TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA

TÊN NGHỀ: DỊCH VỤ NHÀ HÀNG

GIỚI THIỆU

Căn cứ Thông tư số 56/2015/TT-BLĐTBXH ngày 24 tháng 12 năm 2015 của Bộ trưởng bộ lao động thương binh và xã hội về việc hướng dẫn xây dựng, thẩm định và công bố tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia; Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 1 năm 2014 về việc ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với nghề Dịch vụ nhà hàng.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Dịch vụ nhà hàng được xây dựng với nội dung phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành Du lịch tại Việt Nam cũng như tương thích với Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN (gọi tắt là tiêu chuẩn ASEAN), đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN (gọi tắt là MRA-TP) mà Việt Nam đã tham gia ký kết. Trong quá trình xây dựng có tham khảo nội dung Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án *Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội* (gọi tắt là Dự án EU) do Liên minh châu Âu tài trợ đã được Tổng cục Du lịch thông qua vào tháng 1/2014, nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam.

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

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

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

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

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

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: DỊCH VỤ NHÀ HÀNG

Bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Dịch vụ nhà hàng bao gồm các vị trí công việc từ nhân viên phục vụ cho tới quản lý nhà hàng trong các nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, khu nghỉ dưỡng cao cấp và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác với các hình thức phục vụ đa dạng, phong phú.

Bộ phận Dịch vụ nhà hàng là một bộ phận quan trọng của cơ sở lưu trú du lịch, thực hiện nhiệm vụ phục vụ khách ăn uống theo thực đơn đặt trước, theo kiểu chọn món, buffet, các loại hình Gala Dinner, các loại tiệc, các loại đồ uống pha chế đáp ứng các yêu cầu về chất lượng phục vụ từ cao cấp đến bình dân đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm, an ninh, chu đáo và lịch sự. Mặc dù cơ cấu tổ chức của bộ phận Dịch vụ nhà hàng đa dạng tùy theo quy mô là một nhà hàng độc lập, nhà hàng trong khách sạn,…nhưng có một số vị trí công việc là như nhau.

Các vị trí công việc trong bộ phận Dịch vụ nhà hàng có thể bao gồm: Phục vụ bàn, Thu ngân, Tiếp tân nhà hàng, Pha chế và phục vụ đồ uống, Điều hành nhóm phục vụ, Điều hành nhóm bar, Điều hành nhóm tiệc và sự kiện, Quản lý nhà hàng,…

Phục vụ bàn: chịu trách nhiệm chuẩn bị, bày bàn ăn, phục vụ khách ăn uống theo các loại hình ăn uống khác nhau đảm bảo làm hài lòng khách hàng

Thu ngân: chịu trách nhiệm thanh toán các hóa đơn ăn uống theo các hình thức khác nhau và lập báo cáo cuối ca đảm bảo chính xác, đúng quy định

Tiếp tân nhà hàng: chịu trách nhiệm đón tiếp khách, tiếp nhận các thông tin từ khách để giải quyết và đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách về dịch vụ ăn uống

Pha chế và phục vụ đồ uống: chịu trách nhiệm chuẩn bị, sắp xếp khu vực làm việc, pha chế và phục vụ các loại đồ uống theo yêu cầu của khách hàng tại quầy bar

Điều hành nhóm phục vụ: chịu trách nhiệm lập kế hoạch, phân công công việc, điều hành và giám sát các công việc của nhóm nhân viên phục vụ đảm bảo chất lượng dịch vụ trong nhà hàng

Điều hành nhóm bar: chịu trách nhiệm nhiệm lập kế hoạch, phân công công việc, điều hành và giám sát các công việc của nhóm nhân viên pha chế và phục vụ đồ uống tại quầy bar đảm bảo chất lượng phục vụ các loại đồ uống

Điều hành nhóm tiệc và sự kiện: chịu trách nhiệm nhiệm lập kế hoạch, phân công công việc, điều hành và giám sát các công việc của nhóm nhân viên phục vụ tiệc và sự kiện đảm bảo chất lượng phục vụ các loại tiệc, sự kiện

Quản lý nhà hàng: chịu trách nhiệm toàn bộ hoạt động của bộ phận nhà hàng bao gồm khu vực nhà hàng, khu vực quầy bar và khu vực phục vụ các loại tiệc và sự kiện nhằm đem lại sự hài lòng cho khách hàng, tạo nên hình ảnh của nhà hàng và đảm bảo tính hiệu quả, đáp ứng các tiêu chuẩn của đơn vị, kiểm soát ca làm việc, các quy trình tiêu chuẩn và tăng doanh số bán hàng.

.

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CỦA NGHỀ

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Tiếp nhận đặt bàn ăn
2	CM02	Tiếp nhận đặt tiệc và sự kiện
3	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
4	CM04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
5	CM05	Phục vụ đồ ăn tại bàn
6	CM06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
7	CM07	Tư vấn về rượu vang và các loại rượu
8	CM08	Phục vụ rượu vang và các loại rượu
9	CM09	Dọn bàn ăn
10	CM10	Phục vụ tại buồng
11	CM11	Phục vụ tiệc và sự kiện
12	CM12	Chuẩn bị, pha chế và phục vụ mocktail, cocktail
13	CM13	Chuẩn bị phục vụ cà phê
14	CM14	Pha chế cà phê
15	CM15	Phục vụ và trình bày cà phê
16	CM16	Lập kế hoạch giám sát chất lượng đồ uống
17	CM17	Giám sát dịch vụ ăn uống
18	CM18	Điều hành quầy bar
19	CM19	Quản lý hoạt động ăn uống
20	CM20	Tổ chức sự kiện
21	CM21	Kiểm tra khu vực làm việc
22	CM22	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho
23	CM23	Thanh toán cho khách hàng

24	CM24	Lập báo cáo cuối ca
25	CM25	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
26	CM26	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
27	CM27	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
28	CM28	Lập kế hoạch nhân sự
29	CM29	Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
30	CM30	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
31	CM31	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
32	CM32	Thực hiện bài đào tạo nhóm
33	CM33	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm
34	CM34	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc
35	CM35	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
36	CM36	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
37	CM37	Thiết lập các chính sách và quy trình
38	CM38	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
39	CM39	Quản lý các hoạt động hàng ngày
40	CM40	Dự toán ngân sách
41	CM41	Quản lý ngân sách
42	CM42	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
43	CM43	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
44	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản
45	CM45	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: PHỤC VỤ BÀN

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 1

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm

7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
2	CM05	Phục vụ đồ ăn tại bàn
3	CM06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
4	CM09	Dọn bàn ăn
5	CM22	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho
6	CM35	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
7	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản
8	CM45	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: PHỤC VỤ BÀN

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ

6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Tiếp nhận đặt bàn ăn
2	CM02	Tiếp nhận đặt tiệc và sự kiện
3	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
4	CM04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
5	CM05	Phục vụ đồ ăn tại bàn
6	CM06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
7	CM09	Dọn bàn ăn
8	CM10	Phục vụ tại buồng
9	CM11	Phục vụ tiệc và sự kiện
10	CM21	Kiểm tra khu vực làm việc
11	CM35	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
12	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: THU NGÂN

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ

2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM23	Thanh toán cho khách hàng
2	CM24	Lập báo cáo cuối ca

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: TIẾP TÂN NHÀ HÀNG

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Tiếp nhận đặt bàn ăn
2	CM02	Tiếp nhận đặt tiệc và sự kiện
3	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
4	CM04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
5	CM09	Dọn bàn ăn
6	CM43	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
7	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường

4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Tiếp nhận đặt bàn ăn
2	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
3	CM04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
4	CM05	Phục vụ đồ ăn tại bàn
5	CM06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
6	CM09	Dọn bàn ăn
7	CM12	Chuẩn bị, pha chế và phục vụ mocktail, cocktail
8	CM13	Chuẩn bị phục vụ cà phê
9	CM14	Pha chế cà phê

10	CM15	Phục vụ và trình bày cà phê
11	CM21	Kiểm tra khu vực làm việc
12	CM22	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho
13	CM35	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
14	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		

1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Tiếp nhận đặt bàn ăn
2	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
3	CM04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
4	CM05	Phục vụ đồ ăn tại bàn
5	CM06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
6	CM07	Tư vấn về rượu vang và các loại rượu

7	CM08	Phục vụ rượu vang và các loại rượu
8	CM09	Dọn bàn ăn
9	CM11	Phục vụ tiệc và sự kiện
10	CM12	Chuẩn bị, pha chế và phục vụ mocktail, cocktail
11	CM13	Chuẩn bị phục vụ cà phê
12	CM14	Pha chế cà phê
13	CM15	Phục vụ và trình bày cà phê
14	CM18	Điều hành quầy bar
15	CM21	Kiểm tra khu vực làm việc
16	CM22	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho
17	CM24	Lập báo cáo cuối ca
18	CM35	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
19	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: ĐIỀU HÀNH NHÓM TIỆC VÀ SỰ KIỆN

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM02	Tiếp nhận đặt tiệc và sự kiện
2	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
3	CM04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
4	CM05	Phục vụ đồ ăn tại bàn

5	CM06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
6	CM07	Tư vấn về rượu vang và các loại rượu
7	CM08	Phục vụ rượu vang và các loại rượu
8	CM11	Phục vụ tiệc và sự kiện
9	CM17	Giám sát dịch vụ ăn uống
10	CM21	Kiểm tra khu vực làm việc
11	CM22	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho
12	CM24	Lập báo cáo cuối ca
13	CM25	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
14	CM26	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
15	CM27	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
16	CM30	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
17	CM31	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
18	CM32	Thực hiện bài đào tạo nhóm
19	CM33	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm
20	CM34	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc
21	CM35	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
22	CM36	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
23	CM37	Thiết lập các chính sách và quy trình
24	CM38	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
25	CM43	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
26	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

27	CM45	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: ĐIỀU HÀNH NHÓM BAR

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		

1	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
2	CM04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
3	CM05	Phục vụ đồ ăn tại bàn
4	CM06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
5	CM07	Tư vấn về rượu vang và các loại rượu
6	CM08	Phục vụ rượu vang và các loại rượu
7	CM12	Chuẩn bị, pha chế và phục vụ mocktail, cocktail
8	CM13	Chuẩn bị phục vụ cà phê
9	CM14	Pha chế cà phê
10	CM15	Phục vụ và trình bày cà phê
11	CM17	Giám sát dịch vụ ăn uống
12	CM21	Kiểm tra khu vực làm việc
13	CM22	Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho
14	CM25	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
15	CM26	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
16	CM27	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
17	CM30	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
18	CM31	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
19	CM32	Thực hiện bài đào tạo nhóm
20	CM33	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm
21	CM34	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc
22	CM35	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
23	CM36	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
24	CM37	Thiết lập các chính sách và quy trình

25	CM38	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
26	CM42	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
27	CM43	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
28	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản
29	CM45	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: ĐIỀU HÀNH NHÓM PHỤC VỤ

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo

9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Tiếp nhận đặt bàn ăn
2	CM03	Chào đón và tiếp nhận khách
3	CM04	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách
4	CM05	Phục vụ đồ ăn tại bàn
5	CM06	Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo
6	CM07	Tư vấn về rượu vang và các loại rượu
7	CM08	Phục vụ rượu vang và các loại rượu
8	CM10	Phục vụ tại buồng
9	CM17	Giám sát dịch vụ ăn uống
10	CM21	Kiểm tra khu vực làm việc
11	CM24	Lập báo cáo cuối ca
12	CM25	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
13	CM26	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
14	CM27	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
15	CM30	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
16	CM31	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
17	CM32	Thực hiện bài đào tạo nhóm
18	CM33	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm
19	CM34	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc
20	CM35	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề

		nghiệp
21	CM36	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
22	CM37	Thiết lập các chính sách và quy trình
23	CM38	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
24	CM42	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
25	CM43	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
26	CM44	Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản
27	CM45	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: QUẢN LÝ NHÀ HÀNG

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	CB02	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản
3	CB03	Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường
4	CB04	Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc
5	CB05	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ

6	CC06	Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
10	CC10	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
11	CC11	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM16	Lập kế hoạch giám sát chất lượng đồ uống
2	CM17	Giám sát dịch vụ ăn uống
3	CM19	Quản lý hoạt động ăn uống
4	CM20	Tổ chức sự kiện
5	CM21	Kiểm tra khu vực làm việc
6	CM25	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
7	CM26	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
8	CM27	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
9	CM28	Lập kế hoạch nhân sự
10	CM29	Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
11	CM30	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
12	CM34	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc
13	CM36	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
14	CM37	Thiết lập các chính sách và quy trình
15	CM38	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
16	CM39	Quản lý các hoạt động hàng ngày
17	CM40	Dự toán ngân sách

18	CM41	Quản lý ngân sách
19	CM42	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
20	CM43	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
21	CM45	Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

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

MÃ SỐ: CB01

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

Thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt

Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên thông tin phản hồi từ người khác trong nhóm/bộ phận

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

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

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

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

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

Kiến thức thiết yếu

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

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

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

Cách đóng góp cho công việc của nhóm/ bộ phận

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

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

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

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Quy trình, hướng dẫn:

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

2. Thành viên trong nhóm/bộ phận:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Cơ sở đánh giá cần:

- Hai ví dụ về trợ giúp thành viên trong nhóm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra
- Hai ví dụ về tìm kiếm thông tin phản hồi từ khách hàng và/hoặc đồng nghiệp và có hành động phù hợp
- Hai ví dụ/trường hợp về giải quyết mâu thuẫn tại nơi làm việc

Đánh giá phải đảm bảo:

- 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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản

MÃ SỐ: CB02

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giao tiếp đúng mực, hiệu quả với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và các đối tác

Xác định được trách nhiệm của bản thân trong xây dựng và duy trì văn hóa giao tiếp của doanh nghiệp với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và đối tác.

Thực hiện giao tiếp giao tiếp đúng mực, hiệu quả với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và đối tác.

Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên thông tin phản hồi từ đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và đối tác.

2. Sử dụng phù hợp các ngôn ngữ giao tiếp (nói, viết, biểu cảm) trong các bối cảnh giao tiếp khác nhau

Đảm bảo kết hợp ngôn ngữ nói với biểu cảm trong các bối cảnh giao tiếp khác nhau.

Chuẩn bị và xử lý các tài liệu bằng văn bản kịp thời, đúng quy trình và văn hóa giao tiếp của doanh nghiệp.

3. Xử lý linh hoạt, kịp thời các tình huống từ đơn giản đến phức tạp đảm bảo lợi ích của doanh nghiệp và khách hàng.

Tôn trọng sự khác biệt trong văn hóa giao tiếp với đối tác và khách hàng.

Tìm kiếm sự trợ giúp của thành viên trong nhóm/bộ phận hoặc từ đồng nghiệp, cấp trên để xử lý kịp thời các tình huống.

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp đúng mực, hiệu quả với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và các đối tác

Sử dụng phù hợp các ngôn ngữ giao tiếp (nói, viết, biểu cảm) trong các bối cảnh giao tiếp khác nhau

Xử lý linh hoạt, kịp thời các tình huống từ đơn giản đến phức tạp đảm bảo lợi ích của doanh nghiệp và khách hàng.

Kiến thức thiết yếu

Bản chất của giao tiếp, mục đích của giao tiếp và các vai trong giao tiếp

Trách nhiệm của bản thân trong xây dựng và duy trì văn hóa giao tiếp của doanh nghiệp với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và đối tác

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

Cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ, văn hóa trong giao tiếp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, tính đến sự khác biệt giữa các môi trường làm việc khác nhau và phù hợp với các vị trí công việc trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch.

1. Trách nhiệm và nhiệm vụ có thể:

- Quy tắc ứng xử
- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên
- Kỹ năng, đào tạo và năng lực
- Sự giám sát và khả năng chịu trách nhiệm
- Làm việc ổn định và có trách nhiệm

2. Các tài liệu bằng văn bản có thể:

- Thư, ví dụ các thư đến và đi, thư điện tử và bưu phẩm của khách hàng
- Tập tin, chẳng hạn hồ sơ khách hàng, 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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tham gia các hoạt động bền vững về môi trường

MÃ SỐ: CB03

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng cần thiết để các bên bao gồm doanh nghiệp và khách hàng cùng tham gia bảo vệ môi trường nói chung và du lịch bền vững nói riêng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

Xác định các hoạt động du lịch bền vững

Xác định các nguồn thông tin chuyên ngành quan trọng về các hoạt động du lịch bền vững

2. Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

Sắp xếp thông tin để hỗ trợ việc sử dụng và trình bày thông tin đó

Tham khảo ý kiến các bên liên quan khác nhau về trách nhiệm với môi trường và xã hội

3. Cập nhật kiến thức về sinh thái và các khái niệm về môi trường

Xác định và sử dụng cơ hội để duy trì kiến thức về các chủ đề chuyên ngành

Chủ động tìm kiếm cơ hội để nâng cao và mở rộng kiến thức nền tảng của cá nhân

Kết hợp kiến thức được cập nhật vào các hoạt động ngh

4. Thực hiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

Tư vấn cho du khách về những hành vi được chấp nhận trước khi vào khu vực địa phương

Đóng vai trò hình mẫu cho du khách và đồng nghiệp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Xác định thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

Chuẩn bị thông tin chuyên ngành về hoạt động du lịch bền vững

Cập nhật kiến thức về sinh thái và các khái niệm về môi trường

Thực hiện các hoạt động du lịch có trách nhiệm và bền vững

Kiến thức thiết yếu

Cách tổ chức và điều hành các hoạt động du lịch trong nhiều môi trường khác nhau với sự giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội.

Các vấn đề về môi trường, bao gồm cả những vấn đề cụ thể liên quan tới tác động của du lịch đến môi trường.

Địa điểm nhạy cảm về môi trường mà tại đó, các hoạt động du lịch có thể được thực hiện trong thực tế hoặc mô phỏng.

Các quy định về môi trường, như thủ tục pháp lý, tài liệu hướng dẫn và quy tắc thực hiện của ngành.

Mối quan hệ giữa các bên liên quan đến trách nhiệm với môi trường và xã hội

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Chịu trách nhiệm về tính bền vững của môi trường và xã hội có thể liên quan đến:

- Khía cạnh tiêu cực đối với môi trường
- Khía cạnh tiêu cực đối với xã hội
- Khía cạnh tích cực đối với môi trường
- Khía cạnh tích cực đối với xã hội

2. Giảm thiểu tác động của kỹ thuật và quy trình có thể liên quan đến:

- Hạn chế hoặc giới hạn người đến
- Các biển cấm và hạn chế
- Điểm thăm quan xác thực có giá trị
- Các giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát trực tiếp ứng viên thực hiện một chương trình du lịch hoặc một hoạt động trong một khu vực có môi trường nhạy cảm.

- Sử dụng các nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các phương pháp tiếp cận phù hợp giảm thiểu tác động đến những môi trường khác nhau.

- Thông qua kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về tác động của du lịch đến môi trường và xã hội, những vấn đề môi trường tại địa phương, giảm thiểu tác động kỹ.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tuân thủ phương thức hoạt động an toàn tại nơi làm việc

MÃ SỐ: CB 04

Đơn vị năng lực này mô tả kiến thức, kỹ năng cần thiết trong việc tuân thủ các quy định để đảm bảo an toàn tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện chính sách về sức khỏe và an toàn

Xác định trách nhiệm và nghĩa vụ cá nhân trong quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn

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 khác

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 vào những thời điểm nhất định, kết luận sẽ được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

2. Đảm bảo tham vấn nhân viên về sức khỏe và an toàn

Đảm bảo có sự tham vấn thường xuyên với những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hoặc những người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn

Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn

3. Đảm bảo có sẵn các hệ thống để xác định và giám sát rủi ro

Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để nhận biết nguy cơ và đánh giá rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của bạn; hành động kịp thời và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các nguy cơ và rủi ro đó

Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để giám sát, đánh giá và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

4. Triển khai và cải thiện việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

Chứng tỏ sự cải thiện liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên khi thông tin về việc lập kế hoạch và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của bạn

Chứng minh rằng những hành động của các nhân bạn củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị

Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm của bạn để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn

Phát triển văn hóa đặt "sức khỏe và an toàn" lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của bạn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Áp dụng đúng quy trình xử lý các vấn đề có liên quan đến sức khỏe, an toàn của cá nhân, đơn vị và khách hàng.

Kiến thức thiết yếu

Sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc lại quan trọng

Cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân của bạn dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn

Cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn

Yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn

Cách thức 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

Cách thức 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 đưa ra kết luận để thông báo tình hình

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

Các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động

Cách thức phát triển văn hóa "đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu" trong phạm vi quyền hạn của bạn

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 phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng

Cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

Thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định

Tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn

Các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn có thể:

- Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
- Các quy định pháp lý
- Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
- Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan đến 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:

- 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 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:

- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
- Số trường hợp tai nạn có nguy cơ xảy ra

- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất

- Hồ sơ y tế

- Hồ sơ tập huấn về sức khỏe và an toàn

- Báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm

- Các ghi chép/hồ sơ khác

4. Thực hiện và cải thiện việc thực hiện sức khỏe và an toàn có thể:

- Hội thảo

- Các buổi trao đổi thông tin

- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác

- Tư vấn kinh nghiệm

- Bài giảng

- Làm mẫu thực hành

- Các cuộc họp nhóm về sức khỏe và an toàn

5. Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý có thể:

- Các hành vi hỗ trợ việc thực hiện có hiệu quả

- Phản ứng nhanh trước các khủng hoảng và vấn đề nảy sinh bằng những hành động đã được đề xuất

- Xác định các nhu cầu thông tin của người khác

- Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp

- Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn

- Chịu trách nhiệm cá nhân về công việc đã tiến hành

- Xác định các tác động hoặc hậu quả của tình huống

- Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao

- Thường xuyên tìm cách cải thiện kết quả thực hiện công việc

- Tôn trọng các cá nhân khác và hành động để đảm bảo các quyền lợi của họ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- 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
- Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.
- Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp trực tiếp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

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

MÃ SỐ: CB05

Đơn vị năng lực này mô tả kiến thức, kỹ năng để xác định được nguyên nhân và cách thức ứng phó với các tình huống khẩn cấp trong quá trình phục vụ khách hàng tại các khách sạn và cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hỗ trợ thực hiện các quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp tại địa phương

Đảm bảo khách hàng phải hiểu rõ rằng bạn nhận thức đầy đủ các chi tiết chính về trường hợp khẩn cấp và bạn có vai trò hỗ trợ giải quyết

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

Đảm bảo sự cân bằng thích hợp giữa nhu cầu của cá nhân và nhu cầu của tập thể

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

2. Ứng phó với hỏa hoạn trong cơ sở lưu trú du lịch

Xác định nguyên nhân và địa điểm có báo cháy

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

Bật báo động cháy và hỗ trợ thao tác 'phản ứng đầu tiên'

Hỗ trợ sơ tán khỏi tòa nhà

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

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

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

Đảm bảo an ninh cho những nơi không an toàn

Xử lý các bưu phẩm đáng ngờ

Xử lý các đe dọa về đánh bom

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

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

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

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

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

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

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

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

Bật các thiết bị báo cháy đúng cách

Sử dụng bình chữa cháy đúng chủng loại với đám cháy

Sơ tán khách khỏi tòa nhà

Sơ cứu cơ bản

Ghi chép và báo cáo về các tình huống khẩn cấp

Kiến thức thiết yếu

Các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp

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

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

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

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

Mục tiêu của sơ cứu

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

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các trường hợp khẩn cấp có thể:

- Hỏa hoạn
- Bão lụt và sạt lở đất
- Vụ nổ
- Mất điện

- Rối loạn dân sự

- Ngộ độc thực phẩm/ngộ độc hàng loạt

- Thang máy hỏng

- Đe dọa đánh bom

- Các trường hợp khác

2. Các số điện thoại khẩn cấp:

- Cứu hỏa – 114

- Cứu thương – 115

- Cảnh sát – 113

- Tổng giám đốc cơ sở lưu trú du lịch

- Giám đốc an ninh cơ sở lưu trú du lịch

- Giám đốc trực

- Đội ứng phó các trường hợp khẩn cấp trong cơ sở lưu trú du lịch

3. Các mối nguy/rủi ro có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

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

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

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

4. Chấn thương tại nơi làm việc có thể:

- Các yếu tố tâm lý – nỗ lực quá mức/lao lực, các tư thế tĩnh (ít thay đổi)/bất tiện, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, chu trình trao đổi chất thay đổi

- Các yếu tố sinh lý – đơn điệu, các mối quan hệ cá nhân,…

5. Phát hiện hỏa hoạn và hệ thống ứng phó hỏa hoạn có thể:

- Các thiết bị và hệ thống phát hiện hỏa hoạn

- Các bình chữa cháy di động

- Chăn chống cháy

- Hệ thống vòi phun

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

- Ống nước, vòi nước chữa cháy

- Máy phát hiện khói

- Chuông báo cháy

- Các loại khác

6. Sử dụng các loại bình cứu hỏa có thể:

- Sử dụng bình cứu hỏa đựng nước cho các vụ hỏa hoạn có khí các bon

- Sử dụng bình cứu hỏa dạng bột khô, khí các bon và khí ga cho tất cả các trường hợp hỏa hoạn kể cả hỏa hoạn do cháy nổ điện

- Sử dụng bình cứu hỏa dạng bọt cho các trường hợp hỏa hoạn xăng dầu, không sử dụng cho hỏa hoạn do cháy nổ điện

- Sử dụng chăn cứu hỏa cho tất cả các trường hợp

7. Các loại chấn thương có thể:

- 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

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc trong nhóm

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Bài tập kiểu dự án

- Thu thập hồ sơ, chứng cứ tại nơi làm việc

- Nghiên cứu tình huống

- Thuyết trình kế hoạch của ứng viên nhằm cải thiện hiệu quả làm việc nhóm.

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị nhà hàng để phục vụ

MÃ SỐ: CC01

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cá nhân đầu ca làm việc

Đến đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công

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

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

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

2. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực

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

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

Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của bạn trong ca trực

Kiểm tra sự thay đổi về bố trí nhân viên, các đoàn khách và các khách VIP đến

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

Sắp xếp khu vực làm việc theo cách chuyên nghiệp

3. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

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

Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định

4. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

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

Giao tiếp chuyên nghiệp về các vấn đề trong kinh doanh

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

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

5. Lau dọn và sắp xếp ngăn nắp nhà hàng

Đóng cửa nhà hàng khi khách hàng cuối cùng rời khỏi

Dọn dẹp tất cả khăn trải bàn, khăn ăn bẩn và các vật dụng đã dùng

Mở các cửa và thông gió phòng ăn cho thoáng khí

Sắp xếp bàn ghế để hút bụi và lau chùi

Kê xếp lại bàn ghế ăn theo thiết kế của nhà hàng

6. Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ

Lấy đồ từ kho hoặc từ khu rửa đồ dùng dụng cụ

Chuẩn bị khu vực làm sạch và tập kết dụng cụ cần thiết

Làm sạch đồ dùng dụng cụ và các đồ đựng gia vị, kiểm tra tình trạng sử dụng

7. Chuẩn bị bàn và gấp khăn ăn

Lựa chọn và trải khăn bàn đúng cách

Gấp và đặt khăn ăn vào vị trí quy định

8. Chuẩn bị gia vị

Kiểm tra và đổ đầy các lọ gia vị theo yêu cầu, kiểm tra tình trạng gia vị

Kiểm tra bề ngoài của các lọ đựng gia vị bằng bạc, sứ hoặc thủy tinh

9. Chuẩn bị và bày bàn ăn

Chuẩn bị dụng cụ trên khay phục vụ để bày trên bàn ăn

Hoàn thiện bàn ăn sau khi mỗi món được bày lên

Kiểm tra lần cuối toàn bộ bàn ăn để đảm bảo mọi thứ đều đúng vị trí

10. Đảm bảo nhà hàng sẵn sàng phục vụ

Đảm bảo các hệ thống điều hòa, chiếu sáng và âm thanh đều hoạt động tốt

Đảm bảo đồ trang trí trên bàn đã được đặt đúng vị trí

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

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

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

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

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

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

Lau dọn và sắp xếp được ngăn nắp nhà hàng

Làm sạch và chuẩn bị được đồ dùng dụng cụ

Chuẩn bị chính xác bàn ghế, ghế cho trẻ em và gấp khăn ăn

Chuẩn bị đúng đủ các loại gia vị theo thực đơn bữa ăn

Chuẩn bị và đặt bàn

Chuẩn bị chính xác và sắp xếp bàn ghế, ghế trẻ em đảm bảo sẵn sàng phục vụ

Kiến thức thiết yếu

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

Quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân

Mức độ khách mong đợi sự nhã nhặn cần thiết của nhân viên

Các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu

Các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần thiết

Quy trình làm sạch và xếp dọn khi đóng và mở cửa nhà hàng

Ttrình tự các bước lau bóng đồ dao dĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ

Mục đích sử dụng của từng loại đồ dao dĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ

Quy trình đảm bảo an toàn và vệ sinh thực phẩm khi chuẩn bị đồ gia vị

Quy trình trải và xếp nếp khăn trải bàn

Gia vị phù hợp cho từng loại món ăn

Các cách bày bàn khác nhau

Các loại đồ dùng cần thiết tại khu vực phục vụ

Lý do tại sao phải kiểm hai tra hai khi việc chuẩn bị nhà hàng đã hoàn thành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Tài liệu, công cụ:

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

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

- Tóc của nam phải sạch sẽ và được cắt ngắn trên cổ áo, tóc của nữ phải được buộc/búi gọn lại phía sau nếu tóc dài
- Không sử dụng các loại kem dưỡng da hay nước hoa đậm mùi
- Luôn giữ tay sạch sẽ, rửa tay sau khi hút thuốc hay sau khi đi vệ sinh
- Chỉ đeo nhẫn cưới, khuyên tai nhỏ, vòng cổ đơn giản và đồng hồ. Không đeo vòng tay, vòng cổ chân, vật sắc nhọn, vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
- Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi được phép để râu, ria
- Cơ thể sạch sẽ và không có mùi khó chịu, bàn tay sạch, móng tay cắt tỉa gọn gàng
- Hơi thở không có mùi và đánh răng sạch sẽ
- Trang phục sạch, được là phẳng và không có mùi khó chịu
- Giày sạch và được đánh bóng
- Biển tên theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch, không có vết xước, hoen ố, tên rõ ràng

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

- Tư thế: đứng thẳng, tay để hai bên hoặc sau lưng, không khoanh tay trước ngực, không dựa người vào đồ đạc
- Đi đứng nhẹ nhàng, không lê chân
- Lời nói phải rõ ràng, không la hét hay lầm bầm
- Không nên thể hiện sự cáu giận, mất bình tĩnh, mỉa mai hay buồn chán
- Giao tiếp giữa các nhân viên phải kín đáo, không ảnh hưởng đến khách
- Nhận biết khách kịp thời và hỗ trợ khách theo yêu cầu bất cứ khi nào cần
- Giao tiếp với khách chỉ nên giới hạn ở các chủ đề liên quan tới dịch vụ, đơn vị, bộ phận hoặc các tiện nghi du lịch tại địa phương

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

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

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

4. Chuẩn bị nhà hàng theo tiêu chuẩn:

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

5. Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ:

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

6. Gia vị có thể:

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

7. Bày bàn ăn:

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

8. Chuẩn bị nhà hàng:

- Bữa ăn trong ngày

- Bữa ăn đã được đặt chỗ trước

- Khách lẻ hay khách đoàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Nghiên cứu tình huống

- Bài tập kiểu dự án

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

MÃ SỐ: CC02

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định và phân tích phàn nàn

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

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

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

2. Xử lý các phàn nàn

Khẳng định với khách hàng rằng phàn nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề

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

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

Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

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

Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn

Thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn

4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

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

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

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

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

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

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

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

Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách

Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp

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

Kiến thức thiết yếu

Các kiểu phàn nàn thông thường

Quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản

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

Cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các loại phàn nàn:

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

2. Chính sách và quy trình:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Để học viên có thể đạt được chuẩn quy định, cần phải thu thập các bằng chứng trong công việc thông qua quan sát:

Ít nhất hai đối tượng khách hàng

Ít nhất hai kiểu phàn nàn

Ít nhất hai phương pháp giao tiếp

Ít nhất hai ví dụ về thông tin được cung cấp cho khách hàng

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Kết thúc ca làm việc

MÃ SỐ: CC03

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị kết thúc ca làm việc

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

Sắp xếp lại và thu dọn gọn gàng nơi làm việc

Cân đối tất cả số tiền mặt nhận được trong ca làm việc

2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

Chuẩn bị thông tin về các sự kiện hay sự việc

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

Cập nhật sổ bàn giao

3. Bàn giao vào cuối ca làm việc

Bàn giao số tiền mặt đã nhận được

Thảo luận các công việc cần làm tiếp theo

Họp giao ca với nhân viên làm ca sau và ký vào sổ bàn giao ca

4. Đóng, tắt các trang thiết bị

Đóng, tắt các trang thiết bị theo quy định

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

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

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

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

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

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

Kiểm đếm tiền mặt chính xác và an toàn

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

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

Kiến thức thiết yếu

Các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc

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

Quy trình bàn giao công việc cho ca sau

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thiết bị, tài liệu:

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

2. Địa điểm bàn giao ca:

- Bộ phận Nhà hàng

- Bộ phận Lễ tân

- Bộ phận Buồng

- Bộ phận Bếp

- Bộ phận An ninh

- Văn phòng công ty Lữ hành hay công ty Điều hành du lịch

3. Hướng dẫn:

- Tắt đèn và các thiết bị điện khác

- Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ được đóng chặt

- Đảm bảo đồ có giá trị, bao gồm cả tiền mặt, được cất giữ ở nơi đã khóa chặt hoặc trong két an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Nghiên cứu tình huống

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Bài tập kiểu dự án

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý các giao dịch tài chính

MÃ SỐ: CC04

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xử lý các giao dịch tài chính trong một đơn vị kinh doanh lữ hành hay lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xử lý hóa đơn và thanh toán

Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa, nếu có

Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan

Xử lý và ghi lại các giao dịch theo quy trình của đơn vị

Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp

Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng

2. Đối chiếu các khoản thu

Thực hiện quy trình cân đối thu chi tại những thời điểm theo quy định của đơn vị, với sự tư vấn của đồng nghiệp

Tách biệt số tiền mặt dự phòng và số tiền thu được khi thực hiện quy trình cân đối và đảm bảo tuân theo quy trình của đơn vị

Xác định rõ việc ghi chép chứng từ trên máy tính hay đọc chứng từ vào cuối ca hoặc in ra chứng từ

Lấy ra các khoản tiền thanh toán đã thu được và chuyển đi theo quy trình bảo mật của đơn vị

Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thanh toán thực tế đã thu được

Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân

Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính

Kiểm đếm tiền mặt, tính toán trả lại tiền thừa một cách chính xác

Viết hóa đơn, chứng từ chính xác hoặc nhập liệu chính xác trên phần mềm điện tử

Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt

Viết, chuẩn bị báo cáo thu chi chính xác

Kiến thức thiết yếu

Quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan

Các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối

Các phần mềm liên quan, chẳng hạn như điểm bán hàng

Vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính

Quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác

Các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) có ảnh huởng như thế nào đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành

Cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các loại hình thanh toán:

- Tiền mặt
- Thẻ tín dụng
- Séc du lịch
- Thanh toán điện tử trực tiếp không sử dụng tiền mặt tại các điểm bán hàng EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale)
- Đặt cọc
- Thanh toán trước
- Phiếu thanh toán
- Thanh toán qua công ty
- Hoàn lại tiền
- Séc du lịch
- Ngoại tệ

2. Quy trình, hướng dẫn:

- Quy trình nhận tiền mặt từ khách hàng
- Quản lý tiền mặt dự phòngHướng dẫn lượng tiền có sẵn
- Quy định thời điểm và cách thức kiểm tiền
- Hướng dẫn xử lý các khiếu nại của khách hàng
- Quy trình an ninh di chuyển tiền mặt
- Quy trình xử lý trong trường hợp bị hệ thống thanh toán điện tử lỗi
- Kiểm soát các tài khoản hạn mức tín dụng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc giao dịch tài chính và cân đối các khoản thanh toán
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, rà soát lại các tài liệu đối chiếu do ứng viên thực hiện và xem xét báo cáo của các bộ phận khác trong đơn vị về công việc do ứng viên thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ

MÃ SỐ: CC05

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xúc tiến quảng bá và bán sản phẩm và dịch vụ trong các doanh nghiệp du lịch và cơ sở lưu trú du lịch

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xúc tiến quảng bá trực tiếp các sản phẩm và dịch vụ

Xác định các nhu cầu của khách hàng

Lựa chọn sản phẩm/dịch vụ hiện có phù hợp với nhu cầu của khách hàng và đưa ra các gợi ý

Giới thiệu đầy đủ các đặc tính và lợi ích của các sản phẩm/dịch vụ đến từng cá nhân hay nhóm khách hàng

Giải thích với khách hàng cách thức mua và thanh toán sản phẩm

2. Lên kế hoạch sự kiện xúc tiến quảng bá

Chào đón khách hàng ngay khi họ đến và tiếp đón theo cách thức phù hợp

Cung cấp cho khách hàng tập thông tin đã chuẩn bị trước

Xử lý các tình huống hay vướng mắc chưa lường trước với các nguồn lực hiện có

3. Thực hiện sự kiện xúc tiến quảng bá

Quan sát mức độ quan tâm của người tham gia và phản ứng một cách tích cực

Giới thiệu tài liệu với khách theo cách rõ ràng và đầy đủ thông tin

Kiểm soát thời gian chương trình để đạt mục đích của sự kiện với sự linh hoạt cần thiết

Sử dụng các dụng cụ trực quan

Khuyến khích các câu hỏi và trả lời các câu hỏi

Tư vấn khách hàng cách mua các sản phẩm được quảng bá

Đảm bảo các hoạt động tuân theo pháp luật và quy định về sức khỏe và an toàn

4. Lên kế hoạch trưng bày quảng bá

Xác định mục đích trưng bày và đảm bảo phù hợp với nhu cầu của đơn vị cũng như khách hàng

Lên kế hoạch thiết kế và nội dung trưng bày để phù hợp với nhu cầu và tiêu chuẩn của đơn vị cũng như khách hàng

Sắp xếp địa điểm trưng bày với tiêu chí an toàn và đúng mục đích

Thu thập và tạo ra các vật liệu cho buổi trưng bày

5. Thiết lập và duy trì phòng trưng bày

Trưng bày các vật liệu một cách hợp lý và đầy đủ thông tin, bao gồm tất cả những gì cần thiết để đáp ứng mục đích của sự kiện và không gian phòng trưng bày

Đảm bảo nội dung trưng bày được ổn định và tránh khỏi tác động của thời tiết, đảm bảo an toàn cho người dùng

Thường xuyên duy trì sự ngăn nắp và sạch sẽ của phòng trưng bày

Thay đổi, cập nhật nội dung trưng bày, nếu cần thiết

Thay đổi nội dung trưng bày ngay sau khi việc trưng bày không còn hữu ích và hấp dẫn

6. Hoàn tất việc bán hàng

Tiếp nhận thanh toán

Áp dụng tỷ giá chính xác cho việc thanh toán

Xuất vé và các chứng từ thanh toán khác

Làm báo cáo bán hàng rõ ràng và kịp thời

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp bằng lời hiệu quả để giới thiệu sản phẩm, dịch vụ với khách hàng

Nhận biết mức độ quan tâm của khách hàng đến sản phẩm và dịch vụ thông qua quan sát

Tư vấn cho khách hàng bao gồm cả sử dụng dụng cụ trực quan và trả lời câu hỏi của khách

Viết, lập kế hoạch trưng bày và báo cáo bán hàng

Thực hiện thanh toán bán hàng một cách chính hiện thanh toán bán hàng một cách chính xác

Kiến thức thiết yếu

Các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá

Các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ do đơn vị cung cấp

Cách xử lý khi khách từ chối mua hàng

Mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá

Các thiết bị và tài liệu thông tin cần chuẩn bị cho sự kiện

Các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong các sự kiện quảng bá

Các dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho sự kiện

Các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức sự kiện

Các tình huống bất ngờ dễ xảy ra cũng như cách dự đoán và phòng tránh chúng

Các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng

Thông tin cần trình bày trên bảng thông tin

Các tiêu chuẩn trưng bày theo sản phẩm của đơn vị

Các nguồn tài liệu liên quan

Các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, trật tự và đồ họa

Hậu quả của việc công bố thông tin đã cũ

Toàn bộ giá các sản phẩm và dịch vụ

Các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau

Các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các công cụ xúc tiến quảng bá:

- Chương trình du lịch
- Bảng thông tin
- Bảng trưng bày và đèn chiếu sáng
- Các tài liệu trưng bày
- Các tài liệu viết tay, đánh máy hay in sẵn
- Tranh ảnh, đồ họa
- Các hình thức khác

2. Các hình thức quảng bá :

- Điện thoại
- Mẫu báo cáo của đơn vị
- Thư điện tử
- Trực tiếp

3. Các hình thức thanh toán:

- Tiền mặt

- Séc du lịch
- Thẻ tín dụng và thẻ thanh toán
- Chuyển khoản ngân hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Duy trì vệ sinh và an toàn thực phẩm

MÃ SỐ: CC06

Đơn vị năng lực này bao gồm cần thiết để đảm bảo vệ sinh và an toàn thực phẩm trong một khách sạn, nhà hàng hoặc các đơn vị có chế biến thực phẩm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tuân thủ quy trình vệ sinh và xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm

Thực hiện các quy trình vệ sinh của đơn vị

Xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm có thể ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và bản thân

Loại bỏ hoặc giảm thiểu các mối nguy hiểm liên quan đến vấn đề vệ sinh

Tránh các hoạt động chế biến thực phẩm khi vấn đề sức khỏe có thể gây ô nhiễm thực phẩm

2. Báo cáo bất kỳ vấn đề gì về sức khỏe cá nhân

Báo cáo các hành động không an toàn do không tuân theo quy trình vệ sinh

Báo cáo bất kỳ vấn đề nào liên quan đến sức khỏe cá nhân có khả năng gây ra mất vệ sinh thực phẩm

Báo cáo sự cố về ô nhiễm thực phẩm do sức khỏe cá nhân gây ra

3. Ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm

Giữ quần áo sạch sẽ, yêu cầu mặc bảo hộ cá nhân và mũ đội đầu

Ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm từ quần áo và các trang phục khác

Tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến xong

Tránh sự tiếp xúc của những cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt thực phẩm

Tránh các thao tác vệ sinh không sạch có thể gây ra bệnh tật phát sinh từ thực phẩm

4. Ngăn chặn lây nhiễm chéo bằng cách rửa tay

Rửa tay tại các thời điểm thích hợp và tuân theo đúng các quy trình rửa tay một cách nhất quán

Sử dụng các phương tiện rửa tay thích hợp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Thực hiện vệ sinh đúng quy trình, tiêu chuẩn và xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm

Báo cáo các vấn đề liên quan đến sức khỏe cá nhân

Ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm

Vệ sinh cá nhân đúng cách

Kiến thức thiết yếu

Các quy định và quy trình về vệ sinh và an toàn thực phẩm

Các lý do dẫn đến nguy cơ ô nhiễm thực phẩm

Các nguyên nhân có thể ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và bản thân

Các phương pháp ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm

Cách phòng tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến

Cách tránh sự tiếp xúc của những cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt tiếp xúc với thực phẩm

Cách tránh các thao tác vệ sinh không sạch có thể gây ra bệnh tật phát sinh từ thực phẩm

Tầm quan trọng của việc tách riêng khu vực bảo quản thực phẩm tươi sống và thực phẩm đã chế biến

Việc cần làm khi khách hàng yêu cầu phải bảo đảm món ăn nào đó không gây dị ứng thực phẩm

Tầm quan trọng của việc rửa tay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các cách đảm bảo tiêu chuẩn về vệ sinh và an toàn thực phẩm:

- Bảo quản thực phẩm
- Xử lý và loại bỏ rác thải
- Vệ sinh cá nhân
- Rửa tay thường xuyên
- Xử lý theo cách an toàn và vệ sinh đối với thực phẩm và đồ uống
- Xử lý theo cách an toàn và loại bỏ vải vóc, đồ giặt là
- Trang phục, quần áo và thiết bị bảo hộ cá nhân phù hợp
- Sử dụng thiết bị, quần áo và các vật liệu sạch để tránh ô nhiễm thực phẩm
- Tuân thủ biển chỉ dẫn về vệ sinh
- Tuân thủ hướng dẫn của giám sát viên và/hoặc người quản lý
- Tuân thủ quy định về vệ sinh và an toàn thực phẩm

2. Tránh gây ô nhiễm cho thực phẩm:

- Loại bỏ thức ăn bị ô nhiễm
- Loại bỏ rác thải bị ô nhiễm
- Làm sạch thiết bị và đồ dùng bẩn
- Đảm bảo các thiết bị như tủ lạnh và máy đo nhiệt độ hoạt động tốt
- Sử dụng các mặt hàng sạch
- Ngăn ngừa máu và các chất bài tiết của cơ thể
- Tránh những việc không phù hợp với các hoạt động hiện tại của đơn vị
- Ngăn ngừa côn trùng và sâu bọ từ nhà bếp hoặc nhà hàng

3. Giải quyết vấn đề sức khỏe:

- Báo cáo bệnh phát sinh từ không khí
- Báo cáo bệnh phát sinh từ thực phẩm
- Báo cáo bệnh truyền nhiễm

4. Xử lý thực phẩm gây mất vệ sinh và an toàn thực phẩm:

- Vật dụng cá nhân:

+ Băng

+ Phụ kiện tóc

+ Đồ trang sức

+ Đồng hồ

+ Nhẫn

- Tiếp xúc cá nhân:

+ Hỉ mũi

+ Ho

+ Uống

+ Ăn

+ Trầy xước da và tóc

+ Hắt hơi

+ Khạc nhổ

+ Chạm vào các vết thương

+ Hút thuốc lá

- Bề mặt tiếp xúc với thực phẩm:

+ Thớt

+ Đồ đựng thức ăn

+ Dụng cụ nấu ăn

+ Đồ sành sứ

+ Dao kéo

+ Đồ thủy tinh

+ Nồi và chảo

+ Bồn/chậu rửa

+ Bàn/kệ

- Thao tác mất vệ sinh:

+ Làm vệ sinh các bề mặt tiếp xúc với thực phẩm

+ Làm sạch các loại khăn lau

+ Làm sạch các loại khăn lau cốc, chén

+ Lây lan vi khuẩn từ các khu vực khác

5. Rửa tay:

- Trước khi tiếp xúc hoặc tiếp xúc lại với thực phẩm

- Ngay sau khi:

+ Xử lý thực phẩm tươi sống

+ Hút thuốc

+ Ho

+ Hắt hơi

+ Hỉ mũi

+ Ăn

+ Uống

+ Chạm vào tóc

+ Chạm vào da đầu hoặc vết thương

+ Đi vệ sinh

6. C*ác phương tiện thích hợp để rửa tay:*

- Bồn rửa tay cố định
- Xà phòng loại chất lỏng
- Khăn sử dụng một lần
- Nước ấm chảy từ vòi

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn thực phẩm tại nơi làm việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phát triển mối quan hệ khách hàng

MÃ SỐ: CC07

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để bắt đầu thiết lập và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Gặp và chào khách

Chào đón khách theo cách phù hợp

Giới thiệu bạn và những người khác với khách

Đưa ra câu hỏi để làm quen với khách

2. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng

Trả lời câu hỏi một cách rõ ràng và trung thực

Yêu cầu nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách

Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách

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

Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

3. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách

Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp

Thể hiện kỹ năng nói luân phiên, ngừng hay tiếp tục nói khi tới lượt mình

Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói

Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự

Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp bằng lời một cách hiệu quả

Xác định và trả lời câu hỏi của khách một cách rõ ràng

Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu khó của khách hàng

Quan sát, phát hiện các mối quan tâm của khách hàng

Kiến thức thiết yếu

Tầm quan trọng của việc gặp và chào đón khách nồng nhiệt

Cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên

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

Cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai

Cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm khách

Cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nội dung, hướng dẫn:

- Quy định của đơn vị về việc cung cấp thông tin cho khách hàng
- Tiêu chuẩn khi chào đón khách của đơn vị
- Các hướng dẫn xử lý, trả lời yêu cầu và câu hỏi của khách

2. Quy định về hành vi và ứng xử phù hợp liên quan tới:

- Thông tin thực tế được cung cấp đầy đủ
- Các tư vấn, gợi ý, định hướng, chỉ dẫn, giải thích
- Lời đồng ý và không đồng ý một cách lịch sự
- Lời "xin lỗi" và "cám ơn" phù hợp
- Các cam kết sẽ theo dõi kết quả xử lý yêu cầu của khách

- Cân nhắc về sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị và trình bày báo cáo

MÃ SỐ: CC08

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xây dựng, hoàn thành và trình bày các báo cáo khác nhau trong cơ sở lưu trú du lịch hoặc doanh nghiệp du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị các loại báo cáo khác nhau

Xây dựng báo cáo chi tiết theo yêu cầu

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

Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo

Viết báo cáo

2. Trình bày các loại hình báo cáo khác nhau

Phân phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ

Thuyết trình để hỗ trợ cho báo cáo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu

Viết hoặc sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo

Thuyết trình bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo

Lập kế hoạch để chuyển phát báo cáo đúng nơi và kịp thời

Kiến thức thiết yếu

Các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo

Cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị

Các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ

Cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc

Các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu

Các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các nguồn thông tin, dữ liệu:

- Thực địa
- Tài liệu nghiên cứu
- Các sách đã xuất bản
- Báo cáo học thuật
- Báo cáo trong ngành
- Tài liệu của đồng nghiệp
- Cơ sở dữ liệu lưu trong máy tính
- Tra cứu trên Internet và các trang mạng cụ thể
- Báo và tạp chí
- Các ấn phẩm trong ngành
- Các chuyên gia trong ngành
- Các nguồn khác

2. Trang thiết bị:

- Tài liệu hệ thống máy tính
- Cơ sở dữ liệu

- Mạng internet

- Các mẫu báo cáo

- Máy in

- Máy scan

3. Quy trình, 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

- Quyền phát hành thông tin và/hoặc dữ liệu

- Thời hạn thỏa thuận với các giám sát viên và ban quản lý

- 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

- Thời hạn được thỏa thuận với cá nhân người sử dụng và/hoặc người yêu cầu báo cáo

- Quy định về chuyển phát báo cáo liên quan tới: Giao nộp trực tiếp báo cáo cho các cá nhân đã được chỉ định; Đặt báo cáo đã in ra tại những nơi quy định như hòm thư, ...; Chuyển tiếp bản điện tử của báo cáo đến danh sách những người cần nhận báo cáo; Tuân thủ các yêu cầu về an ninh và bảo mật; Lấy chữ ký xác nhận việc giao và nhận báo cáo; Đảm bảo báo cáo được giao sớm để người nhận có đủ thời gian đọc và hiểu kỹ tài liệu trước buổi họp hay các dịp ra quyết định

- Quy trình nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo; chỉnh sửa dữ liệu theo yêu cầu; lưu, sắp xếp, đóng báo cáo, gửi và in báo cáo; trình bày báo cáo với người duyệt phù hợp trước khi in báo cáo; lưu trữ hồ sơ báo cáo gốc và bản sao lưu dự phòng của các tập tin và bản in (nếu cần) theo yêu cầu của đơn vị

- Quy trình về kỹ thuật soạn văn bản liên quan tới: Tạo hệ thống gõ tự động; Sử dụng định dạng mẫu; Lập mục lục; Lập danh mục bảng chú dẫn; Lập bảng thuật ngữ; Lọc dữ liệu; Nhập dữ liệu như bảng, sơ đồ và biểu đồ từ phần mềm bảng biểu; Bổ sung thông tin từ các tập tin khác khi cần, bao gồm lọc và nhập dữ liệu; Kiểm tra lỗi chính tả, lỗi ngữ pháp và dữ liệu số trong báo cáo

- Quy trình về thuyết trình báo cáo liên quan tới: Chuẩn bị các bản sao báo cáo đã được in ra dưới dạng đầy đủ hoặc thu gọn tại buổi thuyết trình; Tổ chức buổi thuyết trình có kết cấu hợp lý, cân đối về mục tiêu, khán giả và bối cảnh; 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 và/hoặc đơn vị về trình bày báo cáo

4. Thông tin về nội dung chính của báo cáo:

- Mục tiêu báo cáo
- Kế hoạch cho nội dung
- Định dạng cho báo cáo, trừ khi đã có định dạng chuẩn cần tuân theo
- Yêu cầu cân đối giữa nội dung báo cáo với mục tiêu báo cáo đã đề ra
- Các nguồn thông tin, dữ liệu có thểtiếp cận được
- Tính chính xác và cập nhật của dữ liệu
- Các hệ thống để thiết lập giới hạn dữ liệu
- Các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng các mục đích và yêu cầu của đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Thu thập chứng cứ tại nơi làm việc, phân tích hồ sơ tài liệu do ứng viên chuẩn bị
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Đánh giá bài thuyết trình bổ trợ cho báo cáo
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy

MÃ SỐ: CC09

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ 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

1. Quản lý việc phòng cháy và các quy trình kiểm soát

Xác định các nguy cơ hỏa hoạn trong các khu vực làm việc và hành động để loại trừ hoặc giảm thiểu các nguy cơ này

Xem xét và làm quen với các quy trình khẩn cấp phải tuân theo trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn

2. Xử lý hỏa hoạn tại nơi làm việc

Chữa cháy bằng cách sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp

Lựa chọn và sử dụng đúng bình/thiết bị chữa cháy cho từng loại hỏa hoạn cụ thể

Luôn luôn đảm bảo an toàn cho bản thân trong lúc chữa cháy

Đảm bảo các hành động giảm thiểu hư hại về cơ sở vật chất và tránh gây thương tích cho mọi người

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Quan sát, phân tích và phán đoán các nguy cơ hỏa hoạn

Đọc và hiểu các chính sách và quy trình phòng cháy và chữa cháy

Lựa chọn đúng các trang thiết bị chữa cháy

Sử dụng các trang thiết bị chữa cháy

Ứng phó và yêu cầu trợ giúp của đơn vị trong các trường hợp cần thiết

Viết, soạn báo cáo sự việc

Kiến thức thiết yếu

Các nguyên tắc khống chế và dập tắt sự lan tràn của lửa

Các loại hỏa hoạn khác nhau và các thiết bị cần thiết để dập lửa

Các loại thiết bị báo cháy, các thiết bị và hệ thống chữa cháy được sử dụng trong nhà hàng, khách sạn hoặc cơ sở lưu trú du lịch

Các kỹ thuật chữa cháy áp dụng cho từng loại hỏa hoạn

Các quy định liên quan tới việc kiểm tra, sử dụng các thiết bị báo cháy và chữa cháy

Quy trình chữa cháy được sử dụng trong đơn vị của bạn

Những vấn đề có thể xảy ra đối với các thiết bị báo cháy và chữa cháy cũng như những giải pháp và hành động khắc phục phù hợp

Các nguồn thông tin có sẵn về phòng tránh hỏa hoạn và dập tắt hỏa hoạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Hệ thống báo cháy và chữa cháy:

- Thiết bị và hệ thống báo cháy

- Các bình/thiết bị chữa cháy di động, bao gồm bình bọt, bình nước, bình khí CO2, bình hóa chất khô và bình bọt 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:

- Mặt nạ và kính mắt

- Quần áo bảo hộ, bao gồm cả mũ, găng tay và giầy

3. Tài liệu và hồ sơ:

- Chỉ dẫn về vận hành và bảo dưỡng các thiết bị an toàn, báo cháy và chữa cháy; khuyến nghị các quy trình

- Chỉ dẫn cách bảo trì, bảo dưỡng các hệ thống và thiết bị an toàn, báo cháy và chữa cháy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Nghiên cứu tình huống

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Thu thập hồ sơ chứng cứ, các báo cáo sự việc tại nơi làm việc

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống, đóng vai

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền

MÃ SỐ: CC10

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đối phó với các cá nhân không có thẩm quyền hoặc người say rượu trong nhà hàng, trong cơ sở lưu trú du lịch và các cơ sở khác về du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đánh giá tình huống

Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng

Kiểm soát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

2. Đối phó với tình huống

Đề nghị trợ giúp khách đang say

Hỏi các cá nhân đáng ngờ để xác định mục đích họ xuất hiện tại nơi làm việc của bạn

3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp

Báo cáo tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc ngoài đơn vị

Tìm kiếm sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của đồng nghiệp, khách hàng và đơn vị

4. Hành động để làm dịu tình huống

Xử lý người say đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi nơi làm việc của bạn, nếu cần

Yêu cầu các cá nhân không có thẩm quyền phải rời khỏi nơi làm việc của bạn và sắp xếp đưa họ ra khỏi khu vực này

5. Hoàn thành báo cáo sự việc

Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say hoặc người vào đơn vị trái phép

Ghi chép nội dung chính của sự việc để rút kinh nghiệm chung

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Quan sát, phân tích và phán đoán tình huống

Sử dụng câu hỏi để xác định đối tượng đáng ngờ

Giao tiếp khéo léo và cương quyết

Đối phó và yêu cầu trợ giúp của đơn vị trong các trường hợp cần thiết

Viết, soạn báo cáo sự việc

Kiến thức thiết yếu

Cách nhận biết các biểu hiện của hành vi say rượu

Có thể trợ giúp khách say rượu

Các tình huống khó khăn cần liên hệ, tìm kiếm trợ giúp từ các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài đơn vị

Thời điểm cần sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong các tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng

Cách thức hỗ trợ phù hợp để khách/khách hàng say rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn

Các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc của bạn

Các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích có mặt của đối tượng đáng ngờ tại nơi làm việc của bạn

Cách xử lý để đưa các cá nhân không có thẩm quyền rời khỏi nơi làm việc của bạn

Định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Cá nhân/đơn vị hỗ trợ:

- Quản lý
- Nhân viên an ninh tại chỗ
- Cảnh sát
- Đơn vị cấp cứu

2. Hướng dẫn biểu hiện liên quan tới:

- Thay đổi thái độ của khách
- Hành vi say rượu
- Hành vi bạo lực hoặc thiếu kiểm soát
- Hành vi đáng ngờ
- Độ tuổi được sử dụng đồ uống có cồn

3. Hướng dẫn về cách thức ứng phó:

- Kiểm soát mức độ ồn ào
- Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách
- Làm chậm quá trình phục vụ

- Từ chối phục vụ đồ uống có cồn
- Cảnh báo miệng
- Yêu cầu khách rời đi
- Kêu gọi hỗ trợ cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

MÃ SỐ: CC11

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong nhà hàng, khách sạn hoặc các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Áp dụng các nguyên tắc doanh nghiệp xanh

Thực hiện tiết kiệm năng lượng

Giảm thiểu việc in ấn và sử dụng giấy

Tăng cường tái sử dụng bất cứ khi nào có thể

Áp dụng các quy trình của đơn vị về tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải

2. Đóng góp cho các hoạt động du lịch có trách nhiệm

Ủng hộ các hoạt động du lịch có trách nhiệm tại nơi làm việc

Quảng bá và tuyên truyền các hoạt động du lịch có trách nhiệm đến khách hàng

Khuyến khích các nhà cung cấp áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

3. Cập nhật các kiến thức du lịch có trách nhiệm

Tiếp nhận thông tin từ các tổ chức liên quan một cách chủ động

Lưu trữ và chia sẻ thông tin mới

Kết hợp kiến thức mới vào các hoạt động hiện tại

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIÊN THƯC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Đọc, nghiên cứu, tổng hợp và cập nhật thông tin

Áp dụng thực hiện các nguyên tắc 3R (giảm thiểu, tái sử dụng và tái chế)

Nói trước đám đông, giao tiếp hiệu quả

Tuyên truyền, quảng bá, khuyến khích đồng nghiệp, khách hàng, nhà cung cấp và cộng đồng cùng thực hiện hoạt động du lịch có trách nhiệm

Kiến thức thiết yếu

Tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh

Các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong đơn vị

Tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải ở phạm vi đơn vị

Cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn

Các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm

Các kênh và công cụ xúc tiến quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm

Các cách tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm

Các cách mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm

Cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Bộ nguyên tắc và áp dụng du lịch có trách nhiệm liên quan tới:

- Tối ưu hóa các nguồn tự nhiên

- Các giá trị văn hóa - xã hội đích thực được tôn trọng và bảo tồn

- Lợi ích kinh tế bền vững và có thể đạt được cho các bên liên quan

- Sử dụng năng lượng tái tạo và giảm thiểu sử dụng các tài nguyên không tái tạo được

- Giảm thiểu khí thải nhà kính và giảm tiêu thụ các vật liệu

- Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước

- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế và phục hồi các vật liệu

- Bảo tồn năng lượng

- Giảm sử dụng các chất hóa học, từ bỏ việc sử dụng các vật liệu độc hại, nguy hiểm

- Bảo vệ và giới hạn tác động nguy hiểm tới thiên nhiên,

2. Thông tin xúc tiến và quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm:

- Các thông tin du lịch có trách nhiệm, như việc tái sử dụng các loại khăn lau, tiết kiệm nước, sự khan hiếm của các tài nguyên vật chất

- Các ấn phẩm quảng cáo, các gói thông tin và chương trình du lịch có trách nhiệm hiện tại và tương lai

- Các bảng, biển chỉ dẫn để hỗ trợ hoạt động

- Các thông báo về hoạt du lịch có trách nhiệm với các đồng nghiệp và nhà cung cấp

HƯƠNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Nghiên cứu tình huống

- Bài tập kiểu dự án

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Thu thập và xem xét hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc: hồ sơ về các hoạt động du lịch có trách nhiệm như tài liệu, tờ rơi, bài bình luận, hay những tài liệu khác; phản hồi của những người đã tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm; ...

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiếp nhận đặt bàn ăn

MÃ SỐ: CM01

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận đặt bàn ăn

Nhận đặt bàn ăn qua điện thoại hoặc trực tiếp

Ghi chép tất cả các thông tin đặt bàn ăn

Khẳng định lại các thông tin chi tiết liên quan đến đặt bàn ăn và kết thúc đặt bàn ăn

Tư vấn, giới thiệu các món ăn đồ uống nhà hàng có thể phục vụ khách

2. Trao đổi thông tin

Trao đổi thông tin với đồng nghiệp hoặc giám sát viên

Nhập thông tin đặt bàn ăn vào hệ thống lưu trữ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Tiếp nhận yêu cầu đặt đồ ăn, thức uống.

Nhận lại các thực đơn

Tư vấn, giới thiệu các loại đồ uống cho khách

Chuyển yêu cầu gọi món của khách hàng tới bộ phận liên quan.

Giao tiếp hiệu quả với khách hàng

Kiến thức thiết yếu

Kỹ năng trả lời điện thoại và cách trả lời các câu hỏi khác nhau

Tầm quan trọng của việc ghi chép và không ngắt lời khách hàng khi khách đang nói

Các việc nên và không nên làm khi nhận đặt bàn ăn

Các thông tin cần thiết phải có của khách hàng

Lý do việc đặt bàn ăn phải được nhập vào hệ thống và thông báo cho các bộ phận liên quan

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị nhận đặt bàn ăn:

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

2. Trả lời điện thoại và nhận đặt bàn ăn:

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

3. Thông tin cần thiết để nhận đặt bàn ăn:

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

4. Thông báo cho các bộ phận liên quan:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiếp nhận đặt tiệc và sự kiện

MÃ SỐ: CM02

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận đặt tiệc và sự kiện

Nhận đặt tiệc/sự kiện qua điện thoại hoặc trực tiếp

Ghi chép tất cả các thông tin đặt tiệc/sự kiện

Khẳng định lại các thông tin chi tiết liên quan đến đặt tiệc/sự kiện và kết thúc đặt tiệc/sự kiện

Tư vấn, giới thiệu các loại hình tiệc/sự kiện có thể phục vụ khách

2. Trao đổi thông tin

Trao đổi thông tin với đồng nghiệp hoặc giám sát viên

Nhập thông tin đặt tiệc/sự kiện vào hệ thống lưu trữ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Tiếp nhận yêu cầu đặt tiệc/sự kiện

Nhận lại các thông tin về tiệc/sự kiện

Tư vấn, giới thiệu các loại hình tiệc/sự kiện về giá cả; hình thức phục vụ; cách bài trí phòng tiệc, bàn tiệc; nội dung chương trình; thực đơn;…

Lập thông báo tiệc/sự kiện

Chuyển thông báo tiệc tới các bộ phận liên quan

Giao tiếp hiệu quả với khách hàng

Kiến thức thiết yếu

Cách trả lời điện thoại và các câu hỏi của khách hàng

Tầm quan trọng của việc ghi chép và không ngắt lời khách hàng khi khách đang nói

Các việc nên và không nên làm khi nhận đặt tiệc/sự kiện

Các thông tin cần thiết phải có của khách hàng

Các điều khoản, quy định liên quan đến đặt tiệc/sự kiện

Lý do việc đặt tiệc/sự kiện phải được nhập vào hệ thống và thông báo cho các bộ phận liên quan

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị nhận đặt tiệc/sự kiện:

- Chuẩn bị giấy bút, sổ đặt tiệc/sự kiện để ghi thông tin của khách hàng

- Kiểm tra sổ ghi chép tình trạng đặt tiệc/sự kiện của nhà hàng

2. Trả lời điện thoại và nhận đặt tiệc/sự kiện:

- Nhanh chóng nhấc máy điện thoại trả lời khách hàng

- Chào khách một cách phù hợp

- Nói chậm, rõ ràng và cẩn thận (nếu giao tiếp qua điện thoại)

3. Thông tin cần thiết để nhận đặt tiệc/sự kiện:

- Tên khách đặt tiệc/sự kiện

- Số điện thoại liên lạc và địa chỉ thư điện tử

- Địa chỉ nhà riêng hoặc công ty

- Số lượng khách dự tiệc/sự kiện

- Thời gian, ngày tháng đặt tiệc/sự kiện

- Loại hình tiệc/sự kiện

- Cách bài trí phòng tiệc, bàn tiệc

- Thực đơn và giá cả

- Các yêu cầu đặc biệt

4. Thông báo cho các bộ phận liên quan:

- Ghi chép rõ ràng vào sổ đặt tiệc/sự kiện

- Nhập thông tin đặt tiệc/sự kiện vào hệ thống lưu trữ

- Lập thông báo tiệc/sự kiện

- Thông báo cho các bộ phận có liên quan phối hợp thực hiện

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Nghiên cứu tình huống

- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chào đón và tiếp nhận khách

MÃ SỐ: CM03

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Cập nhật thông tin khách hàng

Kiểm tra thông tin khách hàng từ hệ thống ghi chép

Cập nhật thông tin khách hàng liên quan

Làm rõ các thông tin cần thiết

2. Chào đón và tiếp nhận khách

Chào đón và tiếp nhận khách một cách thân thiện và lịch sự

Hướng dẫn khách đến bàn hoặc khu vực đã đặt

Giúp khách ổn định chỗ ngồi

Hỏi về các yêu cầu của khách

3. Giải quyết các yêu cầu của khách

Lắng nghe cẩn thận và đáp lại yêu cầu của khách một cách lịch sự, hiếu khách

Báo cáo lại các vấn đề phát sinh cho giám sát viên hoặc người có trách nhiệm

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ YÊU CẦU KIẾN THỨC

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng

Chào khách

Cập nhật các thông tin từ khách

Giải quyết các yêu cầu của khách

Phục vụ nước hoặc các đồ miễn phí

Kiến thức thiết yếu

Các bước trong quy trình chào đón và tiếp nhận khách

Các tiêu chí để chào đón và tiếp nhận các khách hàng khác nhau

Cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để chào đón và tiếp nhận khách

Cách phục vụ các loại đồ miễn phí cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Ghi chép thông tin khách hàng:

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

2. Khách hàng:

- Khách hàng quan trọng (VIP) (nam giới hoặc nữ giới), khách hàng quen, đối tác, khách thăm quan, khách lẻ, nhóm khách hoặc công ty, người cao tuổi hoặc người trẻ tuổi,…

3. Chuẩn bị chào đón và tiếp nhận khách:

- Đồ uống miễn phí
- Khăn lau/khăn ăn
- Biển chào mừng
- Hoa chào mừng
- Trái cây
- Người chịu trách nhiệm

- Lối vào sạch sẽ, gọn gàng, thông thoáng

- Dù che

- Nhân viên an ninh

4. Phong cách chào đón và tiếp nhận khách:

- Phong cách trang trọng hoặc đơn giản

- Phong cách Việt Nam hoặc phong cách phù hợp với khách hàng

- Phong cách đặc biệt theo yêu cầu của khách

- Băng rôn đặc biệt

5. Yêu cầu của khách hàng:

- Câu hỏi về thức ăn, đồ uống, hội nghị,...

- Trong một số trường hợp, giám sát viên hoặc người quản lý đang làm nhiệm vụ sẽ giải quyết các yêu cầu của khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Nghiên cứu tình huống

- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách hàng

MÃ SỐ: CM04

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận yêu cầu đặt đồ ăn/đồ uống

Trình thực đơn và danh mục đồ uống

Tư vấn, giới thiệu các món ăn, đồ uống

Ghi lại yêu cầu của khách hàng

Viết những thông tin bổ sung

Bán các sản phẩm khác

Xác nhận lại yêu cầu

Thu lại các thực đơn

2. Chuyển yêu cầu gọi món của khách hàng

Đảm bảo mọi thông tin trên phiếu yêu cầu đã được viết rõ ràng

Chuyển yêu cầu gọi món đến bộ phận thu ngân

Chuyển yêu cầu gọi món đến bộ phận bếp

Chuyển yêu cầu gọi đồ uống đến bộ phận pha chế đồ uống

Giữ lại một bản yêu cầu gọi món dành cho nhân viên phục vụ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng

Tư vấn, giới thiệu các món ăn, đồ uống cho khách

Ghi các yêu cầu về món ăn, đồ uống của khách

Đọc lại các yêu cầu của khách

Chuyển yêu cầu của khách đến các bộ phận nhanh chóng

Kiến thức thiết yếu

Quy trình tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách hàng

Trình tự chuyển tiếp yêu cầu gọi món cho các bộ phận

Các thông tin chính thức cần thu nhận từ khách hàng

Tầm quan trọng của việc nhắc lại yêu cầu gọi món của khách hàng

Cách duy trì mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách hàng

Cách chuyển yêu cầu gọi món và ghi lại cho nhân viên phục vụ yêu cầu gọi món của khách hàng

Các thành phần chính của thực đơn món ăn, bao gồm món khai vị, món chính, món tráng miệng,…

Các yếu tố chính của thực đơn đồ uống, bao gồm cả các thông tin cơ bản về rượu vang

Cách ghi yêu cầu của khách hàng vào phiếu ghi yêu cầu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận yêu cầu món ăn/đồ uống của khách hàng:

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

2. Chuyển tiếp yêu cầu gọi món của khách hàng cho các bộ phận:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phục vụ đồ ăn tại bàn

MÃ SỐ: CM05

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để thực hiện nhiệm vụ phục vụ bàn ăn hàng ngày cho khách hàng, đặc biệt là phục vụ các

bữa ăn (như phục vụ đồ ăn tại bàn và bày bàn) với phong cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phục vụ khách hàng tại bàn

Mang món ăn phục vụ khách hàng đúng kỹ thuật và đúng dụng cụ

Cung cấp cho khách hàng các dụng cụ ăn, gia vị và các đồ ăn kèm thích hợp với món ăn của họ

Phục vụ khách hàng với phong cách chuyên nghiệp

Giới thiệu món ăn trước khi phục vụ khách hàng

Phục vụ đồ ăn bằng những dụng cụ ăn thích hợp, vệ sinh sạch sẽ và không bị khiếm khuyết

Phục vụ các yêu cầu bổ sung của khách hàng

2. Đáp ứng các yêu cầu của khách hàng

Giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh trong phục vụ

Đảm bảo khu vực ăn uống của khách hàng luôn gọn gàng, vệ sinh, cách xa các thùng đựng rác và thức ăn thừa

Dọn sạch các đồ ăn thừa và các vết bẩn trên bàn ăn của khách hàng một cách nhanh chóng

Đảm bảo có đầy đủ các dụng cụ ăn sạch sẽ, gia vị và các đồ ăn kèm trong suốt bữa ăn của khách hàng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Kiểm tra các dụng cụ trước khi phục vụ

Sử dụng xe đẩy, khay và dụng cụ phục vụ

Giới thiệu mỗi món ăn trước khi phục vụ

Phục vụ khách ăn uống theo đúng các kiểu phục vụ

Phục vụ nước, bánh mỳ và bơ

Giới thiệu, mở và phục vụ rượu

Phục vụ các món khai vị, món chính, món tráng miệng, đồ ăn kèm và nước xốt

Dọn sơ bàn ăn

Giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh trong phục vụ

Giao tiếp với khách hàng

Kiến thức thiết yếu

Quy trình chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo đúng tiêu chuẩn quy định

Các dụng cụ đồ ăn phù hợp, gia vị và các đồ ăn kèm dành cho các món ăn khác nhau

Quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách

Quy trình phục vụ đồ ăn uống trong nhà hàng và các khu vực dịch vụ khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Các phàn nàn về dịch vụ:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phục vụ đồ uống và các đồ ăn kèm theo

MÃ SỐ: CM06

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

Chuẩn bị đồ uống theo yêu cầu của khách hàng

Giới thiệu đồ uống trước khi phục vụ

Phục vụ đồ uống theo đúng phong cách và kỹ thuật thích hợp cũng như quy định pháp lý

Trả lời mọi thắc mắc của khách hàng

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

Giữ gìn các thiết bị trong khu vực phục vụ luôn sạch sẽ, vệ sinh, ngăn nắp và sẵn sàng để sử dụng

Giữ gìn khu vực ăn uống của khách hàng và khu vực phục vụ luôn ngăn nắp và không có rác thải

Đảm bảo khu vực phục vụ không có sự tiếp cận trái phép

Phục vụ các yêu cầu phát sinh của khách hàng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ YÊU KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Nhận biết và phân loại đồ uống

Giới thiệu đồ uống cùng với các đồ kèm theo

Chuẩn bị đồ uống theo yêu cầu của khách hàng

Phục vụ đồ uống theo đúng quy trình và kỹ thuật

Phục vụ các đồ ăn kèm

Phục vụ các yêu cầu phát sinh của khách hàng

Xử lý các phàn nàn của khách

Kiến thức thiết yếu

Cách mở chai bao gồm cắt phoi bọc cổ chai, cắm đinh xoắn của dụng cụ mở nút chai, kéo nút chai rượu vang và cách sử dụng dụng cụ hợp lý

Lý do nhãn của chai rượu phải quay về phía khách hàng

Cách rót và phục vụ đồ uống

Cách rót và phục vụ các loại đồ uống khác nhau như rượu mạnh với đồ uống kèm

Các loại ly cốc để phục vụ các đồ uống khác nhau và loại nào được sử dụng theo tiêu chuẩn của nhà hàng hoặc theo yêu cầu của khách hàng

Các mức nhiệt độ thích hợp để phục vụ các loại đồ uống khác nhau

Các quy định và quy trình của nhà hàng khi phục vụ đồ uống

Nhận thức về an toàn và vệ sinh sạch sẽ trong khi chuẩn bị các dụng cụ, thiết bị và nguyên liệu

Cách thức đảm bảo sự an toàn và an ninh tại nơi làm việc

Quy trình xử lý các tình huống phát sinh hoặc phàn nàn của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Phục vụ đồ uống tại bàn theo tiêu chuẩn:

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

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

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

3. Các yêu cầu khác:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tư vấn về rượu vang và các loại rượu

MÃ SỐ: CM07

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đánh giá rượu vang và các loại rượu

Xác định và khám phá những đặc điểm của các loại rượu vang bằng cách sử dụng đầy đủ các kỹ năng đánh giá cảm quan

Xem xét các thông tin khác về nghệ thuật trồng nho và các dòng rượu vang nhập khẩu cụ thể, các khu vực và các phương pháp sản xuất để bổ sung cho quá trình đánh giá cảm quan

Phát triển các ý tưởng có giá trị thông tin về rượu vang để hỗ trợ công việc của một chuyên gia rượu vang

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

Bảo quản rượu vang theo yêu cầu cụ thể của các loại rượu vang khác nhau

Kiểm soát chất lượng rượu vang và nhận ra sự suy giảm chất lượng dựa trên kiến thức chuyên sâu về các loại rượu vang

Trong trường hợp cần thiết, phục vụ rượu vang đúng cách và với nhiệt độ phù hợp theo từng loại và dòng rượu vang cũng như sở thích của khách hàng

Lắng cặn rượu vang sử dụng kỹ thuật phù hợp với nhóm nho, dòng rượu vang và loại nho làm ra rượu

3. Tư vấn cho khách hàng về các loại rượu vang và các loại rượu

Cung cấp thông tin chính xác và sự hỗ trợ về các lựa chọn rượu vang khác nhau

Giới thiệu với khách hàng về rượu vang và các loại thực phẩm dùng kết hợp

Trao đổi và bàn luận với khách hàng về đặc điểm, nguồn gốc và các phương pháp sản xuất rượu, lưu ý trình độ hiểu biết của khách hàng về rượu vang

Lưu ý các vấn đề đạo đức kinh doanh khi tư vấn và điều chỉnh cho phù hợp

Hỗ trợ khách hàng lựa chọn rượu vang tùy theo khẩu vị, với mức giá ưu đãi và các nhu cầu cụ thể khác

Giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng rượu vang thông qua việc xác định chính xác các lỗi và khắc phục một cách hợp lý

4. Nâng cao và cập nhật kiến thức về rượu vang và các loại rượu

Tiến hành nghiên cứu chính thức và không chính thức để tiếp cận với các thông tin hiện tại, chính xác và liên quan đến rượu vang

Xác định các xu hướng thị hiếu khách hàng thông qua tiếp xúc trực tiếp và kinh nghiệm làm việc

Xác định các xu hướng chung về thị trường rượu vang và áp dụng tại nơi làm việc cho phù hợp

Hỗ trợ việc thiết kế, thành phần và định giá các loại rượu vang quốc tế theo yêu cầu

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng

Giới thiệu, tư vấn về rượu vang và các loại rượu

Ghi chép các yêu cầu về rượu vang và các loại rượu

Kiến thức thiết yếu

Các kỹ thuật đánh giá cảm quan và sự liên quan của chúng với rượu vang và các loại rượu khác nhau

Cấu trúc, lịch sử, các xu hướng và các triết lý của:

- Ngành công nghiệp rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi quốc tế
- Các quốc gia chính sản xuất rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi quốc tế
- Hiểu biết chung về hoạt động giới thiệu, quảng bá và các hệ thống giải thưởng rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi trong bối cảnh quốc tế

Đặc điểm của các loại rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi quốc tế chính gồm:

- Các loại rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi khác nhau và phong cách của chúng

- Các phương pháp sản xuất khác nhau

- Thuật ngữ ghi trên nhãn rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi và giải thích các thuật ngữ

- Sự thay đổi chính trong khu vực

- Thành phần chính được sử dụng trong các loại rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi

- Các luật chính về rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi của châu Âu

- Địa lý và tác động địa lý đến việc phát triển rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi

- Ảnh hưởng của giống nho và các kỹ thuật trồng nho đến hương vị và phong cách của rượu vang

- Chu kỳ hằng năm của một vườn nho nói chung và các chu kỳ cụ thể theo vùng

Các phương pháp sản xuất rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi và những thay đổi đối với các loại rượu: Các bước cơ bản sản xuất rượu và những thay đổi đối với các loại rượu khác nhau (thu hoạch, nghiền, ép, lên men, lọc, ủ, đóng chai)

- Các phương pháp cổ điển của thế giới về làm rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi và thái độ đối với cách làm rượu mới trên thế giới

- Các kỹ thuật sản xuất chuyên biệt đối với rượu vang trắng (bổ sung quá trình lọc - trước và sau khi lên men, ép, lên men Malolactic và sử dụng gỗ sồi)

- Các kỹ thuật sản xuất chuyên biệt đối với rượu vang đỏ (lên men từ vỏ quả nho, các kỹ thuật ngâm như bơm lên, nhúng xuống, kéo bọt và lên men)

- Các kỹ thuật sản xuất chuyên biệt đối với rượu vang sủi như truyền thống, quá trình chuyển hóa, quá trình lên men và tạo khí ga (CO_2) trong rượu

- Các kỹ thuật sản xuất chuyên biệt cho các loại rượu mạnh, rượu mùi

Các yếu tố ảnh hưởng đến phong cách và chất lượng của rượu:

- Khí hậu

- Quốc gia

- Nguyên liệu

- Bảo quản

- Các kỹ thuật sản xuất rượu

- Các thành phần cấu trúc cơ bản trong rượu và tác động của chúng đến hương vị, bao gồm nồng độ cồn, chát, đường, hương vị

- Các chỉ tiêu chất lượng trong các loại rượu và phân tích, chẩn đoán các lỗi trên rượu:

Các kỹ thuật phục vụ rượu

Các yêu cầu bảo quản và cất trữ đối với các loại rượu và lý do mà các yếu tố này góp phần tạo nên sự thành công của việc bảo quản rượu

Cái nhìn tổng quan về các loại thực phẩm phù hợp với các loại rượu khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Sự đa dạng của các loại rượu:

- Châu Âu - Pháp, Italia, Đức, Hy Lạp, Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha, Trung và Nam Tây Âu

- Bắc và Nam Mỹ (Mỹ, Chilê, Áchentina,…)

- Niu Di lân (New Zealand) và Ôxtrâylia

- Nam Phi

- Các nước đang phát triển rượu như Việt Nam, Hunggari, Rumani và Marốc

2. Kỹ thuật đánh giá cảm quan:

- Thẩm định hình ảnh:

- Ngửi mùi hoặc thẩm định bằng mũi:

+ Các kỹ thuật để giải phóng mùi thơm và hương

+ Nhận biết các mùi bay hơi

+ Đánh giá cường độ của hương liệu

+ Mô tả đặc điểm mùi (như trái cây, thực vật, gia vị)

+ Đánh giá tuổi

- Thẩm định hương vị:

+ Các kỹ thuật giải phóng hương vị rượu (hút không khí, xoay tròn rượu qua vị giác)

+ Các kỹ thuật nếm rượu

+ Nhận diện độ chua, ngọt, nồng hoặc êm, dư vị và phát hiện chất lượng rượu không tốt

+ Đánh giá sự cân bằng của các đặc tính rượu trong vòm họng

3. Các thông tin khác:

- Thông tin quảng cáo

- Chi tiết về các phương pháp sản xuất
- Văn bản tham khảo về các loại rượu
- Đánh giá sản phẩm
- Người bán buôn, nhà phân phối và hãng sản xuất rượu

4. Công việc của một chuyên gia về rượu :

- Thực hiện thuyết trình về rượu
- Bán rượu cho các tập đoàn
- Bán rượu cho các cá nhân
- Tiến hành nếm thử rượu chuyên biệt
- Đưa ra các gợi ý về danh sách rượu
- Cung cấp các chương trình du lịch thăm quan nơi sản xuất rượu

5. Các yêu cầu cụ thể:

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

6. Các cân nhắc đến đạo đức kinh doanh:

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

7. Nghiên cứu chính thức và không chính thức:

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

- Sử dụng Internet

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phục vụ rượu vang và các loại rượu

MÃ SỐ: CM08

Đơn vị năng lực này đưa ra những năng lực cần thiết để bán và phục vụ rượu vang và các loại rượu cho khách hàng tại bàn ăn hoặc tại quầy bar.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giới thiệu danh mục rượu vang và các loại rượu

Đưa danh mục rượu vang cho khách hàng xem

Cung cấp thông tin chính xác về các loại rượu vang để khách hàng lựa chọn loại phù hợp

Gợi ý cho khách hàng loại rượu vang phù hợp với món ăn của khách

Chuyển cho người có trách nhiệm cao hơn trả lời thắc mắc của khách hàng nếu bạn không thể trả lời được

2. Phục vụ khách hàng

Thiết lập mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng và duy trì mối quan hệ đó trong suốt quá trình phục vụ khách hàng

Tận dụng cơ hội để gia tăng doanh thu bán hàng (up-selling) nhằm tối đa hóa doanh thu

Tiếp nhận yêu cầu đặt đồ uống của khách hàng theo đúng quy trình quy định của đơn vị

3. Phục vụ rượu vang và các loại rượu

Chuẩn bị ly, dụng cụ mở rượu vang và xô đá nếu có yêu cầu

Phục vụ rượu vang một cách chuyên nghiệp theo đúng tiêu chuẩn, quy trình và quy định của đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng

Chuẩn bị và vệ sinh các dụng cụ phục vụ rượu

Giới thiệu rượu

Mở rượu

Phục vụ rượu

Phục vụ các đồ khác kèm rượu

Xử lý tình huống phát sinh hoặc phàn nàn của khách

Kiến thức thiết yếu

Đặc điểm và hương vị của từng loại rượu

Những hãng sản xuất rượu lớn và kể tên một số loại rượu cơ bản

Các loại rượu phù hợp với các món ăn khác nhau

Quy trình giới thiệu, mở và rót rượu

Cách thức duy trì mối quan hệ với khách hàng và tối đa hóa doanh thu bằng cách gia tăng doanh thu bán hàng

Quy trình xử lý các tình huống phát sinh hoặc phàn nàn của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Mở rượu:

- Đưa cho khách hàng xem chai rượu để đảm bảo đúng loại rượu khách hàng đã yêu cầu trước khi phục vụ

- Mở rượu một cách an toàn

2. Phục vụ rượu:

- Rót một chút rượu vào ly cho người chủ tiệc hay chủ bữa ăn

- Phục vụ phụ nữ trước rồi sau đó phục vụ những người khác theo chiều kim đồng hồ

- Phục vụ chủ tiệc hay chủ bữa ăn sau cùng

- Đặt chai rượu lên bàn và hướng mặt có nhãn chai rượu đối diện với khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Nghiên cứu tình huống

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dọn bàn ăn

MÃ SỐ: CM09

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

Quan sát khách hàng và nhận biết thời điểm dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp

Thực hiện dọn sơ bàn ăn giữa bữa, sắp xếp lại bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp cùng các đồ ăn kèm

2. Dọn dẹp đồ ăn bị đổ ra bàn

Đảm bảo an toàn và vệ sinh sạch sẽ cho bản thân và khách hàng

Thông báo với giám sát viên hoặc giám đốc nếu cần thiết

Hỗ trợ khách hàng nếu cần thiết

Sử dụng đúng dụng cụ để làm sạch bàn ăn

3. Dọn bàn khi kết thúc bữa ăn

Dọn bàn theo chiều kim đồng hồ, sử dụng khay hoặc xe đẩy

Đảm bảo bàn luôn sạch sẽ, gọn gàng và sẵn sàng phục vụ khách hàng cà phê hoặc đồ uống sau bữa ăn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Sử dụng xe đẩy phục vụ và khay

Dọn sơ bàn ăn

Thay gạt tàn

Thu dọn toàn bộ bàn ăn

Kiến thức thiết yếu

Quy trình dọn bàn ăn theo quy định của nhà hàng

Các yêu cầu cần thiết khi dọn dẹp bữa ăn tự chọn

Việc dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp

Cách thay gạt tàn

Các tiêu chuẩn và quy trình dọn dẹp đồ ăn bị đổ ra bàn

Quy trình dọn bàn ăn một cách an toàn và vệ sinh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

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

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

2. Dọn bàn ăn:

- Sử dụng khay hoặc xe đẩy để dọn đồ ăn uống
- Dọn các đĩa ăn theo chiều kim đồng hồ
- Đặt các dụng cụ to và nặng xuống dưới cùng
- Không cố gắng mang quá nhiều đĩa ăn để đảm bảo an toàn

3. Dọn bàn ăn tự chọn:

- Kiểm tra số lượng khách sử dụng dịch vụ đồ ăn tự chọn

- Quan sát đồ ăn phục vụ tự chọn trước khi dọn dẹp và thông báo với khách hàng khi việc phục vụ đồ ăn tự chọn sắp kết thúc

- Thông báo với giám sát viên nếu có sự thay đổi

- Thực hiện theo đúng tiêu chuẩn và quy trình

4. Dọn sạch thức ăn bị đổ ra bàn:

- Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và khách hàng

- Giữ bình tĩnh và cư xử một cách lịch sự

- Thông báo với giám sát viên hoặc giám đốc nếu cần thiết

- Giúp đỡ khách hàng nếu cần thiết

- Sử dụng đúng dụng cụ để dọn sạch bàn ăn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Nghiên cứu tình huống

- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phục vụ tại buồng

MÃ SỐ: CM10

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

Đảm bảo ghi lại một cách chính xác yêu cầu gọi món của khách và các món khách gọi phải có trong thực đơn phục vụ tại buồng

Thông báo với khách khoảng thời gian đồ ăn uống khách đã yêu cầu sẽ được mang lên buồng

Gợi ý cho khách các món ăn, đồ uống khác để hoàn thiện yêu cầu gọi món của khách

Phục vụ các yêu cầu đặc biệt khác của khách, nếu có

2. Chuẩn bị và phục vụ tại buồng

Kiểm tra lại món ăn xem có đúng món khách yêu cầu và được trình bày đẹp trước khi phục vụ khách

Sử dụng xe đẩy và thiết bị chuyên dụng để mang đồ ăn uống lên buồng cho khách

Phục vụ khách theo đúng tiêu chuẩn và quy trình quy định

Giải quyết mọi phát sinh liên quan đến yêu cầu gọi món của khách trong quá trình phục vụ đồ ăn uống cho khách

3. Xuất hóa đơn phục vụ tại buồng cho khách

Xác nhận lại hóa đơn với thông tin chính xác về khách hàng

Giữ lại liên có chữ ký của khách hàng

Thông báo với giám sát viên nếu có bất kỳ sự cố gì hoặc vấn đề liên quan xảy ra

Giao lại hóa đơn cho bộ phận thu ngân

4. Dọn dẹp đồ ăn uống phục vụ tại buồng

Dự tính thời gian thích hợp để thu dọn đồ ăn uống

Kiểm tra lại với khách trước khi dọn đồ ăn uống

Đảm bảo thực hiện việc dọn dẹp theo đúng tiêu chuẩn và quy trình quy định

5. Duy trì các dụng cụ phục vụ tại buồng để sẵn sàng sử dụng

Đảm bảo dụng cụ phục vụ tại buồng luôn sạch sẽ

Đặt các dụng cụ vào đúng vị trí đã quy định

Kiểm tra số lượng đầy đủ cho lần phục vụ kế tiếp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng

Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

Chuẩn bị dụng cụ ăn uống

Sử dụng xe đẩy phục vụ, khay

Phục vụ ăn uống tại buồng khách

Xuất hóa đơn phục vụ tại buồng cho khách

Dọn đồ ăn thức uống phục vụ tại buồng

Xử lý tình huống phát sinh hoặc phàn nàn của khách

Kiến thức thiết yếu

Các thông tin cần thiết khi tiếp nhận yêu cầu phục vụ đồ ăn uống tại buồng của khách

Các tiêu chuẩn và quy trình phục vụ tại buồng

Quy trình xử lý các tình huống hoặc vấn đề phát sinh trong việc phục vụ tại buồng

Cách xuất hóa đơn thanh toán cho khách và nơi lưu giữ hóa đơn có chữ ký của khách

Các yêu cầu đảm bảo duy trì các dụng cụ phục vụ tại buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận yêu cầu phục vụ tại buồng của khách:

- Thực đơn phục vụ tại buồng
- Khách yêu cầu món ăn ngoài thực đơn phục vụ tại buồng
- Danh sách phân phòng/danh sách khách đang lưu trú tại đơn vị
- Thông báo cho khách hàng tiến độ phục vụ nếu có sự chậm trễ của bộ phận bếp

2. Chuẩn bị phục vụ tại buồng:

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

3. Đảm bảo các dụng cụ phục vụ tại buồng đã sẵn sàng sử dụng:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phục vụ tiệc và sự kiện

MÃ SỐ: CM11

Đơn vị năng lực này cung cấp các năng lực cần thiết để phục vụ tiệc và sự kiện theo yêu cầu của khách hàng bao gồm việc sắp đặt và bài trí phòng tiệc, bàn tiệc và phục vụ trong suốt thời gian diễn ra tiệc và sự kiện.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sắp đặt bàn tiệc hoặc sự kiện

Kiểm tra lại thông tin yêu cầu của tiệc/sự kiện

Chuẩn bị các phương tiện, dụng cụ và các hệ thống để phục vụ xếp đặt bàn tiệc/sự kiện

Kết hợp với các bộ phận khác để hoàn thành việc bày trí phòng và bàn tiệc/sự kiện

Sắp xếp tiệc/sự kiện theo đúng phong cách và tiêu chuẩn yêu cầu

Kiểm tra vệ sinh phòng tiệc/sự kiện và các khu vực xung quanh

2. Phục vụ tiệc hoặc sự kiện

Phục vụ đồ ăn, đồ uống, văn phòng phẩm hoặc các thiết bị dụng cụ khác theo đặc điểm của từng loại tiệc/sự kiện

Chăm sóc và hỗ trợ khách khi có yêu cầu trong suốt quá trình phục vụ

Luôn đảm bảo quyền riêng tư, sự sạch sẽ và gọn gàng cho khu vực phục vụ tiệc/sự kiện

3. Dọn dẹp sau khi sự kiện kết thúc

Dọn sạch đồ ăn, gia vị, các dụng cụ ăn uống, văn phòng phẩm và các thiết bị, dụng cụ phục vụ tiệc/ sự kiện trên bàn

Hoàn thành việc dọn dẹp để sẵn sàng chuẩn bị cho những sự kiện tiếp theo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng

Sử dụng xe đẩy phục vụ và khay

Kê xếp bàn tiệc/sự kiện

Bày bàn tiệc/sự kiện

Phục vụ đồ ăn, đồ uống, văn phòng phẩm và các thiết bị, dụng cụ khác

Giải quyết các tình huống phát sinh

Thu dọn sau khi tiệc/sự kiện kết thúc

Kiến thức thiết yếu

Các tiêu chuẩn và quy trình bày bàn tiệc/sự kiện

Tầm quan trọng của hành động kiểm tra lại lần cuối sau khi đã hoàn thành việc bày bàn tiệc/sự kiện

Quy trình tiếp nối khi phục vụ tiệc

Một số đồ uống và đồ ăn nhẹ đặc trưng để dùng cho tiệc đứng

Thời điểm thích hợp để cung cấp thêm đồ uống và đồ ăn nhẹ

Các tiêu chuẩn và quy trình phục vụ trà và cà phê

Các tiêu chuẩn phục vụ rượu vang và các đồ uống có cồn

Các công việc cần hoàn thành trong thời gian nghỉ giữa giờ của tiệc/sự kiện

Thời điểm cần thông báo với giám sát viên hoặc giám đốc bộ phận về bất kỳ vấn đề nào phát sinh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Việc phục vụ các đồ uống,đồ ăn, văn phòng phẩm hoặc các thiết bị, dụng cụcho tiệc/sự kiện:

- Chuẩn bị các loại đồ uống, đồ ăn, văn phòng phẩm, thiết bị, dụng cụ khác theo đúng yêu cầu
- Phục vụ đồ uống,đồ ăn, văn phòng phẩm, thiết bị, dụng cụ khác theo đúng cách
- Cung cấp thêm các đồ uống, đồ ăn, văn phòng phẩm, thiết bị, dụng cụ khác theo đúng tiêu chuẩn đã được quy định

2. Sắp đặt bàn cho sự kiện:

- Thực hiện theo đúng hướng dẫn bày bàn cho sự kiện
- Làm theo các tiêu chuẩn đã quy định trong việc bày bàn
- Kiểm tra lại lần cuối sau khi đã hoàn thành việc bày bàn cho sự kiện

3. Các phương tiện hỗ trợ:

- Điều hòa nhiệt độ
- Hệ thống ánh sáng
- Âm nhạc/hệ thống âm thanh
- Các đồ trang trí, bày trên bàn tiệc

4. Phục vụ sự kiện trong thời gian nghỉ giữa giờ:

- Nhanh chóng sắp xếp/điều chỉnh lại để giữ cho phòng sự kiện được gọn gàng như lúc bắt đầu

- Cung cấp thêm các dụng cụ văn phòng phẩm cần thiết và nước khoáng theo yêu cầu của khách

- Chuẩn bị trà/cà phê theo yêu cầu

- Kiểm tra các dụng cụ và các đồ ăn kèm theo cần thiết cho việc dùng trà và cà phê

- Phục vụ trà và cà phê theo kiểu tiệc đứng

5. Phục vụ đồ ăn nhẹ giữa giờ:

- Duy trì đầy đủ hàng hóa phục vụ

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Nghiên cứu tình huống

- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị, pha chế và phục vụ mocktail, cocktail

MÃ SỐ: CM12

Đơn vị năng lực này mô tả các kỹ năng và kiến thức cần thiết để chuẩn bị, pha chế và phục vụ các loại mocktail, cocktail cho khách hàng tại nhà hàng, khách sạn, quầy bar, câu lạc bộ vui chơi giải trí,...

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giới thiệu và khuyến khích khách hàng mua các loại mocktail, cocktail

Khuyến khích khách hàng mua các loại mocktail, cocktail theo quy định của đơn vị

Giới thiệu danh mục đồ uống của quầy bar và chọn thời điểm phù hợp để giới thiệu các loại mocktail, cocktail khuyến mại

Giải thích với khách hàng thông tin chính xác về thành phần các loại đồ uống mocktail, cocktail một cách lịch sự

2. Pha chế mocktail, cocktail

Lựa chọn đúng dụng cụ và loại ly sử dụng cho mocktail, cocktail

Lựa chọn đúng loại nguyên liệu cho từng loại mocktail, cocktail

Pha chế mocktail, cocktail đúng cách và hiệu quả theo công thức tiêu chuẩn quốc tế và của doanh nghiệp

Chú ý sự hấp dẫn thị giác, cách trình bày, hương vị và nhiệt độ tiêu chuẩn khi pha chế các loại mocktail, cocktail

Chú ý lựa chọn những loại mocktail, cocktail mới, sử dụng thành phần, công thức phù hợp của đồ uống có cồn và không có cồn

3. Trình bày mocktail, cocktail

Trình bày mocktail, cocktail hấp dẫn và bắt mắt

Sử dụng những đồ trang trí theo quy định, tiêu chuẩn, quy trình của đơn vị

Tránh lãng phí và làm rơi rớt trong quá trình phục vụ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng

Vệ sinh thiết bị, dụng cụ, nguyên vật liệu pha chế

Sử dụng khay

Sử dụng bình lắc, bình boston

Sắp xếp, bài trí quầy bar

Giới thiệu, mở và phục vụ các loại rượu

Pha chế mocktail, cocktail và các loại đồ uống khác

Phục vụ đồ uống cho khách

Thu dọn bàn, quầy bar

Giải quyết các tình huống phát sinh

Kiến thức thiết yếu

Công thức pha chế những loại mocktail, cocktail truyền thống phổ biến nhất

Các cách thông dụng nhất để pha chế mocktail, cocktail

Những thành phần đồ uống có cồn đặc trưng của các loại mocktail, cocktail

Những thành phần đồ uống không có cồn đặc trưng của các loại mocktail, cocktail

Các loại thiết bị, dụng cụ pha chế mocktail, cocktail

Những phụ gia được sử dụng cho pha chế mocktail, cocktail

Các loại ly sử dụng cho pha chế và phục vụ mocktail, cocktail

Những yêu cầu về vệ sinh và an toàn trong chuẩn bị, pha chế và phục vụ mocktail, cocktail

Nguồn gốc, bản chất và đặc tính của:

- Rượu mạnh và rượu mùi

- Rượu vang mùi (Vermouths), rượu đắng và rượu vang mạnh

(fortified)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Pha chế mocktail, cocktail có sử dụng máy xay:

- Đảm bảo chuẩn bị sẵn sàng hoa quả và đồ trang trí trước khi bắt đầu công việc

- Cho các thành phần nguyên liệu theo công thức pha chế mocktail, cocktail có sẵn cùng với đá vào trong máy xay mocktail, cocktail

- Sử dụng dụng cụ đo lường tiêu chuẩn để định lượng

- Bật máy xay hỗn hợp ở cường độ mạnh cho đến khi thành phần trộn đều, đủ lạnh và sủi bọt

- Phục vụ ngay đồ uống trong ly thích hợp

- Trang trí đẹp, đúng nguyên tắc theo những chỉ dẫn của công thức

2. Pha chế mocktail, cocktail hỗn hợp theo phương pháp khuấy:

- Cho đá vào bình lắc boston có đo lường

- Đong các nguyên liệu đã được đo lường theo công thức

- Khuấy bằng thìa khuấy

- Rót đồ uống vào ly phù hợp, sử dụng lược đá để giữ lại đá

- Trang trí đẹp, đúng nguyên tắc theo những chỉ dẫn của công thức

3. Pha chế mocktail, cocktail trong ly theo tầng :

- Tùy thuộc vào công thức, sử dụng thêm những thành phần cụ thể, rót nhẹ nhàng vào ly thích hợp theo thứ tự từng loại

- Trang trí đẹp, đúng nguyên tắc theo những chỉ dẫn của công thức

4. Phục vụ mocktail, cocktail:

- Đặt cẩn thận ly mocktail, cocktail đã pha chế trên khay sạch

- Nâng khay ở phía trước cân bằng trên một tay

- Xác nhận lại đồ uống khách hàng yêu cầu để đảm bảo phục vụ chính xác

- Dọn những ly không sử dụng và đặt ly mocktail, cocktail trước mặt khách hàng

- Đảm bảo những đồ ăn kèm theo phù hợp với ly mocktail, cocktail

5. Thiết bị phục vụ:

- Bình lắc mocktail, mocktail

- Các loại ly cho mocktail, cocktail

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

6. Các loại nguyên liệu và phụ gia mocktail, cocktail:

- Đá viên, đá ay (đá bào)
- Các loại nước sốt
- Các loại nước hoa quả
- Sữa
- Kem tươi
- Các đồ trang trí
- Các đồ uống có cồn
- Hoa quả tươi (chanh, cam và các loại khác)
- Các loại quả đóng hộp (anh đào, ô liu, cherry,…)
- Muối

- Hạt (hồ) tiêu

- Đường

- Rượu có vị đắng

- Đồ trang trí (ống hút, ô giấy trang trí, cờ,…)

7. Những gợi ý hoặc thông tin:

- Giá cả

- Khuyến mãi đặc biệt

- Các thành phần nguyên liệu

- Những lựa chọn thay thế thích hợp

- Hương vị

- Rượu mạnh chưng cất

- Các loại khác

8. Các loại mocktail, cocktail có thể:

- Mocktail, Cocktail xay có thành phần trái cây, hoặc đã làm nhuyễn bằng máy (Blended)

- Mocktail, Cocktail lắc mạnh trong bình, ly chuyên dụng (Shaken)

- Mocktail, Cocktail hỗn hợp pha trong cốc trộn (Mixed)

- Mocktail, Cocktail được rót thành tầng/lớp trong ly phục vụ (Layered)

- Mocktail, Cocktail được khuấy trong cốc trộn (Stirred)

- Cocktail rót lẫn, pha theo thành phần: không lắc, khuấy hay trộn trong ly phục vụ (Built)

9. Ly Mocktail, Cocktail:

- Ly rượu Martini (Martini glass)

- Ly rượu Brandy sniffer

- Ly sâm banh (Champagne flute)

- Ly cocktail kiểu cũ (Old - fashioned glass)

- Ly Margarita (Margarita glass)

- Ly tròn cao (Highball glass)

- Ly cà phê kiểu Ailen (Irish coffee glass)

- Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị phục vụ cà phê

MÃ SỐ: CM13

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sắp xếp và chuẩn bị khu vực làm việc

Sắp xếp nơi pha chế cà phê một cách an toàn và đảm bảo vệ sinh, dễ dàng cho việc pha chế và sử dụng các thiết bị máy móc, dụng cụ và hàng hóa liên quan

Chuẩn bị và thực hiện công việc hằng ngày theo yêu cầu công việc

Hoàn tất công việc chuẩn bị để phục vụ cà phê theo đúng quy trình

Bảo quản cà phê và các loại hàng hóa khác trong tủ bảo quản kín gió thích hợp để đảm bảo chất lượng và độ tươi của hàng hóa theo quy trình đảm bảo vệ sinh tại nơi làm việc và vệ sinh an toàn thực phẩm

2. Phục vụ và gợi ý khách hàng sử dụng các loại cà phê

Phát triển và cập nhật thông tin về các loại đồ uống cà phê

Trả lời các câu hỏi của khách hàng liên quan đến các loại đồ uống cà phê

Tư vấn cho khách hàng về các loại cà phê và tính chất của mỗi loại, nếu phù hợp

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

Xác định loại cà phê được khách hàng yêu cầu và ưa thích, gợi ý các loại cà phê và đồ ăn kèm phù hợp cho khách hàng

Quảng bá đồ uống cà phê giá trị cao trong những cơ hội thích hợp

Giải thích cho khách hàng những thông tin chính xác nhất về các loại đồ uống cà phê

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Vệ sinh thiết bị, dụng cụ, nguyên vật liệu pha chế

Sử dụng khay

Sử dụng bình lắc, máy xay cà phê, máy pha cà phê

Sắp xếp, bài trí quầy bar

Thu dọn bàn, quầy bar

Kiến thức thiết yếu

Lịch sử và văn hóa của các loại đồ uống cà phê

Các loại đồ uống cà phê chính và đặc điểm của chúng

Các loại hạt cà phê, các loại hương vị và các cách rang cà phê, đặc biệt là cà phê rang để pha chế

Các loại cà phê xay và các dụng cụ xay cà phê

Đặc điểm của các loại máy và thiết bị pha cà phê, đặc điểm của chúng và sự khác nhau giữa các loại

Các loại và kích cỡ của các loại lưới lọc, chày/búa nén cà phê và các thiết bị khác

Các loại sữa khác nhau và đặc tính của chúng, bao gồm cả việc chuẩn bị và bảo quản các loại sữa

Các yêu cầu và điều kiện tích trữ kho, bảo quản cà phê và các dụng cụ liên quan

Trình tự công việc và việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng

Các xu hướng hiện tại và mới nổi về phục vụ các loại đồ uống cà phê

Đặc điểm cơ bản của các loại đồ uống cà phê: Cà phê truyền thống (cà phê đen nóng, cà phê đen đá, cà phê sữa nóng, cà phê sữa đá,…)

- Cà phê Latte (cà phê nhiều sữa)
- Cà phê Latte Macchiato (nhạt hoặc đậm)
- Cà phê Cappuccino
- Cà phê Cappuccino Viennese
- Cà phê Espresso
- Cà phê Flat white (nhạt)
- Cà phê Long black (đậm đặc)
- Cà phê Mocha
- Cà phê Piccolo latte
- Cà phê Ristretto
- Cà phê Americano
- Cà phê Irish

Đặc điểm về chất lượng và hương vị của các loại cà phê theo đúng xuất xứ quốc gia và vùng

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

Cách hiệu quả nhất để quảng bá thông tin về các loại cà phê

Lợi ích của mỗi phương pháp quảng bá

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thiết bị, dụng cụ:

- Các loại máy xay cà phê hoặc các loại cối xay thương hiệu

- Dụng cụ phục vụ:chén, đĩa đựng chén, cốc to và các loại ly cỡ khác nhau

- Các đồ dụng cụ (dao, thìa, dĩa)

- Dụng cụ cân đo

- Dụng cụ dầm/nén cà phê

- Chất tẩy rửa các phễu lọc và máy pha cà phê

- Nhiệt kế

- Thùng bảo quản với các kích cỡ và chất liệu phù hợp

- Thùng đựng bã cà phê

2. Quy trình, thủ tục:

- Các quy định và quy trình đối với người có thẩm quyền và được đào tạo về thực hiện các hoạt động cụ thể liên quan đến vận hành, chỉnh sửa, làm sạch và bảo trì thiết bị

- Những tình huống do đào tạo viên, kỹ thuật viên và người có thẩm quyền thực hiện

- Những yêu cầu cụ thể đối với việc làm vệ sinh và bảo dưỡng thường xuyên hoặc định kỳ

- Các yêu cầu về việc kiểm tra và thay thế các bộ phận và thiết bị

- Một số yêu cầu đặc biệt để trang trí cà phê trước khi sử dụng, như dùng khuôn, biểu tượng, rắc lên trên và nghệ thuật trang trí cà phê

- Các quy định và quy trình quản lý kho, đặt hàng và luân chuyển

3. Chuẩn bị phục vụ cà phê bằng máy:

- Bật máy cho đến khi đạt được nhiệt độ và áp lực thích hợp

- Bày sẵn tách, đĩa kê tách, đĩa, bình có tay cầm, ly và các loại đồ dùng phục vụ khác

- Vệ sinh tất cả các dụng cụ

- Đảm bảo cung cấp đầy đủ cà phê, các loại sữa khác nhau và đường, bao gồm cả các loại đường đặc biệt và các đồ thay thế

- Thêm hương liệu và trang trí trên mặt

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

4. Chuẩn bị và phục vụ cà phê thủ công:

- Lấy tách, đĩa kê tách, ly, thìa cà phê, phin cà phê, và các loại đồ dùng phục vụ khác

- Vệ sinh tất cả các dụng cụ

- Đảm bảo cung cấp đầy đủ cà phê, các loại sữa khác nhau và đường, bao gồm cả các loại đường đặc biệt và các đồ thay thế

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Pha chế cà phê

MÃ SỐ: CM14

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần thiết để chiết xuất và chuẩn bị pha ché cà phê bằng các phương pháp khác nhau để phục vụ khách trong các quầy bar, nhà hàng, khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chọn và xay cà phê

Chọn và xay cà phê theo kích cỡ phù hợp với yêu cầu và sở thích của khách hàng

Chú ý xem xét các yếu tố môi trường và thiết bị ảnh hưởng đến liều lượng cà phê, điều chỉnh việc xay cũng như lượng cà phê cho phù hợp

2. Chiết xuất cà phê bằng máy

Chọn các loại tách hoặc ly thích hợp, đảm bảo ly sạch và tách phải được làm ấm trước khi pha chế

Đong một lượng cà phê hoặc phân chia lượng cà phê theo yêu cầu, đặt vào lưới lọc đã được làm sạch, nén đều cà phê bằng cách sử dụng áp lực chính xác

Đảm bảo đầu phun nước phải sạch trước khi lắp tay giữ lưới lọc

Kiểm soát lượng nước và áp suất bơm, dung hòa giữa các chu kỳ đảm bảo tuân thủ các quy trình

Phân tích tỷ lệ chiết xuất cà phê và có sự điều chỉnh nếu cần thiết

Đánh giá chất lượng chiết xuất cà phê bằng mắt và điều chỉnh hương vị nếu cần thiết

Kiểm tra lượng cà phê đã dùng (miếng hoặc bánh cà phê) để xác định bất cứ yêu cầu điều chỉnh nào về định lượng và kỹ thuật

Xả nước từ đầu phun trong vòng hai giây trước khi lắp tay giữ lưới lọc để chiết xuất cà phê

3. Chiết xuất cà phê bằng phin lọc

Chọn các loại tách, ly thích hợp và phin pha đúng kích cỡ đảm bảo các loại dụng cụ sạch và phải được làm ấm trước khi pha chế

Đong lượng cà phê theo đúng tỷ lệ và đặt lên tách/ly cà phê, đặt cái nén cà phê lên trên thật chặt

Đổ nước sôi từ từ vào phin pha cho ngấm dần

Đậy nắp phin pha lại

4. Bọt sữa

Chọn đúng loại sữa lạnh và bình lạnh sạch sẽ, phù hợp với các yêu cầu đối với cà phê và số lượng đồ uống được gọi

Xả nước còn thừa từ ống hơi trước và sau khi tạo bọt sữa, lau sạch sau khi sử dụng

Tạo bọt sữa theo từng loại sữa và các yêu cầu đặt hàng cụ thể

Kết hợp bọt và sữa bằng cách lắc, đảm bảo độ mịn đều

Đổ sữa nhanh, đều và nhất quán theo từng phong cách cà phê và sở thích của khách hàng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Vệ sinh thiết bị, dụng cụ pha chế các loại đồ uống cà phê

Sử dụng khay

Sử dụng bình lắc, máy pha cà phê, máy xay cà phê

Giới thiệu, tiếp nhận các yêu cầu về các loại đồ uống cà phê

Pha chế các loại đồ uống cà phê

Đánh bọt sữa

Thu dọn bàn, quầy bar

Kiến thức thiết yếu

Các nguyên tắc cơ bản khi pha chế cà phê

Tỷ lệ rót thích hợp đối với từng loại đồ uống cà phê

Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cà phê

Các loại máy xay và thiết bị cà phê

Sự tác động lên hương vị của cà phê do:

- Độ sạch sẽ của máy pha chế
- Nhiệt độ nước và áp suất

Các điều kiện bảo quản và yêu cầu đối với cà phê và các nguyên liệu

Các quy trình bảo trì và làm vệ sinh

Các triệu chứng hỏng hóc trong máy pha cà phê và máy xay cà phê

Trình tự pha chế và phục vụ các đồ uống được khách yêu cầu

Tiêu chuẩn của ngành và của đơn vị về:

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các phong cách cà phê được pha chế:

- Cà phê truyền thống (cà phê đen nóng, cà phê đen đá, cà phê sữa nóng, cà phê sữa đá,…)
- Cà phê Latte (cà phê nhiều sữa)
- Cà phê Latte Macchiato (nhạt hoặc đậm)
- Cà phê Cappuccino
- Cà phê Cappuccino Viennese
- Cà phê Espresso
- Cà phê Flat white (nhạt)
- Cà phê Long black (đậm đặc)
- Cà phê Mocha
- Cà phê Piccolo latte
- Cà phê Ristretto
- Cà phê Americano
- Cà phê Irish

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

- Máy xay được chuẩn bị trước
- Phân tích cảm quan việc xay cà phê gồm:

+ Thị giác

+ Xúc giác

+ Khứu giác

+ Vị giác (nếm sản phẩm đã hoàn thành)

3. Kết thúc các hoạt động phục vụ:

- Lấy cà phê hạt còn lại từ phễu vào cuối ngày hoặc cuối ca làm việc
- Bảo quản theo các yêu cầu của đơn vị

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phục vụ và trình bày cà phê

MÃ SỐ: CM15

Đơn vị năng lực này đề cập đến các năng lực cần thiết để phục vụ các loại đồ uống cà phê trong các quầy bar, nhà hàng, khách sạn khac nhau, sử dụng các thiết bị, dụng cụ pha chế bao gồm cả việc bảo quản cà phê, làm sạch và bảo trì máy móc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trình bày và phục vụ các loại đồ uống cà phê

Trình bày cà phê hấp dẫn, sử dụng cốc sứ hoặc ly thủy tinh sạch sẽ, tránh nhỏ giọt và làm tràn ra ngoài

Phục vụ cà phê ở nhiệt độ yêu cầu, theo phong cách và yêu cầu của khách hàng cùng phục vụ với kem, bọt sữa và các đồ kèm theo thích hợp

2. Làm sạch và bảo trì máy pha cà phê, các dụng cụ pha cà phê

Tuân thủ các yêu cầu về an toàn và sức khỏe trong các quy trình làm sạch và bảo trì thiết bị

Làm sạch toàn bộ phần máy và các phụ kiện một cách kỹ lưỡng và an toàn theo yêu cầu kỹ thuật của nhà sản xuất, sử dụng các phương pháp vệ sinh thích hợp cũng như với các sản phẩm và chất liệu làm sạch được khuyến cáo

Theo dõi và đánh giá cách vận hành cũng như hiệu quả của máy pha cà phê và máy xay trong quá trình sử dụng, xử lý phù hợp các lỗi hỏng hóc khi cần thiết

Xác định các tình huống cần sự hỗ trợ của kỹ thuật viên đã được đào tạo, thợ điện có giấy phép hoặc một nhân viên lâu năm được chỉ định tại đơn vị

Sử dụng các nguồn năng lượng và nước hiệu quả khi pha chế cà phê và làm sạch thiết bị để giảm thiểu tác động xấu đến môi trường

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng

Vẽ và trang trí cà phê bằng bọt sữa hoặc các nguyên liệu khác

Lựa chọn đồ dùng để phục vụ và trình bày các loại đồ uống cà phê

Sử dụng khay

Phục vụ các loại đồ uống cà phê

Làm sạch và bảo trì máy pha cà phê, máy xay cà phê

Giải quyết các tình huống phát sinh

Kiến thức thiết yếu

Cách thức trình bày các loại đồ uống cà phê hấp dẫn bằng cách sử dụng các phong cách thích hợp

Các yếu tố trong phục vụ cà phê theo phong cách và yêu cầu của khách hàng

Các đồ dùng được sử dụng để trình bày các loại đồ uống cà phê

Các đồ kèm theo được sử dụng để làm tăng giá trị của đồ uống

Quá trình trình bày đồ uống cà phê, bao gồm nghệ thuật vẽ/tạo hình cà phê

Việc bảo quản hạt cà phê, cà phê xay, sữa và các nguyên liệu khác theo yêu cầu:

- Điều kiện môi trường phù hợp để bảo đảm an toàn thực phẩm
- Các phương pháp thích hợp để tối ưu hóa thời gian sử dụng

Các phương pháp đảm bảo sử dụng hiệu quả các nguyên liệu và giảm thiểu lãng phí

Các thiết bị được sử dụng để pha chế các loại đồ uống cà phê bằng máy, bao gồm các đặc tính và chức năng kỹ thuật của các máy pha cà phê và máy xay khác nhau

Các quy trình làm sạch và bảo trì máy pha cà phê và máy xay cà phê

Các vấn đề và các lỗi thường xuyên xảy ra với máy pha cà phê và máy xay

Công việc quản lý số lượng lớn đồ uống khách yêu cầu

Các vấn đề về chi phí và lợi nhuận liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cà phê, bao gồm sản phẩm, thiết bị, phụ kiện và giá cả của các sản phẩm trong thực đơn.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Trình bày cà phê:

- Sử dụng đồ sứ sạch
- Sử dụng ly thủy tinh
- Tránh nhỏ giọt và làm tràn ra ngoài
- Phục vụ cà phê ở mức nhiệt độ yêu cầu
- Phục vụ cà phê theo yêu cầu và phong cách của khách hàng
- Phục vụ cà phê với kem, bọt sữa và đồ kèm theo thích hợp

2. Quy trình làm sạch máy pha cà phê, máy xay cà phê:

- Lau toàn bộ máy để đảm bảo sạch sẽ

- Làm sạch bình chứa nước nóng, xả hết hơi nước và làm sạch máy bằng phương pháp làm sạch thích hợp

- Đổ nước sôi để làm sạch ống thoát nước

- Làm sạch máy vào cuối chu kỳ phục vụ, sử dụng nước sạch để đảm bảo không có hóa chất và dư lượng khác còn đọng lại

- Làm sạch phễu đựng hạt cà phê bằng phương pháp lau ẩm, làm khô hoàn toàn trước khi tiếp tục đổ hạt cà phê vào và bảo quản

- Chải nút lấy cà phê

- Làm sạch tất cả các phần còn lại bằng phương pháp lau khô

- Làm sạch đầu phun nước theo phương pháp đã được khuyến cáo của ngành, sử dụng một bộ lọc sạch và chất tẩy rửa máy thích hợp

- Sử dụng các loại khăn đánh mã theo màu, như khăn màu xanh để vệ sinh chung, khăn màu vàng để làm sạch và bọc ống hơi

- Lau ống hơi sau mỗi lần sử dụng bằng một miếng vải ẩm

- Đối với những chỗ bị đóng cục thì bọc ống hơi trong một miếng vải sạch, mở van và xả nước nóng, với điều kiện có lỗ thoát hơi, để làm mềm phần sữa bị đóng cục, sau đó lau bằng vải ẩm

- Rửa khay hứng cà phê tràn

- Gỡ lưới lọc vòi phun và tháo rời nếu thích hợp, làm sạch bằng phương pháp làm ẩm và lắp lại

- Làm sạch bên trong đầu vòi phun bằng bàn chải hoặc miếng vải thích hợp

- Làm sạch lưới lọc, tay giữ lưới lọc và vòi hơi sau khi tháo ra bằng phương pháp làm ẩm

- Sử dụng các phương pháp xử lý chính xác và thân thiện môi trường đối với rác thải từ việc pha chế cà phê, bao gồm cả thủy tinh tái chế, chai nhựa và thùng đựng

3. Các phương pháp làm sạch phải sử dụng kết hợp nhiều kỹ thuật:

- Kỹ thuật làm sạch ướt: sử dụng nước ấm và chất tẩy rửa được khuyến cáo để ngâm các bộ phận khác nhau và làm sạch bằng miếng bọt biển, vải ẩm hoặc vật lau chùi (chỉ dành cho tay giữ lưới lọc)

- Kỹ thuật lau khô: trước hết sử dụng một miếng vải ẩm, sau đó là một miếng vải khô

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch và giám sát chất lượng đồ uống

MÃ SỐ: CM16

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để lập kế hoạch và giám sát chất lượng đồ uống được phục vụ tại các quầy bar, nhà hàng, khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch phục vụ đồ uống

Xây dựng danh mục đồ uống cà phê có tính đến yêu cầu về lợi nhuận, thị trường mục tiêu, kết cấu dân số và thị hiếu khách hàng

Lựa chọn nhà cung cấp và rang cà phê, đảm bảo việc mua cà phê phù hợp với kế hoạch và chất lượng

Giữ liên lạc với nhà cung cấp và rang cà phê để đảm bảo chất lượng cà phê đáp ứng được tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị

2. Giám sát hàng hóa, nguyên liệu và chất lượng đồ uống

Nhận biết những đặc tính đáng mong muốn của cà phê espresso cao cấp

Đánh giá hạt cà phê để đảm bảo độ tươi ngon

Giám sát việc xay cà phê để đảm bảo chất lượng và tính ổn định của công đoạn chiết xuất cà phê

Giám sát biến đổi của môi trường có ảnh hưởng đến liều lượng và điều chỉnh việc nghiền cà phê cũng như tính toán liều lượng phù hợp

Đánh giá chất lượng đồ uống cà phê, chẩn đoán lỗi và những vấn đề về chất lượng hạt cà phê, việc xay cà phê và đồ uống cà phê

Giám sát việc chiết xuất và phục vụ cà phê đảm bảo chất lượng và tính ổn định

Đánh giá kết cấu và nhiệt độ sữa được phục vụ

Tìm hiểu và xem xét những phản hồi về chất lượng đồ uống cà phê của khách hàng và nhân viên

Đảm bảo nguyên liệu và đồ ăn kèm được bảo quản trong điều kiện và đồ chứa hợp lý

Đảm bảo đồ uống cà phê được trình bày đúng cách và hấp dẫn với đồ ăn kèm hợp lý

3. Giám sát và duy trì trang thiết bị

Giám sát máy pha cà phê espresso và các thiết bị khác để đảm bảo quá trình vận hành đáng tin cậy và có hiệu quả

Giám sát nhiệt độ và áp suất nước

Xây dựng quy tắc vệ sinh, bảo trì, xử lý chất thải và tái chế trên cơ sở bảo vệ môi trường

Nhận biết nhu cầu về trang thiết bị mới và đồ phục vụ có tính đến những cân nhắc phù hợp và đánh giá những lựa chọn

Nhận biết tình huống phải sử dụng kỹ thuật viên phục vụ chuyên trách

Lên lịch cho những yêu cầu dịch vụ và thay thế thiết bị hỏng vào thời gian phù hợp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Lập kế hoạch phục vụ đồ uống

Giám sát chất lượng đồ uống

Giám sát và duy trì trang thiết bị, máy móc

Bảo quản đồ uống và các hàng hóa, nguyên liệu

Giao tiếp với khách hàng và nhà cung cấp đồ uống

Giải quyết các tình huống phát sinh

Kiến thức thiết yếu

Cách thức đảm bảo quy tắc vệ sinh và an toàn lao động liên quan đến việc pha chế, phục vụ và bảo quản đồ uống và trang thiết bị phục vụ

Phương pháp để đảm bảo sử dụng sản phẩm hiệu quả và giảm thiểu rác thải

Cách liên lạc với các thành viên khác trong nhóm, làm rõ các yêu cầu, cung cấp thông tin, lắng nghe và diễn giải thông tin cũng như giao tiếp không lời

Cách tính toán khối lượng được yêu cầu để cung cấp theo đơn đặt hàng và tính chi phí

Giá và mức lãi từ việc cung cấp dịch vụ đồ uống, bao gồm sản phẩm, trang thiết bị và giá cả từng thành phần trong thực đơn

Cách chẩn đoán và sửa lỗi trong máy và thiết bị pha cà phê

Những yêu cầu pháp lý liên quan đến bán và cung cấp các loại rượu

Những tác động tới hương vị của đồ uống

Những tiêu chuẩn của ngành và của doanh nghiệp về:

- Đồ phục vụ được sử dụng để trình bày đồ uống

- Đồ ăn kèm để làm nổi bật đồ uống

- Trình bày đồ uống

Việc bảo quản các loại đồ uống, hàng hóa và các nguyên liệu khác

- Điều chỉnh nhiệt độ môi trường phù hợp để đảm bảo an toàn thực phẩm

- Phương pháp thích hợp để tối đa hóa hạn sử dụng

- Các phương pháp đảm bảo sử dụng hiệu quả các nguyên liệu và giảm thiểu rác thải

Những đặc điểm kỹ thuật và chức năng của các loại máy móc

Quy trình làm sạch và bảo trì các loại máy móc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Kiến thức có thể được thu thập:

- Các tổ chức hiệp hội và tổ chức trong ngành

- Việc nếm thử đồ uống

- Các sách tham khảo về đồ uống

- Các phương tiện truyền thông phổ thông và thương mại, thông tin từ các nhà cung cấp

- Nhà cung cấp các loại đồ uốngInternet

- Triển lãm thương mại

2. Để đánh giá chất lượng:

- Phản hồi của khách hàng

- Thông tin hoặc dữ liệu về:

+ Khách hàng quay trở lại (khách quen)

+ Doanh số của từng loại đồ uống

+ Các tiêu chuẩn của doanh nghiệp Phản hồi của nhân viên

- Phân tích các giác quan bao gồm:

+ Khứu giác

+ Xúc giác

+ Vị giác

+ Thị giác

3. Để giám sát:

- Nhận diện và dự đoán các lỗi

- Điều chỉnh vi cấp, sắp xếp các loại máy móc theo hướng dẫn của nhà sản xuất cũng như yêu cầu bảo hành

- Vệ sinh các thiết bị, máy móc đúng quy trình, định kỳ theo tiêu chuẩn

4. Thiết bị pha chế:

- Bình lắc, bình boston

- Lược đá

- Vá đá

- Ly trộn thủy tinh

- Máy xay hoa quả

- Máy ép hoa quả

- Dụng cụ mở nắp hộp

- Dụng cụ đong (Jigger)

- Dụng cụ vắt cam, chanh

- Chày dầm

- Bình xịt kem tươi

- Các loại ly, cốc tách

- Thùng rác chứa bã cà phê đã nghiền

- Lưới lọc

- Bàn chải để cọ rửa

- Máy nghiền/xay cà phê

- Khăn làm sạch có mã màu

- Máy pha cà phêcùng các phụ kiện

- Búa nén cà phê

- Thiết bị đo lường:

+ Đồng hồ bấm giờ

+ Nhiệt kế

- Bình tạo bọt sữa

- Khăn giấy

- Lọ trộn bột sôcôla hoặc quế

- Khay phục vụ

- Thìa

- Thìa khuấy

- Thùng bảo quản đồ dùng

- Ống hút

- Khay, cốc bằng giấy cho khách mua đồ ăn mang đi

5. Đồ phục vụ:

- Khay chống trơn chữ nhật/tròn

- Bộ tách trà/cà phê (đĩa kê, tách, thìa)

- Khăn phục vụ

- Ly thủy tinh các loại

6. Những chú ý:

- Chi phí

- Sự tin cậy

- Uy tín của nhà cung cấp

- Dịch vụ có sẵn

- Kích cỡ và sức chứa để đáp ứng yêu cầu phục vụ bán hàng

- Đặc tính kỹ thuật

- Tập huấn vận hành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Giám sát dịch vụ ăn uống

MÃ SỐ: CM16

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

Thường xuyên giám sát các cấp độ dịch vụ thông qua việc tiếp xúc gần gũi với các hoạt động hằng ngày

Kịp thời phát hiện các vấn đề liên quan đến chất lượng hoặc khách hàng và có những điều chỉnh tương ứng thích hợp

Điều chỉnh các quy trình và hệ thống với sự tham vấn của đồng nghiệp để nâng cao chất lượng dịch vụ

Tham khảo ý kiến đồng nghiệp về các cách thức cải thiện cấp độ dịch vụ

2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

Lên lịch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng

Phân công công việc một cách hợp lý và tạo điều kiện để người được giao việc làm việc hiệu quả

Đánh giá tiến độ thực hiện theo các mục tiêu và thời gian đã thỏa thuận

Hỗ trợ đồng nghiệp giải quyết công việc theo thứ tự ưu tiên bằng cách đưa ra phản hồi có tính hỗ trợ và huấn luyện, kèm cặp họ

3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

Xác định và phân tích các vấn đề dịch vụ ăn uống trên quan điểm phục vụ khách hàng và hoạt động của doanh nghiệp

Triển khai hành động khắc phục để giải quyết vấn đề trước mắt nếu cần thiết

Khuyến khích các thành viên trong nhóm đưa ra vấn đề và khuyến khích sự tham gia của các cá nhân trong việc giải quyết vấn đề

Kiểm soát tính hiệu quả của các giải pháp về dịch vụ ăn uống

Tuân theo các chính sách và hướng dẫn của cơ sở lưu trú du lịch trong việc giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng

Lập kế hoạch công việc

Giám sát các công việc

Điều hành các công việc

Tổ chức các cuộc họp

Kiểm tra, đánh giá chất lượng công việc

Đào tạo tại chỗ cho nhân viên

Giải quyết các tình huống phát sinh

Kiến thức thiết yếu

Các khái niệm cơ bản về đảm bảo chất lượng cũng như cách thức quản lý và thực hiện công việc này tại đơn vị của bạn

Cách đảm bảo các cấp độ dịch vụ được duy trì liên tục

Cách xác định và xử lý các vấn đề liên quan đến chất lượng hoặc khách hàng

Các quy trình và hệ thống chất lượng tại đơn vị của bạn

Cách áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian vào công việc hằng ngày và các trách nhiệm của bạn

Các hệ thống lập kế hoạch công việc và phân công công việc

Cách hỗ trợ đồng nghiệp thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên

Các vấn đề liên quan đến hoạt động và dịch vụ khách hàng đã giải quyết

Các quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động

Cách khuyến khích các thành viên trong nhóm đưa ra vấn đề và tham gia giải quyết vấn đề

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Mức độ hiệu quả và dịch vụ:

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

2. Các sáng kiến đảm bảo chất lượng:

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

3. Các vấn đề chất lượng:

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

4. Các hệ thống và quy trình:

- Chất lượng dịch vụ
- Các trường hợp khẩn cấp
- An toàn và vệ sinh thực phẩm

- An ninh
- Thực hiện an toàn lao động
- Lưu giữ các bản ghi chép

5. Lịch làm việc:

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

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

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

7. Phản hồi có tính hỗ trợ và việc huấn luyện, kèm cặp:

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

8. Các vấn đề tại nơi làm việc:

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

9. Hành động khắc phục:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Điều hành quầy bar

MÃ SỐ: CM20

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị và bổ sung đồ cho quầy bar

Bật công tắc điện tất cả các thiết bị cần thiết trong quầy bar

Làm sạch các máy móc, thiết bị, các đồ dùng kèm theo và các dụng cụ ăn uống

Kiểm tra mức hàng hóa trong kho lưu trữ và bổ sung đầy đủ các hàng hóa còn thiếu theo nguyên tắc "nhập trước - xuất trước"

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

Phục vụ đồ uống theo đúng tiêu chuẩn chất lượng và dịch vụ

Đảm bảo sử dụng đúng đồ kèm theo cho các loại đồ uống khác nhau

Quan sát biểu hiện hành vi của khách hàng khi sử dụng đồ uống có cồn để tiên lượng bất cứ vấn đề nào có thể xảy ra

Giải quyết các yêu cầu phát sinh hoặc các vấn đề khác theo đúng quy định của đơn vị

Đảm bảo để đúng vỏ chai và lon đã sử dụng hết vào đúng thùng rác quy định

Xử lý các giao dịch thanh toán

3. Đóng cửa quầy bar

Làm sạch và xếp gọn gàng quầy bar

Hoàn thành báo cáo kiểm kê hằng ngày

Ghi lại bất kỳ vụ việc nào xảy ra trong sổ nhật ký để bàn giao lại cho ca sau

Thông báo cho giám sát viên hoặc quản lý bộ phận nếu có sự cố hay vấn đề gì xảy ra

Tắt các thiết bị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng, đồng nghiệp

Lập kế hoạch công việc cho quầy bar

Tổ chức và phân công công việc tại quầy bar

Điều hành các công việc (chuẩn bị nguyên liệu, hàng hóa; bài trí quầy bar; giới thiệu và tiếp nhận yêu cầu về đồ uống; pha chế đồ uống; phục vụ đồ uống)

Xử lý các giao dịch thanh toán

Kiểm tra, giám sát chất lượng công việc tại quầy bar

Quản lý hàng hóa, nguyên liệu

Đào tạo nhân viên

Giải quyết các vấn đề phát sinh

Kiến thức thiết yếu

Quy trình nhập bổ sung các đồ còn thiếu cho quầy bar

Các tiêu chuẩn, quy trình và quy định phục vụ đồ uống có cồn

Một số loại bia thông dụng của đơn vị

Các loại rượu vang, rượu mùi, rượu mạnh có trong đơn vị

Các loại đồ uống pha chế có cồn và không có cồn phục vụ trong đơn vị

Cách thức xử lý khách hàng có hành vi say rượu và những vấn đề liên quan

Cách giải quyết các yêu cầu bổ sung của khách hàng hoặc các tình huống phát sinh

Quy trình đóng cửa quầy bar

Quy trình "nhập trước - xuất trước"

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Phục vụ đồ uống theo đúng tiêu chuẩn chất lượng và dịch vụ:

- Đảm bảo đồ uống được phục vụ đúng định lượng
- Đảm bảo đồ uống được sử dụng trong đúng ly và nhiệt độ thích hợp
- Xác nhận lại yêu cầu của khách để đảm bảo phục vụ đúng đồ uống họ yêu cầu

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

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

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

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

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

- Phàn nàn về việc phục vụ chậm
- Phàn nàn về chất lượng, số lượng, cách trình bày và hương vị của đồ uống
- Phàn nàn về việc phục vụ sai yêu cầu của khách
- Phàn nàn về việc thanh toán hoặc hóa đơn

- Phàn nàn về chất lượng dịch vụ

- Phàn nàn về vệ sinh bàn và bày biện bàn

- Phàn nàn về những khách hàng khác (ồn ào, say rượu, lăng mạ,…)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Nghiên cứu tình huống

- Bài tập kiểu dự án

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý hoạt động ăn uống

MÃ SỐ: CM19

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý bộ phận ăn uống trong một khách sạn, nhà hàng hay các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát và cải thiện dịch vụ ăn uống

Thường xuyên giám sát hiệu quả và cấp độ dịch vụ theo tiêu chuẩn thông qua việc tiếp xúc trực tiếp những hoạt động hằng ngày

Đảm bảo những đề xuất đảm bảo chất lượng là một phần của kế hoạch phục vụ ăn uống

Kịp thời nhận ra các vấn đề về chất lượng và có sự điều chỉnh phù hợp, đồng thời nhận được sự đồng thuận

Điều chỉnh quy trình và hệ thống với sự tham vấn của đồng nghiệp để cải thiện hiệu quả

Tham vấn đồng nghiệp về cách cải thiện hiệu quả và cấp độ dịch vụ

Phân tích nhu cầu đào tạo để cải thiện việc cung cấp dịch vụ

2. Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các quy trình công việc

Lập kế hoạch làm việc theo hướng thúc đẩy năng suất và chất lượng phục vụ khách hàng

Phân công đúng người đúng việc bằng cách sử dụng thời khóa biểu và kế hoạch làm việc

Đánh giá tiến độ thực hiện so với mục tiêu và khung thời gian đã thống nhất và tiến hành điều chỉnh cho phù hợp

Hỗ trợ đồng nghiệp trong việc thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên thông qua các phản hồi có tính hỗ trợ và tập huấn, kèm cặp

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

Hoàn thành đúng các ghi chép ở môi trường làm việc và nộp báo cáo trong khung thời gian yêu cầu

Ủy quyền và giám sát việc hoàn thành các ghi chép trước thời hạn nộp báo cáo

4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

Kịp thời nhận biết các vấn đề ở nơi làm việc và phân tích vấn đề từ quan điểm vận hành hoạt động và phục vụ khách hàng

Đề xuất hành động đúng để giải quyết vấn đề ngay lập tức khi cần thiết

Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia giải quyết vấn đề mà họ đặt ra

Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong dịch vụ ăn uống

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp với khách hàng, đồng nghiệp

Lập kế hoạch và tổ chức công việc

Điều hành, quản lý công việc

Quản lý nhân lực

Quản lý tài sản

Quản lý doanh thu

Xây dựng thực đơn

Kiểm tra, giám sát chất lượng hoạt động ăn uống

Đào tạo nhân viên

Giải quyết các tình huống phát sinh

Kiến thức thiết yếu

Các quy tắc về sức khỏe và an toàn cần phải tuân theo trong hoạt động dịch vụ ăn uống

Cách thức phục vụ ăn uống kết hợp với các bộ phận khác

Cách thức phân công công việc cho nhân viên

Cách thức giám sát trách nhiệm để đảm bảo các tiêu chuẩn được duy trì

Cách thức nhận diện nhu cầu đào tạo

Cách thức đảm bảo nhân viên có đầy đủ kỹ năng và kiến thức để tiến hành công việc hiệu quả

Cách thức hướng dẫn nhân viên, ví dụ hướng dẫn bằng lời, bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ

Cách thức nhận xét nhân viên theo hướng khuyến khích họ

Cách thức thay đổi việc phân công công việc để cải thiện dịch vụ

Cách thức giám sát việc phân công và sử dụng nguồn thực phẩm và đồ uống

Các vấn đề có thể xảy ra trong dịch vụ ăn uống

Cách thức giải quyết các vấn đề với dịch vụ ăn uống

Cách thức báo cáo các sự cố về dịch vụ ăn uống

Giới hạn thẩm quyền khi xử lý vấn đề phát sinh

Cách thức nhận diện và đề xuất những cách thức khả thi để cải thiện dịch vụ ăn uống

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Cấp độ dịch vụ:

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

2. Hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ trong nhà hàng:

- Quy trình
- Kỹ năng phục vụ
- Công việc hằng ngày
- Tiêu chuẩn hành vi

3. Các phương pháp hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ trong nhà hàng:

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

4. Quy chuẩn sức khỏe và an toàn:

- Khách hàng
- Nhân viên
- Đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tổ chức sự kiện

MÃ SỐ: CM2

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết cho việc tổ chức một sự kiện

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị sự kiện

Thu thập thông tin về sự kiện, yêu cầu và trách nhiệm của khách hàng

Thông báo với đồng nghiệp và nhân viên về chức năng và trách nhiệm của họ

2. Giám sát sự kiện

Giám sát tất cả các dịch vụ theo trình tự

Giữ liên lạc với đồng nghiệp, nhân viên và khách hàng trong suốt quá trình diễn ra sự kiện

Đảm bảo tất cả các thoả thuận dàn xếp phù hợp với luật pháp và quy định của đơn vị

Có hành động thích hợp để giải quyết các vấn đề có thể phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện

3. Kết thức sự kiện

Giám sát các hoạt động kết thúc sự kiện và dọn dẹp sau khi sự kiện kết thúc

Tổ chức họp với đồng nghiệp và nhân viên sau sự kiện để đánh giá cách cải thiện công tác tổ chức sự kiện

Tiếp thu ý kiến phản hồi của tất cả những người tham gia trong sự kiện

Hoàn thành tất cả các hồ sơ và biểu mẫu cần thiết liên quan đến sự kiện

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Quan hệ và chăm sóc khách hàng

Lập kế hoạch tổ chức sự kiện

Vẽ sơ đồ bố trí sự kiện

Chuẩn bị và tổ chức sự kiện

Tính toán các chi phí của sự kiện

Tổ chức các cuộc họp

Giám sát các hoạt động của sự kiện

Kiểm tra, đánh giá và tổng kết sự kiện

Kiến thức thiết yếu

Chính sách chăm sóc khách hàng của đơn vị và mối liên quan giữa chính sách và sự kiện

Danh mục các chính sách của đơn vị liên quan tới sự kiện

Cách tiếp nhận những yêu cầu cụ thể của khách hàng đối với sự kiện, như thực phẩm, đồ uống, chế độ ăn uống đặc biệt, sơ đồ bố trí bàn, chương trình giải trí

Việc chuẩn bị sẵn thực phẩm và đồ uống để hỗ trợ sự kiện

Người đưa ra yêu cầu/người chịu trách nhiệm tổ chức sự kiện

Danh mục thiết bị, cơ sở vật chất và sức chứa của địa điểm tổ chức để hỗ trợ sự kiện

Người chịu trách nhiệm sắp xếp và giao nhiệm vụ cho nhân viên

Người chịu trách nhiệm thông báo cho nhân viên về trách nhiệm của họ

Các yêu cầu về an toàn và sức khỏe/yêu cầu pháp lý có ảnh hưởng đến sự kiện và cách thức thông báo cho tất cả mọi người về các yêu cầu đó

Tầm quan trọng của việc tổ chức các kênh thông tin liên lạc rõ ràng và minh bạch đối với sự kiện

Tầm quan trọng của việc dự báo những khó khăn và thách thức có thể xảy ra trước, trong và sau sự kiện

Cách kiểm tra địa điểm trước và trong quá trình chuẩn bị để đảm bảo tất cả mọi việc liên quan đến yêu cầu của khách hàng/của đơn vị đều được đáp ứng

Cách giám sát sự kiện có hiệu quả tại các điểm quan trọng

Cách liên lạc có hiệu quả với các cá nhân chủ chốt trong quá trình diễn ra sự kiện

Các kỹ thuật được áp dụng để dọn dẹp có hiệu quả các địa điểm diễn ra sự kiện

Cách tiến hành kiểm tra thiết bị và cơ sở vật chất khi sự kiện kết thúc

Người có trách nhiệm báo cáo thiệt hại/mất mát và bảo quản thiết bị sau sự kiện

Các yêu cầu của đơn vị/quy định pháp lý liên quan đến dọn dẹp địa điểm sau sự kiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Những người tham gia sự kiện:

- Nhân viên và đồng nghiệp
- Người quản lý
- Khách hàng
- Các bộ phận thuộc đơn vị
- Các đơn vị khác

2. Các vấn đề cần được giải quyết trong quá trình tổ chức sự kiện:

- Hỏng thiết bị
- Mất điện
- Thiếu nhân viên
- Các vấn đề liên quan đến hàng hóa, vật tư
- Các vấn đề của khách hàng
- Các yêu cầu thay đổi bất ngờ
- Các vấn đề khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Kiểm tra khu vực làm việc

MÃ SỐ: CM21

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc kiểm tra cẩn thận các khu vực làm việc để đảm bảo trước, trong và sau khi phục vụ khách hàng trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra công tác chuẩn bị cá nhân của nhân viên

Đảm bảo diện mạo cá nhân, trang phục đạt tiêu chuẩn quy định

Tắt hết các thiết bị thông tin liên lạc cá nhân theo chính sách của đơn vị

Đảm bảo đã nhận đầy đủ các công việc được phân công

Tâm thế sẵn sàng thực hiện các công việc được phân công

2. Kiểm tra thiết bị, dụng cụ phục vụ

Đảm bảo các thiết bị như hệ thống âm thanh, ánh sáng, điều hòa,… trong tình trạng hoạt động tốt

Đảm bảo các dụng cụ phục vụ chuẩn bị đầy đủ, vệ sinh sạch sẽ đáp ứng việc phục vụ khách trong ca

Đảm bảo các bàn ăn được bày đủ dụng cụ, cân đối, đẹp mắt

Kiểm tra các loại gia vị, thực đơn và đồ dùng phục vụ khác đã sẵn sàng

3. Kiểm tra hàng hóa, nguyên liệu phục vụ

Đảm bảo số lượng hàng hóa, nguyên liệu đã được nhập đủ đáp ứng yêu cầu phục vụ khách

Kiểm tra kỹ chất lượng hàng hóa, nguyên liệu về xuất xứ, nhãn mác, hạn sử dụng,…

Thực hiện nhập trước, xuất trước

4. Kiểm tra quá trình phục vụ của nhân viên

Quan sát, đánh giá việc tuân thủ đúng quy trình, tiêu chuẩn phục vụ khách của nhân viên và sự phối hợp trong công việc giữa các nhân viên

Hỗ trợ, giúp đỡ nhân viên nếu cần thiết trong quá trình phục vụ khách

Giải quyết các yêu cầu đặc biệt của khách hàng

5. Kiểm tra các công việc trước khi kết thúc ca làm việc

Tập hợp đầy đủ các hóa đơn, chứng từ và số tiền bán hàng

Hoàn tất các thủ tục và báo cáo theo quy định

Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp các thiết bị, dụng cụ và đặt để đúng nơi quy định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Bày bàn ăn và phục vụ khách ăn uống

Quan sát, đánh giá chất lượng hàng hóa, nguyên liệu

Kiểm tra chất lượng vệ sinh các thiết bị, dụng cụ phục vụ

Hướng dẫn, sửa sai cho nhân viên

Giao tiếp ứng xử

Kiểm tra các hóa đơn, chứng từ và báo cáo

Xử lý các tình huống phát sinh

Kiến thức thiết yếu

Các quy định về vệ sinh cá nhân, trang phục của nhân viên trong nhà

hàng, khách sạn

Danh mục các thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng

Danh mục các loại hàng hóa, nguyên liệu phục vụ trong nhà hàng

Quy trình và tiêu chuẩn bày bàn ăn

Công tác chuẩn bị trước khi phục vụ khách

Quy trình phục vụ khách ăn uống theo các hình thức phục vụ khác nhau

Thủ tục hoàn tất các hóa đơn, chứng từ và báo cáo về dịch vụ bán hàng trong nhà hàng

Các công việc cần thực hiện trước khi kết thúc ca làm việc

Quy trình xử lý các yêu cầu đặc biệt hoặc tình huống phát sinh của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Tài liệu, công cụ:

- Sổ ghi chép cá nhân
- Lịch phân công công việc của nhân viên
- Lịch các hoạt động, sự kiện diễn ra tại đơn vị
- Các mẫu biểu như hóa đơn thanh toán, phiếu ghi yêu cầu, báo cáo bán hàng,….
- Bản quy trình, tiêu chuẩn công việc của nhà hàng

2. Quy định về công tác chuẩn bị trước khi phục vụ:

- Nhân viên phải đến đúng giờ, trang phục và diện mạo tuân thủ đúng quy định
- Công tác chuẩn bị các thiết bị, dụng cụ phục vụ phải vệ sinh, đầy đủ
- Các công việc được phân công rõ ràng
- Các hàng hóa, nguyên liệu đảm bảo sẵn sàng đáp ứng yêu cầu phục vụ khách

3. Quy định về công tác phục vụ khách

- Lịch sự, thân thiện trong quá trình phục vụ khách ăn uống
- Tuân thủ đúng quy trình các bước và tiêu chuẩn phục vụ khách

4. Quy định về hoàn thiện các công việc trước khi kết thúc ca làm việc

- Ghi đúng, đủ các hóa đơn, chứng từ theo quy định
- Các thiết bị, dụng cụ phải được lau dọn sạch để đảm bảo cho các ca tiếp theo
- Niêm phong và báo cáo về công tác bán hàng trong ca theo quy định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đặt hàng và nhận hàng mới vào kho

MÃ SỐ: CM22

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đặt hàng, nhận hàng được chuyển đến và bảo quản các hàng hóa đó tại đơn vị.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đặt hàng

Kiểm tra số lượng và chất lượng hàng hóa còn lại trong tủ bảo

quản/kho

Xác định số lượng, chủng loại hàng hóa cần đặt mua hoặc đề xuất bổ sung

Điền các thông tin vào phiếu mua hàng hóa

Xin ý kiến và xác nhận của cấp trên và các bộ phận liên quan

Chuyển phiếu mua hàng đến bộ phận mua hàng

2. Nhận hàng mới

Kiểm tra hệ thống nội bộ để xác định các mặt hàng sắp được giao

Chuẩn bị khu vực nhận hàng mới

Xác nhận việc giao hàng cho cơ sở, kiểm tra lượng hàng được giao so với các tài liệu liên quan và kiểm tra hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng

Xác định sự khác nhau giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ

Trả lại nhà cung cấp các mặt hàng được xác định là không phù hợp

Theo dõi sự khác nhau giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ liên quan và quản lý lượng hàng thừa trong đơn vị

Đảm bảo an ninh cho hàng mới nhận để không bị hư hại và/hoặc bị trộm cắp

3. Lưu kho hàng mới

Chuyển hàng mới tới khu vực hoạt động theo quy định

Tháo dỡ hàng mới theo yêu cầu

Vận chuyển hàng mới vào các khu vực cất giữ trong kho

Loại bỏ rác thải từ các khu vực kho

Dán nhãn cho hàng mới để xác định được từng mặt hàng

4. Bảo quản hàng hóa và khu vực kho

Luân chuyển hàng hóa theo đúng yêu cầu của đơn vị và đặc điểm của mặt hàng

Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho

Thực hiện các biện pháp xử lý khi xác định có vấn đề liên quan đến hàng hóa

Lau chùi và sắp xếp ngăn nắp khu vực kho

Xác định tỷ lệ sử dụng các mặt hàng

5. Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho

Kiểm tra và xác nhận các tài liệu liên quan tới kho hàng

Nhập dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật các mức lưu kho

Xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Kiểm tra danh sách các mặt hàng sẽ nhập

Kiểm đếm số lượng hàng được giao

Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính

Vận chuyển hàng vào kho

Lau chùi, vệ sinh kho

Sắp xếp kho

Nhập dữ liệu vào hệ thống kho

Viết, chuẩn bị báo cáo kho

Kiến thức thiết yếu

Chức năng của hệ thống kiểm soát kho nội bộ, hệ thống quản lý dựa trên sổ sách hay hệ thống quản lý kho bằng máy tính/điện tử

Các chính sách và hệ thống liên quan đến việc đặt hàng và nhận hàng mới của đơn vị

Quy trình đặt hàng

Quy trình lưu kho các mặt hàng mới

Quy trình bảo quản hàng hóa và khu vực kho

Kiến thức về các loại tài liệu và quy trình hoàn thành các tài liệu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Hệ thống nội bộ:

- 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:

- Làm vệ sinh khu vực kho

- 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:

- Các mặt hàng ăn 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:

- 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:

- Đảm bảo tất cả các mặt hàng trong đơn đặt hàng đã được cung cấp và tất cả các mặt hàng được liệt kê trong phiếu yêu cầu đã được giao đầy đủ

- Đảm bảo tất cả các mặt hàng được giao trong tình trạng tốt và đúng kích cỡ, nhãn hiệu, chất lượng và số lượng

- Đảm bảo ghi đúng giá

- Áp dụng cách kiểm tra an toàn thực phẩm cụ thể đối với các mặt hàng ăn uống

- Từ chối các mặt hàng không đạt yêu cầu

6. Kiểm tra hàng hóa nhận được so với hàng hóa đã đặt hàng:

- Đảm bảo nhận đủ tất cả các mặt hàng đã đặt

- Đảm bảo chỉ nhận mặt hàng đã đặt

- Đảm bảo tất cả các chi tiết về giao hàng phù hợp với các chi tiết trong đơn đặt hàng

7. Xác định sự khác nhau (giữa hàng được nhập và chi tiết ghi trên chứng từ):

- Ghi chú bản chất của sự khác nhau này

- Ghi chép lại sự khác nhau này trong các chứng từ kèm theo và trên hệ

thống nội bộ

- Đề cập sự khác nhau này với lái xe chở hàng, nếu có thể

8. Tài liệu (bản giấy hoặc bản điện tử):

- Phiếu đặt hàng và các hướng dẫn đặt hàng
- Vận đơn
- Hóa đơn
- Danh mục các mặt hàng được mua
- Thông số kỹ thuật của sản phẩm được mua
- Các tài liệu khác

9. Hàng trả lại:

- 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:

- 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 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:

- Kiểm soát mức hàng lưu kho
- Giảm mức hàng lưu kho
- 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
- Kiểm soát hạn sử dụng của hàng dự trữ

12. Tháo dỡ hàng:

- 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 trong kho:

- Giá hàng

- Thùng

- Các thùng chứa hàng dành riêng cho từng mặt hàng

- Tủ lạnh hoặc tủ đá

14. Xử lý chất thải:

- 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

- 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:

- 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 các thiết bị lập dán nhãn

- Tuân thủ các yêu cầu về an toàn thực phẩm liên quan đến việc dán nhãn thực phẩm

16. Luân chuyển hàng hóa:

- Áp dụng các nguyên tắc về luân chuyển hàng hóa theo từng loại mặt hàng lưu kho

17. Kiểm tra kho:

- Thực hiện kiểm tra bằng trực quan trong khu vực kho

- Xác định các mặt hàng gần hết hạn sử dụng và các 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 về sự phá hoại của côn trùng/động vật, sự xuống cấp về cơ sở vật chất của chính khu vực kho cũng như sự hư hỏng của các mặt hàng

- Đảm bảo các mặt hàng được xếp đặt vào đúng khu vực, thùng chứa quy định, …

18. Các hành động khắc phục:

- 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:

- 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 bổ sung

20. Xác nhận chứng từ cho nhà cung cấp:

- Ghi chú về các vấn đề nảy sinh trong các tài liệu, chứng từ

- Ghi lại công việc đã thực hiện liên quan tới các vấn đề đã xác định

- Ký, ký tắt và/hoặc ghi ngày tháng vào tài liệu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc nhận hàng, lưu kho, bảo quản hàng và hoàn thành các thủ tục nhập liệu trên hệ thống quản lý kho

- Mô phỏng tình huống

- Nghiên cứu tình huống

- Câu hỏi vấn đáp

- Kiểm tra viết

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- 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

- Các công việc hay bài tập, dự án được giao

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thanh toán cho khách hàng

MÃ SỐ: CM23

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc thực hiện tính tiền, xử lý các giao dịch thanh toán theo các hình thức khác nhau nhằm đáp ứng yêu cầu của khách hàng trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận và nhập các thông tin bán hàng

Nhận phiếu ghi các yêu cầu của khách hàng về món ăn, đồ uống

Kiểm tra thông tin trên phiếu ghi bao gồm số bàn, tên nhân viên phục vụ, ngày tháng, tên và số lượng món ăn, đồ uống và các yêu cầu đặc biệt của khách

Nhập đầy đủ, chính xác các thông tin từ phiếu ghi yêu cầu vào hệ thống máy tính tiền

Trao đổi lại với nhân viên phục vụ về thông tin ghi trên phiếu không rõ ràng nếu có

2. Xuất hóa đơn

Kiểm tra và đối chiếu lại các thông tin trên các phiếu ghi để đảm bảo thông tin được tổng hợp đúng đủ

In hóa đơn theo đúng quy trình

3. Thực hiện thanh toán

Mang hóa đơn đưa cho khách và giải thích nếu cần

Kiểm tra tiền khách trả đảm bảo đúng, đủ theo tổng số tiền ghi trên hóa đơn

Thông báo với khách về số tiền thừa, tiền thiếu, tiền rách, tiền giả,…

Trả lại tiền thừa nếu có và hóa đơn đã thanh toán cho khách

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Đọc và kiểm tra thông tin trên phiếu ghi yêu cầu

Sử dụng thành thạo máy tính tiền, máy cà thẻ, máy in

Kiểm đếm và cất trữ các loại tiền tệ

Nhập thông tin về khách hàng và dữ liệu về các loại hàng hóa, dịch vụ chính xác

Viết hóa đơn, chứng từ và các loại báo cáo bán hàng

Tính toán các số liệu

Xử lý các tình huống trong quá trình thanh toán

Kiến thức thiết yếu

Các loại tiền tệ, thẻ tín dụng và séc du lịch

Tỷ giá các loại tiền tệ

Các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt

Các chức năng của máy tính tiền

Cách tính thuế và phí phục vụ

Quy trình thanh toán cho khách

Danh mục và giá cả các món ăn, đồ uống của nhà hàng, khách sạn

Cách viết các loại mẫu biểu như hóa đơn, chứng từ trong thanh toán, báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các loại hình thanh toán:

- Tiền mặt
- Ngoại tệ
- Thẻ tín dụng
- Séc du lịch
- Thanh toán qua công ty
- Chuyển khoản
- Phiếu thanh toán
- Đặt cọc

2. Quy trình, hướng dẫn:

- Quy trình nhập dữ liệu và xuất hóa đơn
- Quy trình nhận tiền mặt của khách hàng
- Quy trình xử lý trong trường hợp hệ thống thanh toán điện tử lỗi
- Hướng dẫn xử lý các khiếu nại của khách hàng
- Quản lý tiền mặt dự phòng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập báo cáo cuối ca

MÃ SỐ: CM24

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc tập hợp các hóa đơn, chứng từ và công việc cụ thể để ghi chép, báo cáo trước khi kết thúc ca làm việc trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Ghi chép các sự vụ xảy ra trong ca làm việc

Liệt kê đầy đủ, chính xác các sự vụ trong ca

Mô tả cụ thể sự vụ về thời gian, địa điểm, nguyên nhân, người thực hiện

Trình bày hướng giải quyết các sự vụ đã thực hiện trước đó

2. Sắp xếp các nội dung cần báo cáo

Ghi chép đầy đủ các công việc đã thực hiện và chưa thực hiện trong ca

Ghi chép về tình trạng thiết bị, dụng cụ phục vụ

Tập hợp phiếu ghi yêu cầu, phiếu lấy hàng, hóa đơn bán hàng,…

Liệt kê các yêu cầu về đặt ăn, đặt tiệc cần chuẩn bị

3. Hoàn thành báo cáo

Điền đầy đủ các thông tin theo đúng mẫu từng loại báo cáo

Chọn lọc và ghi các công việc cần hoàn thành vào sổ giao ca

Ký xác nhận đầy đủ theo yêu cầu

In các báo cáo và các giao dịch thẻ nếu có

Lưu giữ các khoản tiền thu được, tiền mặt dự phòng theo đúng quy định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

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

Điền đúng, đủ các loại mẫu biểu, báo cáo trong nhà hàng

Xử lý các tình huống

Kiến thức thiết yếu

Quy định về việc lập các báo cáo trong nhà hàng

Cách ghi các loại mẫu biểu báo cáo, hóa đơn, chứng từ

Quy trình xử lý các tình huống hoặc sự vụ đặc biệt trong nhà hàng

Nội dung các công việc cần báo cáo và bàn giao cho ca tiếp theo

Cách ghi chép, thông tin về nội dung công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Tài liệu, công cụ:

- Sổ giao ca/sổ nhật ký (Logbook)
- Các loại báo cáo, chứng từ bán hàng
- Văn phòng phẩm
- Biên bản xử lý các sự vụ
- Các loại mẫu phiếu: phiếu yêu cầu lấy hàng hóa, phiếu ghi yêu cầu, hóa đơn bán hàng, báo cáo bán hàng, báo cáo các khoản tiền,…

2. Quy định về công tác lập báo cáo cuối ca:

- Ghi thật đầy đủ, chi tiết, chính xác nội dung các công việc và sự vụ cần báo cáo cuối ca
- Tổng hợp đầy đủ
- Tổng hợp và phân loại các hóa đơn chứng từ đầy đủ
- Báo cáo các công việc theo đúng quy trình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên

MÃ SỐ: CM25

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết giúp nhân viên nhận biết để đáp ứng các yêu cầu công việc hiện tại và tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân. Các tiêu chuẩn trong đơn vị năng lực này liên quan đến các giám sát viên và người quản lý chịu trách nhiệm nhận báo cáo từ cấp dưới.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên

Thống nhất với từng nhân viên về kiến thức, 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

Khuyến khích từng nhân viên thu nhận sự phản hồi về kết quả thực hiện công việc của họ từ những người có khả năng đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị

Tạo cơ hội cho từng nhân viên tự đánh giá chính xác cấp độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện tại cũng như tiềm năng của họ

Đánh giá cùng với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng, năng lực cần được bổ sung hoặc nâng cao 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

Nhận biết và đánh giá mọi khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của từng nhân viên

2. Hỗ trợ nhân viên xác định mục tiêu đào tạo cho bản thân

Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo

Khuyến khích từng nhân viên tập trung vào các nhu cầu đào tạo ưu tiên, chú ý cách thức học tập khi lựa chọn các hoạt động đào tạo và lập kế hoạch phát triển bản thân

Tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực khi cần

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp để cung cấp các phản hồi về nhu cầu đào tạo và phát triển

Đánh giá về kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên

Tư vấn về phát triển cá nhân

Khuyến khích nhân viên tham gia đào tạo và phát triển cá nhân

Kiến thức thiết yếu

Sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực

Tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo

Cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được

Cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo

Cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound) - cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế và khung thời gian

Các cách thức học tập và nhận biết cách thức được cá nhân ưa thích

Các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách thức học tập của nhân viên

Các kiểu hoạt động học tập phù hợp với các cách thức học tập khác nhau

Cách lập kế hoạch đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách thức học tập

Các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực cho các vị trí, vai trò công việc khác nhau trong phạm vi trách nhiệm của mình

Các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị

Các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị

Các nguồn hỗ trợ và tư vấn chuyên gia trong đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại và tương tai:

- Các kiến thức liên quan đến nghề, bao gồm cả kiến thức chuyên môn và kiến thức ngành

- Phát triển kỹ năng, bao gồm cả các kỹ năng chuyên môn

- Phát triển kiến thức, kỹ năng giám sát hoặc quản lý

2. Những người có thể đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị về kết quả công việc của nhân viên:

- Người quản lý

- Đồng nghiệp

- Bộ phận nhân sự

- Khách hàng

3. Những khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của cá nhân:

- Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc

- Trình độ ngôn ngữ, hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan

4. Các cách thức học tập:

- 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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Nghiên cứu tình huống

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,… (không đề tên cá nhân)

- Nhận xét của cá nhân

- Thảo luận chuyên môn

- Bài tập kiểu dự án

- Mô phỏng tình huống, đóng vai

- Kiểm tra viết

- Câu hỏi vấn đáp

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên

MÃ SỐ: CM26

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ 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, khả năng đánh giá kết quả thực hiện công việc theo quy định và tổ chức các buổi họp tư vấn chính thức.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Theo dõi năng lực làm việc của nhân viên

Tư vấn và thông báo cho nhân viên về các tiêu chuẩn thực hiện công việc cần đạt được thông qua việc sử dụng các công cụ giao tiếp phù hợp

Theo dõi kết quả thực hiện công việc hiện tại bằng cách duy trì mối liên hệ chặt chẽ với các thành viên khác tại nơi làm việc

2. Hướng dẫn, hỗ trợ và tuyên dương

Thường xuyên cung cấp phản hồi đúng và chắc chắn cho nhân viên

Hướng dẫn và hỗ trợ nhân viên

Tuyên dương và khen thưởng các thành viên đạt kết quả công việc tốt và nổi trội

3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp

Xác định nhu cầu đào tạo, tập huấn nâng cao và tổ chức đào tạo theo chính sách của đơn vị

Nhận biết và giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc

Xác định và điều tra các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc

Sử dụng phản hồi và tập huấn để giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc

Thảo luận và thống nhất các giải pháp khả thi với nhân viên

4. Tiến hành đánh giá việc thực hiện công việc

Theo dõi kết quả tư vấn không chính thức thông qua đánh giá tại nơi làm việc

Tổ chức và thực hiện các buổi tư vấn chính thức khi cần theo quy trình chuẩn

Thực hiện đánh giá kết quả thực hiện công việc của cá nhân một cách cởi mở và công bằng

Hoàn tất và lưu lại hồ sơ liên quan đến quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên

Thống nhất kế hoạch hoạt động cùng với nhân viên và theo dõi tại nơi làm việc

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Nhận diện yêu cầu huấn luyện

Lập kế hoạch huấn luyện

Thực hiện được chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn

Thực hiện được các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành hoặc các kỹ năng 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

Thực hiện được giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

Giao tiếp để cung cấp các phản hồi về hiệu quả làm việc

Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy

Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu

Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

Kiến thức thiết yếu

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

Thực tiễn đánh giá kết quả thực hiện công việc

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

Các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị

Các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn

Các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức

Quy trình, thủ tục khiếu nại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các tiêu chuẩn thực hiện công việc và các vấn đề về thực hiện công việc:

- 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
- Cách thể hiện của cá nhân
- Năng suất
- Sự đúng giờ
- Thời gian đáp ứng
- Tương tác trong nhóm
- Giảm thiểu rác thải
- Thái độ và hành vi
- Tinh thần trách nhiệm
- Nghĩa vụ pháp lý
- Các tiêu chuẩn khác

2. Hướng dẫn và trợ giúp:

- 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 thảo luận về thách thức trong công việc

- Đại diện cho lợi ích của nhân viên 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:

- Ghi 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:

- 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:

- Chuẩn bị:

+ Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý

+ Mời các đối tượng phù hợp tham gia

+ Tổ chức địa điểm phù hợp cho buổi tư vấn

- Tiến hành xem xét đánh giá năng lực công việc:

+ Bắt đầu và giới thiệu mục tiêu

+ 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:

- 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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các buổi họp, bản ghi chép các buổi thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho từng nhân viên, ghi chép lại các buổi nhận xét kết quả công việc,… (không đề tên của các cá nhân), các nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn , …
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật

MÃ SỐ: CM27

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để giúp các thành viên trong bộ phận hiểu rõ những 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. 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

1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp

Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc mà họ phải đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

Tìm kiếm sự trợ giúp của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự về bất kỳ khía cạnh nào mà bạn chưa nắm rõ liên quan đến thực hiện quy trình kỷ luật

2. Tiến hành điều tra và thực hiện các biện pháp phòng ngừa

Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi 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 mềm dẻo để giải quyết tình hình một cách hiệu quả

3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ

Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng liên quan đến chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

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

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp để đảm bảo các bên hiểu nhau

Điều tra để tìm ra nguyên nhân và hành vi vi phạm

Điều hành cuộc họp

Ra quyết định dựa trên nội quy lao động của công ty

Giám sát việc thực thi

Kiến thức thiết yếu

Tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ cho các nhân viên về chuẩn mực hành vi và kết quả công việc mà họ cần đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

Cách tiến hành điều tra nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu

Biện pháp xử lý mềm dẻo đối với các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng và khi nào thì phương pháp này có thể xử lý tình huống một cách hiệu quả

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 và đưa ra cách giải quyết từng trường hợp

Tầm quan trọng của các việc tuân thủ 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

Tầm quan trọng của việc truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thức thực hiện

Cách lưu trữ dữ liệu đầy đủ và chính xác trong toàn bộ quy trình kỷ luật và đảm bảo tính bảo mật của tài liệu này trong thời gian cần thiết

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

Các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên

Các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

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 hoặc các phương thức khác

2. Hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự:

- 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 nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn

3. Các phương thức điều tra:

- 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 phòng ngừa và giải quyết vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc xử lý việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng:

- Trao đổi mềm dẻo 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 quy trình kỷ luật:

- Cảnh cáo bằng lời nói
- Cảnh cáo bằng văn bản
- Luân chuyển công tác trong đơn vị
- Đình chỉ công tác

6. Các hồ sơ mật:

- Biên bản các cuộc họp
- Mẫu đánh giá công việc
- Mẫu báo cáo tình huống
- Thư viết và thư điện tử
- Các văn bản khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

- Mô phỏng tình huống, đóng vai

- Kiểm tra viết

- Câu hỏi vấn đáp

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản họp, báo cáo cá nhân, ghi chép ý kiến thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn và hỗ trợ dành cho nhân viên, các buổi họp xem xét kết quả công việc… (không đề tên của các cá nhân), các nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn , …

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch nhân sự

MÃ SỐ: CM28

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để chỉ đạo xác định yêu cầu nhân sự của bộ phận và cách thức thỏa mãn các yêu cầu đó. Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự mà phù hợp với những người quản lý chịu trách nhiệm lập kế hoạch nhân sự của bộ phận.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai

Thu hút những người phù hợp trong đơn vị và các bên liên quan chính khác tham gia vào việc lập kế hoạch yêu cầu nhân sự

Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ hoạt động lập kế hoạch nhân lực khi cần thiết

Đánh giá các mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị để có được thông tin cần thiết cho mục đích lập kế hoạch nhân lực và xác định những vấn đề quan trọng cần xem xét thêm

2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết

Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để lập kế hoạch và mục tiêu chiến lược của đơn vị

Xem xét năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực đã được xác định

Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu

Đảm bảo rằng sự đa dạng hóa lực lượng lao động cung cấp nhiều người phù hợp để đạt được mục tiêu

3. Xây dựng kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng

Xây dựng kế hoạch nhân sự đáp ứng được yêu cầu dài hạn, trung hạn và ngắn hạn của đơn vị, đồng thời sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực bên trong và bên ngoài đơn vị

Đảm bảo các hợp đồng lao động phù hợp với nhu cầu của đơn vị

Đảm bảo có sẵn các nguồn lực cần thiết để tuyển dụng, phát triển, duy trì và sử dụng lao động

Xây dựng kế hoạch dự phòng để đối phó với tình huống không lường trước và duy trì tính liên tục trong kinh doanh

Xác định các nguyên nhân khiến cho nhân viên thôi việc và tìm cách giải quyết vấn đề này

4. Trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự

Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan

Rà soát lại kế hoạch nhân sự định kỳ và trong trường hợp thay đổi mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ hoạt động lập kế hoạch nhân lực khi cần thiết

Đánh giá các mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị

Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu

Xây dựng kế hoạch nhân sự đáp ứng được yêu cầu dài hạn, trung hạn và ngắn hạn của đơn vị, đồng thời sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực bên trong và bên ngoài đơn vị

Kiến thức thiết yếu

Cách thu hút người lao động và các bên liên quan khác vào việc lập kế hoạch nhân sự

Kế hoạch nhân sự hiệu quả

Các thông tin cần thiết để thực hiện kế hoạch nhân sự

Các văn bản pháp lý và các yêu cầu liên quan đến vấn đề việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động

Cách đưa vấn đề bình đẳng, sự đa dạng và tính bao hàm vào kế hoạch nhân sự

Các chiến lược và/hoặc dịch vụ cần có khi nhân viên thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc

Tầm quan trọng của việc xây dựng kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện điều đó có hiệu quả

Các cách thức khác nhau nhằm đáp ứng các yêu cầu nhân sự và ưu điểm, nhược điểm, chi phí và lợi ích của các cách thức đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai:

- Đánh giá nhân viên
- Bản mô tả công việc
- Kiểm tra đào tạo
- Nhu cầu đào tạo được xác định
- Sự thiếu hụt các kỹ năng

2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết:

- Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết
- Đánh giá năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại
- Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển

3. Kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng:

- Kế hoạch kế nhiệm
- Điều chỉnh kế hoạch thích ứng với những thách thức mới của đơn vị

4. Thông báo và rà soát kế hoạch nhân sự:

- Trao đổi về kế hoạch nhân sự với những người liên quan chính
- Định kỳ rà soát kế hoạch nhân sự

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Thảo luận chuyên môn
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên

MÃ SỐ: CM29

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn cho phép.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

Thường xuyên rà soát khối lượng công việc thuộc bộ phận bạn chịu trách nhiệm, nhận biết sự thiếu hụt về nhân sự, về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên

Xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết bất kỳ sự thiếu hụt nào đã được xác định và quyết định thực hiện lựa chọn tốt nhất

Thu hút cán bộ nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên

Đảm bảo tuân thủ các quy trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

Đảm bảo có sẵn bản cập nhật mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên khi có nhu cầu tuyển dụng

Thiết lập các bước trong quy trình tuyển dụng và lựa chọn 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

Đảm bảo nội dung thông tin về vị trí tuyển dụng được công bằng, rõ ràng và chính xác trước khi gửi tới các ứng viên tiềm năng

Xây dựng các tiêu chí công bằng, rõ ràng và phù hợp để đánh giá và lựa chọn ứng viên, có tính đến kiến thức, kỹ năng, năng lực và khả năng hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp của các ứng viên

Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

3. Quản lý quá trình lựa chọn

Thông báo cho các ứng viên đầy đủ thông tin về quá trình xử lý hồ sơ của họ theo quy định của đơn vị

Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên mà đáp ứng tốt nhất các tiêu chí đề ra

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

Đánh giá mức độ thành công của quá trình tuyển dụng và lựa chọn, xác định những điểm cần cải thiện

4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên

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 cũng như phát huy tiềm năng của họ

Xem xét một cách hệ thống các kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ

Ghi nhận kết quả thực hiện trong công việc cũng như thành tích của từng nhân viên theo chính sách của đơn vị

Nhận biết khi nào nhân viên không hài lòng với công việc hay với tiến trình phát triển công việc của họ, tìm kiếm giải pháp sao cho đáp ứng được nhu cầu của cả nhân viên và đơn vị

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

Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân khiến nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Tính toán, rà soát lại khối lượng công việc

Viết bản mô tả công việc

Lập kế hoạch tuyển dụng

Phỏng vấn

Đưa thông tin phản hồi

Đàm phán để thống nhất về chế độ và mức lương

Động viên, ủy quyền, khen thưởng để giữ nhân viên

Giải quyết vấn đề bất đồng

Kiến thức thiết yếu

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

Các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực bạn phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về nhân sự cũng như kiến thức, kỹ năng và năng lực

Các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác trong việc xây dựng và cập nhật các tài liệu này

Các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác về các bước, các phương pháp tuyển dụng và lựa chọn, khung thời gian tương ứng và nhân sự tham gia vào quá trình

Các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp

Tầm quan trọng của việc phổ biến thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng

Cách thức đo lường năng lực và khả năng của ứng viên, đánh giá khả năng đáp ứng của họ với các yêu cầu đặt ra cho vị trí tuyển dụng

Cách thức cân nhắc các khía cạnh về công bằng, đa dạng và bao trùm, bao gồm cả khía cạnh pháp lý và bất kỳ quy tắc thực hành nào liên quan khi tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên

Tầm quan trọng của việc luôn cập nhật thông tin về tiến trình tuyển dụng cho ứng viên và cách thức thực hiện công việc này

Tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho nhân viên cùng tham gia thảo luận các vấn đề, 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

Tầm quan trọng của việc hiểu được nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị

Các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên cũng như cách thức sử dụng nguồn lực này

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn:

- Chi tiết thông tin có thể hoặc không thể sử dụng trong quảng cáo việc làm
- Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến trong nội bộ đơn vị
- 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, sự chuyên cần và 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:

- Kinh nghiệm
- Năng lực
- Bằng cấp
- Tính phù hợp
- Thông tin tham chiếu
- Thái độ

5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên:

- Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
- Các cơ quan giới thiệu 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:

- Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên
- 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:

- Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn
- Tiếp nhận phản hồi và sự đồng thuận của 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:

- 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 giữ nhân viên:

Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng cũng như phát huy tiềm năng của họ

Xem xét kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên một cách hệ thống

Các phương pháp phản hồi được đề ra để hoàn thiện việc thực hiện công việc của nhân viên

Ghi nhận kết quả thực hiện công việc và thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị

Nhận biết các vị trí công việc đáp ứng nhu cầu của cả cá nhân và đơn vị

Phát hiện sự không phù hợp của nhân viên với vị trí công việc được giao

Các chính sách chấm dứt lao động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Thảo luận chuyên môn
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề

MÃ SỐ: CM30

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc xây dựng và tuân thủ quy trình khiếu nại của đơn vị để xử lý các vấn đề, giải quyết các mối bận tâm hay phàn nàn của nhân viên trong bộ phận.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông báo với nhân viên về các quy trình thủ tục khiếu nại

Cung cấp thông tin đầy đủ về quy trình, thủ tục hiện hành của đơn vị liên quan đến việc đưa ra khiếu nại/khiếu kiện

Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự hay chuyên gia pháp lý về bất kỳ khía cạnh nào của quy trình khiếu nại chưa nắm rõ

2. Thực hiện quy trình khiếu nại

Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể

Xử lý các phàn nàn, vấn đề khó khăn và lo lắng của nhân viên, tìm kiếm các giải pháp mềm dẻo để xử lý vấn đề nếu có thể

Tuân theo các quy trình chính thức của đơn vị về xử lý khiếu nại nếu có nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

3. Duy trì các hồ sơ chính xác

Lưu giữ đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp để các bên hiểu nhau

Điều tra để xác định nguyên nhân và sự việc

Giải quyết vấn đề bất đồng

Tư vấn luật pháp, nội quy lao động của cơ sở

Ra quyết định theo nội quy lao động của cơ sở

Giám sát quá trình thực thi

Lưu giữ hồ sơ

Kiến thức thiết yếu

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

Các cách tiếp cận mềm dẻo để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả

Tầm quan trọng của việc tuân theo các quy trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng

Cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ

Cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo

Tầm quan trọng của thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức thực hiện việc này

Cách lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết

Quy trình xử lý khiếu nại của đơn vị

Nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thông tin cho nhân viên về quy trình khiếu nại:

- Đảm bảo nhân viên được thông tin đầy đủ về quy trình khiếu nại hiện hành

- Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

2. Thực hiện quy trình khiếu nại:

- 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 với các lo lắng, vấn đề khó khăn và phàn nàn của nhân viên để xử lý tình huống nếu có thể

- Cân nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình huống một cách hiệu quả

- Tuân theo các quy 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:

- 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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Huấn luyện nhân viên tại chỗ

MÃ SỐ: CM31

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để giúp các nhân viên trong và ngoài bộ phận triển khai và duy trì việc thực hiện công việc thông qua hình thức huấn luyện tại chỗ. Huấn luyện tại chỗ giúp các cá nhân hoàn thiện việc thực hiện công việc bằng cách:

Nhận biết thế mạnh của họ và tìm cách phát huy thế mạnh theo cách hiệu quả nhất

Phân tích các khía cạnh công việc của họ chưa đạt được hiệu quả tối ưu và lập kế hoạch huấn luyện tập trung vào các điểm yếu và các khoảng trống

Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng chuyên môn và 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 là những người có trách nhiệm cụ thể trong việc huấn luyện nhân viên.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

Làm việc với nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ

Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện của họ phù hợp với mục tiêu của đơn vị

Cùng với nhân viên xác định mục tiêu mà họ mong đợi từ khóa huấn luyện

Cùng với nhân viên xác nhận phương pháp huấn luyện sẽ được sử dụng

Cùng với nhân viên tìm hiểu để phát hiện các nhu cầu kiến thức và kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc

Cùng với nhân viên tìm hiểu những trở ngại có thể ảnh hưởng đến quá trình tiến bộ của họ và cách loại bỏ các trở ngại này

2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

Cùng với nhân viên lập kế hoạch cách thức phát triển các kỹ năng và hành vi mới theo trình tự các bước một cách hợp lý

Chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn

Thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành hoặc các kỹ năng 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

3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống

Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc

Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm

Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp và nhận diện yêu cầu huấn luyện

Tư vấn nội dung các khóa huấn luyện

Lập kế hoạch huấn luyện

Biên soạn, phát triển các tài liệu huấn luyện

Triển khai huấn luyện

Khuyến khích và trao quyền để nhân viên phát triển

Đo lường và đánh giá sự tiến bộ

Kiến thức thiết yếu

Các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, cách thức áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó

Các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này

Cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận

Cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi

Cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ

Cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ

Cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ

Tầm quan trọng của việc giám sát sự tiến bộ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát

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 thúc đẩy động lực làm việc

Cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân

Các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc

Các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị

Các chính sách và thông lệ của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Xác định các yêu cầu huấn luyện:

- 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 thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được
- Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ bạn và những cam kết mong đợi từ nhân viên
- Xác nhận khóa huấn luyện mà 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 đánh giá sự tiến bộ

- Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ

2. Các trở ngại có nguy cơ 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 của đồng nghiệp hoặc từ những người khác

- Thiếu cách đào tạo phù hợp

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

- 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 năng chuyên môn như vận hành các thiết bị

+ Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ

4. Thời gian và địa điểm phù hợp:

- Tại nơi làm việc trong thời gian làm việc

- Trước hoặc sau giờ làm việc

- Tại địa điểm mô phỏng ngoài nơi làm việc thực tế

5. Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể:

- 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 một cách hiệu quả

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện bài đào tạo nhóm

MÃ SỐ: CM32

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để tổ chức và triển khai đào tạo 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 đơn vị.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

Xác định năng lực hiện tại của học viên/nhân viên

Xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên

Xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo đã được xác định đối với từng cá nhân liên quan

Xác định sự hỗ trợ hiện có để triển khai đào tạo

2. Chuẩn bị đào tạo

Lập kế hoạch yêu cầu đào tạo

Xây dựng nội dung đào tạo

Phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo

3. Triển khai khóa đào tạo

Chuẩn bị địa điểm đào tạo

Giới thiệu các hoạt động đào tạo và kiểm tra đánh giá

Tiến hành đào tạo

Tạo các cơ hội cho học viên/nhân viên thực hành

Nhận xét phản hồi quá trình học tập của học viên/nhân viên

4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học

Hoàn thành việc đánh giá học viên/nhân viên

Thu thập ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giao tiếp để xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo

Lập kế hoạch và xây dựng tài liệu đào tạo

Triển khai đào tạo theo nhóm

Tiếp thu và đưa ra ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa tiếp thu và đưa ra ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa tiếp theo

Sử dụng các phương tiện trực quan trong đào tạo

Kiến thức thiết yếu

Cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị

Cách thức tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo

Cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và kết quả đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau

Cách thức đảm bảo các kết quả đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo đã xác định

Các loại ý kiến phản hồi về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên và cách thức đánh giá tính hiệu quả của đào tạo

Tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Việc xác định năng lực hiện tại:

- Quan sát thực tế công việc của người lao động
- Xem xét dữ liệu thuộc 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 hàng
- Kiểm tra hệ thống văn bằng, chứng chỉ của nhân viên
- Xác định sở thích của cá nhân học viên/nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp

2. Việc xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên:

- 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 có liên quan
- Rà soát các bảng phân tích công việc hiện có
- Cụ thể hóa các tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ
- Mô tả bối cảnh tại nơi làm việc, bao gồm cả các điều kiện để thực hiện công việc

3. Việc mô tả khoảng trống cần đào tạo:

- 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. Sự hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo:

- Thời gian
- Nguồn lực vật chất
- Nguồn nhân lực
- Nguồn lực tài chính
- Địa điểm đào tạo
- Tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo
- Sự hỗ trợ về quản lý

- Lộ trình phát triển nghề nghiệp cá nhân đã được xác lập trong đơn vị dựa trên việc triển khai đào tạo nội bộ

5. Việc phát triển nội dung đào tạo:

- Đảm bảo tính chính xác và sự bao quát của các nội dung đã đề xuất

- Xác định các chủ đề và các tiểu đề cần đào tạo

- Xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ nền tảng trong mỗi nội dung đã đề xuất

- Lập sơ đồ nội dung đào tạo đối chiếu với các năng lực đã xác định cần có của 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 học liệu phục vụ đào tạo:

- Cân đối các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo với nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc

- Xác định các tài liệu và học liệu cụ thể, bao gồm cả 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 phục vụ đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc

7. Việc triển khai khóa đào tạo:

- Bám sát 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 chuẩn bị để đáp ứng hiệu quả nhất các vấn đề nảy sinh trong 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 nội dung đào tạo, cung cấp thông tin bổ 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:

- Đảm bảo ý kiến phản hồi được đưa ra một cách cẩn trọng

- Sử dụng ý kiến phản hồi tích cực nhằm tạo động lực và khuyến khích nhân viên/học viên

- Ghi nhận cả nỗ lực cũng như kết quả

- Chân thành trong việc đưa ra ý kiến nhận xét

- Luôn cởi mở với cương vị đào tạo viên khi tiếp nhận 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 ý kiến phản hồi

9. Việc hoàn thành đánh giá học viên:

- Đưa ra các mẫu phiếu đánh giá, đảm bảo mục tiêu 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 đào tạo đạt được

- Đảm bảo ý kiến phản hồi về khóa đào tạo được rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Nghiên cứu tình huống

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Nghiên cứu tình huống

- Bài tập kiểu dự án

- Kiểm tra viết

- Câu hỏi vấn đáp

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm

MÃ SỐ: CM3

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để kiểm tra tiến trình và chất lượng công việc của thành viên trong nhóm nhằm đảm bảo đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc theo yêu cầu. Đơn vị năng lực này áp dụng cho các giám đốc, giám sát viên và trưởng nhóm

chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ công việc của nhóm và kiểm tra chất lượng kết quả đầu ra.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc

Thường xuyên kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra

Đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời, cụ thể để các thành viên trong nhóm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc

2. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm

Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và giải quyết các vấn đề và sự vụ không lường trước

Khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra

Cung cấp sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra

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

Xác định các việc thực hiện không đạt yêu cầu, thảo luận nguyên nhân và thống nhất giải pháp khắc phục với các thành viên trong nhóm

Ghi nhận những phần việc quan trọng đã được các thành viên trong nhóm thực hiện tốt

Khuyến khích các thành viên trong nhóm duy trì và thường xuyên cải thiện kết quả thực hiện công việc

Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức kết quả thực hiện công việc, nếu có thể

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Kiểm tra, giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm

Đánh giá thực hiện công việc

Đưa thông tin phản hồi

Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy

Nhắc nhở, phê bình những điểm cần khắc phục

Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu

Giải quyết vấn đề bất đồng

Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

Kiến thức thiết yếu

Cách thức hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng

Cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm

Cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện

Cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm

Sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra cũng như cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc

Cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu

Quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp

Quy trình báo cáo trong đơn vị bạn đang làm việc và phạm vi quyền hạn của bạn

Tác tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra

Các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Mức độ dịch vụ và hiệu quả:

- Giám sát và đánh giá kết quả thực hiện công việc
- Theo dõi mức độ hài lòng của khách
- Giám sát chi phí

2. Các nội dung đảm bảo chất lượng:

- Hệ thống chất lượng
- Tiêu chuẩn chất lượng

3. Các vấn đề về chất lượng:

- 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 hàng
- Sự cố hay bất cập về quy trình làm việc
- Phân công công việc không hợp lý gây ra tình trạng thiếu/thừa nhân viên
- Không đủ nguồn lực tài chính
- Sự chậm trễ và những khó khăn về thời gian
- Những vấn đề khác

4. Các quy trình và hệ thống:

- 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 thủ tục tài chính
- Những hoạt động khác

5. Việc huấn luyện và phản hồi tích cực:

- Rà soát đánh giá hoạt động
- Tư vấn
- Nhận xét của khách

6. Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc:

- Hồ sơ nhân viên
- Báo cáo thực hiện công việc
- Hồ sơ về tiền lương và thời gian làm việc
- Hồ sơ tài chính
- Hồ sơ nhận tiền mặt
- Các tài liệu, phiếu dịch vụ và chứng từ giao dịch tại bộ phận nhà hàng
- Hồ sơ khách hàng

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

7. Các vấn đề tại nơi làm việc:

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

8. Hoạt động sửa sai:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm

MÃ SỐ: CM34

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo công việc yêu cầu của nhóm được phân công hiệu quả và công bằng, đồng thời cũng liên quan đến việc giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên nhóm nhằm đảm bảo đáp ứng mức độ hay tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch công việc của nhóm

Xác nhận với người quản lý về công việc mà nhóm cần làm và đề nghị làm rõ những điểm và vấn đề nổi bật khi cần thiết

Lập kế hoạch về cách thức nhóm thực hiện công việc, xác định các vấn đề ưu tiên hay các hoạt động quan trọng, đồng thời tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có

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

Phân công công việc cho các thành viên của nhóm một cách công bằng, có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như cơ hội phát triển

Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về công việc mà họ được phân công và tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện được mong đợi

Khuyến khích các thành viên của nhóm đặt câu hỏi, đưa ra gợi ý và tìm cách làm rõ hơn các công việc mà họ được phân công

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

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

Cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng

Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và xử lý các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được

Thúc đẩy các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công và cung cấp bất kỳ sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung nào để giúp họ hoàn thành công việc

Giám sát mâu thuẫn trong nhóm, xác định nguyên nhân xảy ra và xử lý một cách nhanh chóng và hiệu quả

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

Xác định việc thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận với các thành viên trong nhóm về nguyên nhân và thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện

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, thông báo cho người quản lý của bạn

Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức về quá trình thực hiện

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Lập kế hoạch công việc cho nhóm

Phân công công việc cho các thành viên trong nhóm

Kiểm tra, giám sát tiến độ, quá trình và chất lượng công việc

Đánh giá kết quả thực hiện công việc

Động viên, tuyển dương những điểm mạnh cần phát huy

Nhắc nhở, phê bình những điểm yếu cần khắc phục

Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu

Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

Kiến thức thiết yếu

Những cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm

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

Cách lập kế hoạch công việc của nhóm, bao gồm cả cách thức xác định các vấn đề ưu tiên hoặc các hoạt động quan trọng cũng như các nguồn lực sẵn có

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

Tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện

Tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc mà họ được phân bổ và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thức thực hiện

Cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm cách làm rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc mà họ được phân công

Những cách hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng

Cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm

Cách thức lựa chọn và áp dụng nhiều 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 thiện kết quả thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được

Sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ

Tầm quan trọng của việc giám sát mâu thuẫn trong nhóm, cách xác định nguyên nhân của mâu thuẫn và giải quyết mâu thuẫn một cách nhanh chóng và hiệu quả

Tầm quan trọng của việc xác định thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận để tìm ra các nguyên nhân, đồng thời thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện công việc trong nhóm

Các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách thức hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng

Cách thức 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.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

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

- Một quá trình hoặc một số quá trình 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:

- 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 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 giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên:

- 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 công việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã đề ra để xác định mức độ hoặc thành tích thực hiện của từng cá nhân

- Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế

- Phản hồi về việc thực hiện công việc đã định

- Hỗ trợ cá nhân tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện chưa được chấp nhận

- Khuyến cáo và có hình thức kỷ luật đối với nhân viên không thể hoặc không sẵn sàng thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn và sự mong đợi

4. Việc đánh giá nhân viên:

- Tiến hành đánh giá theo định kỳ và thường xuyên

- Áp dụng hình thức đánh giá chéo giữa các nhân viên, bao gồm cả cán bộ quản lý, nhân viên làm việc toàn thời gian hoặc bán thời gian và nhân viên thời vụ

- Thiết lập các mục tiêu ban đầu để thực hiện công việc và thông báo để từng nhân viên được biết

- Tập hợp các chứng cứ về thực tế thực hiện công việc của nhân viên, trong đó cân nhắc tới:

+ Hình thức đánh giá, có thể bao gồm cả đánh giá đồng cấp và tự đánh giá

+ Đánh giá nhóm, sử dụng các chỉ số năng suất, bao gồm cả các 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

+ Dữ liệu trong từng bối cảnh cụ thể

5. Tư vấn cho nhân viên về kết quả:

- Cung cấp ý kiến phản hồi dựa vào chứng cứ thực hiện công việc của nhân viên

- Thống nhất về mức độ trùng khớp giữa thực tế thực hiện và yêu cầu thực hiện

- Xác định 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 củng cố việc đạt được mục tiêu đã điều chỉnh:

- Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin

- Cung cấp sự 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 hiện công việc

- Thống nhất các mục tiêu ngắn hạn để cải thiện kết quả thực hiện công việc

- Xem xét lại các tiêu chuẩn và/hoặc khối lượng công việc yêu cầu

- Tư vấn

7. Hỗ trợ và thúc đẩy các thành viên trong nhóm:

- Thảo luận cởi mở nhưng có nội dung rõ ràng giữa người quản lý và nhân viên

- Hỗ trợ đúng lúc để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc chậm trễ và tạo điều kiện gắn kết giữa việc thảo luận và các kết quả thực hiện công việc gần đây đã được xác định

- Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu của cá nhân và đơn vị

- Hỗ trợ ở mức độ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn tương xứng với các vấn đề đang được xử lý

- Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

MÃ SỐ: CM35

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý toàn bộ quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân. Đơn vị năng lực này không dừng lại ở các quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn lao động mà còn hướng tới các tình huống có tính đến sức khỏe và an toàn lao động trong quá trình lập kế hoạch, ra quyết định và thuộc về "văn hóa" phạm vi trách nhiệm của cá nhân. "Phạm vi trách nhiệm" có thể giới hạn ở một bộ phận chuyên môn, một khu vực chức năng hay một điểm kinh doanh như một văn phòng công ty du lịch hay cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện chính sách về sức khỏe và an toàn

Xác định trách nhiệm và nghĩa vụ cá nhân trong quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn

Đảm bảo 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 cá nhân và những bên liên quan khác

Đảm bảo chính sách sức khỏe và an toàn được đưa vào thực hiện trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân, được xem xét lại khi tình huống thay đổi

vào những thời điểm nhất định, kết luận sẽ được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

2. Đảm bảo tham vấn nhân viên về sức khỏe và an toàn

Đảm bảo có sự tham vấn thường xuyên với những người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân hoặc những người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn

Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn

3. Đảm bảo có sẵn các hệ thống để xác định và giám sát rủi ro

Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để nhận biết nguy cơ và đánh giá rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân; hành động kịp thời và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các nguy cơ và rủi ro đó

Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để giám sát, đánh giá và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

4. Triển khai và cải thiện việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

Chứng minh sự cải thiện liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên khi thông tin về việc lập kế hoạch và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

Chứng minh rằng những hành động của các cá nhân củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị

Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn

Phát triển văn hóa đặt "sức khỏe và an toàn" lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Đọc hiểu các chính sách về về sức khỏe và an toàn

Triển khai các chính sách về về sức khỏe và an toàn cho nhân viên dưới quyền

Tư vấn kinh nghiệm về sức khỏe và an toàn

Sử dụng các thiết bị về an toàn

Ghi chép và lập biên bản

Kiến thức thiết yếu

Tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc

Cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân của bạn dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn

Cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn

Yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn

Cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan khác

Cách thức 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 cá nhân và đưa ra kết luận để thông báo tình hình

Cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động

Các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động

Các cách thức phát triển văn hóa "đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu" trong phạm vi quyền hạn của cá nhân

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 phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng

Cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

Lý do và cách thức mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định

Tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn

Các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn:

- Vai trò, trách nhiệm của nhân viên

- Các quy định pháp lý

- Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn

- Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan đến 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:

- 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 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:

- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn

- Số trường hợp tai nạn có nguy cơ xảy ra

- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất

- Hồ sơ y tế

- Hồ sơ tập huấn về sức khỏe và an toàn

- Báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm

- Các ghi chép/hồ sơ khác

4. Triển khai và cải thiện thực hiện quy định về sức khỏe và an toàn:

- Hội thảo

- Các buổi trao đổi thông tin

- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Tư vấn kinh nghiệm
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp nhóm về sức khỏe và an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ

MÃ SỐ: CM36

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo những người đang làm tại đơn vị hoặc phạm vi trách nhiệm được giao 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

1. Xác định cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả

Thu hút các đồng nghiệp liên quan tham gia xác định và xây dựng các cách thức sử dụng hiệu quả công nghệ tại cơ sở lưu trú du lịch hoặc công ty du lịch/lữ hành

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 về sử dụng công nghệ và giám sát việc thực hiện các hoạt động liên quan tới sử dụng công nghệ

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 cũng như các kế hoạch loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ hay sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau

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

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

Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng

Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại không

Giám sát một cách thận trọng việc đưa công nghệ mới vào sử dụng hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại, hành động kịp thời và có hiệu quả để xử lý các vấn đề phát sinh

3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới

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

Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công

Duy trì các hệ thống giám sát 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

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Xây dựng các cách thức sử dụng công nghệ hiệu quả

Tính toán, cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó

Kiểm tra độ tương thích của công nghệ mới

Giám sát việc đưa công nghệ mới vào sử dụng

Lập kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ mới không thành công

Trình bày

Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

Các loại công nghệ khác nhau phù hợp với một cơ sở lưu trú du lịch hay đơn vị du lịch

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

Tầm quan trọng của việc tham vấn đồng nghiệp và các bên liên quan về vấn đề công nghệ

Các nội dung cần thiết của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả

Tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng trong quá trình sử dụng công nghệ và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, giải thích cách thức thực hiện hiệu quả công việc này

Những phương pháp và kỹ thuật khác nhau để phổ biến cách tiếp cận công nghệ và chiến lược sử dụng công nghệ của đơn vị

Cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có

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

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

1. Các cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả:

- Phân tích nhu cầu của đơn vị nhằm xác định những lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng năng suất và tiết kiệm chi phí

- Phân tích các lĩnh vực dịch vụ nhằm xác định các lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng hiệu quả và tiết kiệm thời gian

2. Tìm kiếm và sử dụng các chuyên gia sử dụng công nghệ:

- Các nhân viên công nghệ thông tin của đơn vị

- Các nhà cung cấp bên ngoài

- Các chuyên gia tư vấn

3. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng:

- Các buổi thuyết trình hoặc cuộc họp

- Thư điện tử hoặc nhắn tin nội bộ

- Những cách khác

4. Giám sát việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại:

- Liên kết với bộ phận công nghệ thông tin

- Liên kết với người sử dụng và bộ phận sử dụng công nghệ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Mô phỏng tình huống, đóng vai

- Kiểm tra viết

- Câu hỏi vấn đáp

- Nghiên cứu tình huống

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Bài tập kiểu dự án

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác, nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thiết lập các chính sách và quy trình

MÃ SỐ: CM37

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thiết lập các chính sách và quy trình liên quan đến các yêu cầu pháp lý, quy chuẩn đạo đức và xã hội, đồng thời phổ biến các chính sách và quy trình này tới những người liên quan.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng các chính sách hoạt động

Xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động trên cơ sở theo dõi nhu cầu tại nơi làm việc và xác định cơ hội để cải tiến và đổi mới

Xác định phạm vi và các mục tiêu của sáng kiến cần thiết trên cơ sở các mục tiêu của doanh nghiệp cũng như phản hồi của nhân viên và khách hàng

Xác định và phân tích những yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách

Tham khảo ý kiến của các bên liên quan phù hợp trong quá trình xây dựng chính sách

Xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính

Phát triển các hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã có trong kế hoạch

Xác định và truyền đạt rõ ràng tất cả các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian

Phát triển các hệ thống đánh giá với sự tư vấn của các đồng nghiệp liên quan

2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động

Thực hiện và đánh giá những hoạt động đã xác định phù hợp với thứ tự ưu tiên đã được thống nhất

Theo dõi các chỉ số thực hiện

Cung cấp báo cáo tiến độ và những báo cáo khác theo yêu cầu

Đánh giá sự cần thiết phải có những yêu cầu nguồn lực bổ sung và tiến hành những hoạt động thích hợp

3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

Xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc

Giám sát việc thực hiện

Xác định vấn đề khó khăn và có sự điều chỉnh phù hợp

Sử dụng kết quả đánh giá cho việc xây dựng kế hoạch tiếp theo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Xây dựng các chính sách, quy trình, hệ thống đánh giá

Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến các chính sách, quy trình

Tính toán, cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó

Trình bày các chính sách và quy trình

Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

Tổ chức thực hiện các chính sách, quy trình

Giám sát việc thực hiện các chính sách, quy trình

Đánh giá hiệu quả của các chính sách, quy trình

Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

Các khái niệm và nguyên tắc cơ bản trong lập kế hoạch bao gồm cả cơ cấu các chính sách hoạt động giải pháp thực hiện trong quá trình lập kế hoạch

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

Yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách

Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính

Hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã được lên kế hoạch

Những kênh tốt nhất để phổ biến các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian

Báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng để giám sát việc thực hiện chính sách

Cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm xác định hiệu quả tại nơi làm việc

Cách sử dụng kết quả đánh giá vào việc lập kế hoạch tiếp theo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các chính sách cần xây dựng:

- 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

2. Các chiến lược:

- Phát triển khách hàng
- Mở rộng địa bàn
- Phát triển tổ chức
- Phát triển dịch vụ
- Giảm các khoản nợ
- Tăng thu nhập

3. Các mục tiêu:

- 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
- 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:

- Khả năng và nguồn lực
- Xu hướng và diễn biến của thị trường
- Thông tin thị trường so sánh
- Những hạn chế về pháp lý và đạo đức

5. Các bên liên quan:

- Khách hàng

- Người lao động
- Các cơ quan chính phủ
- Chủ sở hữu
- Nhà cung cấp
- Các đối tác liên minh chiến lược

6. Việc đánh giá:

- Các chỉ số cơ bản về kết quả thực hiện
- Phân tích sự khác biệt
- Phản hồi của khách hàng
- Phản hồi của nhân viên

7. Các chỉ số về kết quả thực hiện:

- Doanh số bán hàng
- Lợi nhuận đầu tư
- Dịch vụ khách hàng
- Chi phí dịch vụ nợ

8. Rà soát kế hoạch hoạt động:

- 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:

- Thị phần
- Doanh số bán hàng
- Sự hài lòng của khách hàng
- Chính sách giữ nhân viên

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Bài tập kiểu dự án

- Kiểm tra viết

- Câu hỏi vấn đáp

- Nghiên cứu tình huống

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác, nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn, …

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp

MÃ SỐ: CM38

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu đã định, có thể là 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.

Đơn vị năng lực này phù hợp với đội ngũ quản lý và giám sát viên là 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

1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp

Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp

Xác nhận cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu

Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp

Mời các thành viên tham dự, cung cấp đầy đủ thông tin để các thành viên sắp xếp tham gia, trong đó nêu rõ tầm quan trọng của cuộc họp, vai trò của họ trong cuộc họp và những việc họ cần chuẩn bị

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

Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp, phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

2. Tiến hành cuộc họp

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

Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một nội dung trong chương trình họp

Khuyến khích tất cả các 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 tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến

Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp

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 của chương trình so với ban đầu

Tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình

Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao tại cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

3. Triển khai sau cuộc họp

Đảm bảo ghi chép chính xác các quyết định và nội dung công việc được giao để thông báo kịp thời cho những người liên quan

Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích và các mục tiêu đã đề ra hay không

Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp khác

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Lập kế hoạch cho cuộc họp

Trình bày

Quản lý thời gian

Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin

Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

Giải quyết vấn đề khi có bất đồng

Điều hành cuộc họp

Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

Tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện

Mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò mà họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết và tầm quan trọng của cuộc họp

Cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp

Cách khuyến khích tất cả các 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 tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến, giải thích cách thức thực hiện việc đó

Cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề cũng như giải thích cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp

Tầm quan trọng của việc tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thức thực hiện việc đó

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 khác một cách hiệu quả hơn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các cuộc họp:

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

2. Các dạng cuộc họp:

- Chính thức
- Không chính thức

3. Hoạt động chuẩn bị tổ chức cuộc họp:

- 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 thư từ, tham luận và báo cáo
- Các việc khác

4. Tài liệu cuộc họp:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các hoạt động hàng ngày

MÃ SỐ: CM39

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện các hoạt động hàng ngày trong một nhà hàng độc lập, nhà hàng trong khách sạn, các cơ sở hoặc câu lạc bộ có kinh doanh ăn uống.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị

Đảm bảo các khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ

Đảm bảo tất cả các trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng sử dụng

2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

Kiểm kê tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp

Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê đã được thực hiện

Lập các yêu cầu mua hàng

3. Rà soát lại lịch làm việc

Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật

Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động

Nhập dữ liệu và sao lưu

4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn

Xem lại các báo cáo hàng ngày

Diễn giải các số liệu

Dự đoán các vấn đề

5. Giám sát năng suất thực hiện các tiêu chuẩn

Xem lại các phản hồi của khách hàng

Rà soát lại các báo cáo tài chính

6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự

Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh

Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự

Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Kiểm tra độ sạch sẽ và sự sẵn sàng phục vụ khách ở các khu vực chính, của nhân viên và các trang thiết bị

Kiểm đếm hàng hóa, vật dụng, …

Trình bày, thuyết trình

Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

Giải quyết vấn đề khi có bất đồng

Giám sát chất lượng công việc và đảm bảo an ninh, an toàn

Nhập dữ liệu và sao lưu

Cân đối nhu cầu và lợi ích của các bên liên quan

Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

Phương pháp tiến hành kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị

Quy trình kiểm kê hàng ngày

Cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng công việc

Các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự

Cách sử dụng dữ liệu về năng suất và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến chất lượng công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các khu vực chính:

- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống
- Đèn chiếu sáng
- 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
- Các khu vực khác

2. Kiểm kê hàng ngày:

- 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:

- Lịch trực quản lý
- Lịch trực giám đốc

- Lịch tuần tra an ninh
- Lịch phân công nhân viên

4. Các tiêu chuẩn thực hiện công việc:

- 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 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:

- Sổ tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
- Ý kiến của khách hàng
- Đánh giá trực tuyến
- Ý kiến của nhân viên

6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự:

- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
- Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
- Kiểm soát các lối ra vào cơ sở lưu trú du lịch
- Đảm bảo hệ thống phòng cháy, chữa cháy hoạt động tốt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dự toán ngân sách

MÃ SỐ: CM40

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết đối với các nhà quản lý chịu trách nhiệm chuẩn bị ngân sách cho một bộ phận.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách

Xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách

Xem xét và phân tích dữ liệu

Tiếp nhận thông tin về đầu vào của kế hoạch ngân sách từ các bên liên quan

Tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

2. Dự thảo ngân sách

Dự thảo ngân sách, dựa trên kết quả phân tích tất cả các thông tin có sẵn

Dự tính các khoản thu và chi bằng cách sử dụng thông tin liên quan hợp lệ và đáng tin cậy

Rà soát lại các khoản thu và chi của các kỳ trước để hỗ trợ việc dự toán ngân sách

3. Trình bày các đề xuất về ngân sách

Trình bày các đề xuất một cách rõ ràng, ngắn gọn và theo hình thức thích hợp

Chuyển dự thảo ngân sách cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp ý kiến

Điều chỉnh ngân sách và hoàn thiện bản ngân sách cuối cùng trong khung thời gian được xác định

Thông báo cho các đồng nghiệp về quyết định ngân sách cuối cùng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Đọc hiểu các số liệu

Phân tích các dữ liệu

Tính toán, cân đối thu chi và các rủi ro có thể xẩy ra

Khuyến khích đồng nghiệp có liên quan tham gia quá trình dự toán ngân sách

Truyền đạt thông tin

Giải quyết các trở ngại

Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

Cách thức thu hút các bên liên quan vào việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính

Cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách

Cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

Cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác

Cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động

Kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích

Tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng

Tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi để bạn thuyết trình về ngân sách và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách:

- Dữ liệu thực hiện của các kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan quan trọng
- 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

2. Vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan ảnh hưởng đến việc xây dựng ngân sách:

- Tái cơ cấu 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 đáng kể về giá của 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)
- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

3. Kế hoạch ngân sách:

- Kế hoạch tiền mặt
- Kế hoạch của các bộ phận/phòng ban
- Kế hoạch tiền lương

- Kế hoạch chi cho dự án
- Kế hoạch chi cho các sự kiện
- Kế hoạch doanh thu bán hàng
- Kế hoạch dòng tiền
- Kế hoạch tài trợ vốn
- Các loại kế hoạch khác

4. Thông tin đầu vào:

- 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. Đề xuất:

- Hạn chế về ngân sách
- Ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

6. Quyết định ngân sách:

- Tăng/giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, chẳng hạn giảm số lượng nhân viên không cần thiết, đóng cửa các phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,…
- Quyết định mở rộng, như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng/phòng, ban,…

7. Cam kết tài chính:

- Hợp đồng liên quan đến chi phí
- Hợp đồng liên quan đến thu nhập

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý ngân sách

MÃ SỐ: CM41

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý ngân sách trong phạm vi lĩnh vực phụ trách hoặc các hoạt động hay dự án cụ thể. Tiêu chuẩn này liên quan đến các nhà quản lý và lãnh đạo chịu trách nhiệm về ngân sách cho các lĩnh vực hoạt động hoặc dự án cụ thể.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát và kiểm soát hoạt động ngân sách

Sử dụng ngân sách đã được duyệt để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện trong lĩnh vực chịu trách nhiệm, trong hoạt động hay dự án cụ thể

Phối hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan trong quản lý ngân sách

Xác định nguyên nhân phát sinh chênh lệch đáng kể giữa những khoản chi dự kiến và những khoản chi thực tế và có hành động khắc phục kịp thời, đồng thời lấy ý kiến đồng thuận từ những người có trách nhiệm ra quyết định, nếu cần thiết

2. Rà soát và điều chỉnh ngân sách khi cần thiết

Đề xuất việc rà soát lại ngân sách nếu cần thiết để đáp ứng các khoản chênh lệch đáng kể và/hoặc những phát sinh không lường trước; thảo luận và thống nhất sửa đổi ngân sách với những người có trách nhiệm ra quyết định

Thường xuyên cung cấp thông tin về thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người có trách nhiệm ra quyết định

Kịp thời tư vấn cho người liên quan nếu đã xác định được bằng chứng về các hành động có nguy cơ gian lận

Thu thập thông tin về thực hiện ngân sách nhằm hỗ trợ việc chuẩn bị ngân sách trong tương lai

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Giám sát và kiểm soát hoạt động ngân sách

Phối hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan trong quản lý ngân sách

Phân tích dữ liệu để phát hiện phát sinh và điều chỉnh nếu cần thiết

Rà soát và điều chỉnh ngân sách

Thu thập thông tin về thực hiện ngân sách nhằm hỗ trợ việc chuẩn bị ngân sách trong tương lai

Kiến thức thiết yếu

Cách phối hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan trong quản lý ngân sách

Mục đích của các hệ thống ngân sách

Cách sử dụng ngân sách để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện đối với một lĩnh vực hoặc hoạt động cụ thể

Những nguyên nhân chính dẫn đến sự chênh lệch và cách xác định những nguyên nhân đó

Các phương pháp khắc phục có thể triển khai để giải quyết sự chênh lệch đã được xác định

Ảnh hưởng của những phát sinh không lường trước đến ngân sách và cách giải quyết

Tầm quan trọng của việc thống nhất sửa đổi ngân sách và thông tin về các thay đổi đó

Tầm quan trọng của việc cung cấp thông tin thường xuyên về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người khác

Các loại hoạt động gian lận và cách nhận dạng chúng

Những việc cần làm và những người cần liên hệ nếu bạn nghi ngờ có gian lận

Các thông tin về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan có thể tác động đến ngân sách:

- Tái cơ cấu quản lý và tổ chức
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiêp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hoặc suy thoái của nền kinh tế
- Biến động đáng kể về giá của một số hàng hóa nhất định
- Sự thay đổi trong xu hướng thị trường
- Phạm vi dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)

- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

2. Kế hoạch ngân sách:

- Kế hoạch tiền mặt
- Kế hoạch chi của các bộ phận/ phòng ban
- Kế hoạch tiền lương
- Kế hoạch chi cho dự án
- Kế hoạch chi cho các sự kiện
- Kế hoạch doanh thu bán hàng
- Kế hoạch dòng tiền
- Kế hoạch tài trợ vốn
- Các loại kế hoạch khác

3. Thông tin đầu vào:

- Hạn chế về ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/các bên liên quan
- Các thông tin khác

4. Đề xuất:

- Hạn chế về ngân sách
- Ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

5. Quyết định ngân sách:

- Tăng hoặc giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, ví dụ cắt giảm số lượng nhân lực dư thừa, đóng cửa phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,…
- Quyết định mở rộng, ví dụ thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng hoặc các phòng, bộ phận mới,…

6. Cam kết tài chính:

- Hợp đồng liên quan đến chi phí
- Hợp đồng liên quan đến thu nhập

7. Gian lận:

- Tiếp quản tài khoản

- Gian lận ứng dụng
- Sử dụng tài sản và thông tin
- Làm hóa đơn giả
- Hạch toán sai
- Gian lận trong thanh toán
- Gian lận trong mua sắm
- Gian lận chứng từ
- Gian lận phí đi lại và phí sinh hoạt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính

MÃ SỐ: CM42

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

Lập báo cáo doanh thu

Lập bảng cân đối kế toán

Lập báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)

Lập các báo cáo chuyên biệt khác theo các yêu cầu của bộ phận

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

Phân tích các báo cáo tài chính

Phân tích các báo cáo tình hình tài chính

Liên kết nội dung các báo cáo tài chính đáp ứng các yêu cầu nội bộ, đảm bảo tuân thủ yêu cầu của luật pháp, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp

Xác nhận tính hợp lệ của các báo cáo tài chính đã được chuẩn bị

3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

Cập nhật các hồ sơ nội bộ

Phát hành các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Nhận dạng số liệu tài chính và các loại báo cáo cần sử dụng

Tổng hợp số liệu tài chính

Diễn giải, phân tích số liệu tài chính

Tính toán

Lập các báo cáo theo các chính sách, quy tắc, quy định về nội dung thông tin và định dạng mà hệ thống tài chính, kế toán của đơn vị, ngành và quốc gia yêu cầu

Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu

Kiến thức thiết yếu

Các quy trình và quy định của đơn vị liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính, bao gồm cả việc xác định loại báo cáo cần được soạn thảo

Những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan, báo cáo tài chính cần được thiết lập

Các điều khoản kế toán liên quan theo luật định áp dụng tại nước sở tại

Các chuẩn mực và nguyên tắc đã được chấp nhận trong việc chuẩn bị và trình bày tài khoản

Tần suất cần phải lập các báo cáo tài chính

Trách nhiệm và quyền hạn gắn với việc chuẩn bị các báo cáo tài chính

Những yêu cầu nội bộ liên quan đến các báo cáo tài chính

Mẫu định dạng để chuẩn bị báo cáo tài chính

Những yêu cầu phát hành báo cáo tài chính

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Báo cáo tài chính:

- Bảng cân đối kế toán
- Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)
- Báo cáo doanh thu
- Bản đối chiếu số dư tại các ngân hàng

2. Báo cáo doanh thu:

- Phản ánh lợi nhuận hoạt động trong kỳ báo cáo
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

3. Bảng cân đối kế toán:

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

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

- Phản ánh tất cả các giao dịch trong một khoảng thời gian và kết quả hoạt động kinh doanh
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị

- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

5. Các báo cáo tài chính chuyên biệt theo yêu cầu của bộ phận:

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

6. Quy định về tính hợp lệ của bản báo cáo tài chính:

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

7. Cập nhật hồ sơ nội bộ:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực. Nếu việc đánh giá thông qua quan sát có thể khó thực hiện được do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,…, thì

có thể đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về tài chính trong môi trường kinh doanh du lịch và cơ sở lưu trú du lịch, dựa trên thực tế kết quả công việc. Ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

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

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

MÃ SỐ: CM43

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng có chất lượng trong nhà hàng, khách sạn, cơ sở kinh doanh ăn uống.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

Thu hút các thành viên trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng vào việc quản lý dịch vụ khách hàng

Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của đơn vị và tất cả những quy định, hoặc yêu cầu pháp lý có liên quan

2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng

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

Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ

Đảm bảo mọi 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 yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

3. Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng

Chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng thuộc thẩm quyền trách nhiệm của bạn, tìm kiếm lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc người quản lý cấp trên khi cần thiết

Đảm bảo khách hàng được thông báo về hành động bạn sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của họ

4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng

Phân tích dữ liệu về dịch vụ khách hàng để xác định nguyên nhân của các vấn đề và cơ hội cải thiện dịch vụ khách hàng

Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

Giao tiếp, truyền đạt các tiêu chuẩn, quy trình về chất lượng dịch vụ khách hàng

Điều hành cuộc họp về chất lượng dịch vụ khách hàng

Giám sát việc thực hiện dịch vụ khách hang

Phát triển mối quan hệ với khách hàng

Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố

Ủy quyền và khuyến khích nhân viên đưa ra sang kiến và chủ động giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ khách hàng

Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

Cách thuyết phục mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng

Cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và các nguồn lực của đơn vị

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

Cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác

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

Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện

Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên hiểu được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

Tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan đến bạn

Tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng biết những hành động bạn đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ

Cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề

Cách thức thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng

Tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

Cách theo dõi, giám sát các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng và nhân viên cũng như tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó

Các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Phổ biến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng:

- Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng
- Các cuộc họp giao ban với nhân viên
- Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng

2. Việc đảm bảo nhân lực và các nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng:

- Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực
- Lập kế hoạch và dự báo nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác
- Lập ngân sách cho các nguồn lực khác

3. Khảo sát ý kiến:

- Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng
- Thảo luận các nhóm mục tiêu
- Phân tích dữ liệu
- Thử sản phẩm
- Xem xét dữ liệu bán hàng
- Các phương pháp khác

4. Dữ liệu dịch vụ khách hàng:

- Lấy mẫu dữ liệu
- Phân tích thống kê
- So sánh công tác khảo sát hiện tại quá khứ

5. Các cấp độ dịch vụ:

- Chất lượng dịch vụ
- Sự hài lòng của khách hàng
- Thái độ của nhân viên
- 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 hàng
- 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 hàng:

- 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
- Các nhu cầu khác

7. Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng:

- Khách bí mật
- Khảo sát sự hài lòng của khách hàng
- Phỏng vấn khách hàng
- Lấy mẫu đại diện
- Lập thang đo chuẩn của ngành
- Nhận xét trên trang thông tin điện tử
- Nhận xét trực tiếp
- Các phương pháp khác

8. Đánh giá và báo cáo dịch vụ khách hàng:

- Đánh giá chất lượng dịch vụ
- Đánh giá sự hài lòng của khách hàng
- Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết

- Câu hỏi vấn đáp

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc: Dữ liệu về dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn sau các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ); 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; Ghi chép, thư điện tử, biên bản thông báo nội bộ hoặc các văn bản khác về cải thiện dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của người tham dự đánh giá trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng)

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

MÃ SỐ: CM44

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc lựa chọn và vận hành các trang thiết bị và nguồn lực an ninh để cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản tại các nhà hàng, khách sạn và cơ sở kinh doanh ăn uống

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

Nhận diện và tiếp cận các thiết bị an ninh phù hợp khi cần

Thực hiện việc kiểm tra trước vận hành đối với thiết bị để đảm bảo thiết bị hoạt động đúng quy chuẩn

Xác định, sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị lỗi và hư hỏng

Xác định và thông báo nhu cầu tập huấn cho người phù hợp

2. Vận hành các thiết bị an ninh

Lựa chọn, sử dụng và bảo trì thiết bị bảo hộ và trang phục cá nhân phù hợp

Vận hành các thiết bị an ninh một cách an toàn và có kiểm soát

Theo dõi các thiết bị giám sát

Kiểm định/thử hệ thống báo động

Tham gia diễn tập chữa cháy

3. Duy trì các trang thiết bị và nguồn lực an ninh

Đặt các thiết bị an ninh trở về trạng thái hoạt động

Làm sạch, bảo trì và cất giữ các công cụ và trang thiết bị an ninh

Báo cáo các vật dụng, thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng

Khôi phục lại các hệ thống có các vật dụng và thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng

Hoàn thành các ghi chép và báo cáo nội bộ về vấn đề an ninh

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Lựa chọn các thiết bị an ninh

Kiểm tra các thiết bị an ninh

Vận hành các thiết bị an ninh

Giám sát việc sử dụng, bảo trì các thiết bị an ninh

Ghi chép và báo cáo nội bộ

Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

Các quy định pháp lý và quy chế của đơn vị về an toàn và an ninh đang được áp dụng

Danh mục các quy trình được sử dụng để kiểm tra và chuẩn bị các vật dụng và thiết bị an ninh sẵn sàng cho việc sử dụng

Loại vật dụng nào trong số các thiết bị an ninh nên được sử dụng vào những tình huống cụ thể tại nơi làm việc

Cách theo dõi các thiết bị giám sát được chỉ định và nêu cách xử lý phù hợp với các tình huống xảy ra

Các chức năng sửa chữa cơ bản đối với các vật dụng trong số các thiết bị an ninh được chỉ định

Danh mục các hồ sơ an ninh theo yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý tại Việt Nam

Các thủ tục và quy trình sơ tán hỏa hoạn hoặc tình trạng khẩn cấp

Các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị

Các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của bạn

Vị trí của các hệ thống an ninh và khẩn cấp

Các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các thiết bị an ninh:

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

- Thiết bị văn phòng, như máy vi tính, máy ảnh hay máy sao chụp văn bản (photocopy)

- Thiết bị an ninh, như máy soi điện tử, máy quay phim và màn hình giám sát, chuông báo động và đèn tín hiệu, cảm biến chuyển động, thiết bị báo động quản thúc cá nhân, thiết bị báo động tĩnh

- Trang phục và thiết bị bảo hộ cá nhân

- Phương tiện vận chuyển, bao gồm xe ô tô, xe máy

- Bình chữa cháy và các thiết bị chữa cháy khác

- Bộ dụng cụ sơ cứu

2. Các nhiệm vụ:

- 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 hoạt động ra vào tại cơ sở

- Phản ứng với các trường hợp báo động

- Chuẩn bị các tài liệu và báo cáo

3. Các quy định của đơn vị:

- Chính sách và quy trình pháp lý và tổ chức

- Các quy định pháp lý liên quan đến việc vận hành, sự cố và/hoặc phản ứng

- Quyền hạn và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động

- Kế hoạch công việc và kế hoạch 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 chất lượng liên tục

- Các chính sách, quy trình và chương trình về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

- Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp và sơ tán

- Nhiệm vụ chăm sóc, quy tắc ứng xử, quy tắc đạo đức

- Các hệ thống và quy trình lưu giữ hồ sơ và thông tin

- Các kênh thông tin và quy trình báo cáo

4. Kiểm tra trước vận hành:

- 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 thay thế

5. Các thiết bị lỗi và hư hỏng:

- Thiếu một số chi tiết

- Hết pin

- Một số vật dụng chưa được cung cấp theo yêu cầu dịch vụ/bảo trì

- Một số vật dụng không hoạt động như dự kiến của nhà sản xuất

- Tìm được giải pháp về thay thế hoàn toàn vận hành

6. Thiết bị bảo hộ cá nhân:

- Mặt nạ

- Ủng/giày bảo hộ

- Mũ bảo vệ đầu

- Kính bảo hộ

- Găng tay

7. Vận hành thiết bị an ninh:

- 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 các thiết bị an ninh tại những nơi phù hợp

- 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:

- Thiết lập các thiết bị theo hướng dẫn của nhà sản xuất

- Lập kế hoạch các giai đoạn giám sát thường xuyên

- Tích cực theo dõi các thiết bị giám sát bằng việc tuân thủ lịch trình giám sát đã được phê chuẩn

- Ghi lại bằng chứng về các hoạt động giám sát theo lịch trình

- Kiểm tra và đánh giá độ tin cậy và độ chính xác của các thông tin và dữ liệu máy tính

- Cập nhật thông tin/dữ liệu theo yêu cầu một cách thường xuyên

9. Kiểm tra các khu vực báo động:

- Tiến hành các hoạt động kiểm tra phù hợp với lịch kiểm tra đã định

- Yêu cầu sự tham gia của các đơn vị hỗ trợ an ninh bên ngoài khi các lỗi đã được xác định trong quá trình kiểm tra

- Ghi lại bằng chứng về hoạt động kiểm tra

10. Các ghi chép và báo cáo nội bộ:

- Các chi tiết vận hành

- Các lỗi thiết bị và chuẩn đoán

- Các nguồn báo động

- Các hoạt động sửa chữa và/hoặc bảo trì 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, các bộ phận và cấu phần thay thế

- Chi phí của thiết bị an ninh, bảo trì và vận hành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Các bằng chứng xuất hiện một cách tự nhiên tại nơi làm việc

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp

MÃ SỐ: CM45

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo an toàn và an ninh trong cơ sở lưu trú du lịch/doanh nghiệp du lịch 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 hỏa hoạn, ngập 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.

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 với các dịch vụ khẩn cấp và các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như cách ghi chép và làm báo cáo chi tiết về các sự cố và tình huống khẩn cấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

Đảm bảo các quy trình được xây dựng để đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp

Đảm bảo các quy trình được thông tin đến những người cần được biết

2. Phản ứng với các sự cố hay tình huống khẩn cấp

Chịu trách nhiệm khi có sự cố hay tình huống khẩn cấp xảy ra và phản ứng nhanh chóng bằng một loạt hành động đã được đề xuất

Tìm kiếm và làm rõ thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp

Nơi nào cần thì gọi trợ giúp từ các dịch vụ khẩn cấp phù hợp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan khác, đồng thời cung cấp đầy đủ và chính xác các chi tiết về sự cố hay tình huống khẩn cấp

3. Đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên

Đảm bảo tất cả những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng bởi sự cố hay tình huống khẩn cấp được cung cấp thông tin liên quan, bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn

Cung cấp sự hỗ trợ và các chỉ dẫn cho những người khác liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp

Đảm bảo toàn bộ các chứng cứ được giữ nguyên vẹn tại những nơi cần thiết đối với các dịch vụ khẩn cấp hay các đơn vị khác như công ty bảo hiểm

Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố hay tình huống khẩn cấp

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

Thu thập thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp, góp phần xác định nguyên nhân và ngăn chặn sự cố lặp lại

Đảm bảo tuân thủ quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp, hoàn thành các văn bản được yêu cầu theo quy trình và khung thời gian quy định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

Truyền đạt thông tin

Giám sát việc thực hiện các chính sách, quy trình về đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp

Sử dụng các trang thiết bị an ninh và phòng cháy, chữa cháy

Bảo vệ hiện trường

Điều tra, thu thập thông tin

Giao tiếp với khách hàng

Phòng thủ và bảo vệ tính mạng cá nhân

Ghi chép và báo cáo sự cố

Sơ tán và hướng dẫn mọi người sơ tán

Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố

Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

Các quy trình và hướng dẫn cụ thể để xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, bao gồm cả quy trình sơ tán và kế hoạch dự phòng

Các cách thức thích hợp để thông báo các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông báo

Tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước một sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra hướng chỉ đạo

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

Các quy trình liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như thông tin cần cung cấp

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

Tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn

Các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp

Tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp

Các yêu cầu pháp lý liên quan đến việc ghi chép và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp cũng như quy trình hoàn thành các văn bản cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các quy trình:

- Xử lý báo cháy
- Xử lý các trường hợp hỏa hoạn
- Thiệt hại tài sản
- Rò rỉ hoặc nổ khí ga
- Các tình huống y tế, như chấn thương, đột quỵ, nạn nhân bị hành hung
- Liên lạc với cảnh sát, bao gồm cả các dịch vụ an ninh được hợp đồng
- Liên lạc với nguồn trợ giúp y tế, bao gồm các xe cứu thương, bác sĩ tại cơ sở, bệnh viện
- Liên lạc với dịch vụ cứu hỏa

2. Xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp:

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

3. Đảm bảo an toàn của khách hàng và nhân viên:

- Cung cấp thông tin liên quan, bao gồm bất kỳ thông tin nào về rủi ro tiềm ẩn
- Cung cấp sự 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 hay tình huống khẩn cấp

4. Đánh giá và báo cáo về sự cố hay tình huống khẩn cấp:

- Thu thập thông tin về sự cố hoặc tình huống khẩn cấp nhằm góp phần xác định nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn sau này

- Đảm bảo tuân theo quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay các tình huống khẩn cấp

- Đảm bảo các hồ sơ yêu cầu được hoàn thành đúng quy trình thủ tục

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Nghiên cứu tình huống

- Bài tập kiểu dự án

- Kiểm tra viết

- Câu hỏi vấn đáp

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm các biên bản họp, bản ghi lại thảo luận với những người khác và đồng nghiệp, chi tiết các hỗ trợ và lời khuyên dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,… (không bao gồm tên cá nhân)

- Nhận xét của cá nhân

- Thảo luận chuyên môn