
- P6. Liên hệ các dịch vụ khẩn cấp
- P7. Liên hệ với cấp quản lý phù hợp
- P8. Đảm bảo các lối ra vào, sự hỗ trợ cho các dịch vụ khẩn cấp khi cứu hộ đến khách sạn
- P9. Cung cấp hỗ trợ phản ứng nhanh
- P10. Thiết lập lại các báo động theo quy định cho người được giao quyền

E3. Phản ứng trong các tình huống đe dọa an ninh

- P11. Xử lý các khách hàng có hành vi không phù hợp
- P12. Đảm bảo an ninh tại các khu vực chưa được an toàn/ an ninh
- P13. Xử lý các kiện hàng đáng ngờ
- P14. Xử lý các tình huống đe dọa đánh bom

E4. Phản ứng trong các tình huống khẩn cấp

- P15. Xác định tính chất và phạm vi các tình huống khẩn cấp
- P16. Liên hệ các dịch vụ khẩn cấp
- P17. Thực hiện kế hoạch quản lý tình huống khẩn cấp cho khách sạn
- P18. Cung cấp hỗ trợ phản ứng nhanh
- P19. Đảm bảo tối đa an ninh khu vực khách sạn và tài sản trong các tình huống khẩn cấp

E5. Giám sát các hệ thống an ninh

- P20. Báo cáo, ghi lại các cảnh báo và trực trực của hệ thống
- P21. Thẩm tra các nguy cơ tiềm năng cao trong việc thiết lập và hoạt động hiệu quả của tất cả các hệ thống an ninh và hệ thống quản lý năng lượng
- P22. Duy trì việc ghi sổ nhật ký hoạt động theo yêu cầu

E6. Hoàn tất các trách nhiệm hành chính

- P23. Hoàn thành các báo cáo và biểu mẫu nội bộ cần thiết
- P24. Phối hợp với các cấp quản lý trong việc đưa ra các khuyến nghị để cải thiện an ninh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các chính sách và quy trình thủ tục của đơn vị về an ninh khách sạn và yêu cầu báo cáo được áp dụng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- K2. Giải thích các nguyên tắc về quản lý an ninh tài sản và quản lý rủi ro của đơn vị
- K3. Mô tả quy trình theo dõi giám sát an ninh tài sản và tòa nhà/toàn bộ tài sản được sử dụng trong đơn vị
- K4. Giải thích các phương pháp được sử dụng trong việc nhận diện các mối đe dọa và các rủi ro tiềm tàng cũng như tình huống đáng ngờ
- K5. Mô tả quy trình xử lý báo cháy và xử lý hỏa hoạn trong đơn vị
- K6. Mô tả quy trình xử lý các mối đe dọa an ninh
- K7. Mô tả quy trình xử lý các tình huống khẩn cấp
- K8. Giải thích cách thức đảm bảo ninh tối đa đối với tài sản và tòa nhà/tất cả tài sản trong các tình huống khẩn cấp
- K9. Mô tả cách báo cáo và ghi lại các cảnh báo hoặc trục trặc hệ thống
- K10. Mô tả các biểu mẫu và báo cáo nội bộ về các vấn đề an ninh hiện đang được sử dụng tại đơn vị
- K11. Giải thích các cách thức phối hợp với cấp quản lý trong việc đưa ra các đề xuất cải thiện an ninh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chuẩn bị thực hiện tuần tra có thể liên quan tới:

- Xác định các nhiệm vụ tuần tra như quan sát, phản hồi, tuần tra địa điểm, hộ tống, các yêu cầu hỗ trợ của khách, lịch trình và hướng dẫn phân công nhiệm vụ
- Đảm bảo trang phục nhân viên phù hợp
- Tiếp cận và kiểm tra các thiết bị bảo hộ và trang phục cá nhân bao gồm các thiết bị liên lạc
- Báo cáo các trường hợp hỏng hóc, trục trặc, hư hại liên quan đến các thiết bị và vật dụng an ninh

2. Thực hiện tuần tra có thể bao gồm:

- Tôn trọng những phương thức nội bộ về thời gian, tuyến đường và khu vực được tuần tra
- Tuân thủ các hướng dẫn về nhiệm vụ được giao
- Có mặt trực tiếp để ngăn chặn các đối tượng vi phạm và trấn an khách hàng, nhân viên
- Sử dụng các kỹ năng giao tiếp hiệu quả để triển khai, hỗ trợ và đem lại cảm giác an toàn trong khu vực khách sạn
- Duy trì liên lạc qua điện đàm nếu cần
- Kiểm định các hệ thống an ninh theo như yêu cầu

3. Giám sát an ninh khách sạn có thể bao gồm:

- Xử lý khi có báo động hệ thống
- Kiểm tra trực quan các thiết bị an ninh để phát hiện các dấu hiệu giả mạo, xâm nhập trái phép, sử dụng và truy cập trái phép
- Giám sát các hành động tại các địa điểm đã được báo cáo trước đó về các tình huống/ rủi ro an ninh
- Sửa chữa các thiết bị an ninh trong khả năng và quyền hạn của mình
- Báo cáo hoặc xử lý khi cần thiết các tình huống có thể gây ra nguy cơ mất an ninh
- Giám sát các điều kiện thay đổi từ môi trường bên ngoài có thể ảnh hưởng đến an ninh
- Liên hệ với các nhân viên khác và cơ quan chính quyền bên ngoài

4. Các mối đe dọa rủi ro tiềm ẩn và các trường hợp đáng ngờ tiềm ẩn có thể bao gồm:

- Lụt, cháy và nổ
- Người xâm nhập, phá hoại và tấn công
- Khách say rượu
- Phương tiện giao thông, người và thiết bị tại các khu vực đáng nghi ngờ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Các hành lý không có người nhận ở khu vực công cộng
- Đe dọa đánh bom
- Các vật liệu nhạy cảm không được khóa hoặc để ở nơi công cộng
- Rò rỉ khí ga, bão, mất điện
- Tòa nhà bị hỏng, thiết bị bị lỗi hoặc hỏng, kính vỡ
- Người không có thẩm quyền có mặt tại các khu vực cấm
- Không có các biển cảnh báo và biển an toàn tại những nơi cần thiết

5. *Tính chất và địa điểm báo động có thể bao gồm:*

- Xác định nguyên nhân báo động như cháy, người xâm nhập, khói, nước, khí gas
- Xác định chính xác địa điểm báo động theo bộ phận, theo tầng hay buồng
- Xác định số lượng đèn báo động đang sáng
- Xác định loại hình báo động thông qua âm thanh phát ra

6. *Liên hệ các dịch vụ khẩn cấp có thể bao gồm:*

- Gọi điện thoại liên hệ với các dịch vụ cứu hỏa, cảnh sát hay cấp cứu tùy theo các loại báo động đã được xác định trước đó
- Liên hệ với cấp quản lý
- Thông báo các đơn vị cung cấp an ninh bên ngoài có liên quan

7. *Liên hệ về quản lý có thể bao gồm:*

- Thông báo loại hình và địa điểm báo động
- Tư vấn các bước đang thực hiện
- Yêu cầu chỉ đạo thực hiện

8. *Tiếp cận và hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp có thể bao gồm:*

- Cử nhân viên chịu trách nhiệm đón đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp và hướng dẫn họ đến địa điểm có báo động
- Yêu cầu khách di dời các phương tiện giao thông của họ
- Mở khóa các cổng và rào chắn
- Làm thông thoáng các đường vào
- Nhận các sơ đồ khu vực bị báo động

9. *Hỗ trợ phản ứng ban đầu sẽ thay đổi tùy theo tính chất từng sự cố nhưng có thể bao gồm:*

- Bảo đảm an ninh cho các khu vực có nguy cơ
- Chữa cháy
- Di dời mọi người ra khỏi khu vực
- Bảo vệ tài sản
- Hạn chế thiệt hại
- Tắt các thiết bị điện, van và vòi nước, đóng cửa ra vào và cửa sổ
- Khóa hoặc mở khóa các cửa ra vào, cửa sổ ...nếu phù hợp
- Tuân thủ sự hướng dẫn, trợ giúp từ các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp
- Duy trì an toàn cá nhân và an toàn cho những người khác

10. *Các hành vi không phù hợp có thể bao gồm:*

- Hành vi hung hăng, thô lỗ và phản cảm bao gồm tranh cãi với khách hàng hoặc nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Từ chối rời khỏi hiện trường/ cơ sở khi đã được yêu cầu
- Say xỉn
- Hăm dọa và bạo lực
- Chửi rủa
- Không đáp ứng quy định trang phục
- Số khách ở trong buồng vượt quy định
- Khách gây ồn ào

11. Xử lý các kiện hàng đáng nghi ngờ có thể bao gồm:

- Sơ tán khu vực có kiện hàng đáng ngờ
- Thông báo cho các cơ quan chức năng
- Thẩm vấn một số khách và người qua lại
- Để yên kiện hàng tại chỗ cho đến khi được khuyến nghị di chuyển chúng

12. Tính chất và phạm vi các tình huống khẩn cấp có thể bao gồm:

- Cháy
- Ấu đả hay đối đầu
- Thiệt hại tài sản
- Khủng bố hoặc cướp
- Rò rỉ khí gas, nổ
- Các tình huống y tế như chấn thương, ngã quy, nạn nhân bị tấn công
- Xác định các vị trí của các trường hợp khẩn cấp, các yếu tố liên quan và khả năng gia tăng

13. Liên hệ các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp có thể bao gồm:

- Liên hệ với cảnh sát, bao gồm cả các đơn vị cung cấp dịch vụ an ninh đã hợp đồng
- Liên hệ hỗ trợ y tế, bao gồm cấp cứu, bác sĩ trong khách sạn, bệnh viện
- Liên hệ đơn vị cung cấp dịch vụ cứu hỏa

14. Đảm bảo tối đa an ninh cơ sở và tài sản có thể bao gồm:

- An toàn tính mạng được ưu tiên hơn an toàn tài sản
- Di chuyển khách ra khỏi khu vực, hoặc ngăn chặn mọi người vào khu vực
- Hạn chế thiệt hại tại nơi có thể, đồng thời duy trì an toàn cá nhân

15. Thực hiện các hành động tiếp theo có thể bao gồm:

- Kiểm tra trực tiếp báo động để xác nhận hay tắt tín hiệu báo động
- Thông báo tình trạng báo động nội bộ
- Thực hiện kiểm tra hệ thống chẩn đoán
- Cô lập các bộ phận trong hệ thống
- Báo cáo về việc báo động theo yêu cầu, bao gồm thông báo cho khách hàng/người chủ, nhân viên và các đơn vị cung cấp dịch vụ hoặc/ và đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp bên ngoài đã được chỉ định
- Sắp xếp nơi lưu trú tạm thời cho các khách hiện tại nếu cần
- Cho ngừng hoạt động các hệ thống, thiết bị và dịch vụ khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cung cấp các chứng cứ sau cần thiết cho việc đánh giá:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

1. Các văn bản ghi rõ hệ thống tuần tra địa bàn và cách thức giám sát hệ thống an ninh cũng như duy trì nhật ký hoạt động
2. Ít nhất hai ví dụ/trường hợp về cách bạn ứng phó với hỏa hoạn và các báo động khác (báo cáo hoặc bản ghi chép gửi tới bộ phận quản lý)
3. Ít nhất hai ví dụ/trường hợp về cách bạn đã phản ứng với các mối đe dọa an ninh hay các trường hợp khẩn cấp (báo cáo hoặc bản ghi chép gửi tới bộ phận quản lý)
4. Ít nhất một báo cáo đưa ra khuyến nghị gửi bộ phận quản lý nhằm hoàn thiện việc sắp xếp công tác an ninh.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Nhiều phương pháp có thể được sử dụng để đánh giá các kỹ năng thực tiễn và kiến thức. Các phương pháp sau phù hợp cho đơn vị năng lực này:

- Hỏi đáp trực tiếp kết hợp với xem xét lại hồ sơ tập hợp các chứng cứ và báo cáo của bên thứ ba về hiệu quả công việc của ứng viên
- Xem xét lại các văn bản in cuối cùng
- Trình diễn các kỹ thuật
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về lập kế hoạch và tổ chức các cuộc họp
- Áp dụng môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng về các tình huống an ninh

Đào tạo và đánh giá phải bao gồm việc sử dụng các tòa nhà, cây cối, thiết bị, hệ thống thông tin liên lạc, các thiết bị khẩn cấp thực tế có... cùng với những người ở trong các tình huống tại môi trường làm việc thật, hoặc mô phỏng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám sát viên hay nhân viên quản lý với trách nhiệm an ninh tại các dịch vụ lưu trú

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01-04

RTS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần có để áp dụng các nguyên tắc về du lịch có trách nhiệm vào các cơ sở dịch vụ lưu trú như khách sạn, nhà nghỉ hoặc cơ sở kinh doanh lưu trú tại nhà dân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo cho khách hàng về các nội dung liên quan về du lịch có trách nhiệm

- P1. Thông báo cho khách các chính sách bảo vệ môi trường và nguồn nước của khách sạn
- P2. Thông báo cho khách những hành động tiết kiệm năng lượng trong khách sạn hoặc nhà nghỉ
- P3. Thông báo cho khách về chương trình giảm thiểu chất thải
- P4. Đặt các lưu ý trong sổ thông tin tại phòng ngủ để giúp khách ý thức được về vấn đề bảo vệ trẻ em và lạm dụng trẻ em
- P5. Đặt các lưu ý trong sổ thông tin tại phòng nghỉ để khuyến khích khách sử dụng lại khăn tắm, đồ vải nhằm giảm thiểu việc tiêu thụ nước và năng lượng

E2. Thực hành tiết kiệm năng lượng

- P6. Xem xét lịch bảo trì các thiết bị điện để tối ưu hóa hiệu quả sử dụng
- P7. Xem xét việc tiết kiệm năng lượng bằng cách lắp đặt máy móc/thiết bị hoạt động hiệu quả và tối ưu hóa cách sử dụng

E3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả

- P8. Kiểm tra công tác vệ sinh cùng với nhân viên để đảm bảo nước xả nhà bồn cầu và thời gian nước chảy qua vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu
- P9. Kiểm tra việc tiết kiệm năng lượng trong giặt là bằng việc tối ưu sử dụng và lắp đặt hệ máy móc sử dụng nước hiệu quả
- P10. Giám sát việc sử dụng nước cho bể bơi, sân vườn và đất để bảo vệ nguồn nước

E4. Tránh lãng phí trong điều hành cơ sở lưu trú

- P11. Xem xét việc khả năng/phương án tái chế trong nhà bếp, nhà hàng, khu văn phòng, tiện nghi dành cho khách và buồng ngủ
- P12. Theo dõi và xác định mức độ rác thải và tái chế

E5. Áp dụng các nguyên tắc về du lịch có trách nhiệm trong mua sắm và cung ứng

- P13. Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên cho những sản phẩm thân thiện với môi trường và những sản phẩm giảm thiểu năng lượng, nước và rác thải trong quá trình sử dụng
- P14. Thiết lập chính sách mua sắm để ủng hộ những nhà cung ứng địa phương, nếu có thể

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử trong đơn vị dành cho khách hàng về việc thực hiện du lịch có trách nhiệm
- K2. Giải thích những phương pháp đã được sử dụng trong khách sạn hoặc nhà nghỉ để tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc vận hành cơ sở lưu trú
- K4. Mô tả quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng sử dụng trong vận hành cơ sở lưu trú
- K5. Mô tả những cách tiết kiệm nước trong vận hành cơ sở lưu trú
- K6. Giải thích các cách tăng cường sử dụng đồ tái chế trong vận hành cơ sở lưu trú

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- K7. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu chất 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 liên quan tới trách nhiệm công việc hàng ngày của họ
- K9. Mô tả cách thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững cho các nhà cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Những nguyên tắc du lịch trách nhiệm có thể bao gồm:

- Sử dụng nguồn tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa xã hội
- Đảm bảo lợi ích kinh tế lâu dài và khả thi cho các bên liên quan

2. Kiểm soát năng lượng có thể bao gồm:

- Lắp đặt những bộ kiểm soát công suất để tiết kiệm năng lượng trong các buồng khách nghỉ
- Giữ bể bơi và khu chăm sóc sức khỏe ở mức nhiệt độ tối thiểu cần thiết cho sự thoải mái của khách
- Tắt đèn tại khu vực không sử dụng và sử dụng ánh sáng tự nhiên khi có thể
- Đảm bảo các máy điều hòa được bảo trì ở mức tối ưu
- Đảm bảo bảo dưỡng định kỳ các thiết bị điện để tối ưu hóa hiệu quả sử dụng
- Xem xét việc tiết kiệm năng lượng trong khu giặt là và các khu vực khác trong đơn vị bằng cách lắp đặt các máy móc/thiết bị hiệu suất cao và tối ưu việc sử dụng hiệu quả sử dụng
- Đảm bảo tất cả các thiết bị được tắt khi khách hàng rời khỏi phòng
- Thay thế bóng đèn sợi đốt bằng bóng đèn tiết kiệm năng lượng CFL
- Đặt các biển thông báo nhắc nhở khách về việc tiết kiệm năng lượng, tắt đèn, tắt điều hòa nhiệt độ khi họ rời khỏi phòng
- Lắp đặt vòi nước và vòi hoa sen tiết kiệm nước có thiết bị sục khí sẽ làm giảm tiêu thụ nước trong khi vẫn duy trì được sự thoải mái cho khách

3. Sử dụng nước hiệu quả trong vận hành cơ sở lưu trú có thể bao gồm:

- Bảo trì phòng tắm thường xuyên để tránh rò rỉ nước
- Kiểm tra công tác vệ sinh với nhân viên để đảm bảo nước xả nhà bồn cầu, thời gian nước chảy ra vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu
- Kiểm tra việc tiết kiệm năng lượng trong việc giặt là bằng cách tối ưu hóa việc sử dụng và lắp đặt thiết bị sử dụng nước hiệu quả
- Giám sát việc sử dụng nước cho bể bơi, sân vườn và đất để bảo vệ nguồn nước

4. Giảm thiểu rác thải trong vận hành cơ sở lưu trú có thể bao gồm:

- Thực hiện tái chế trong tất cả các khu vực như nhà bếp, khu văn phòng, tiện nghi cho khách và buồng ngủ
- Cung cấp nhiều thùng tái chế và ít thùng rác thải, khuyến khích nhân viên và khách tái sử dụng thay vì vứt bỏ thành rác thải
- Thay thế các đồ vật dùng một lần bằng các đồ vật có thể dùng nhiều lần như hộp đựng xà phòng hay dầu gội đầu
- Sử dụng các vật dụng làm vệ sinh và làm vườn thân thiện với môi trường
- Theo dõi và xác định mức độ rác thải và tái chế

5. Kiểm soát công suất sử dụng buồng có thể bao gồm:

- Nhiệt kế điện tử
- Bàn điều khiển tại quầy Lễ tân, có thể bật điện trong các buồng khách

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Thẻ chìa khóa cho mỗi buồng cho phép khách kích hoạt hệ thống điện khi đặt chìa khóa vào và tắt nguồn điện khi khách rút chìa khóa và rời khỏi buồng cũng như tự động điều chỉnh nhiệt độ buồng tùy theo công suất sử dụng buồng
6. *Giữ nhiệt độ khu vực chăm sóc sức khỏe và phòng tập thể dục ở mức tối thiểu vẫn đảm bảo sự thoải mái bao gồm:*
- Cài đặt giờ trong phòng xông khô và xông hơi để tắt nhiệt khi không sử dụng
 - Đặt các biển báo yêu cầu khách tắt các thiết bị điện sau khi sử dụng
 - Mua sắm các máy tập thể dục có thể nạp năng lượng từ các hoạt động của người sử dụng hơn là sử dụng năng lượng điện
 - Tắt máy điều nhiệt ở các khu vực bể bơi, phòng tập thể dục và vui chơi giải trí sau giờ hoạt động
7. *Duy trì ánh sáng để giảm thiểu sử dụng năng lượng bao gồm:*
- Tắt các đèn ở các khu vực không sử dụng
 - Tận dụng ánh sáng tự nhiên, bật đèn ở mức tối thiểu trong ngày tại các khu vực có ánh sáng mặt trời
 - Lau các thiết bị chiếu sáng một cách thường xuyên
 - Lắp đặt bộ cảm biến ánh sáng ban ngày hoặc “tế bào quang điện” để có thể tự động điều chỉnh giảm ánh sáng nhân tạo khi có đủ ánh sáng tự nhiên
 - Lắp đặt bộ cảm biến thân nhiệt để có thể tự động tắt đèn khi không có người
 - Dán nhãn tại các công tắc đèn để mô tả vị trí các bóng đèn, và hỗ trợ tắt đèn khi không cần thiết
8. *Tối ưu hóa việc sử dụng điều hòa nhiệt độ để tiết kiệm năng lượng bao gồm:*
- Cài đặt chương trình cho máy điều nhiệt để điều chỉnh tự động theo sự thay đổi nhu cầu nhiệt độ trong ngày. Ví dụ, giảm nhiệt độ ấm hoặc mát tại khu vực công cộng (sảnh, hành lang, cầu thang) trong khoảng thời gian ít người qua lại, như từ nửa đêm đến 5h sáng
 - Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng bóng mát/rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa ở nhiệt độ quá cao hoặc quá thấp
 - Điều chỉnh nhiệt độ từ 23°-25°C vào mùa hè
 - Lên lịch kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên cho các thiết bị điều hòa không khí
9. *Tiết kiệm nước trong buồng của khách bao gồm:*
- Lắp đặt bồn cầu xả kép
 - Sửa chữa những chỗ rò rỉ nhỏ, vì một chỗ rò rỉ nhỏ sẽ trở thành rò rỉ lớn
 - Lắp đặt hệ thống vòi pha trộn nước hiệu quả (pha nóng và lạnh) ở bồn rửa với tốc độ chảy 6 lít/phút và dòng chảy có sục khí
 - Lắp đặt vòi hoa sen sục khí sử dụng nước hiệu quả với tốc độ chảy 9 lít/phút ở khu vực vòi tắm sen
 - Kiểm tra công tác vệ sinh với nhân viên để đảm bảo nước xả nhà bồn cầu và thời gian chạy vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu
10. *Đảm bảo giặt là hiệu quả bao gồm:*
- Chỉ vận hành máy khi đã đủ công suất giặt
 - Tuân thủ các chế độ thiết lập của nhà sản xuất và thường xuyên kiểm tra xem mực nước đã đủ trong quá trình vận hành
 - Lên lịch bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo các van nước và van xả không bị rò rỉ
 - Ngắt và tắt nguồn cung cấp hơi cho các thiết bị khi không sử dụng
 - Khi nâng cấp thiết bị giặt là, cân nhắc việc lắp đặt các máy giặt theo quy trình nối tiếp, sử dụng ít nước và hơi nóng
11. *Đảm bảo sử dụng hiệu quả hồ bơi bao gồm:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Làm sạch và bảo dưỡng định kỳ các bộ lọc hồ bơi
- Cân nhắc việc lắp đặt hệ thống làm nóng bằng năng lượng mặt trời cho bể bơi
- Theo dõi và ghi chép đồng hồ đo mức nước của bể bơi để xác định các rò rỉ hoặc việc sử dụng nước nhiều bất thường

12. *Đảm bảo sử dụng hiệu quả khu vực ngoài trời bao gồm:*

- Lựa chọn trồng những cây bản địa yêu cầu tưới nước tối thiểu
- Hạn chế lượng và tần suất tưới cho cây và cỏ, trồng cỏ để giúp cây chịu được khô hạn tốt hơn giúp rễ cây đâm sâu hơn xuống đất
- Tưới nước vào gốc cây, không tưới vào lá
- Sử dụng ống nhỏ giọt thay cho vòi phun
- Tưới nước vào buổi sáng sớm và cuối buổi chiều, không tưới vào buổi trưa

13. *Sử dụng các sản phẩm làm sạch thân thiện với môi trường có thể bao gồm:*

- Sử dụng những sản phẩm phân hủy sinh học, không độc hại và không chứa phốt phát
- Sử dụng sản phẩm làm sạch cô đặc, những sản phẩm này sử dụng ít bao bì và đỡ tốn diện tích lưu kho
- Sử dụng các bình đựng xà phòng và dầu gội có thể sử dụng lại thay vì sử dụng từng nón riêng lẻ
- Nhân viên vệ sinh được tham gia vào tất cả các diễn đàn và thảo luận trong khách sạn về chủ đề bền vững của
- Cung cấp thùng đựng rác tái chế trong mỗi buồng khách

14. *Xây dựng và thực hiện chính sách mua sắm gắn với du lịch có trách nhiệm và bao gồm:*

- Sử dụng các vật liệu xanh trong phục vụ buồng (sử dụng những chất làm sạch tự nhiên chứ không dùng hóa chất)
- Mua và sử dụng các vật liệu, đồ vải và thiết bị xanh (sản xuất tại địa phương, tự nhiên và có thể tái chế)
- Xây dựng một chính sách mua hàng theo hướng ưu tiên các sản phẩm thân thiện với môi trường
- Đặt mua những sản phẩm giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và thải rác trong quá trình sản xuất
- Thiết lập một chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên các nhà sản xuất địa phương, nếu có thể, để đem lại lợi ích cho cộng đồng địa phương

Các hành vi quan trọng đối với người quản lý/ giám sát viên 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 lặp lại các hành động hoặc thực hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu lên các vấn đề đạo đức
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 về tầm nhìn của đơn vị để có thể 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên 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/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 quy tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng họ có thể 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 được 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 phải với cương vị là khi làm giám sát viên/ người quản lý trong công ty đơn vị.

Cần lưu ý rằng không nên để tên trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức. Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai hoạt động trong dịch vụ lưu trú được lưu lại ghi chép lại và có văn bản có thông báo với khách về các vấn đề/nội dung về du lịch có trách nhiệm được ghi nhận và có chứng cứ văn bản
2. Ít nhất ba ví dụ được lưu ghi chép lại và có văn bản về hoạt động việc tiết kiệm năng lượng, sử dụng nước hiệu quả và tránh thải rác được ghi nhận và có chứng cứ văn bản
3. Một ví dụ về áp dụng nguyên tắc du lịch trách nhiệm trong việc mua hàng sắm và cung ứng cấp hàng hóa
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như trong yêu cầu của từ các đơn vị năng lực này thông qua việc ghi chép ứng viên nêu câu trả lời của học viên các câu hỏi kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc làm bài thi 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
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận của các nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng phương pháp mô phỏng trong các cơ sở đào tạo trường học 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 cần được nên 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

Các vị trí Quản lý trong khách sạn và các cơ sở lưu trú khác.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG - BẬC 5

GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để đảm bảo những người đang làm việc trong doanh nghiệp hoặc trong lĩnh vực có trách nhiệm liên quan có thể sử dụng công nghệ như công nghệ thông tin và truyền thông, thiết bị, máy móc nhằm nâng cao kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định những cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả

- P1. Thu hút các đồng nghiệp liên quan tham gia xác định và xây dựng các cách thức sử dụng hiệu quả công nghệ tại khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
- P2. Tìm kiếm và sử dụng kinh nghiệm chuyên môn của các chuyên gia để hỗ trợ việc xây dựng, thực hiện và xem xét lại chiến lược đã đề xuất về sử dụng công nghệ và giám sát việc thực hiện các hoạt động liên quan tới sử dụng công nghệ
- P3. Xác định các cách tiếp cận hiện tại đối với việc sử dụng công nghệ tại đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công và các kế hoạch loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ hoặc sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau
- P4. Xác định những cơ hội để giới thiệu công nghệ mới, điều chỉnh công nghệ hiện tại hoặc sử dụng công nghệ hiện tại cho các mục đích khác nhau

E2. Đưa công nghệ mới vào hoạt động của đơn vị

- P5. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ đến các đồng nghiệp và các bên liên quan
- P6. Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại hay không
- P7. Giám sát một cách thận trọng việc đưa công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại và hành động kịp thời có hiệu quả đối với các vấn đề phát sinh

E3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới

- P8. Đảm bảo cung cấp mọi nguồn lực và sự hỗ trợ cần thiết để giúp đồng nghiệp có khả năng sử dụng hiệu quả công nghệ sẵn có
- P9. Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công/ thất bại
- P10. Duy trì các hệ thống nhằm theo dõi quá trình triển khai thực hiện chiến lược và báo cáo về kết quả thực hiện hoạt động công nghệ tại đơn vị hoặc lĩnh vực chịu trách nhiệm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định được những loại công nghệ khác nhau phù hợp đối với một khách sạn, đơn vị du lịch
- K2. Liệt kê được những yếu tố cơ bản cần xem xét khi đánh giá việc sử dụng và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, bao gồm đầy đủ các chi phí và lợi ích
- K3. Giải thích được tầm quan trọng của việc tham vấn ý kiến về công nghệ của các đồng nghiệp và các bên liên quan
- K4. Mô tả được các nội dung cần có của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả
- K5. Giải thích được tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng trong quá trình sử dụng công nghệ hoặc/ và với việc giới thiệu công nghệ mới và giải thích cách thức thực hiện có hiệu quả công việc này
- K6. Xác định những phương pháp và kỹ thuật khác nhau trong việc phổ biến cách tiếp cận và các chiến lược sử dụng công nghệ của đơn vị
- K7. Giải thích cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có
- K8. Mô tả cách thiết lập các hệ thống để rà soát việc triển khai chiến lược sử dụng công nghệ và xác định các nội dung lĩnh vực cần cải thiện

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

K9. Xác định các loại nguồn lực và hỗ trợ cần thiết để giúp các đồng nghiệp có khả năng sử dụng tốt nhất công nghệ có sẵn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- Các cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả có thể bao gồm:*
 - Phân tích nhu cầu của đơn vị để xác định những lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ làm tăng năng suất và tiết kiệm chi phí
 - Phân tích các lĩnh vực dịch vụ nhằm xác định được các lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng hiệu quả và tiết kiệm thời gian
- Tìm kiếm và sử dụng tốt các chuyên gia chuyên ngành trong việc sử dụng công nghệ có thể bao gồm:*
 - Các nhân viên công nghệ thông tin của đơn vị
 - Những nhà cung cấp bên ngoài
 - Các chuyên gia tư vấn
- Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho các đồng nghiệp và những bên liên quan chính có thể bao gồm:*
 - Các buổi trình bày hoặc cuộc họp
 - Qua thư điện tử hoặc nhắn tin nội bộ
 - Những cách khác
- Giám sát việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại có thể bao gồm:*
 - Liên kết với bộ phận công nghệ thông tin
 - Liên kết với người sử dụng và bộ phận sử dụng công nghệ

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

- Biết tìm kiếm các cơ hội để cải thiện việc thực hiện công việc
- Tìm kiếm và đề xuất giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
- Thử nghiệm cách làm việc mới
- Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- Đúc kết các kinh nghiệm của bản thân và sử dụng các bài học thu được để giúp định hướng cho các quyết định và hành động của bạn
- Cân bằng giữa rủi ro và những lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận mạo hiểm đó
- Sẵn sàng chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
- Có ý thức vì mục đích chung
- Dự đoán các tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên các phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
- Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
- Đưa ra kịp thời các quyết định mang tính thực tiễn trong các tình huống

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 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 việc tối ưu hóa cách sử dụng công nghệ 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 đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách mà họ 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 BUỒNG

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 một tình huống mà bạn đã thu hút được các đồng nghiệp và chuyên gia đưa ra các ý kiến góp ý trong việc xác định và phát triển các cách tiếp cận hiệu quả đối với việc sử dụng công nghệ trong khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
2. Ít nhất một tình huống trong đó bạn xác định được các cách tiếp cận hiện có đối với việc sử dụng công nghệ trong phạm vi hiện có của đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công và các kế hoạch đã được thảo luận để loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ mới hoặc sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau
3. Ít nhất một ghi chép về cách bạn đã thực hiện để đưa công nghệ mới vào đơn vị, cách bạn đã theo dõi việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện có và triển khai các hành động để xử lý các vấn đề phát sinh
4. Ít nhất một tình huống bạn đã cung cấp các nguồn lực và hỗ trợ (bao gồm giám sát và bảo trì) để giúp đồng nghiệp sử dụng hiệu quả các công nghệ sẵn có
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã yêu cầu trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp bao gồm:

- 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 khác)
- 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 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 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.CL6.12 & D1.HRM.CL9.13

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 BUỒNG

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 BUỒNG

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 BUỒNG

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

SCS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để lập kế hoạch và thực hiện sơ tán ra khỏi khu vực làm việc, vừa đảm bảo yêu cầu an ninh, vừa bảo vệ an toàn cho bản thân và cho người khác một cách tối đa. Đơn vị năng lực này yêu cầu khả năng đóng góp vào việc triển khai chính sách sơ tán, sắp xếp và tham gia vào các bài tập luyện sơ tán, duy trì việc thông tin thường xuyên cho các đơn vị phòng cháy chữa cháy đã định và thực hiện việc sơ tán.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đóng góp vào chính sách và các quy trình trong trường hợp phải sơ tán

- P1. Xác định các yêu cầu của nhà nước, luật pháp và đơn vị liên quan tới việc lập kế hoạch và thực hiện việc sơ tán
- P2. Xem xét các yêu cầu về “An toàn và sức khỏe lao động” trong các quy trình sơ tán
- P3. Thảo luận các kịch bản sơ tán và hệ thống thông báo khẩn cấp có sự tham vấn với những người liên quan
- P4. Trình bày chính sách sơ tán tới những người liên quan để xem xét lại

E2. Tham gia thực hiện các cuộc diễn tập sơ tán

- P5. Phổ biến chính sách và quy trình sơ tán cho tất cả nhân viên
- P6. Lên kế hoạch các buổi diễn tập sơ tán thường xuyên và điều đặn với sự tham vấn của những người liên quan
- P7. Thực hiện diễn tập sơ tán theo các chính sách và quy trình về sơ tán
- P8. Tập hợp các phản hồi về việc thực hiện sơ tán, điều chỉnh các chính sách và quy trình sơ tán cho phù hợp

E3. Thực hiện sơ tán

- P9. Xác nhận việc sơ tán và thông báo cho các cơ quan dịch vụ khẩn cấp thích hợp
- P10. Nhận diện các mối nguy cơ và các biện pháp kiểm soát rủi ro thực hiện trong phạm vi trách nhiệm, năng lực và quyền hạn của mình
- P11. Sơ tán toàn bộ ra khỏi địa bàn phù hợp với chính sách và quy trình sơ tán
- P12. Nhận dạng và thực hiện sắp xếp đặc biệt để di chuyển những người khuyết tật
- P13. Kiểm đếm tất cả những người đã được sơ tán phù hợp với chính sách và quy trình sơ tán
- P14. Hoàn tất và bảo quản an toàn tất cả các tài liệu, hồ sơ liên quan phù hợp với quy trình của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nhận biết luật pháp và các quy định có thể áp dụng bao gồm các yêu cầu về cấp phép
- K2. Mô tả các lý do chủ yếu cần sơ tán khỏi địa bàn và các yếu tố cần được xem xét khi lên kế hoạch sơ tán
- K3. Nhận dạng các quy trình và quá trình chủ yếu về sơ tán
- K4. Mô tả tình trạng khẩn cấp và các yêu cầu sơ tán đối với đơn vị
- K5. Mô tả các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị
- K6. Giải thích các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của bạn
- K7. Xác định vị trí, vai trò của hệ thống cảnh báo an toàn và an ninh
- K8. Rà soát lại cách bố trí mặt bằng và các cửa ra vào của địa bàn
- K9. Giải thích các nguyên tắc thông tin hiệu quả bao gồm cả các kỹ thuật giao tiếp
- K10. Liệt kê các yêu cầu về làm báo cáo và lập hồ sơ sơ tán
- K11. Nhận diện các loại nguy cơ và rủi ro an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các yêu cầu pháp lý có thể liên quan tới:

- Bắt giữ người và quyền hạn bắt giữ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Chống khủng bố
- Kiểm soát đám đông và kiểm soát các cá nhân đang bị ảnh hưởng của các chất kích thích
- Kiểm tra người và tài sản, khám xét và thu giữ hàng hóa
- Tính riêng tư và bảo mật
- Các vấn đề về môi trường
- Sự vi phạm và việc bắt buộc người khác rời khỏi vị trí

2. Các yêu cầu tổ chức có thể liên quan tới:

- Tiếp cận một cách bình đẳng các chính sách và quy định và quy trình bình đẳng
- Các kế hoạch kinh doanh và thực hiện công việc
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Các kênh thông tin và các quy trình báo cáo
- Các hệ thống, các quy trình và quá trình lập hồ sơ
- Tình trạng khẩn cấp và các quy trình sơ tán
- Quyền và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động
- Luật pháp và chính sách, quy định và quy trình của đơn vị bao gồm cả việc rèn luyện và hướng dẫn nhân viên
- Tiêu chuẩn chất lượng, quá trình liên tục cải thiện

3. Các tình huống khẩn cấp có thể bao gồm:

- Các tình trạng khẩn cấp như hỏa hoạn, hiện trường vụ án, tai nạn
- Các tình huống nguy cơ như nguy cơ vật chất, hóa chất, điện, thời tiết (các trận bão và đông tố nhiệt đới)
- Các mối đe dọa như đánh bom hay phá hoại

4. Những nhân sự liên quan có thể bao gồm:

- Quản lý tòa nhà
- Khách hàng
- Đồng nghiệp
- Nhân viên dịch vụ khẩn cấp ví dụ như cứu hỏa, cảnh sát, cứu thương
- Quản lý cấp cao
- Đội phản ứng tình trạng khẩn cấp

5. Thông báo có thể được thực hiện thông qua:

- Đường dây liên lạc đã được định trước
- Đường dây báo động trực tiếp
- Điện thoại và điện thoại di động
- Bộ đàm hai chiều (cầm tay và đã được lắp đặt)

6. Các nguy cơ có thể bao gồm:

- Các lối ra vào cầu thang bị chặn
- Các mảnh vỡ rơi
- Thông tin sai hoặc không đầy đủ về quy trình sơ tán
- Hít phải khói

7. Các biện pháp kiểm soát rủi ro có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Sơ tán khỏi địa bàn
- Cô lập và loại bỏ các rủi ro
- Cô lập địa bàn có rủi ro tiềm năng
- Thông báo tới các cơ quan dịch vụ khẩn cấp liên quan
- Tạo lối vào cho các dịch vụ khẩn cấp
- Thực hiện sơ cứu
- Yêu cầu được hỗ trợ và giúp đỡ
- Hạn chế người
- Sử dụng kỹ thuật thương lượng

8. Việc sơ tán khỏi địa bàn có thể:

- Theo lộ trình thay thế đã định sẵn
- Theo lộ trình ban đầu đã định sẵn
- Tới điểm tập trung đã định sẵn

9. Tài liệu có thể bao gồm:

- Các nhật ký hoạt động
- Các báo cáo tai nạn
- Các phiếu yêu cầu giúp đỡ
- Xem xét và đưa ý kiến phản hồi về chính sách và quy trình sơ tán

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

1. Đương đầu với tình hình hiện tại một cách xây dựng và tìm kiếm các giải pháp thay thế tốt hơn
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chuẩn xác và dễ hiểu
3. Đưa ra ý kiến phản hồi cho người khác để giúp họ duy trì và hoàn thiện việc thực hiện công việc của họ
4. Không ngừng cải thiện chất lượng các sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo người khác cũng tuân thủ các điều luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
6. Theo dõi chất lượng công việc và tiến trình so với kế hoạch và có những hành động điều chỉnh phù hợp khi cần
7. Triển khai các hệ thống nhằm thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách có hiệu quả, hiệu lực và có đạo đức
8. Sử dụng một loạt các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để gây ảnh hưởng tới người khác
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có
10. Nhận biết được nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan và quản lý chúng có hiệu quả
11. Xây dựng hình ảnh đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Định rõ các giả định và rủi ro liên quan khi tìm hiểu tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên việc thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 sẽ không thể đánh giá thông qua quan sát được vì lý do bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc...

Người thể hiện năng lực trong đơn vị năng lực này cần có khả năng cung cấp chứng cứ trong việc lập kế hoạch và hoàn thành việc sơ tán khỏi địa bàn một cách chính xác.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

Việc đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Một báo cáo về sự đóng góp vào việc lập kế hoạch và hoàn thành việc sơ tán khỏi địa bàn
2. Một báo cáo về cách thức đã được sử dụng để phổ biến các chính sách và quy trình sơ tán cho tất cả nhân viên, và cách thức lập kế hoạch các khóa diễn tập sơ tán thường xuyên và định kỳ với sự tham vấn của những người liên quan
3. Một báo cáo về kết quả thực hiện việc diễn tập sơ tán phù hợp với chính sách và quy trình sơ tán
4. Một báo cáo về một lần sơ tán khỏi địa bàn thực tế hoặc mô phỏng. Bản báo cáo phải bao gồm cả các nguy cơ và các biện pháp kiểm soát rủi ro, các sắp xếp đặc biệt để di chuyển những người khuyết tật và hoàn tất các tài liệu theo quy trình của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hoặc bản báo cáo về các quy trình và thực tiễn sơ tán. Các cá nhân được kỳ vọng thể hiện khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề xuất, chứng minh và đánh giá chuỗi hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và các thách thức có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Chứng cứ về sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ chứng cứ
- Xem xét các báo cáo của bên thứ ba tại nơi làm việc về việc thực hiện công việc của cá nhân nêu trên.

Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết có thể được sử dụng để đánh giá kiến thức nền tảng. Trong các hoàn cảnh đánh giá, ở những nơi mà ứng viên được phép lựa chọn giữa kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết thì các câu hỏi phải giống nhau.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hay người 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 BUỒNG - 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 BUỒNG

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 kiếndến
- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG - 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Đi đứng nhẹ nhàng không lê chân
- 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 hăng 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Giày phải sạch và được đánh bóng
- 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 BUỒNG

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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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

GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HỒ SƠ TÀI LIỆU VÀ CÁC HỆ THỐNG KHÔI PHỤC THÔNG TIN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc sử dụng các hệ thống thông tin khác nhau để lưu trữ và khôi phục thông tin.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý thông tin

- P1. Thu thập thông tin theo yêu cầu
- P2. Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin
- P3. Lưu trữ thông tin tại các nơi cho phép và theo chuẩn đặt ra
- P4. Cập nhật thông tin theo yêu cầu

E2. Khôi phục thông tin

- P5. Xác nhận thông tin cần khôi phục
- P6. Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị
- P7. Xác định nơi và khôi phục thông tin theo yêu cầu
- P8. Báo cáo các vấn đề gặp phải với đồng nghiệp phù hợp

E3. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có

- P9. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu giữ thông tin
- P10. Sắp xếp tài liệu mới vào đúng các vị trí và thư mục quy định
- P11. Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện thời
- P12. Ghi chép lại mỗi lần di chuyển tài liệu
- P13. Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí
- P14. Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường cùng với khả năng được tiếp cận các loại tài liệu của những người được chỉ định
- P15. Đảm bảo tập tin tài liệu đã được phát ra có thể được tìm thấy bất cứ lúc nào

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích mục đích của lưu giữ và khôi phục thông tin được yêu cầu
- K2. Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng
- K3. Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị
- K4. Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu
- K5. Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin
- K6. Giải thích các vấn đề gặp phải với các hệ thống thông tin và người cần được báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin có thể bao gồm:

- Thông tin liên lạc qua lại, như fax, bản ghi nhớ, thư báo, thư điện tử hay các tài liệu khác
- Các dữ liệu máy tính như các hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các dự báo hàng tháng, các mục tiêu đạt được
- Các biểu mẫu, như phiếu yêu cầu mua hàng hàng ngày
- Hóa đơn chứng từ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Hồ sơ nhân sự
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo marketing/ kế hoạch/ ngân quỹ
- Số liệu tài chính
- Các thông tin khác

2. Yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Các yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Yêu cầu và hướng dẫn có tính pháp lý
- Quy tắc ứng xử/ quy tắc đạo đức
- Các quy trình cập nhật thông tin

3. Các tập tin chết hoặc không hoạt động có thể bao gồm:

- Các dự án/ sự kiện đã kết thúc
- Các khách hàng cũ
- Các tài khoản đã thanh toán
- Nhân viên cũ
- Các thông tin khác

4. Hệ thống tham khảo và chú dẫn có thể bao gồm:

- Theo thứ tự bảng chữ cái
- Theo số thứ tự
- Kết hợp số và chữ cái
- Theo chủ đề
- Theo đề tài
- Theo Ngày và giờ
- Các loại khác

5. Ghi lại việc di dời tài liệu có thể bao gồm:

- Cập nhật tập tin đăng ký
- Cập nhật hệ thống quản lý hồ sơ
- Di chuyển tạm thời hay vĩnh viễn các báo cáo ghi chép
- Các loại khác

6. Quy trình an toàn và bảo mật có thể bao gồm:

- Quyền truy cập
- Các tập tin và tài liệu có thể khóa được
- Tính bảo mật
- Các hình thức khác

7. Việc lưu trữ có thể bao gồm:

- Xử lý các tài liệu đã hoàn thành/ các tài liệu đã được đóng theo chính sách và quy trình của đơn vị
- Lưu giữ các tệp hồ sơ mật ở vị trí bên trong/ bên ngoài hệ thống
- Có thể truy xuất lại tệp tài liệu lưu trữ tại nơi lưu trữ khi cần thiết
- Hệ thống thủ công

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Các loại khác

8. Các tài liệu mật có thể bao gồm:

- Các hồ sơ thông tin nhân viên
- Các thông tin thương mại mật

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá thông qua hồ sơ chứng cứ thực hiện được ghi chép lại và qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết. Các chứng cứ có thể bao gồm:

1. Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị, xử lý, cập nhật và lưu hồ sơ một cách phù hợp
2. Ba ví dụ về tài liệu được khôi phục theo quy trình và chính sách của đơn vị
3. Hai ví dụ về việc duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ và lưu tập tin theo quy định của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Ví dụ về các hồ sơ tài liệu và các hệ thống
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao
- Bài tập mô phỏng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên làm việc với các hệ thống lưu trữ thông tin trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.03

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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

- 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

GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này dựa trên “Nguyên tắc cư xử bảo vệ trẻ em khỏi lạm dụng tình dục trong Lữ hành và Du lịch” – một sáng kiến trong ngành với sự tham gia của nhiều bên khác nhau, với nhiệm vụ chính là cung cấp nhận thức, các công cụ và sự hỗ trợ cho ngành Du lịch đối phó với nạn lạm dụng tình dục trẻ em trong môi trường lữ hành và du lịch (xem thêm tại trang web <http://www.thecode.org>). Đơn vị năng lực này bao quát chủ đề lạm dụng lao động trẻ em – như trong các doanh nghiệp hàng thủ công liên quan đến du lịch...

Các chuyên gia Du lịch cần hiểu rằng trách nhiệm và mối quan tâm của họ cần có sự liên hệ với cộng đồng trong việc bảo vệ trẻ em để bị tổn thương khỏi những hậu quả tai hại bắt nguồn từ - hoặc thông qua - hoạt động du lịch. Việc thực hiện du lịch có trách nhiệm vì lợi ích tốt nhất cho ngành Du lịch khi kết hợp bảo vệ chính cộng đồng nơi mà việc kinh doanh của ngành phụ thuộc vào đó.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện các quy trình của nơi làm việc để ngăn chặn việc khai thác trẻ em theo luật pháp hiện hành

- P1. Tuân theo các chính sách và qui trình của đơn vị trong việc bảo vệ trẻ em
- P2. Giới thiệu với khách về Luật hiện hành liên quan đến bảo vệ trẻ em và ngăn chặn khai thác tình dục trẻ em

E2. Giám sát các tiện nghi và việc vận hành để đảm bảo cho trẻ em được bảo vệ

- P3. Cảnh giác các trường hợp có thể khai thác tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng tại khách sạn hay khi khách đi vào phạm vi khách sạn
- P4. Thông báo các khách/khách hàng đáng ngờ với quản lý khách sạn để có hành động cần thiết
- P5. Nhận biết việc khai thác lao động trẻ em trong các cơ sở kinh doanh liên quan đến du lịch và thông báo với chính quyền liên quan

E3. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em

- P6. Tổ chức các khóa đào tạo trong đơn vị về các vấn đề bảo vệ trẻ em
- P7. Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em trong đơn vị tuân theo Luật hiện hành
- P8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương và liên hệ khi cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu các điểm chính trong qui định và qui trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành
- K2. Mô tả cách kiểm soát các tiện nghi và các hoạt động điều hành để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục
- K3. Giải thích các qui trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi cho khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào khách sạn
- K4. Mô tả cách thức báo cáo quản lý các trường hợp khách/khách hàng đáng ngờ để có hành động cần thiết
- K5. Liệt kê các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quy định/ Chính sách và qui trình bảo vệ trẻ em tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Chính sách của các khách sạn hay công ty du lịch/ lữ hành về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành
- Qui trình cho nhân viên đối phó và xử lý với việc lạm dụng tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em

2. Quy định/ Chính sách của tổ chức về bảo vệ trẻ em và ngăn chặn khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

- Thông báo công khai cho khách hàng các qui định của đơn vị về bảo vệ trẻ em – thông thường được trưng bày rõ tại các khu vực lễ tân hay trong phòng khách
- Quản lý của khách sạn hoặc của các công ty du lịch cần cung cấp thông tin cho cán bộ nhân viên và khách hàng của mình về luật quốc gia cũng như các hình thức xử phạt liên quan đến khai thác tình dục trẻ em.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

3. Khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

- Du lịch tình dục trẻ em
- Tranh ảnh khiêu dâm trẻ em
- Mại dâm trẻ em
- Lạm dụng tình dục trẻ em

4. Khai thác lao động trẻ em bao gồm:

- Các công việc trái pháp luật, nguy hiểm, hay gây mệt mỏi làm tổn hại đến quá trình giáo dục và phát triển của trẻ em
- Các công việc mang tính lạm dụng và bóc lột, bao gồm việc nguy hiểm có thể hủy hoại sức khỏe, an toàn và đạo đức trẻ em

5. Kiểm soát các tiện nghi và việc vận hành để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục có thể bao gồm:

- Cảnh giác các trường hợp có thể khai thác tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng
- Quan sát khách hàng khi họ đến cùng trẻ em
- Lưu ý và kiểm tra các khách hàng đặt chương trình hoặc chuyến du lịch cùng trẻ em

6. Xử lý các khách hoặc các khách hàng đáng ngờ sẽ bao gồm:

- Báo cáo các khách đáng ngờ đến giám sát viên và cán bộ quản lý trực tiếp của bộ phận
- Nhận biết nếu có các hành vi tội phạm đang diễn ra
- Thông báo cho khách/khách hàng về các chính sách bảo vệ trẻ em của khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành theo Luật hiện hành
- Yêu cầu khách/khách hàng ngay lập tức hoặc tách rời trẻ em đi cùng, hoặc rời khỏi khách sạn/ công ty hay chương trình du lịch

7. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em sẽ bao gồm:

- Tham gia các khóa đào tạo của đơn vị
- Cập nhật kiến thức về các chính sách của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành

8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em của địa phương để liên hệ khi cần:

- Các tổ chức phi chính phủ tại địa phương
- Các cơ quan nhà nước

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể khó khăn trong đánh giá nếu không có những tình huống thực tế, vì vậy có thể áp dụng kiểm tra qua hình thức mô phỏng, đóng vai, phỏng vấn nói và viết. Nếu khách sạn hay công ty du lịch có khóa đào tạo về vấn đề này, cần sử dụng đóng vai, mô phỏng và phải có báo cáo về nhân viên tham gia do đào tạo viên hay giám sát viên cung cấp làm chứng cứ để đánh giá.

Đánh giá nên bao gồm:

1. Ít nhất một trường hợp bảo vệ trẻ em (ghi lại bằng tài liệu hoặc quan sát được) tại môi trường khách sạn và công ty du lịch hay qua mô phỏng
2. Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có thể áp dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Các bài tập mô phỏng và đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Nghiên cứu các ví dụ/trường hợp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Các báo cáo của bên thứ ba, do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên tại bất kỳ cấp nào của doanh nghiệp trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.20

THAM KHẢO THÊM

- “Nguyên tắc ứng xử bảo vệ trẻ em khỏi khai thác tình dục trong Lữ hành và Du lịch”
<http://www.thecode.org/>
- UNWTO – Bảo vệ trẻ em trong du lịch <http://ethics.unwto.org/en/content/protection-children-tourism>
- UNICEF – Bảo vệ trẻ em khỏi bạo lực, lạm dụng và bóc lột <http://www.unicef.org/protection/index.html>
- Sáng kiến Quốc Tế về chấm dứt lao động trẻ em - <http://endchildlabor.org>

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 BUỒNG

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 BUỒNG

- 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 BUỒNG

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

GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để soạn thảo và thiết kế các tài liệu, ấn phẩm doanh nghiệp bằng tiếng Anh, bao gồm lựa chọn và sử dụng các chức năng trên các ứng dụng máy tính để đảm bảo ngôn ngữ và nội dung văn bản đạt tiêu chuẩn chất lượng cao.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các nguồn tài liệu

- P1. Lựa chọn và sử dụng các phần mềm/ ứng dụng máy tính phù hợp để soạn thảo các tài liệu kinh doanh theo yêu cầu bằng tiếng Anh.
- P2. Lựa chọn phong cách và cách bố trí ấn phẩm dựa trên yêu cầu về thông tin và của đơn vị
- P3. Đảm bảo cách thiết kế văn bản đồng nhất với yêu cầu của công ty và/ hoặc khách hàng, sử dụng các nguyên tắc thiết kế cơ bản
- P4. Thảo luận và làm rõ định dạng và phong cách của bài viết với người yêu cầu

E2. Thiết kế văn bản

- P5. Xác định, mở và tổng hợp các tập tài liệu, hồ sơ dựa theo yêu cầu và nhiệm vụ của đơn vị
- P6. Thiết kế văn bản sao cho đảm bảo nhập hiệu quả các thông tin và nâng cao hiệu quả trình bày
- P7. Sử dụng nhiều tính năng để đảm bảo tính nhất quán trong thiết kế và cách bố trí
- P8. Đảm bảo không có lỗi tiếng Anh

E3. Soạn thảo văn bản

- P9. Hoàn thành văn bản trong thời gian quy định theo yêu cầu của đơn vị
- P10. Kiểm tra văn bản để đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu về phong cách và bố cục/ đề cương
- P11. Lưu trữ văn bản hợp lý, luôn lưu dữ liệu và tránh mất thông tin
- P12. Dùng hướng dẫn sử dụng, tài liệu đào tạo và/ hoặc dịch vụ hỗ trợ từ nhà cung cấp để khắc phục các khó khăn cơ bản trong khi thiết kế và soạn thảo văn bản

E4. Hoàn thiện văn bản

- P13. Kiểm tra văn bản xem có dễ đọc, chính xác, nhất quán trong ngôn ngữ, phong cách và bố cục bài viết hay không
- P14. Sửa chữa nếu cần để đáp ứng các yêu cầu
- P15. Đặt tên và lưu văn bản theo yêu cầu của đơn vị và đăng xuất khỏi các ứng dụng mà không làm mất dữ liệu
- P16. In và trình bày văn bản theo yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn phần mềm ứng dụng và công nghệ phù hợp để soạn thảo tài liệu kinh doanh theo yêu cầu
- K2. Mô tả các lựa chọn thiết kế văn bản để đảm bảo tính hiệu quả cho việc nhập thông tin và trình bày văn bản
- K3. Mô tả bất cứ yêu cầu thiết kế nào của đơn vị về phong cách và bố cục văn bản
- K4. Giải thích các cách lưu trữ văn bản và tránh mất thông tin
- K5. Giải thích cách khắc phục các khó khăn cơ bản về thiết kế và soạn thảo văn bản
- K6. Mô tả các công cụ chỉnh sửa cơ bản và đọc kiểm tra để đảm bảo chất lượng ngôn ngữ tiếng Anh
- K7. Giải thích cách đảm bảo chất lượng văn bản sử dụng tiếng Anh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

1. Các công nghệ có thể bao gồm:

- Máy tính
- Máy photo
- Máy in
- Máy chụp
- Công cụ khác

2. Các phần mềm có thể sử dụng:

- Gói phần mềm về kế toán
- Gói phần mềm về dữ liệu
- Gói phần mềm về thuyết trình
- Gói phần mềm lập bảng tính
- Gói phần mềm về soạn thảo văn bản

3. Các văn bản kinh doanh có thể bao gồm:

- Báo cáo tài khoản
- Dữ liệu khách hàng
- Bản tin
- Phê duyệt dự án
- Đề xuất
- Báo cáo
- Các trang mạng
- Các loại khác

4. Các yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Ngân sách
- Tìm và mở đúng tài liệu
- Các chính sách, hướng dẫn và yêu cầu của đơn vị và các quy định pháp lý
- Tìm kiếm dữ liệu
- Quy trình đăng nhập
- Hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất
- Các chính sách về sức khỏe và an toàn lao động, các quy trình và chương trình liên quan
- Tài liệu đảm bảo chất lượng và/ hoặc hướng dẫn qui trình
- Lưu và đóng tài liệu
- An ninh
- Lưu trữ dữ liệu
- Các loại khác

5. Các chức năng có thể bao gồm:

- Thay đổi định dạng đầu và cuối trang
- Chỉnh sửa
- Sắp nhập các văn bản
- Kiểm tra lỗi chính tả

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Định dạng bảng biểu
- Sử dụng cột
- Sử dụng kiểu/ loại văn bản
- Các loại khác

6. Đặt tên văn bản:

- Đặt tên tập tin theo quy trình của đơn vị, chẳng hạn như sử dụng số thay vì tên
- Tên tập tin cần dễ nhận biết và liên quan đến nội dung tập tin
- Tên tập tin và thư mục chứa thông tin người điều hành, tác giả, nội dung, ngày...
- Vị trí lưu trữ
- Chính sách của đơn vị về việc sao lưu bản dự phòng
- Chính sách của đơn vị về các bản sao tập tin được in ấn/ bản cứng
- An ninh

7. Lưu giữ văn bản:

- Lưu các thư mục và thư mục con
- Lưu đĩa CD-ROMs, đĩa cứng và hệ thống sao lưu
- Lưu và phân loại bản cứng của các văn bản tạo từ máy tính
- Lưu và phân loại bản cứng của văn bản fax gửi đi và gửi đến
- Lưu và phân loại các thư từ đến và đi

8. Các kỹ năng thiết yếu:

- Gõ bàn phím và các kỹ năng sử dụng máy tính để thực hiện định dạng và sắp xếp văn bản
- Các kỹ năng học thuật để đọc và hiểu các văn bản viết khác nhau, để chuẩn bị thông tin chung và văn bản cho đúng đối tượng, để chỉnh sửa và đọc kiểm tra văn bản để đảm bảo sự rõ ràng về ý nghĩa và tuân theo các yêu cầu của đơn vị
- Các kỹ năng đánh số để tiếp cận và sử dụng dữ liệu
- Các kỹ năng giải quyết vấn đề trong quyết định thiết kế và quá trình soạn thảo văn bản

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Phải có chứng cứ sau:

1. Thiết kế và soạn thảo ít nhất ba văn bản kinh doanh hoàn chỉnh
2. Sử dụng được ít nhất hai phần mềm ứng dụng để soạn thảo văn bản này
3. Các văn bản soạn thảo không được có lỗi, sử dụng tiếng Anh dễ hiểu và rõ ràng

Ngữ cảnh và các nguồn đánh giá phải đảm bảo:

- Tiếp cận môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị và nguồn lưu trữ trong văn phòng
- Tiếp cận các ví dụ về hướng dẫn phong cách/ loại văn bản và quy trình của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để đánh giá các kỹ năng thực hành và kiến thức. Các phương pháp sau có thể phù hợp cho quá trình đánh giá của đơn vị năng lực này:

- Các câu hỏi trực tiếp, kết hợp cùng đánh giá hồ sơ bằng chứng và báo cáo của bên thứ ba từ nơi làm việc về công việc của học viên
- Rà soát văn bản được in ra chính thức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

- Thể hiện được các kỹ năng
- Kiểm tra vấn đáp và viết để đánh giá kiến thức sử dụng các phần mềm ứng dụng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên trong ngành du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.06 & D1.HGA.CL6.07