

ATM ASIA: Tư vấn & đào tạo nhân viên theo tiêu chuẩn VTOS – tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam tương đương tiêu chuẩn Quốc tế do chuyên gia Quốc tế và Việt Nam xây dựng và đã được các nước trong khối ASEAN công nhận.

ATM ASIA: Tư vấn & đào tạo Kỹ năng mềm, Kỹ năng Giám sát và Nghiệp vụ Quản lý khách sạn.

Mục tiêu của Tư vấn & Đào tạo

- Đáp ứng yêu cầu của ngành và quy định xếp sao khách sạn của Tổng cục du lịch đối với công tác đào tạo nhân viên và cán bộ quản lý theo tiêu chuẩn
- Trang bị cho học viên những kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm hay trong ngành dịch vụ Du lịch: Khách sạn & Nhà hàng
- Khách sạn cung cấp dịch vụ với chất lượng và tiêu chuẩn Quốc tế làm hài lòng khách
- Tăng lương khách quay trở lại khách sạn
- Tăng doanh thu của khách sạn.v.v...
- Giúp Chủ đầu tư và Nhà quản lý bớt đi những gánh nặng trong quản lý và điều hành.

- **Chuyên gia thực hiện các khoá đào tạo:** các chuyên gia đã thực hiện các chương trình đào tạo cho dự án VHRDT do EU tài trợ và đã được VTCB công nhận.
- **Phương pháp đào tạo:** Học viên đóng vai trò chủ đạo thông qua thảo luận nhóm, đóng vai thực hành, trao đổi chia sẻ kinh nghiệm.v.v...
- **Thời lượng học:** 20% thời gian học lý thuyết và 80% tập trung cho thực hành
- **Phương tiện trợ giảng:** Sử dụng các thiết bị hiện đại (máy chiếu, mang hình, laptop, DVD, flip chart....)
- **Nội dung và tài liệu học tập:** VTCB đã phê duyệt, các nguồn tài liệu từ Châu Âu, in và phổ thông phát cho các học viên vào cuối mỗi buổi học hoặc khoá học.
- **Lễ bế giảng và trao Giấy chứng nhận tham dự khoá học:** được tổ chức ngay sau khi kết thúc khoá học.
- **Thời lượng học:** mỗi khoá đào tạo nghề từ 8 -10 ngày học liên tục. Tuy theo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại đơn vị, thời lượng của các khoá học sẽ được điều chỉnh.
- **Số lượng học viên:** Mỗi lớp học tối đa 20 học viên.

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

Một số hình ảnh về tài liệu học tập



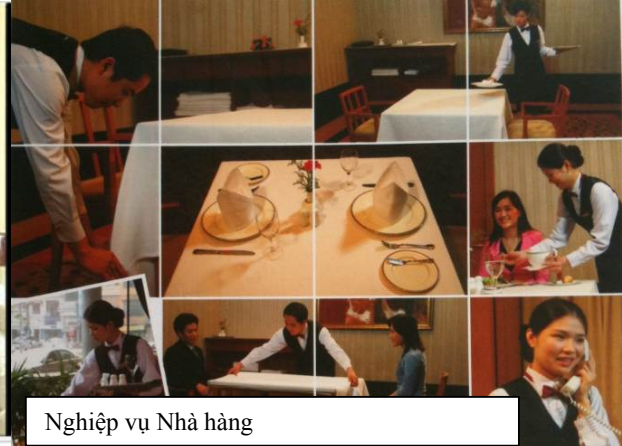
Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - **Hotline:** 098 855 8727 - **Email:** info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - **Hotline:** 099 500 1668 - **Email:** consultancy@atm-asia.com
Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - **Hotline:** 903 909 920 - **Email:** hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI



Nghiệp vụ Buồng



Nghiệp vụ Nhà hàng



Nghiệp vụ Nhà hàng



Nghiệp vụ An ninh khách sạn



Nghiệp vụ Quản lý Nhà hàng & khách sạn



Nghiệp vụ Quản lý Nhà hàng & khách sạn

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - **Hotline:** 098 855 8727 - **Email:** info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - **Hotline:** 099 500 1668 - **Email:** consultancy@atm-asia.com
Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - **Hotline:** 903 909 920 - **Email:** hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

Một số hình ảnh về Tư vấn và đào tạo



Majestic Hotel – 5 Sao – Quang Ninh



Công ty CP DV DL Hội An



Ngọc Trân Hotel – Kiên Giang



Mỹ Trà Hotel – Quảng Ngãi



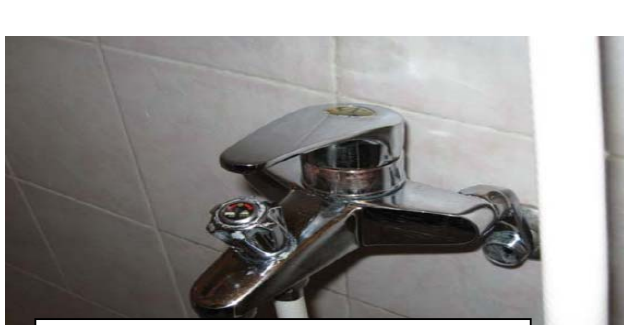
Mỹ Trà Hotel – Quảng Ngãi



Mỹ Trà Hotel – Quảng Ngãi



Hình ảnh trước khi đào tạo



Hình ảnh: Kết quả sau khi đào tạo



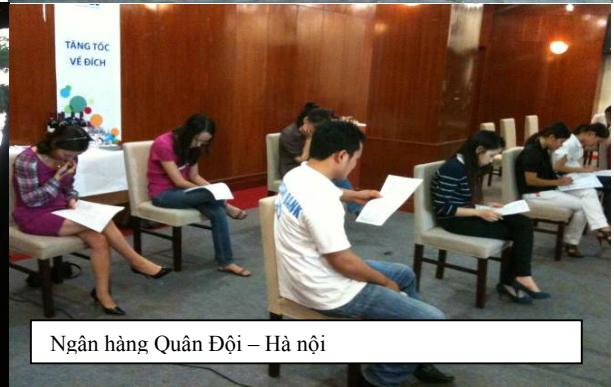
Nhà khách Đoàn Tiếp viên Hàng không Việt Nam



Nhân viên bán hàng tại Nhà ga Hàng không Đà Nẵng



HHDL Quảng Bình – Học viên F&B & GD KS



Ngân hàng Quân Đội – Hà nội



Quản lý KS – Hà Nội



Quản lý KS – Vũng Tàu



Quản lý KS – Huế



HHDL Việt Nam – F&B tại Quảng Bình

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - **Hotline:** 098 855 8727 - **Email:** info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - **Hotline:** 099 500 1668 - **Email:** consultancy@atm-asia.com
Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - **Hotline:** 903 909 920 - **Email:** hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

Nội dung đào tạo Nhân viên Lễ tân
về Kỹ năng phục vụ khách chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn Quốc tế

1. Chuẩn bị làm việc
1. Chuẩn bị nhận ca làm việc
2. Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục
3. Vệ sinh và trang phục cá nhân
4. Chuẩn bị cho ca làm việc
5. Sắp xếp khu làm việc
2. Kiến thức về sản phẩm
1. Hiểu biết về khách sạn của bạn
2. Hiểu biết về địa phương
3. Hiểu biết về đất nước
4. Hiểu biết về công ty
5. Các điểm độc đáo riêng (USP) của khách sạn
6. Các kỹ năng bán hàng
7. Đặc điểm và lợi ích của các dịch vụ trong khách sạn
3. Các kỹ năng điện thoại
1. Chuẩn bị
2. Cách sử dụng điện thoại (Tổng đài điện thoại)
3. Cách chào khách theo tiêu chuẩn của khách sạn
4. Bảng ngữ âm chữ cái quốc tế
5. Trả lời điện thoại
6. Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác
7. Các số điện thoại nội bộ
8. Công việc và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn
9. Chuyển cuộc gọi đến buồng khách
10. Biết cách sử dụng hệ thống Quản lý khách sạn (PMS)
11. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ
12. Thực hiện cuộc gọi
4. Đặt buồng
1. Nhận đặt buồng
2. Xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng
3. Xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng
4. Quy định về huỷ đặt buồng của khách sạn
5. Xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng không có đảm bảo vào ngày khách đến
6. Xử lý tình huống khách không đến khách sạn
7. Quy định của khách sạn về xử lý tình huống khách không đến
5. Làm thủ tục đăng ký khách sạn
1. Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách
2. Kiến thức về các tên riêng phổ biến tại các quốc gia khác nhau
3. Các loại buồng
4. Hãng hàng không và các chương trình dành cho khách hàng trung thành
5. Sơ đồ bố trí mặt bằng khách sạn
6. Bảo đảm thanh toán – Bằng Tiền mặt
7. Các loại ngoại tệ được khách sạn chấp nhận
8. Bảo đảm thanh toán - Bằng Thẻ tín dụng

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

9. Các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận
10. Đồ bố trí mặt bằng khách sạn
11. Cách sử dụng máy thanh toán thẻ tín dụng
12. Bảo đảm thanh toán – Bảng Phiếu thanh toán
13. Các loại phiếu thanh toán được khách sạn chấp nhận
14. Bảo đảm thanh toán – Ghi sổ nợ công ty
15. Đón khách VIP
16. Đón khách đoàn
17. Khách vắng lai
6. Các yêu cầu của khách
1. Yêu cầu thông tin
2. Sử dụng danh bạ điện thoại
3. Đặt vé máy bay
4. Thông tin du lịch
5. Thông tin thương mại
6. Các dịch vụ trong khách sạn
7. Các công việc trong ca
1. Nhập chi phí bằng phương pháp thủ công
2. Sự khác biệt về tình trạng buồng
3. Đổi buồng
4. Gọi báo thức
5. Kiểm tra và xử lý tài khoản dư nợ cao
6. Khách gia hạn lưu trú
7. Kết an toàn - thủ tục cấp chìa khoá
8. Kết an toàn - thủ tục mở kết
9. Xử lý phàn nàn của khách
10. Giao ca
11. Danh mục kiểm tra trong giao ca
12. Đối ngoại tệ
13. Xử lý thư của khách
14. Xử lý lời nhắn của khách
15. Các bưu phẩm đặc biệt của khách
8. Làm thủ tục trả buồng
1. Chuẩn bị
2. Hồ sơ đoàn khách
3. Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ
4. Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn
5. Phương thức thanh toán - Tiền mặt và séc du lịch
6. Phương thức thanh toán - Thẻ tín dụng
7. Phương thức thanh toán – Phiếu thanh toán
8. Phương thức thanh toán – Ghi sổ chi phí
9. Xử lý các khoản chi phí có tranh chấp
10. Các chi phí chậm kết chuyển
11. Kết thúc việc thu ngân
9. Kiểm toán đêm
1. Chuẩn bị làm việc

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

2. Quy trình cuối ngày
10. An toàn và an ninh
1. Khu vực làm việc
2. An toàn
3. An ninh
4. Mất chìa khoá
5. Đe dọa đánh bom
6. Sơ cứu
7. Quy trình phòng cháy chữa cháy

Nội dung đào tạo Nhân viên Phục vụ Nhà hàng
về Kỹ năng phục vụ khách chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn Quốc tế

1. Chuẩn bị làm việc
1. Trang phục và vệ sinh cá nhân
2. Vệ sinh thực phẩm
3. Tác phong chuyên nghiệp
4. Trang thiết bị trong nhà hàng
5. Bộ phận ẩm thực và đồ uống
6. Các bộ phận khác trong khách sạn
2. Chuẩn bị nhà hàng
1. Thu dọn nhà hàng
2. Lau bóng dao đĩa
3. Lau bóng ly
4. Lau bóng bát đĩa
5. Thay khăn ăn
6. Gấp khăn ăn
7. Chuẩn bị đồ gia vị
8. Bày bàn ăn theo kiểu gọi món
9. Bày bàn ăn theo kiểu đặt trước
10. Bày bàn ăn kiểu Á
11. Bày bàn ăn bữa sáng
12. Bày bàn ăn tự chọn
13. Chuẩn bị bàn tiệc tự chọn
14. Chuẩn bị khu vực phục vụ
15. Gấp góc khăn bàn
3. Chăm sóc khách hàng
1. Nhận đặt bàn
2. Chào và mời khách ngồi
3. Trình thực đơn và danh mục rượu vang
4. Phục vụ nước bánh mì và bơ
5. Giải quyết phàn nàn
4. Tiếp nhận yêu cầu
1. Nhận yêu cầu gọi món
2. Chuyển yêu cầu gọi món
3. Điều chỉnh bộ đồ ăn

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - **Hotline:** 098 855 8727 - **Email:** info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - **Hotline:** 099 500 1668 - **Email:** consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - **Hotline:** 903 909 920 - **Email:** hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

4. Nhận yêu cầu món tráng miệng, trà, cà phê và rượu mùi
5. Nhận yêu cầu phục vụ tại phòng
5. Phục vụ bữa ăn
1. Phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa
2. Phục vụ món súp từ bát lớn
3. Phục vụ các món chính theo đĩa
4. Phục vụ món ăn dùng thìa (hay muỗng, nĩa)
5. Kết hợp giữa phục vụ thìa đĩa và phục vụ theo đĩa
6. Phục vụ khăn lau tay và bát nước rửa tay
7. Phục vụ kiểu gia đình
8. Phục vụ tại phòng
6. Thu dọn bữa ăn
1. Thu dọn đĩa: đĩa phụ, đĩa ăn cá, đĩa ăn món chính
2. Thu dọn món khai vị, món tráng miệng, cốc tách
3. Thu dọn phục vụ tại phòng
4. Thu dọn tiệc tự chọn
5. Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn
6. Thay gạt tàn
7. Xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn
7. Phục vụ bàn nói chung
1. Phục vụ cà phê tại bàn
2. Phục vụ trà/trà thảo mộc tại bàn
3. Phục vụ đồ uống tại bàn
4. Mở rượu vang
5. Phục vụ rượu vang
6. Mở rượu sâm banh và vang sủi bọt
7. Phục vụ cà phê pha rượu mùi
8. Xử lý thanh toán
1. Trình hoá đơn và nhận tiền thanh toán
2. Các hình thức thanh toán
9. Các công việc trong quầy đồ uống
1. Vệ sinh quầy đồ uống
2. Bổ sung vào quầy đồ uống
3. Phục vụ bia tươi, bia đen nặng và bia nhẹ
4. Phục vụ bia chai
5. Phục vụ bia lon
6. Phục vụ rượu vang theo ly
7. Phục vụ rượu mạnh và vang mạnh
10. Phục vụ hội nghị và tiệc
1. Phục vụ đồ uống và bánh capapes (đồ ăn nhẹ) cho tiệc tự chọn dùng tay
2. Phục vụ trà/ cà phê trong giờ giải lao
3. Bàn bạc cho hội nghị
4. Phục vụ hội nghị trong giờ nghỉ giải lao
5. Bàn bạc ăn tiệc
6. Quy trình phục vụ tiệc
11. An toàn an ninh

1. An toàn về hỏa hoạn trong nhà hàng
2. Trách nhiệm về phục vụ đồ uống có cồn
3. Quy định về làm việc an toàn
12. Kết thúc ca làm việc
1. Kết thúc ca làm việc ở nhà hàng
2. Kết thúc ca làm việc ở quầy đồ uống

Nội dung đào tạo Nhân viên Phục vụ Bồng
về Kỹ năng phục vụ khách chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn Quốc tế

1. Chuẩn bị làm việc
1. Chuẩn bị nhận ca làm việc
2. Vệ sinh cá nhân
3. Các nguyên tắc vệ sinh
4. Các thuật ngữ về tình trạng buồng
5. Cách sử dụng báo cáo tình trạng buồng
6. Thuật ngữ Nghiệp vụ Bồng
7. Cách sử dụng máy nhắn tin và bộ đàm
8. Cách sử dụng chìa khóa
9. An ninh và an toàn trong công việc
10. Sơ đồ tổ chức khách sạn
11. Sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp
2. Sắp xếp xe đẩy
1. Nhận đồ vải và khăn tắm
2. Các loại đồ vải và khăn tắm
3. Loại buồng và giường
4. Nhận các vật dụng cung cấp cho buồng
5. Các vật dụng trong buồng
6. Sử dụng xe đẩy
7. Hiểu biết về các thiết bị
8. Nhận các công cụ và hóa chất tẩy rửa
9. Hiểu biết về các loại hóa chất tẩy rửa
3. Sử dụng điện thoại
1. Trả lời điện thoại
2. Chuyển cuộc gọi
3. Ghi lại lời nhắn
4. Quy trình nhắn tin/ bộ đàm
4. Chăm sóc khách
1. Chăm sóc khách
2. Xử lý phàn nàn của khách
3. Các từ tiếng Anh
5. Đối phó với sinh vật gây hại
1. Xử lý côn trùng & sinh vật gây hại
6. Dọn vệ sinh không thường xuyên
1. Dọn vệ sinh không thường xuyên
7. Loại bỏ vết bẩn

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - **Hotline:** 098 855 8727 - **Email:** info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - **Hotline:** 099 500 1668 - **Email:** consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - **Hotline:** 903 909 920 - **Email:** hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

1. Loại bỏ vết bẩn
8. Dọn vệ sinh khu vực công cộng
1. Định nghĩa khu vực công cộng
2. Quy trình dọn vệ sinh khu vực công cộng
9. Dọn buồng khách đã trả
1. Vào buồng
2. Các bước dọn vệ sinh từ 1 - 6
3. Cách tháo ga giường: bước 7
4. Cách trải ga giường: bước 8
5. Cách gấp vuông góc ga giường: bước 9
6. Cách thay vỏ gối: bước 10
7. Cách làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt: bước 11
8. Các bước dọn vệ sinh thường xuyên từ 12 - 17
9. Quy trình bổ sung khi buồng
10. Tiết kiệm điện và nước
10. Dọn phòng tắm
1. Các bước dọn vệ sinh phòng tắm từ 1 - 10
2. Vệ sinh bồn rửa tay, các dụng cụ và khu vực xung quanh
3. Vệ sinh bồn tắm/ vòi sen và khu vực xung quanh
4. Vệ sinh bồn cầu
5. Bổ sung các đồ dùng trong phòng tắm
6. Dọn sàn phòng tắm
11. Dọn buồng đang có khách
1. Quy trình dọn buồng đang có khách
2. Vào buồng
3. Các bước dọn vệ sinh từ 1 - 6
4. Cách tháo ga giường: bước 7
5. Cách trải ga giường: bước 8
6. Cách gấp vuông góc ga giường: bước 9
7. Cách thay vỏ gối: bước 10
8. Cách làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt: bước 11
9. Các bước dọn vệ sinh thường xuyên từ 12 - 17
10. Quy trình bổ sung khi buồng
11. Vệ sinh buồng VIP
12. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng
1. Các bước phục vụ chỉnh trang buồng từ 1-8
13. Dọn buồng trống sạch
1. Quy trình dọn buồng trống sạch từ 1- 10
14. Xử lý đồ giặt là và đồ giặt khô của khách
1. Quy trình và các danh mục
2. Cách xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách
15. Xử lý việc chuyển/ đổi buồng
1. Cách xử lý việc chuyển/ đổi buồng
2. Cách xử lý việc trả buồng muộ
16. Kết thúc ca làm việc
1. Tầm quan trọng khi kết thúc ca làm việc

2. Các bước kết thúc ca làm việc từ 1 -16
3. Các bước kết thúc bàn giao cuối ca từ 17 -24

Nội dung đào tạo Nhân viên An ninh khách sạn theo tiêu chuẩn Quốc tế

1. Chuẩn bị làm việc
1. Chuẩn bị vào ca
2. Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục
3. Vệ sinh cá nhân
4. Sổ ghi chép tình hình trong ca và sổ ghi lời nhắn
5. Khách VIP
6. Chuẩn bị ca làm việc
7. Máy nhắn tin và máy bộ đàm
8. Cách sử dụng máy nhắn tin và máy bộ đàm
9. Chia khóa tổng và chìa khoá tầng
10. Các tình huống khẩn cấp
2. Kiến thức về sản phẩm
1. Hiểu biết về khách sạn
2. Hiểu biết về các dịch vụ khẩn cấp trong khu vực
3. Hiểu biết về vùng
4. Hiểu biết về công ty
3. Các kỹ năng điện thoại
1. Chuẩn bị
2. Cách chào khách của khách sạn
3. Bảng ngữ âm chữ cái quốc tế
4. Trả lời điện thoại
5. Các số máy lẻ
6. Công việc và trách nhiệm của các bộ phận trong khách sạn
7. Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác
8. Để cuộc gọi ở chế độ chờ
9. Ghi lại lời nhắn
4. Tuần tra
1. Sơ đồ của khách sạn
2. Các khu vực công cộng và khu vực dành cho nhân viên

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

3. Những người/ vật thể đáng ngờ/ hiện tượng bất thường
4. Kiểm tra các khu vực trong khách sạn
5. Ghi chép việc tuần tra
6. Xử lý với các cửa buồng để mở/ khép hờ
5. Xử lý mất mát, hư hỏng, bạo lực hoặc tai nạn
1. Sơ cứu y tế
2. Kiểm tra và bảo vệ hiện trường
3. Phỏng vấn nạn nhân
4. Phỏng vấn nhân chứng
5. Ghi lại vụ việc
6. Xử lý các chất cần được kiểm soát
1. Các chất cần được kiểm soát
2. Ghi chép các vật tìm kiếm
3. Thông báo cho người và đơn vị có liên quan
7. Xử lý sự cố chết trong khách sạn
1. Báo động sự cố
2. Kiểm tra buồng/ khu vực xung quanh
3. Ghi chép về sự việc
8. Kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy
1. Các thiết bị phòng cháy chữa cháy
2. Kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy
3. Ghi chép việc kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy
9. Đối phó với hỏa hoạn
1. Báo cháy
2. Sơ tán khỏi khách sạn
10. Xử lý với đe dọa đánh bom
1. Xử lý cuộc gọi
2. Báo cáo về cuộc gọi
3. Sơ tán khỏi khách sạn
11. Đối phó với người không có thẩm quyền
1. Đăng ký khách
2. Tiếp cận với những người không có thẩm quyền

3. Ghi lại sự việc
12. Kiểm tra tư trang của nhân viên
1. Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên
2. Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Không vi phạm
3. Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên – Có vi phạm
4. Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên - Từ chối cho kiểm tra
5. Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên
6. Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên – Không vi phạm
7. Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên – Có vi phạm
13. Kiểm soát thiết bị ra vào
1. Thiết bị mang ra
2. Thiết bị mang vào
14. Kiểm soát người ra vào
1. Thẻ nhận dạng nhân viên
2. Kiểm tra thẻ nhận dạng nhân viên
3. Nhân viên làm việc không thường xuyên
4. Kiểm soát sự ra vào của các nhà cung cấp, khách đến thăm và nhân viên làm việc không thường xuyên
15. Kiểm soát rác
1. Kiểm tra rác
2. Ghi lại tài sản/ đồ vật tìm thấy
16. Kiểm soát chìa khoá
1. Bàn giao chìa khoá
2. Tiếp nhận chìa khoá
3. Chìa khoá thất lạc và tìm thấy
4. An ninh về chìa khoá
17. Mở kho
1. Cấp các đồ vật trong kho
2. Ghi chép việc mở kho

**Nội dung đào tạo Nhân viên Chế biến món ăn Âu
 về Kỹ năng phục vụ khách chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn Quốc tế**

1. Tổ chức bếp

1.1 Tổ chức bếp

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

1.2 Vai trò bếp trưởng
1.3 Nhân sự bếp
2. Chuẩn bị làm việc
2.1 Chuẩn bị nhận ca
2.2 Vệ sinh cá nhân
2.3 Công việc thường lệ của cá nhân
2.4 Chuẩn bị khu vực làm việc của bạn
2.5 Nội qui an toàn trong bếp
2.6 An toàn cháy nổ
2.7 Phòng chống trộm cắp
3. Lau dọn bếp
3.1 Giới thiệu
3.2 Các dụng cụ dọn dẹp
3.3 Giữ gìn bếp sạch sẽ
3.4 Lau chùi các thiết bị bếp
4. Vệ sinh thực phẩm
4.1 Phân tích Nguy cơ và Kiểm soát điểm tới hạn (HACCP)
4.2 Các Nguy cơ là gì?
4.3 Kiểm soát nhiệt độ
4.4 Vi khuẩn là gì?
5. Kỹ năng và an toàn khi dùng dao
5.1 Các loại dao
5.2 Mài dao
5.3 Cầm dao
5.4 Nội qui an toàn
6. Thiết bị trong bếp
6.1 Các thiết bị lớn
6.2 Nồi chảo
6.3 Các dụng cụ bếp
7. Bảo quản thực phẩm
7.1 Nhiệt độ
7.2 Nhiễm bẩn lẫn nhau
7.3 Để riêng thực phẩm để hổng
7.4 Thực phẩm khô

7.5 Thực phẩm đông lạnh
7.6 Cát hoá chất
8. Kết thúc công việc
8.1 Bảo quản thực phẩm
8.2 Các dụng cụ điện và gas
8.3 Dọn dẹp rác
9. Phương pháp nấu ăn
9.1 Tác dụng của nhiệt đối với thức ăn
9.2 Kho, rim
9.3 Hấp
9.4 Luộc
9.5 Quay
9.6 Nướng lò
9.7 Rán và xào
9.8 Nướng vỉ
9.9 Rán ngập mỡ
10. Nước dùng, nước sốt và súp
10.1 Rau thơm
10.2 Nước dùng trong
10.3 Nước dùng có màu
10.4 Sốt lạnh: Mayonaise
10.5 Rau thơm trộn dầu giấm
10.6 Sốt salad kiểu Pháp (Mỹ)
10.7 Sốt bằng mỡ nước và bột mì trộn
10.8 Sốt bêsamen
10.9 Demi-glace
10.10. Súp trong: nước dùng thịt bò
10.11 Súp đặc: súp rau
10.12 Súp kem cà chua
10.13 Súp lạnh Tây ban nha
11. Rau củ quả, các món mỳ và salad
11.1 Cách thái rau củ quả truyền thống
11.2 Bảo quản rau củ quả
11.3 Chuẩn bị rau: Cà rốt Vichy

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - **Hotline:** 098 855 8727 - **Email:** info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - **Hotline:** 099 500 1668 - **Email:** consultancy@atm-asia.com
Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - **Hotline:** 903 909 920 - **Email:** hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

11.4 Khoai tây luộc
11.5 Rau chân vịt
11.6 Mỳ spaghetti
11.7 Salát Caesar
11.8 Salát tổng hợp Waldorf
12. Thịt gia súc và thịt gia cầm
12.1 Thịt thăn bò
12.2 Thịt gà nấu với rượu vang đỏ
12.3 Thịt bò nướng
13. Cá, các loài có vỏ và hải sản
13.1 Kiểm tra chất lượng
13.2 Cá bơn
13.3 Tôm hùm hấp
13.4 Cá hồi kho
13.5 Cá monkfish với hạt mùi
14. Món tráng miệng
14.1 Salát hoa quả
14.2 Kem mút sôcôla
14.3 Kem brullee
14.4 Kem sữa đánh
14.5 Sốt vani
15. Bữa sáng và bữa trưa
15.1 Trứng bác
15.2 Omelette
15.3 Bánh Sandwich

Bên cạnh các khóa đào tạo về kỹ năng nghề ATM ASIA còn thực hiện các khóa đào tạo về kỹ năng mềm, kỹ năng giám sát, kỹ năng đào tạo, kỹ năng quản lý và lãnh đạo

KHOÁ HỌC 1: TRỞ THÀNH NGƯỜI GIÁM SÁT VIÊN / NGƯỜI QUẢN LÝ

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

<p>Buổi sáng (08:00 – 11:30)</p>	<p>1. Nội dung học:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xác định những vấn đề chính sẽ gặp phải khi trở thành người Quản lý • Liệt kê các trách nhiệm chính của một người Quản lý • Giải thích mô hình Quản lý “3 điểm” • Nêu ví dụ điển hình của mô hình “3 điểm”. • Xác định tam giác thành công của người quản lý.
<p>Buổi chiều (13:30 – 17:00)</p>	<p>2. Nội dung học:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xác định lợi ích của tiêu chuẩn thông qua “xếp mô hình” • Xác định các phương thức truyền tải các OSS của đơn vị đến nhân viên • Đánh giá tầm quan trọng của việc áp dụng OSS • Xác định các tiêu chí xây dựng tiêu chuẩn tốt cho OSS • Thiết lập Danh mục kiểm tra công việc Thiết lập các công cụ đánh giá năng lực của nhân viên.
<p>KHOÁ HỌC 2: KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ</p>	
<p>Buổi sáng (08:00 – 11:30)</p>	<p>1. Nội dung học:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bản chất của giao tiếp • Tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả trong quản lý và lãnh đạo • Rào cản trong giao tiếp • Các kênh giao tiếp
<p>Buổi chiều (13:30 – 17:00)</p>	<p>2. Nội dung học:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Những nguyên tắc giao tiếp cơ bản • Các phương pháp giao tiếp • Những kỹ năng giao tiếp cơ bản của lãnh đạo và quản lý.
<p>KHOÁ HỌC 3: KỸ NĂNG DUY TRÌ ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NHÂN VIÊN</p>	
<p>Buổi sáng (08:00 – 11:30)</p>	<p>1. Nội dung học:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tìm hiểu lý thuyết về nhu cầu và động cơ làm việc của nhân viên • Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến động cơ làm việc của nhân viên • Xung đột của các nhân viên trong tổ chức • Cách thức giải quyết xung đột • Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên qua các giai đoạn phát triển của nhân viên • Nghệ thuật động viên nhân viên • Liệt kê các biện pháp hỗ trợ duy trì động lực cho nhân viên.
<p>KHOÁ HỌC 4: KỸ NĂNG ỦY QUYỀN CHO NHÂN VIÊN</p>	
<p>Buổi chiều (13:30 – 17:00)</p>	<p>Nội dung học:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bản chất, lợi ích của ủy quyền • Hình thức ủy quyền và việc áp dụng trong tổ chức

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - http://atm-asia.com
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

	<ul style="list-style-type: none"> • Các nguyên tắc ủy quyền • Rào cản khi ủy quyền • Quy trình ủy quyền hiệu quả • Những việc không nên ủy quyền • Một số vấn đề cần chú ý khi ủy quyền công việc.
KHOÁ HỌC 5: KỸ NĂNG HUẤN LUYỆN THEO TÌNH HUỐNG	
Buổi sáng (08:00 – 11:30)	Nội dung học: <ul style="list-style-type: none"> • Giải thích ý nghĩa của WIN -WIN trong hoạt động huấn luyện • Phân tích tầm quan trọng của việc “Không vội vàng phán xét” • Áp dụng thực hành các bước và quy trình đúng trong khi huấn luyện • Xác định những thời điểm nên và không nên thực hiện huấn luyện.
KHOÁ HỌC 6: KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ TRONG CÔNG VIỆC	
Buổi chiều (13:30 – 17:00)	<ul style="list-style-type: none"> • Định nghĩa “vấn đề” • Nêu kỹ thuật giải quyết vấn đề “1H và 5W” • Phối hợp các kỹ thuật khác nhau để giải quyết vấn đề • Phân biệt giữa vấn đề và dấu hiệu của vấn đề • Ứng xử với những người “hay gây phiền toái” nơi làm việc.
KHOÁ HỌC 7: KỸ NĂNG QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI THÀNH CÔNG	
Buổi sáng (08:00 – 11:30)	Nội dung học: <ul style="list-style-type: none"> • Sự cần thiết phải thay đổi • Bản chất của sự thay đổi • Tâm lý thay đổi trong tổ chức • Vai trò của quản lý đối với sự thay đổi • Nguyên tắc và các bước của quá trình quản lý sự thay đổi • Kỹ năng và chiến lược quản lý sự thay đổi • Sự tham gia của các nhân viên đối với sự thay đổi • Quản lý sự thay đổi.
KHOÁ HỌC 8: KỸ NĂNG LẬP KẾ HOẠCH, TỔ CHỨC VÀ GIÁM SÁT THỰC HIỆN	
Buổi chiều (13:30 – 17:00)	Nội dung học: <ul style="list-style-type: none"> • Phân tích hậu quả của việc mất cân đối trong kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát thực hiện • Giới thiệu các nguyên tắc lập kế hoạch, tổ chức và giám sát thực hiện và phương pháp Pareto • Liệt kê những điểm thuận lợi và bất lợi khi tách rời khỏi nhóm làm việc • Phân tích hậu quả của việc mất cân đối trong kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát thực hiện • Chỉ ra các nguy cơ khi tham việc • Cân bằng giữa 2 phía - nhân viên và quản lý

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

	<ul style="list-style-type: none"> • Đưa ra các ví dụ khi nào nên và không nên thay đổi.
KHOÁ HỌC 9: PHÁT TRIỂN KHẢ NĂNG VÀ KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO	
Buổi sáng (08:00 – 11:30)	Nội dung học: <ul style="list-style-type: none"> • Phân tích về tầm quan trọng về khả năng lãnh đạo của người quản lý khi truyền đạt về tầm nhìn • Xác định 3 yêu cầu cơ bản đối với khả năng lãnh đạo của người quản lý • Giao tiếp hiệu quả đối với kỹ năng lãnh đạo của người quản lý • Mô tả và thực hành quy trình về kỹ năng lãnh đạo của người quản lý • Minh họa mối liên kết giữa hoạt động lãnh đạo và hoạt động quản lý • Giải thích việc sử dụng chiến lược trong lãnh đạo của người quản lý.
KHOÁ HỌC 10: KỸ NĂNG ĐÁNH GIÁ NHÂN VIÊN	
Buổi chiều (13:30 – 17:00)	Nội dung học: <ul style="list-style-type: none"> • Xác định vai trò của hoạt động đánh giá nhân viên • Phân tích các kiểu đánh giá nhân viên • Thực hành các kiểu đánh giá • Nhận biết được những kiểu đánh giá không nên áp dụng • Xác định các bước khi tiến hành đánh giá • Các lưu ý khi đánh giá những nhân viên làm việc quá kém hoặc xuất sắc • Thực hành đánh giá nhân viên.
KHOÁ HỌC 11: KỸ NĂNG XÂY DỰNG NHÓM LÀM VIỆC HIỆU QUẢ	
Buổi sáng (08:00 – 11:30)	1. Nội dung học: <ul style="list-style-type: none"> • Lợi ích của làm việc theo nhóm • Nguyên tắc và các quy luật làm việc theo nhóm • Phương pháp làm việc nhóm hiệu quả • Thiết lập mục tiêu, hiệu quả của nhóm • Đánh giá, kiểm soát quá trình làm việc nhóm
Buổi chiều (13:30 – 17:00)	2. Nội dung học: <ul style="list-style-type: none"> • Xây dựng tinh thần làm việc nhóm và khuyến khích, tạo động lực cho các thành viên trong nhóm • Giới thiệu 6 kiểu quản lý • Ứng dụng thuyết Bellbin để đánh giá vai trò của các nhân viên trong nhóm • Xây dựng lòng tin và cam kết giữa các thành viên trong nhóm.

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

KHOÁ HỌC 12: KỸ NĂNG ĐÀO TẠO/ĐÀO TẠO ĐÀO TẠO VIÊN

Thời gian học	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3	Ngày 4	Ngày 5	Ngày 6	Ngày 7	Ngày 8
08:00 - 08:15	Khai giảng	Ôn tập <i>ngày 1</i>	Ôn tập <i>ngày 2</i>	Ôn tập <i>ngày 3</i>	Ôn tập <i>ngày 4</i>	Ôn tập <i>ngày 5</i>	Ôn tập <i>ngày 6</i>	
08:15 - 10:00	1. Giới thiệu mục tiêu khoá học và Bài 1: Khái niệm Đào tạo	5. Thực hành dạy kỹ năng nghề và nhận xét	7. Thực hành dạy kỹ năng nghề + sửa sai và nhận xét	9. Bài 6: Dạy kiến thức nghề	13. Thực hành dạy Kiến thức nghề và nhận xét	13. Thực hành dạy Kiến thức nghề và nhận xét	15. Học viên tự chuẩn bị bài kiểm tra	Kiểm tra
10:00 - 10:15	<i>Nghỉ giải lao</i>							
10:15 - 12:00	2. Bài 2: Quá trình học tập	5. Thực hành dạy kỹ năng nghề và nhận xét	7. Thực hành dạy kỹ năng nghề + sửa sai và nhận xét	10. Bài 7: Kỹ năng sử dụng phương tiện trực quan	13. Thực hành dạy Kiến thức nghề và nhận xét	13. Thực hành dạy Kiến thức nghề và nhận xét	15. Học viên tự chuẩn bị bài kiểm tra	Kiểm tra
12:00 - 13:30	<i>Nghỉ trưa</i>							
13:30 - 15:00	3. Bài 3: Đào tạo kỹ năng nghề	7. Thực hành dạy kỹ năng nghề và nhận xét	7. Thực hành dạy kỹ năng nghề + sửa sai và nhận xét	11. Bài 8: Áp dụng đào tạo vào thực tế	13. Thực hành dạy Kiến thức nghề và nhận xét	13. Thực hành dạy Kiến thức nghề và nhận xét	15. Kiểm tra	
15:00 - 15:15	<i>Nghỉ giải lao</i>							
15:15 - 16:30	4. Bài 4: Cách đặt câu hỏi và Hướng dẫn chuẩn bị bài tập	6. Bài 5: Kỹ năng sửa sai	8. Ôn tập	12. Hướng dẫn chuẩn bị bài tập	13. Thực hành dạy Kiến thức nghề và nhận xét	14. <i>Hướng dẫn chuẩn bị bài kiểm tra</i>	16. Kiểm tra	Kiểm tra
16:30 - 17:00	Ôn tập <i>ngày 1</i>	Ôn tập <i>ngày 2</i>	Ôn tập <i>ngày 3</i>	Ôn tập <i>ngày 4</i>	Ôn tập <i>ngày 5</i>	Ôn tập <i>ngày 6</i>	Ôn tập <i>ngày 7</i>	<i>Bế giảng</i>

Khoá học với 8 ngày học liên tục. Mỗi ngày học 8 tiếng được thực hiện bởi 2 chuyên gia đào tạo. Giúp cho các đơn vị có đội ngũ đào tạo nhân viên ngay tại doanh nghiệp, giúp tiết kiệm chi phí do không phải đi mời các chuyên gia về đào tạo.

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Nui Truc Lane, Ba Dinh Dist, Ha Noi, Viet Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

KHOÁ HỌC 12: TƯ VẤN & ĐÀO TẠO KỸ NĂNG GIÁM SÁT/QUẢN LÝ

<p>Thời gian = 05 ngày học liên tục (8 tiếng/ngày)</p>	<p>Khoá đào tạo Kỹ năng Giám sát/Quản lý chuyên nghiệp dành cho các Giám sát viên, Đào tạo viên, Trưởng phó các bộ phận và Người quản lý</p>
<p>Mục tiêu</p>	<p>Khóa học được thiết kế nhằm giúp học viên :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xác định được các yêu cầu đối với người Quản lý • Xác định được tam giác thành công của người quản lý • Xác định được vai trò việc áp dụng tiêu chuẩn trong công việc • Nâng cao được kỹ năng giao tiếp hiệu quả của người quản lý • Thực hiện việc duy trì động lực làm việc của nhân viên • Đánh giá được năng lực làm việc của nhân viên qua mỗi thời kỳ phát triển của nhân viên • Vai trò của người quản lý trong việc phân quyền, phân việc đúng người đúng việc • Nâng cao kỹ năng huấn luyện tình huống của người quản lý • Giải quyết vấn đề trong công việc • Quản lý sự thay đổi tại nơi làm việc • Thực hiện việc lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát tổ chức thực hiện thành công • Áp dụng quy tắc 80/20 (Pareto) • Phát triển khả năng lãnh đạo của người quản lý • Giới thiệu 6 kiểu quản lý • Đánh giá kết quả làm việc của nhân viên một cách hiệu quả • Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả.
<p>Ngày 1</p>	<p>1. Trở thành người Quản lý</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xác định những vấn đề chính sẽ gặp phải khi trở thành người Quản lý • Liệt kê các trách nhiệm chính của một người Quản lý • Giải thích mô hình Quản lý “3 điểm” • Nêu ví dụ điển hình của mô hình “3 điểm”. • Xác định tam giác thành công của người quản lý <p>2. Kỹ năng áp dụng tiêu chuẩn của người quản lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xác định các phương thức truyền tải các OSS của đơn vị đến nhân viên • Đánh giá tầm quan trọng của việc áp dụng OSS • Xác định các tiêu chí xây dựng tiêu chuẩn tốt cho OSS • Thiết lập Danh mục kiểm tra công việc • Thiết lập các công cụ đánh giá năng lực của nhân viên <p>3. Kỹ năng giao tiếp hiệu quả của người quản lý:</p>

Great Consultancy, Great Value, Great Business, Great Success, Great Future

Head Office: 92 Núi Trúc Lane, Ba Đình Dist, Hà Nội, Việt Nam - Hotline: 098 855 8727 - Email: info@atm-asia.com - <http://atm-asia.com>
 Rep. Office in Danang: 436 Duong 2 thang 9, Hai Chau Dist, Da Nang, Viet Nam - Hotline: 099 500 1668 - Email: consultancy@atm-asia.com
 Rep. Office in Ho Chi Minh: P.3.09, An Hoa Building, District 2, Ho Chi Minh, Viet Nam - Hotline: 903 909 920 - Email: hotel_management@atm-asia.com

ATM ASIA is Official Member of VCCI

	<ul style="list-style-type: none"> • Bản chất của giao tiếp • Tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả trong quản lý và lãnh đạo • Rào cản trong giao tiếp • Các kênh giao tiếp • Những nguyên tắc giao tiếp cơ bản • Các phương pháp giao tiếp • Những kỹ năng giao tiếp cơ bản của lãnh đạo và quản lý.
<p>Ngày 2</p>	<p>3. Kỹ năng giao tiếp hiệu quả của người quản lý (tiếp theo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bản chất của giao tiếp • Tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả trong quản lý và lãnh đạo • Rào cản trong giao tiếp • Các kênh giao tiếp • Những nguyên tắc giao tiếp cơ bản • Các phương pháp giao tiếp • Những kỹ năng giao tiếp cơ bản của lãnh đạo và quản lý. <p>4. Duy trì động lực cho nhân viên làm việc hiệu quả:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tìm hiểu lý thuyết về nhu cầu và động cơ làm việc của nhân viên • Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến động cơ làm việc của nhân viên • Xung đột của các nhân viên trong tổ chức • Cách thức giải quyết xung đột • Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên qua các giai đoạn phát triển của nhân viên • Nghệ thuật động viên nhân viên • Liệt kê các biện pháp hỗ trợ duy trì động lực cho nhân viên.
<p>Ngày 3</p>	<p>5. Phân quyền, ủy quyền trong công việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bản chất, lợi ích của ủy quyền • Hình thức ủy quyền và việc áp dụng trong tổ chức • Các nguyên tắc ủy quyền • Rào cản khi ủy quyền • Quy trình ủy quyền hiệu quả • Những việc không nên ủy quyền • Một số vấn đề cần chú ý khi ủy quyền công việc. <p>6. Kỹ năng huấn luyện theo tình huống của người quản lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giải thích ý nghĩa của WIN-WIN trong hoạt động huấn luyện • Phân tích tầm quan trọng của việc “Không vội vàng phán xét” • Áp dụng thực hành các bước và quy trình đúng trong khi huấn luyện • Xác định những thời điểm nên và không nên thực hiện huấn luyện <p>7. Kỹ năng giải quyết vấn đề của người quản lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Định nghĩa “vấn đề” • Nêu kỹ thuật giải quyết vấn đề “1H và 5W” • Phối hợp các kỹ thuật khác nhau để giải quyết vấn đề • Phân biệt giữa vấn đề và dấu hiệu của vấn đề • Ứng xử với những người “hay gây phiền toái” nơi làm việc. <p>8. Quản lý sự thay đổi thành công:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sự cần thiết phải thay đổi

	<ul style="list-style-type: none"> • Bản chất của sự thay đổi • Tâm lý thay đổi trong tổ chức • Vai trò của quản lý đối với sự thay đổi • Nguyên tắc và các bước của quá trình quản lý sự thay đổi • Kỹ năng và chiến lược quản lý sự thay đổi • Sự tham gia của các nhân viên đối với sự thay đổi • Quản lý sự thay đổi.
<p>Ngày 4</p>	<p>9. Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát thực hiện của người quản lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phân tích hậu quả của việc mất cân đối trong kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát thực hiện • Giới thiệu các nguyên tắc lập kế hoạch, tổ chức và giám sát thực hiện và phương pháp Pareto • Liệt kê những điểm thuận lợi và bất lợi khi tách rời khỏi nhóm làm việc • Phân tích hậu quả của việc mất cân đối trong kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát thực hiện • Chỉ ra các nguy cơ khi tham việc • Cân bằng giữa 2 phía - nhân viên và quản lý • Đưa ra các ví dụ khi nào nên và không nên thay đổi. • Khả năng lãnh đạo của người quản lý: • Phân tích về tầm quan trọng về khả năng lãnh đạo của người quản lý khi truyền đạt về tầm nhìn • Xác định 3 yêu cầu cơ bản đối với khả năng lãnh đạo của người quản lý • Giao tiếp hiệu quả đối với kỹ năng lãnh đạo của người quản lý • Mô tả và thực hành quy trình về kỹ năng lãnh đạo của người quản lý • Minh họa mối liên kết giữa hoạt động lãnh đạo và hoạt động quản lý • Giải thích việc sử dụng chiến lược trong lãnh đạo của người quản lý.
<p>Ngày 5</p>	<p>10. Kỹ năng đánh giá nhân viên của người quản lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xác định vai trò của hoạt động đánh giá nhân viên • Phân tích các kiểu đánh giá nhân viên • Thực hành các kiểu đánh giá • Nhận biết được những kiểu đánh giá không nên áp dụng • Xác định các bước khi tiến hành đánh giá • Các lưu ý khi đánh giá những nhân viên làm việc quá kém hoặc xuất sắc • Thực hành đánh giá nhân viên. <p>11. Xây dựng và quản lý nhóm làm việc hiệu quả:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lợi ích của làm việc theo nhóm • Nguyên tắc và các quy luật làm việc theo nhóm • Phương pháp làm việc nhóm hiệu quả • Thiết lập mục tiêu, hiệu quả của nhóm • Đánh giá, kiểm soát quá trình làm việc nhóm • Xây dựng tinh thần làm việc nhóm và khuyến khích, tạo động lực cho các thành viên trong nhóm • Giới thiệu 6 kiểu quản lý • Ứng dụng thuyết Bellbin để đánh giá vai trò của các nhân viên trong nhóm • Xây dựng lòng tin và cam kết giữa các thành viên trong nhóm.

KHOÁ HỌC 12: TƯ VẤN & ĐÀO TẠO GIÁM ĐỐC KHÁCH SẠN
(Thực hiện theo yêu cầu cho số lượng từ 1-20 người)

<p>Mục tiêu</p>	<p>Khóa học được thiết kế nhằm giúp học viên :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá tổng quan về ngành du lịch – khách sạn • Nắm rõ được vai trò và chức năng của người quản lý • Điều hành và quản lý hiệu quả đối với bộ phận Ăn uống • Điều hành và quản lý hiệu quả đối với bộ phận Lễ tân • Điều hành và quản lý hiệu quả đối với bộ phận Buồng • Điều hành và quản lý hiệu quả đối với bộ phận Nhân sự • Điều hành và quản lý hiệu quả đối với bộ phận Tài chính - Kế toán • Điều hành và quản lý hiệu quả đối với bộ phận Kinh doanh và Tiếp thị.
<p>Ngày 1</p>	<p>1. Kiến thức tổng quan về ngành du lịch – Khách sạn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nắm rõ được một cách tổng quan về sự phát triển của ngành du lịch VN • Nêu được nét đặc thù của dịch vụ lưu trú <p>2. Vai trò và chức năng của người Giám đốc khách sạn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mô tả được cơ cấu tổ chức khách sạn • Xác định được công việc cơ bản của người quản lý khách sạn • Phân tích được tầm quan trọng của việc áp dụng tiêu chuẩn • Giải thích các yêu cầu đối với người Giám đốc.
<p>Ngày 2</p>	<p>3. Giám đốc với công tác quản lý bộ phận Ăn uống:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xác định được chức năng và nhiệm vụ cơ bản của bộ phận dịch vụ ăn uống (F&B) trong khách sạn. • Mô tả được các hoạt động phục vụ của bộ phận F&B trong khách sạn ứng với các giai đoạn trong chu trình phục vụ khách • Liệt kê được các nhiệm vụ người giám đốc khách sạn nhỏ cần thực hiện đối với việc quản lý bộ phận F&B • Tự đánh giá được về bộ phận F&B tại khách sạn mình. • Liệt kê được các phương pháp cơ bản để tìm hiểu nhu cầu khách hàng • Mô tả được các hoạt động trong việc xây dựng thực đơn • Tính được chi phí thực phẩm cho các món có trong thực đơn • Tính được tổng chi phí thực phẩm tiêu chuẩn và thực tế • Vận dụng kết quả tính toán 2 loại chi phí trên trong kiểm soát chi phí thực phẩm • Trình bày được các biện pháp dự phòng ngộ độc thực phẩm.
<p>Ngày 3</p>	<p>4. Giám đốc với công tác quản lý đối với bộ phận Lễ tân:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mô tả được các công việc của bộ phận Lễ tân ứng với từng giai đoạn trong

	<p>chu trình phục vụ khách</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liệt kê được các công việc của nhân viên Lễ tân trong khách sạn • Mô tả được quy trình đặt phòng • Mô tả được quy trình nhận và trả buồng cho khách • Xác định được các công việc cần thực hiện khi khách trả phòng • Nêu được các trách nhiệm của quản lý khách sạn đối với bộ phận Lễ tân • Vận dụng được cách tính giá phòng cho khách sạn của mình • Giải thích được các tiêu chí cho việc lựa chọn phần mềm quản lý KS • Nêu được các biện pháp dự phòng để xử trí các tình huống khẩn cấp • Nêu được các chiến lược áp dụng trong quản lý tận thu.
<p>Ngày 4</p>	<p>5. Giám đốc với công tác quản lý bộ phận Buồng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liệt kê được các trách nhiệm và công việc cơ bản của bộ phận Buồng • Mô tả được cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng • Xác định được tính chất công việc của bộ phận Buồng • Nêu được các trách nhiệm người giám đốc khách sạn nhỏ cần thực hiện đối với việc quản lý bộ phận Buồng. • Tính được số lượng nhân viên và năng suất lao động cho bộ phận • Nêu được các biện pháp quản lý hàng hóa, vật tư, công cụ lao động • Mô tả được các biện pháp đảm bảo an ninh và an toàn • Nêu được vai trò của bộ phận Buồng trong việc bảo dưỡng đồ dùng và đồ đạc của khách sạn.
<p>Ngày 5</p>	<p>6. Giám đốc với công tác quản lý bộ phận Tài chính - Kế toán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nêu được tầm quan trọng của việc quản lý hoạt động kế toán đối với giám đốc khách sạn nhỏ • Giải thích được một số khái niệm cơ bản về kế toán trong quản lý khách sạn • Mô tả được kết cấu của bảng cân đối kế toán và báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh • Giải thích được ý nghĩa của hệ số khả năng thanh toán nợ hiện tại • Liệt kê được các trách nhiệm của giám đốc khách sạn đối với bộ phận kế toán • Lập được kế hoạch tài chính cho khách sạn • Liệt kê được các hoạt động nằm trong hệ thống kiểm soát nội bộ • Giải thích được ý nghĩa của tỷ lệ luân chuyển hàng lưu kho • Nêu được các thành phần của kiểm soát chi phí • Tính được phần trăm chi phí thực phẩm và chi phí nhân công. • Nêu được vai trò của tính điểm hòa vốn • Liệt kê được các công thức khác nhau liên quan tới việc tính điểm hòa vốn • Tính được điểm hòa vốn • Vận dụng được việc tính điểm hòa vốn để đưa ra các lựa chọn kinh doanh

	<p>cho khách sạn mình</p> <ul style="list-style-type: none"> Nêu được cơ sở đánh giá hoạt động kinh doanh của khách sạn Liệt kê được các chỉ số dùng đánh giá hoạt động kinh doanh của khách sạn Tính được các chỉ số dùng để đánh giá hoạt động kinh doanh của khách sạn Phân tích được các chỉ số để đưa ra các quyết định quản lý.
Ngày 6	<p>7. Giám đốc với công tác quản lý bộ phận Hành chính nhân sự:</p> <ul style="list-style-type: none"> Giải thích được tầm quan trọng của QLNS Phân tích nguyên tắc đúng người – đúng việc trong QLNS Liệt kê 4 nội dung trong QLNS Mô tả một bản mô tả công việc Giải thích quy trình tuyển dụng.
Ngày 7	<p>8. Giám đốc với công tác quản lý bộ phận Kinh doanh và Tiếp thị:</p> <ul style="list-style-type: none"> Xác định được tầm quan trọng của hoạt động marketing Nhận biết được sự khác biệt giữa sản phẩm và dịch vụ Nhận biết được tính chất đặc thù của dịch vụ Mô tả được 4P trong marketing Phân tích trọng của công tác thống kê và phân tích số liệu Xác định cách tiến hành hoạt động marketing đơn giản và hiệu quả.
Ngày 8	<p><u>Buổi sáng:</u> Các học viên đi tham quan và làm bài tập nghiên cứu tình huống theo nhóm (theo các tiêu chí do chuyên gia hướng dẫn)</p> <p><u>Buổi chiều:</u> Các học viên làm bài tập theo nhóm.</p>
Ngày 9	<p><u>Buổi sáng:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Các nhóm trình bày kết quả bài tập Chia sẻ của Giám đốc khách sạn là khách mời Nhận xét phản hồi từ các chuyên gia. <p><u>Buổi chiều:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tiếp theo các nội dung của buổi sáng Bế giảng và trao Giấy chứng nhận.

ATM ASIA còn thực hiện nhiều chương trình đào tạo khác, vui lòng tham khảo thêm tại:
www.atm-asia.com

Tư vấn xây dựng mẫu biểu quản lý (danh mục một số mẫu biểu)

01	Tính lượng nhân công cần có
02	Bản mô tả công việc của Trưởng bộ phận Nhà hàng
03	Bản mô tả công việc của Nhân viên Nhà hàng
04	01 bộ tài liệu tham khảo dựa theo VTOS cho NV Nhà hàng
05	Bảng khung tiêu chí tuyển dụng và hồ sơ xin việc
06	Mẫu đơn xin việc
07	Quy trình tuyển dụng
08	Mẫu biểu thư mời phỏng vấn
09	Mẫu biểu thư mời tham gia đào tạo
10	Mẫu biểu xác nhận được tuyển dụng và không được tuyển dụng
11	Mẫu biểu xác nhận được thăng chức, tăng lương
12	Mẫu biểu xác nhận thâm niên làm việc của nhân viên
13	Mẫu biểu về việc luân chuyển nhân viên
14	Mẫu biểu ký xác nhận Đào tạo
15	Mẫu giấy chứng nhận Đào tạo nhân viên
16	Mẫu biểu về SỔ TAY NHÂN VIÊN để tham khảo
17	Mẫu biểu biên bản vi phạm, biên bản khiển trách, kỷ luật
18	Mẫu biểu xin nghỉ phép, nghỉ việc
19	Mẫu biểu về Payroll Slip
20	Mẫu biểu về Internal memo
21	Mẫu biểu về Bảng chấm công
22	Mẫu biểu về đánh giá nhân sự
23	Đánh giá kết quả làm việc của nhân viên

24	Khen, thưởng, kỷ luật
25	Tăng lương
26	Thăng chức
27	Luân chuyển
28	Mẫu biểu đặt phòng, xác nhận đặt phòng
29	Welcome letter
30	Đánh thức khách
31	Đồ thất lạc và tìm thấy
32	Check in Form
33	Messgae form
34	Check out envelop
35	Thư xác nhận đặt phòng
36	Bảng giá phòng
37	Sách thông tin trong phòng
38	Thank you letter
39	Bảng nhận xét của khách
40	Thẻ gửi hành lý
41	Phiếu chuyển đổi buồng
42	Phiếu yêu cầu giảm giá
43	Fruit basket order
44	Phiếu yêu cầu sửa chữa
45	Phiếu yêu cầu mua hàng, xuất nhận hàng
46	Captain order
47	Mẫu biểu về Event memo
48	Mẫu biểu về Internal memo
49	Mẫu biểu về Bảng chấm công
50	Mẫu biểu về Captain order

51	Mẫu biểu về Store requisition
52	Mẫu biểu về Event order
53	Mẫu biểu về spoiled items
54	Mẫu biểu về Log book
55	Mẫu biểu về Shift handover

.V.V...

ATM ASIA - Five GREATs - Consultancy, Training & Project Management