

**TIÊU CHUẨN
KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH QUỐC GIA**

**TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG
MÃ SỐ NGHỀ:**

Hà Nội, 7/2015

GIỚI THIỆU CHUNG

Căn cứ Luật Việc làm (Luật số: 38/2013/QH13) được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 16/11/2013 và có hiệu lực thi hành từ ngày 1/1/2015; Căn cứ Nghị định số 31/2015/NĐ-CP, được Chính phủ ban hành ngày 24/3/2015 và có hiệu lực thi hành từ ngày 15/5/2015, về việc Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Việc làm về đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia; Sau khi 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, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tiến hành xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Phục vụ buồng 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.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia 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 một nghề cụ thể trong bối cảnh môi trường làm việc. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực và phù hợp để sử dụng tại:

Các cơ sở lưu trú du lịch và doanh nghiệp lữ hành để thiết lập tiêu chuẩn về quy trình, cách thức thực hiện công việc đối với nhân viên. Tiêu chuẩn có thể được sử dụng để đào tạo cho nhân viên những kỹ năng và chuyên môn chủ chốt của lĩnh vực nghề cụ thể cũng như được sử dụng để đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên tại đơn vị;

Các cơ sở giáo dục và đào tạo nghề để thiết kế, xây dựng các chương trình và tài liệu đào tạo hay các khóa học khác nhau về du lịch và khách sạn. Tiêu chuẩn giúp xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết cho các công việc cụ thể cần đạt được đối với học viên cũng như kết quả đầu ra của học viên sau khi được đào tạo theo tiêu chuẩn.

I. PHƯƠNG PHÁP VÀ QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

1. Phân tích nhu cầu ngành

Chương trình Đánh giá nhu cầu đào tạo du lịch được Dự án EU tiến hành trên phạm vi toàn quốc vào năm 2012 đã xác định được các lĩnh vực kỹ năng còn thiếu và các yêu cầu năng lực cũng như kỹ năng cần thiết đối với lao động du lịch hiện tại và xu hướng tương lai. Nghiên cứu này giúp xác định và hình thành phương án xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai ở các phân ngành và lĩnh vực nghề khác nhau của ngành Du lịch cũng như nhu cầu ở các trình độ nghề khác nhau từ nhân viên đến quản lý cấp cao.

2. Phân tích nghề và chức năng chuyên môn

Tổ công tác kỹ thuật, (bao gồm các chuyên gia đến từ doanh nghiệp và cơ sở đào tạo du lịch) tiến hành phân tích chi tiết chức năng chuyên môn các công việc trong lĩnh vực nghề du lịch và khách sạn để xác định năng lực chính cần thiết cho từng công việc. Phân tích nghề bắt đầu với việc xác định mục đích chính thông qua mô tả súc tích và toàn diện về yêu cầu nghề, yêu cầu năng lực mà tất cả những người liên quan phải hướng tới và cố gắng đạt được; tiếp theo đó là xác định tất cả các công việc chức năng cần được thực hiện để đạt được mục đích chính và phân tách các chức năng công việc đó thành các thành phần nhỏ hơn mà một cá nhân cần có năng lực để thực hiện.

3. So sánh, đối chiếu và bổ sung tiêu chuẩn

Dựa trên bảng phân tích nghề và chức năng chuyên môn, tổ công tác kỹ thuật nghiên cứu, so sánh và đối chiếu với các tiêu chuẩn: các tiêu chí Tiêu chuẩn nghề quốc gia Vương quốc Anh; tiêu chuẩn chung về nghề Du lịch trong ASEAN, 13 tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) được xây dựng từ 2008 cũng như 8 bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành tháng 1/2014. Sau khi tiến hành so sánh, đối chiếu, tổ công tác kỹ thuật đã phát triển bổ sung các chức năng chuyên môn còn thiếu để xây dựng lên tổng thể các nội dung và chức năng bao quát toàn bộ các lĩnh vực nghề của ngành du lịch. Các nội dung này vừa đảm bảo tính kế thừa thực tiễn tại Việt Nam, hài hòa với tiêu chuẩn ASEAN và đáp ứng được tính tương thích với các nội dung và mô hình tiêu chuẩn tiên tiến trên thế giới.

4. Xác định cấu trúc và định dạng và các bậc trình độ của tiêu chuẩn

Tiếp theo đó, tổ công tác kỹ thuật nghiên cứu các mô hình trình độ tiên tiến trên thế giới như: Khung trình độ Australia, Cơ quan Quản lý Văn bằng quốc gia New Zealand, Khung trình độ châu Âu và Khung tham chiếu trình độ ASEAN cũng như nghiên cứu cấu trúc tiêu chuẩn ASEAN. Qua đó, tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia được xây dựng theo phương pháp tiếp cận năng lực với tối đa 5 bậc trình độ hoàn toàn tương thích với 5 bậc trình độ nghề du lịch theo tiêu chuẩn ASEAN.

5. Dự thảo và rà soát tiêu chuẩn lần 1

Từ tổng thể về nội dung chức năng chuyên môn của từng nghề, với cấu trúc và định dạng cũng như bậc trình độ nghề của từng bộ tiêu chuẩn đã được xác định, nhóm chuyên gia tiếp tục xây dựng nội dung chi tiết cho từng đơn vị năng lực của tiêu chuẩn Phục vụ buồng. Nội dung chi tiết này sau khi hoàn thành được chuyển tới các chuyên gia độc lập khác (là những người đang công tác tại doanh nghiệp và cơ sở đào tạo có chuyên môn sâu về nghề Phục vụ buồng) rà soát để đảm bảo nội dung và các bậc trình độ nghề Phục vụ buồng là phù hợp với thực tiễn của ngành. Kết luận của nhóm chuyên

gia độc lập là cơ sở để hoàn thiện bản dự thảo lần 1 của Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia về Phục vụ buồng.

6. Dự thảo và rà soát tiêu chuẩn lần 2

Bản dự thảo tiêu chuẩn Phục vụ buồng lần 1 sau đó được chuyển tới Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (Hội đồng VTCB) để đánh giá thông qua. Một tổ chuyên gia độc lập thứ hai (là những người đang công tác tại doanh nghiệp và cơ sở đào tạo có chuyên môn sâu về nghề Phục vụ buồng nhưng chưa tham gia vào việc xây dựng tiêu chuẩn trước đó) được thành lập để hỗ trợ chuyên môn cho Hội đồng VTCB trong việc đánh giá tiêu chuẩn. Các thành viên Hội đồng VTCB, căn cứ vào nhận xét chuyên môn của chuyên gia, đã góp ý và đánh giá về việc thông qua tiêu chuẩn. Chủ tịch Hội đồng VTCB căn cứ vào các phiếu đánh giá của thành viên đưa ra kết luận thông qua tiêu chuẩn với các yêu cầu chỉnh sửa hoàn thiện tiêu chuẩn cụ thể.

7. Hoàn thiện và phê duyệt tiêu chuẩn

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Phục vụ buồng, sau khi được hoàn thiện theo yêu cầu của Hội đồng VTCB, được Hội đồng VTCB trình lên Tổng cục Du lịch để phê duyệt và thông qua. Tổng cục Du lịch căn cứ vào kết luận của Hội đồng VTCB, hồ sơ xây dựng tiêu chuẩn và ý kiến của các Vụ chức năng đã phê duyệt tiêu chuẩn. Tiêu chuẩn sau khi được phê duyệt ở cấp Tổng cục Du lịch được trình lên Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch để phê duyệt ở cấp cao hơn.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã hoàn thiện tiêu chuẩn sau khi có ý kiến của Vụ Đào tạo và Vụ Pháp chế để chính thức gửi sang Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (với cơ quan chuyên môn là Tổng cục Dạy nghề) để đề nghị công nhận là Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quốc gia nghề Phục vụ buồng.

II. CẤU TRÚC CỦA TIÊU CHUẨN

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia nghề Phục vụ buồng được cấu trúc thành các đơn vị năng lực sử dụng định dạng mô-đun do đó rất linh hoạt và dễ áp dụng với các công việc, nhân sự và trình độ khác nhau. Tiêu chuẩn bao gồm phạm vi các đơn vị năng lực xác định cụ thể các kỹ năng, kiến thức và hành vi/thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc của nghề Phục vụ buồng một cách thỏa đáng. Tiêu chuẩn là sự tập hợp của các đơn vị năng lực sau:

- *Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn)* là các năng lực cụ thể cho từng vai trò hay vị trí công việc trong lĩnh vực nghề xác định bao gồm các kỹ năng và kiến thức (cách làm) cụ thể để thực hiện công việc hiệu quả.
- *Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến)* bao gồm các kỹ năng cơ bản hầu hết nhân viên phải có (ví dụ như làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ,...). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai để có thể làm việc thuần thục.
- *Đơn vị năng lực chung (có liên quan chuyên môn)* là những năng lực chung cho một nhóm các công việc bao gồm các năng lực công việc chung bắt buộc cho một số các ngành nghề (ví dụ như sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ như kết thúc ca làm việc).
- *Đơn vị năng lực quản lý* là các năng lực chung cho các vị trí trong một đơn vị có liên quan tới quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng nhất định tới công việc của người khác. Năng lực này có thể là cụ thể cho từng vị trí công việc (như Giám sát hoạt động bộ phận Buồng) hay chung cho tất cả các vị trí quản lý/giám sát (Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên),...
- *Đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm* là những kỹ năng cụ thể cần thiết cho việc vận hành và quản lý tại đơn vị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm hướng tới phát triển du lịch bền vững, hoạt động và xây dựng các sản phẩm du lịch có trách nhiệm.

Các đơn vị năng lực được mã hóa theo từ tiếng Anh để có thể so sánh, đối chiếu với các tiêu chuẩn tương đương của khu vực và thế giới. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Phục vụ buồng bao gồm các nhóm đơn vị năng lực sau:

Mã ĐVN	Tên tiếng Anh	Tên tiếng Việt
HKS	Housekeeping Operations Standards	Tiêu chuẩn Phục vụ buồng
COS	Core Standards	Tiêu chuẩn Cơ bản
GES	Generic Standards	Tiêu chuẩn Chung
RTS	Responsible Tourism Standards	Tiêu chuẩn Du lịch có trách nhiệm
CMS	Customer Service & Marketing Management Standards	Tiêu chuẩn Dịch vụ khách hàng và quản lý marketing
FMS	Financial Management Standards	Tiêu chuẩn Quản lý tài chính
GAS	General Administration Management Standards	Tiêu chuẩn Quản lý hành chính chung
HRS	Human Resource Management Standards	Tiêu chuẩn Quản lý nhân sự
SCS	Security Management Standards	Tiêu chuẩn Quản lý an ninh

Đơn vị năng lực là thành phần nhỏ nhất để hình thành lên bộ tiêu chuẩn. Một đơn vị năng lực bao gồm các mục sau: Mã đơn vị năng lực; Tên đơn vị năng lực; Mô tả chung; Thành phần và tiêu chí thực hiện; Yêu cầu kiến thức; Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi; Hướng dẫn đánh giá; Phương pháp đánh giá; Các chức danh nghề liên quan; Số tham chiếu với tiêu chuẩn ASEAN.

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG

MÃ SỐ NGHỀ:

Bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Phục vụ buồng bao gồm các vị trí công việc từ nhân viên dọn buồng cho tới quản lý bộ phận buồng. Bộ tiêu chuẩn cũng được xây dựng phù hợp với hoạt động kinh doanh khách sạn và các cơ sở lưu trú ở địa phương.

Các chức danh điển hình bao gồm: Trưởng Bộ phận buồng, trợ lý trưởng Bộ phận buồng, nhân viên Bộ phận buồng, nhân viên dọn buồng, nhân viên vệ sinh, nhân viên đồ vải,...

Trưởng bộ phận buồng: Báo cáo trực tiếp lên giám đốc Bộ phận lưu trú, trưởng bộ phận buồng đóng góp vào việc tạo ra sự thoải mái cho khách hàng và đảm bảo tất cả các buồng khách sạn và tất cả các khu vực công cộng được dọn dẹp hàng ngày. Trưởng bộ phận buồng cũng giám sát chức năng tài chính trong hoạt động Bộ phận buồng và tính hiệu quả của dịch vụ đồ vải. Họ đảm bảo bộ phận hoạt động hiệu quả mỗi ngày, đảm bảo các tiêu chuẩn của đơn vị được đáp ứng, được thực hiện thống nhất và chú ý đến từng chi tiết nhỏ. Nhiệm vụ của họ bao gồm cả việc tuân theo các phương thức kiểm soát ca làm việc và các quy trình.

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

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

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

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG

MÃ SỐ NGHỀ:

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Cơ bản	Chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐÁY VÀ DỤNG CỤ	x						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	x						
3	HKS1.3	DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	x						
4	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	x						
5	HKS1.5	XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	x						
6	HKS1.6	CUNG CẤP DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN	x						
7	HKS2.1	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG		x					
8	HKS2.2	VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN		x					
9	HKS2.3	ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG		x					
10	HKS3.1	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG			x				
11	HKS3.2	QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN			x				
12	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			x				
13	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			x				
14	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			x				
15	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			x				
16	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			x				
17	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			x				
18	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			x				
19	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			x				
20	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG				x			
21	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				x			
22	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				x			
23	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				x			
24	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				x			

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Cơ bản	Chung
			1	2	3	4	5		
25	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				x			
26	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				x			
27	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				x			
28	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				x			
29	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				x			
30	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				x			
31	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				x			
32	SCS1	DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN				x			
33	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRỮ				x			
34	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					x		
35	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					x		
36	SCS4	LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SO TẢN KHÔI ĐỊA BÀN					x		
37	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						x	
38	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						x	
39	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						x	
40	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						x	
41	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						x	
42	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						x	
43	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						x	
44	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						x	
45	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN						x	
46	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							x
47	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							x
48	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							x
49	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							x
50	GES7	DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN							x
51	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							x

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Cơ bản	Chung
			1	2	3	4	5		
52	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							x
53	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							x
54	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							x
55	GES15	ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							x
56	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							x

CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ

TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG

MÃ SỐ NGHỀ:

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ trình độ	Bậc
CHK1	Chứng chỉ Phục vụ buồng	1
CHK2	Chứng chỉ Phục vụ buồng	2
CHKS3	Chứng chỉ Giám sát bộ phận buồng	3
DEH4	Văn bằng Quản lý bộ phận buồng	4

CHK1 - Chứng chỉ Phục vụ buồng Bậc 1 (16 Đơn vị năng lực)

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

CHK2 - Chứng chỉ Phục vụ buồng Bậc 2 (23 Đơn vị năng lực)

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

CHKS3. Chứng chỉ Giám sát bộ phận buồng Bậc 3 (18 Đơn vị năng lực)

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

DEH4 - Văn bằng Quản lý bộ phận buồng Bậc 4 (30 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Cơ bản	Chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG				x			
2	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			x				
3	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			x				
4	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			x				
5	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			x				
6	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				x			
7	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				x			
8	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				x			
9	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				x			
10	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				x			
11	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				x			
12	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				x			
13	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				x			
14	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					x		
15	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					x		
16	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				x			
17	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				x			
18	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				x			
19	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRỮ				x			
20	SCS1	DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN				x			
21	SCS4	LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TẤN KHỎI ĐỊA BÀN					x		
22	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ					x		
23	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN					x		
24	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NÀN						x	
25	GES7	DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN						x	
26	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG						x	
27	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO						x	

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Cơ bản	Chung
			1	2	3	4	5		
28	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							x
29	GES15	ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							x
30	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							x

CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị xe đẩy phục vụ vệ sinh buồng

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại buồng có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

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

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

- Tất cả các vật dụng phục vụ công việc vệ sinh trong ngày
 - Các đồ vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp và các vật dụng cho buồng khách
 - Rác và đồ vải bẩn thu từ buồng khách
 - Lưu ý là một số cơ sở lưu trú sử dụng giỏ xách tay hoặc giỏ đeo lưng thay cho xe đẩy
3. *Thiết bị dọn vệ sinh có thể bao gồm:*
- Máy hút bụi
 - Chổi
 - Bàn chải
 - Cây lau sàn
 - Dụng cụ vắt giẻ lau
 - Khăn làm vệ sinh
 - Hót rác
 - Găng tay
4. *Vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp dành cho khách có thể bao gồm:*
- Xà phòng
 - Sữa tắm
 - Dầu gội
 - Dầu xả
 - Kem dưỡng da
 - Muối tắm
 - Bộ kim chỉ
 - Dép đi trong nhà tắm
5. *Các loại giường thông thường có thể bao gồm:*
- Giường kiểu Hoàng đế (giường đôi)
 - Giường kiểu Hoàng hậu (giường đôi)
 - Giường đơn
 - Giường ghé (sofa)
 - Giường phụ
6. *Các vật dụng trong buồng có thể bao gồm:*
- Văn phòng phẩm
 - Bút/bút chì
 - Giấy
 - Phong bì

- Giấy vệ sinh
- Túi vệ sinh
- Túi đựng đồ giặt là và bảng giá giặt là
- Cuốn hướng dẫn của khách sạn
- Bản đồ và bưu thiếp chào đón khách
- Hướng dẫn sử dụng tivi
- Danh mục đồ uống/ăn nhẹ
- Diêm
- Giấy ăn
- Tài liệu thông tin khuyến mãi
- Biển "Không làm phiền"/"Yêu cầu vệ sinh buồng"
- Thực đơn phục vụ ăn uống tại buồng
- Ly và cốc

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ chứng cứ

- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HHK.CL3.01

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết đối với nhân viên dọn buồng cho khách tại một cơ sở kinh doanh hoạt động lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Vào buồng

P1. Tuân thủ quy trình vào buồng để đảm bảo sự riêng tư của khách

P2. Buồng đang dọn vệ sinh luôn mở/đóng cửa

E2. Dọn giường

P3. Tháo ga giường và kiểm tra đệm, gối và đồ vải

P4. Thay ga mới khi khách có yêu cầu thay ga mới

P5. Để riêng các đồ vải bẩn để chuyển đi giặt là

E3. Vệ sinh buồng và phòng tắm

P6. Lau chùi các bề mặt, đồ đạc nội thất, gương, kính và đồ nhựa

P7. Vệ sinh bồn tắm, vòi hoa sen, bồn cầu, bồn rửa, sàn phòng tắm

P8. Lau chùi/hút bụi sàn và các khu vực khác

E4. Kiểm tra buồng sẵn sàng phục vụ khách

P9. Kiểm tra tất cả các vật dụng và thiết bị điện tử, đảm bảo đã sẵn sàng hoạt động

P10. Bổ sung các vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm

P11. Bổ sung các vật dụng phục vụ trong buồng ngủ và đồ uống, đồ ăn nhẹ trong tủ lạnh

P12. Xử lý đồ đạc cá nhân bị mất và được tìm thấy của khách đã trả buồng

E5. Đóng cửa và rời khỏi buồng khách

P13. Chuyển đồ vải bẩn và xe đẩy ra khỏi buồng đã dọn

P14. Thực hiện việc kiểm tra cuối cùng thông qua việc sử dụng bản danh mục kiểm tra/báo cáo tình trạng buồng

P15. Đóng các cửa sổ và khóa cửa buồng

E6. Cung cấp dịch vụ buồng bổ sung

P16. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng

P17. Thực hiện nhiệm vụ lau dọn luân phiên

P18. Cho khách thuê các trang thiết bị, nếu có yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K1. Giải thích các bước vào buồng khách

K2. Giải thích các bước dọn giường

K3. Mô tả các bước dọn phòng tắm

K4. Mô tả các bước dọn phòng ngủ

- K5. Liệt kê các vật dụng cung cấp cho khách trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm dành cho khách
- K6. Mô tả bất cứ tình huống nào liên quan đến sức khỏe và an toàn trong việc dọn buồng cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Công việc do trưởng bộ phận buồng phân công tại buổi giao ca đầu giờ
- Phân chia số buồng cần dọn vệ sinh theo báo cáo tình trạng buồng hoặc báo cáo của bộ phận buồng hay các báo cáo tương tự
- Thông báo trực tiếp của trưởng bộ phận buồng hoặc giám sát viên tầng

2. Quy trình vào buồng khách bao gồm:

- Quan sát các biển "Không làm phiền", biển "Yêu cầu dọn buồng" hoặc bấm chuông
- Gõ cửa, xưng danh và đợi khách trả lời
- Gõ cửa lần thứ hai nếu không có trả lời và mở cửa bằng chìa khóa tổng
- Thận trọng vào buồng để đảm bảo trong buồng không có khách

3. Vật dụng trong buồng có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Văn phòng phẩm
- Các tài liệu khuyến mại của khách sạn
- Thông tin du lịch địa phương
- Báo và tạp chí
- Các đồ ăn uống trong tủ lạnh
- Đồ thủy tinh
- Thìa dĩa
- Trà, cà phê, đường, sữa
- Bánh quy
- Các món quà và đồ cung cấp tùy từng trường hợp, như hoa quả, đồ uống, sôcôla
- Bộ kim chỉ
- Quy định về việc thuê và sử dụng buồng
- Dép đi trong phòng
- Đèn pin

4. Báo cáo và khắc phục các thiếu sót của buồng có thể bao gồm:

- Thay thế pin và bóng đèn
- Kiểm tra tất cả các vật dụng để phát hiện hư hỏng và báo cáo đề nghị sửa chữa
- Kiểm tra để phát hiện đồ đạc nội thất, các vật dụng, các đồ dùng ăn uống thông dụng bị thất lạc và làm báo cáo để xử lý/lập hóa đơn nếu cần thiết

5. *Các đồ vật hoặc tình huống nghi ngờ có thể bao gồm:*
- Các đồ vật có dính máu
 - Các gói đồ không có chủ tại khu vực công cộng/hành lang
 - Ma túy và đồ dùng cá nhân chứa ma túy
 - Vũ khí
 - Người lạ ở trong khu vực cấm
 - Dùng vũ lực đối với người khác
6. *Đồ đạc nội thất và trang trí có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:*
- Các bề mặt sàn
 - Gương kính và đồ thủy tinh
 - Tủ quần áo
 - Bàn
 - Thiết bị chiếu sáng/đèn
 - Điện thoại
 - Vô tuyến
 - Tủ lạnh
 - Kệ để đồ
 - Điều khiển điều hòa
 - Đồng hồ báo thức
7. *Vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:*
- Dầu gội
 - Dầu xả
 - Xà phòng
 - Kem dưỡng da
 - Giấy vệ sinh
 - Mũ tắm
 - Bàn chải và kem đánh răng
 - Lược
8. *Những vật dụng sắp xếp lên xe đẩy có thể bao gồm:*
- Hóa chất và chất tẩy rửa, bao gồm cả các lọ xịt
 - Máy hút bụi
 - Cây lau sàn, xô, bàn chải, miếng chà
 - Vải lau và vải đánh bóng
 - Vật dụng bảo vệ như găng tay

- Những vật dụng có thể sử dụng, bao gồm những vật dụng cung cấp cho khách như dầu gội, dầu xả, bộ kim chỉ, xà phòng, bút, văn phòng phẩm, mũ tắm, trà, cà phê, đường, sữa, bánh quy
- Tài liệu khuyến mại, thông tin du lịch địa phương, bổ sung văn phòng phẩm trong buồng khách

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Vệ sinh khu vực chung

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

E3. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Phòng nghỉ, hành lang, khu vực chờ và khu vực ra vào

- Khu vực đỗ xe, lối đi bộ và lối đi bên ngoài
 - Khu vực giải trí bên trong và bên ngoài
 - Các tiện nghi tại khu vực chung, như bàn ghế, đàn piano, thang máy và cầu thang cuốn, các cửa ra vào
 - Các cửa sổ
 - Khu vực giao nhận hàng hóa
 - Khu vực bể bơi
 - Khu vực sân vườn
2. Các thiết bị tại khu vực chung có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
- Đồ nội thất, bàn, ghế,...
 - Các đồ điện tử như vô tuyến, đầu đĩa DVD,...
 - Điện thoại
 - Các loại đèn
 - Các loại gạt tàn thuốc lá và thùng rác
 - Đàn piano
 - Biển chỉ dẫn
 - Khung bảng quảng cáo tại khu vực công cộng
3. Chuẩn bị khu vực làm vệ sinh có thể bao gồm:
- Che chắn bảo vệ các đồ vật
 - Cố định các đồ vật để tránh dịch chuyển và gây hư hại
 - Đặt các rào chắn và biển báo an toàn
 - Xê dịch và tháo dỡ các đồ nội thất và trang trí
 - Thông báo cho các nhân viên khác và những người làm công tác tuần tra
 - Phối hợp với những người khác để giảm thiểu sự gián đoạn công việc hay nghỉ ngơi của khách
 - Che phủ các thiết bị, vật dụng,... bằng chất liệu bảo vệ, vải phủ,...
 - Xác định và tuân thủ các quy định, quy trình nội bộ có liên quan hay các nhu cầu cấp bách khác
4. Thu dọn gọn gàng khu vực làm vệ sinh có thể bao gồm:
- Xử lý rác và chất thải vừa thu gom
 - Tuân thủ tất cả các quy định về môi trường
 - Thay thế đồ nội thất và trang trí
 - Thu dọn rào chắn và biển báo
5. Các mối nguy hiểm có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

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

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

- Bể bơi
- Sân tennis
- Các phương tiện vui chơi giải trí
- Các phòng chức năng
- Khu vực kho bãi
- Thang máy và cầu thang cuốn

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

2. Ba tình huống chứng minh việc vệ sinh khu vực công cộng được thực hiện hiệu quả và phù hợp, bao gồm sàn, đồ đạc, khu vực làm việc và thùng rác
3. Ba tình huống chứng minh khả năng áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với đồ da, đồ vải, kính và nệm ghế, đồng thời sử dụng kỹ thuật vệ sinh ở các khu vực nguy hiểm

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.02

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Vệ sinh các khu vực ướt và khô

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Các thiết bị điện (máy đánh bóng, máy hút bụi, chà rửa sàn, máy chứa và xử lý rác)
- Các dụng cụ thủ công (bàn chải, chổi, cây lau sàn và giẻ lau)

2. Các loại trần nhà cần vệ sinh có thể bao gồm:

- Trần phẳng
- Trần treo
- Trần nghiêng
- Trần cứng
- Trần thấm nước

3. Các loại bề mặt cần vệ sinh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Bề mặt sơn
- Gỗ
- Gạch
- Kim loại
- Đá
- Gỗ dán
- Gôm
- Vải

4. Thiết bị cần vệ sinh có thể bao gồm:

- Máy quay an ninh
- Đèn chiếu
- Loa
- Vô tuyến
- Thiết bị thông hơi
- Lưới sắt

5. *Kiểm tra hoạt động của các thiết bị có thể bao gồm:*
 - Thiết bị phát hiện khói
 - Hệ thống phun nước
6. *Các bề mặt ướt có thể bao gồm:*
 - Nhà vệ sinh
 - Vách bồn rửa
 - Ban công
 - Sàn
7. *Các bề mặt khô có thể bao gồm:*
 - Thảm
 - Mặt gỗ dán
 - Đồ nội thất mềm
 - Đồ gỗ
 - Giấy dán tường
8. *Công việc bảo dưỡng thường xuyên có thể bao gồm:*
 - Tháo dỡ
 - Lắp ráp
 - Sấy khô
 - Dọn sạch
 - Khử trùng
 - Giặt và rửa
 - Lau và làm sạch
 - Đánh bóng
9. *Các chất vệ sinh có thể bao gồm:*
 - Chất tẩy rửa dành cho các bề mặt đặc biệt (kính, gỗ, đá hoa)
 - Chất khử mùi
 - Thuốc khử trùng
 - Chất tẩy điếm
 - Thuốc diệt sinh vật gây hại
10. *Các đồ bảo hộ có thể bao gồm:*
 - Tạp dề
 - Khẩu trang
 - Găng tay
 - Kính bảo hộ và mặt nạ

- Mũ bảo hiểm
- Áo khoác
- Quần áo bảo hộ lao động
- Quần áo chống thấm nước và ủng

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

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

12. Những mối nguy hiểm có thể bao gồm:

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

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

- Lay truyền những vi sinh vật qua việc hỉ mũi, ho, ăn uống, gãi da và tóc, hắt hơi, khạc nhổ, chạm vào vết thương hở
- Lay truyền những độc tố của thuốc lá thông qua hút thuốc

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

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

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

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

- Chậu rửa
- Bàn bếp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá có thể bao gồm yêu cầu thực hành tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

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

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Giải quyết vấn đề
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.07 SITHACS101

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thu nhận đồ giặt là

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

E2. Thực hiện công việc giặt là

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

E3. Quy trình xử lý các đồ đã giặt là

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

E4. Trả đồ đã giặt là cho khách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Máy giặt/vắt
- Máy giặt/sấy
- Máy sấy

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

- Dấm
 - Chất nhũ hóa
 - Chất làm mềm
 - Các chất phụ gia tẩy rửa
 - Chất dung môi để giặt khô
 - Chất phun khi tiến hành là
 - Chất tẩy điêm
6. *Các phương pháp giặt có thể liên quan đến:*
- Giặt máy
 - Giặt tay
 - Giặt khô
7. *Các loại dịch vụ giặt là có thể kể đến gồm:*
- Dịch vụ giặt là nhanh
 - Dịch vụ giặt là bình thường
 - Dịch vụ giặt là khẩn cấp
 - Dịch vụ có sự tham gia của các đại lý/cửa hàng giặt là bên ngoài
8. *Việc thu gom quần áo của khách có thể bao gồm:*
- Xác nhận các đồ đã gửi
 - Kiểm tra các giấy tờ đi kèm
 - Đảm bảo xác định được tên khách và số buồng
 - Làm rõ các yêu cầu đặc biệt
 - Xác nhận dịch vụ giặt là khách yêu cầu
 - Tuân thủ đúng thời gian thu gom đồ đã thông báo
 - Xác định tính cấp thiết của dịch vụ giặt là mà khách yêu cầu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá có thể bao gồm yêu cầu thực hành tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

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

của ứng viên.

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra các sản phẩm sau khi giặt là
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên giặt là

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.05-06

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch

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

E2. Nhập kho và cấp phát đồ vải sạch

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả việc thực hiện công việc một cách an toàn khi giao nhận và nhập kho đồ vải
- K2. Giải thích tại sao không nên chấp nhận đồ đã hư hỏng
- K3. Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không khớp với đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- K4. Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không đáp ứng tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng
- K5. Giải thích những việc cần làm nếu như phát hiện có bọ hoặc những loài vật gây hại khác trong đồ vải sạch

- K6. Giải thích tại sao cần đảm bảo khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng và không có rác
- K7. Giải thích tầm quan trọng của các điều kiện trong kho bảo quản và ảnh hưởng của chúng đối với việc lưu giữ đồ vải
- K8. Liệt kê các thủ tục, quy trình nhập kho đồ vải cần tuân theo
- K9. Giải thích tầm quan trọng của quy trình luân chuyển đồ trong kho
- K10. Xác định các thủ tục, quy trình cần tuân thủ khi cấp phát đồ vải và/hoặc đồng phục cho nhân viên
- K11. Giải thích tại sao cần duy trì việc ghi chép chính xác chi tiết đồ vải được tiếp nhận, nhập kho và cấp phát
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc ngăn chặn hành động ra vào kho đồ vải trái phép
- K13. Liệt kê các quy trình cần tuân theo để đảm bảo không có sự xâm hại của sinh vật gây hại
- K14. Mô tả những việc cần làm nếu phát hiện sự phá hoại của các sinh vật gây hại
- K15. Mô tả các loại vấn đề rắc rối có thể xảy ra khi nhập kho đồ vải và các cách giải quyết
- K16. Mô tả các loại đồ vải và các loại sợi vải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Tiếp nhận đồ vải có thể từ:

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

2. Những yêu cầu nhận dạng bao gồm:

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

3. Các điều kiện chuẩn bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Bốn tình huống tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch tuân thủ các quy trình của cơ sở cùng với các bằng chứng về việc hoàn thiện giấy tờ, kiểm tra và di chuyển đồ vải

2. Ba tình huống nhập kho và cấp phát theo đúng quy trình và hoàn thiện giấy tờ
3. Một báo cáo liên quan đến bất kỳ sự chênh lệch, hư hỏng, mất mát hoặc bị sinh vật xâm hại

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên phụ trách đồ vải/đồng phục

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ buồng

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

E2. Thực hiện các yêu cầu dịch vụ buồng

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

E3. Hướng dẫn, tư vấn cho khách

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

E4. Liên hệ với những bộ phận khác

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích những tiêu chuẩn và quy trình cung cấp dịch vụ buồng cho khách
- K2. Liệt kê những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ có thể xảy ra

K3. Giải thích những nguyên tắc để giải quyết vấn đề

K4. Mô tả tất cả các vật dụng và dịch vụ do bộ phận buồng cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

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

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

- Lau dọn chất lỏng bị đổ
- Cung cấp các vật dụng trong buồng ngủ/buồng tắm
- Mượn các thiết bị
- Các vật dụng thay thế
- Chuyển ra khỏi buồng những vật dụng không cần hoặc bị lỗi
- Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ trong khách sạn

- Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến các dịch vụ tại địa phương, các điểm thăm quan, phương tiện đi lại, các cửa hàng, dịch vụ vui chơi giải trí
- Chăm sóc sức khỏe, bác sĩ hoặc dược phẩm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Có thể đánh giá đơn vị năng lực này trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá cần bao gồm yêu cầu thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng kèm theo việc đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

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

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
DH1.HHK.CL3.01

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện việc giặt là cơ bản

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

E2. Thực hiện việc giặt khô

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

E3. Kiểm tra và đóng gói đồ giặt là

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Phân loại đồ giặt có thể bao gồm:*

- Chú ý đọc cẩn thận các nhãn hiệu hướng dẫn
- Thu thập thông tin từ khách hàng/tìm thông tin về loại vết bẩn, các yêu cầu
- Phân loại theo dịch vụ giặt được yêu cầu
- Phân loại theo nguồn
- Phân loại theo mức độ cấp bách
- Phân loại theo màu sắc/độ bền màu
- Phân loại theo loại đồ giặt
- Phân loại theo độ bẩn và vết bẩn khó sạch
- Phân loại theo chất vải và sợi
- Phân loại theo phương thức giặt sẽ áp dụng
- Tách riêng các đồ bị hư hỏng
- Kiểm tra túi quần áo để xem có đồ để quên hay không
- Kiểm tra quần áo có trang sức

2. *Xử lý trước các vết bẩn bao gồm:*

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

3. *Sửa chữa đồ giặt có thể bao gồm:*

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

4. *Vận hành máy giặt phải bao gồm:*

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

5. *Vận hành máy giặt khô bao gồm:*

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

6. *Là đồ có thể bao gồm:*

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

7. Giám sát hoạt động của máy móc có thể bao gồm:

- Kiểm tra hoạt động chính xác của máy móc
- Báo cáo lỗi
- Khắc phục lỗi

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên giặt là

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cung cấp thông tin cho khách

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

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

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

E3. Tiết kiệm nước trong buồng khách

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

E4. Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. *Cung cấp thông tin cho khách có thể bao gồm:*

- Khuyến nghị khách tái sử dụng khăn tắm và đồ vải để giảm việc tiêu thụ nước và năng lượng
 - Mời những khách nghỉ dài ngày tham gia chương trình tái sử dụng khăn tắm và đồ vải đồng thời chỉ cung cấp những đồ vệ sinh cá nhân trong phòng tắm cho khách nếu có yêu cầu
 - Để biển báo nhắc nhở khách giảm tiêu thụ năng lượng và tắt tất cả các loại đèn, điều hòa khi ra khỏi phòng
2. *Kiểm soát năng lượng có thể bao gồm:*
- Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng và sử dụng ánh sáng tự nhiên khi có thể
 - Sử dụng ánh sáng tự nhiên, để đèn ở mức sáng tối thiểu trong ngày tại các khu vực được mặt trời chiếu sáng
 - Thường xuyên làm sạch hệ thống đèn
 - Cài đặt chương trình tự động điều chỉnh nhiệt độ theo nhu cầu trong ngày, chẳng hạn giảm đáng kể nhiệt độ sưởi ấm và làm mát tại các khu vực chung (sảnh, hành lang và cầu thang) trong thời gian ít người qua lại (từ nửa đêm đến 5 giờ sáng)
 - Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa lạnh quá hoặc nóng quá
 - Khi trời nóng, điều chỉnh nhiệt độ trong khoảng 23°-25°C
 - Dán nhãn các công tắc đèn để chỉ rõ vị trí công tắc, giúp thực hiện việc tắt đèn khi không cần dùng
 - Đảm bảo điều hòa nhiệt độ được duy trì ở các mức tối ưu
 - Đảm bảo tất cả các thiết bị được tắt khi khách rời khỏi phòng
3. *Tiết kiệm nước trong buồng khách có thể bao gồm:*
- Đảm bảo các vòi trong phòng tắm được khóa chặt để tránh thất thoát nước và giảm thiểu xả nước trong bồn cầu, giảm thiểu thời gian bật vòi hoa sen và các vòi nước khi làm vệ sinh
 - Kiểm tra thường xuyên các vòi nước xem có rò rỉ và cần sửa chữa không
4. *Đảm bảo hoạt động giặt là có hiệu quả có thể bao gồm:*
- Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là bằng cách sử dụng tối ưu máy giặt
 - Chỉ vận hành máy khi máy đã đầy
 - Tuân thủ các hướng dẫn của nhà sản xuất khi sử dụng và thường xuyên kiểm tra mức nước có chính xác trong khi vận hành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về việc cung cấp thông tin cho khách
2. Ít nhất hai ví dụ về các hoạt động tiết kiệm năng lượng được ghi lại và lưu bằng văn bản

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng ở các cơ sở lưu trú khác nhau

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P9. Xác định và phân tích các vấn đề của bộ phận buồng từ khía cạnh hoạt động và dịch vụ khách hàng
- P10. Đưa ra sáng kiến về các hành động khắc phục để giải quyết vấn đề cấp bách khi cần thiết
- P11. Khuyến khích các thành viên trong bộ phận nêu ra vấn đề và khuyến khích họ tham gia giải quyết vấn đề
- P12. Giám sát mức độ hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động của bộ phận buồng
- P13. Tuân thủ các chính sách và hướng dẫn của khách sạn trong việc giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Trình bày các khái niệm chính về đảm bảo chất lượng và cách quản lý, thực hiện công việc này tại đơn vị
- K2. Giải thích cách thức đảm bảo duy trì liên tục các mức độ dịch vụ
- K3. Mô tả cách xác định và xử lý các vấn đề của khách hàng hoặc vấn đề về chất lượng
- K4. Mô tả các hệ thống và quy trình chất lượng đang được áp dụng tại đơn vị

- K5. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian vào công việc và trách nhiệm hằng ngày
- K6. Giải thích các hệ thống phân công và xếp lịch công việc
- K7. Mô tả cách hỗ trợ đồng nghiệp trong việc đặt ưu tiên cho các công việc
- K8. Đưa ra ví dụ về các vấn đề trong hoạt động và dịch vụ khách hàng đã từng được xử lý và giải quyết
- K9. Mô tả quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề trong hoạt động
- K10. Giải thích cách khuyến khích các thành viên trong nhóm nêu ra vấn đề và tham gia xử lý vấn đề
- K11. Mô tả quy trình giải quyết tình trạng đặt buồng quá tải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Giám sát và đánh giá việc thực hiện công việc
- Giám sát mức độ hài lòng của khách hàng
- Giám sát chi phí

2. Các đề xuất đảm bảo chất lượng có thể bao gồm:

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

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

- Các tình huống khó trong dịch vụ khách hàng
- Thiết bị hư hỏng/lỗi kỹ thuật
- Không thể cung cấp dịch vụ đã hứa tới khách hàng
- Phân công công việc không hợp lý dẫn đến số lượng nhân viên không đủ/không phù hợp
- Sự chậm trễ và khó khăn về mặt thời gian
- Hành vi và thái độ nhân viên chưa tốt
- Thiếu sự hỗ trợ/kiểm soát/giao tiếp từ phía người quản lý hoặc thiếu hoạt động đào tạo
- Thiếu tinh thần làm chủ

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

- Chất lượng dịch vụ
- Các tình huống khẩn cấp
- Lau dọn và giặt đồ
- An ninh
- Thực hiện an toàn trong lao động
- Lưu trữ tư liệu

5. *Lên lịch làm việc có thể liên quan tới:*
 - Nghỉ ăn trưa/ăn tối
 - Phân ca
 - Nghỉ phép và nghỉ lễ
 - Lịch phân công nhân viên
6. *Các nguyên tắc phân bổ công việc có thể liên quan tới:*
 - Xác định trách nhiệm từng nhân viên
 - Giao quyền
 - Làm rõ yêu cầu kết quả công việc
7. *Thông tin phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện có thể liên quan tới:*
 - Các phản hồi chính thức và không chính thức
 - Nhận xét thực hiện công việc
 - Các lời khuyên/chỉ dẫn
 - Phân tích nhu cầu đào tạo
 - Đào tạo
 - Áp dụng các nguyên tắc
8. *Các vấn đề tại nơi làm việc có thể bao gồm:*
 - Khách hàng
 - Nhà cung cấp
 - Các trang thiết bị
 - Hành chính
 - Tổ chức
 - Người lao động
 - Thời tiết
 - Các vấn đề tự nhiên
9. *Các hành động khắc phục có thể bao gồm:*
 - Các quy trình và/hoặc quá trình mới
 - Thay đổi bản mô tả công việc hoặc hợp đồng làm việc
 - Các thay đổi quy trình và/hoặc quá trình tại nơi làm việc

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

1. Cung cấp thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và cải thiện việc thực hiện công việc
3. Liên tục cải thiện dịch vụ và sản phẩm

4. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, cá quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
5. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ theo kế hoạch và có các điều chỉnh phù hợp khi cần thiết
6. Xây dựng các hệ thống thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức
7. Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
8. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực hiện có
9. Nhận biết các mối quan tâm và nhu cầu của các bên liên quan nhằm quản lý chúng một cách hiệu quả
10. Làm rõ giả định và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống
11. Lãnh đạo bằng cách gương mẫu trong các hoạt động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Đánh giá cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng nhóm, trưởng bộ phận buồng, giám sát viên

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Quản lý hoạt động thường nhật

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

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

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

E3. Phối hợp với các nhà cung cấp và bộ phận khác

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

P15. Liên hệ với bộ phận kế toán hoặc các nhóm tài chính khác khi quản lý hợp đồng giặt là

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Tóm tắt các mức dự trữ trong kho đồ vải của đơn vị và chi phí giặt là điển hình của từng loại đồ vải
- K2. Mô tả các điều kiện và điều khoản của hợp đồng dịch vụ đồ vải mà bạn phụ trách
- K3. Mô tả các quy định sử dụng hóa chất an toàn trong giặt là và các hướng dẫn sử dụng của đơn vị
- K4. Mô tả các phương pháp làm việc của nhà cung cấp giặt là và bộ phận đồ vải hay các dịch vụ giặt là trong khách sạn
- K5. Giải thích cách thương thuyết hiệu quả với các nhà cung cấp
- K6. Liệt kê các tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị đối với việc cung cấp đồ vải
- K7. Mô tả các phương pháp an toàn khi xử lý đồ vải bị nhiễm bẩn
- K8. Giải thích các mức độ chấp nhận được khi ‘từ chối’ hàng được giao dựa trên các thỏa thuận về mức độ dịch vụ/theo tiêu chuẩn của đơn vị và cách đảm bảo đạt được các mức độ này
- K9. Xác định thời gian quay vòng của dịch vụ đồ vải để đáp ứng nhu cầu của đơn vị, bao gồm cả giặt khô
- K10. Giải thích cách bạn quản lý dịch vụ đồ vải trong phạm vi ngân sách đề ra, đáp ứng các mục tiêu về lãi - lỗ
- K11. Mô tả cách thực hiện và đánh giá việc kiểm kê kho đồ vải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Đồ vải có thể được cung cấp:*

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

2. *Dịch vụ giặt là có thể là:*

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Yêu cầu cung cấp các chứng cứ sau:

- 1. Hai trường hợp, báo cáo hoặc ví dụ được ghi lại về cách bạn quản lý hoạt động hằng ngày, bao gồm duy trì mức dự trữ trong kho, quản lý công việc hằng ngày của nhân viên, phòng đồ vải và dịch vụ giặt là trong khách sạn
- 2. Hai trường hợp, báo cáo hoặc ví dụ được ghi lại về cách bạn giám sát chất lượng các dịch vụ và cơ sở vật chất giặt là

3. Hai trường hợp, báo cáo hoặc ví dụ được ghi lại về cách bạn liên hệ và làm việc với các nhà cung cấp và các bộ phận khác, bao gồm việc đánh giá nhu cầu sử dụng đồ vải của họ và liên hệ với bộ phận kế toán hay các nhóm tài chính khác
4. Một báo cáo tình huống xử lý các vấn đề hoặc sai lệch lớn với dịch vụ đồ vải hoặc với các nhà cung cấp dịch vụ giặt là

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong khi làm việc. Các chứng cứ cần dựa trên hoạt động hằng ngày của người quản lý và kiến thức được đánh giá thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

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

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

- Các báo cáo và các trường hợp được ghi lại từ công việc hằng ngày
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Tập hợp các chứng cứ và văn bản tại nơi làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng bộ phận giặt là, giám đốc bộ phận buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên trong khung hệ thống quản lý thực hiện công việc đã được thiết lập. Đơn vị năng lực này yêu cầu khả năng giám sát hiệu suất làm việc hàng ngày của nhân viên, 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

E1. Theo dõi năng lực làm việc của nhân viên

- P1. 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
- P2. 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

E2. Hướng dẫn, hỗ trợ và tuyên dương

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

E3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp

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

E4. Tiến hành đánh giá việc thực hiện công việc

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và tầm quan trọng của theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên
- K2. Mô tả thực tiễn đánh giá kết quả thực hiện công việc, bao gồm:

- Lý do của buổi đánh giá kết quả công việc
 - Hình thức và nội dung các tài liệu đánh giá kết quả thực hiện công việc
- K3. Mô tả các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị
- K4. Giải thích các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn
- K5. Giải thích các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức
- K6. Giải thích quy trình, thủ tục khiếu nại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi gắn liền với tổng thể đơn vị năng lực, có tính đến sự khác biệt về môi trường làm việc và các tình huống có thể ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc.

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

- Tuân thủ các quy trình thủ tục
- Giảm thiểu chi phí
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Mức độ chính xác trong công việc
- 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 có thể bao gồm:

- Tư vấn các cơ hội đào tạo và phát triển
- Xác nhận mục tiêu của đơn vị, các yêu cầu chính về thực hiện công việc
- Đảm bảo đầy đủ các nguồn lực
- Cơ hội 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:*

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

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

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

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

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

1. Kỹ năng giao tiếp để cung cấp các phản hồi hiệu quả, đào tạo và tư vấn các thành viên trong bộ phận
2. Kỹ năng tư duy phê phán để đánh giá nguyên nhân dẫn đến kết quả công việc kém hiệu quả của nhân viên
3. Sáng kiến và kỹ năng doanh nghiệp để chủ động đưa ra hướng dẫn và sự hỗ trợ phù hợp, giúp đồng nghiệp nâng cao kết quả thực hiện công việc
4. Các kỹ năng học thuật để:
 - a. Đọc và diễn giải hồ sơ của nhân viên và các tài liệu về quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên

- b. Ghi lại các thông tin có thể nhạy cảm và phức tạp liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên
5. Các kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch để phối hợp các kỳ đánh giá kết quả thực hiện công việc, phối hợp và điều hành các buổi tư vấn chính thức
6. Các kỹ năng giải quyết vấn đề để nhận biết và ứng phó với các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên
7. Các kỹ năng tự quản lý để đảm nhận trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên
8. Các kỹ năng làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc của từng nhân viên, tác động của họ tới toàn nhóm và có hành động điều chỉnh để nâng cao kết quả thực hiện công việc của cả nhóm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên và hướng dẫn, hỗ trợ, tuyên dương, khen thưởng thành tích và kết quả làm việc xuất sắc
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý nhận biết nhu cầu và đưa ra các giải pháp cho nhân viên trong bộ phận
3. Một ví dụ được ghi chép lại về việc tổ chức thành công buổi đánh giá, xem xét kết quả thực hiện công việc
4. Hoàn tất đánh giá kiến thức như đã đề cập trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các buổi họp, 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)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng

- Thảo luận chuyên môn

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.01-04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giúp các nhân viên trong và ngoài bộ phận của bạn 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 cách
- 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

E1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

- P1. Làm việc với nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ
- P2. Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện của họ phù hợp với mục tiêu của đơn vị
- P3. Cùng với nhân viên xác định mục tiêu mà họ mong đợi từ khóa huấn luyện
- P4. Cùng với nhân viên xác nhận phương pháp huấn luyện sẽ được sử dụng
- P5. 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
- P6. 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

E2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

- P7. 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
- P8. Chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn
- P9. 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

E3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

- P10. Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống
- P11. Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc

- P12. Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm
- P13. Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, cách thức áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó
- K2. Xác định các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này
- K3. Xem xét cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận
- K4. Mô tả cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi
- K5. Giải thích cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ
- K6. Giải thích cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ
- K7. Mô tả cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ
- K8. Giải thích tầm quan trọng của 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
- K9. Thảo luận 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
- K10. Giải thích cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân
- K11. Xem lại các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc
- K12. Xác định các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị
- K13. Mô tả các chính sách và thông lệ của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn 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 mà bạn 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 có thể bao gồm:*
- 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 cần bao gồm:*
- Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như:
 - Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp
 - Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ 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 có thể bao gồm:*
- 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 có thể liên quan đến:*
- 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

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

1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm cách khả thi để vượt qua trở ngại
3. Tích cực lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ ý và thuật lại ý mình hiểu hoặc diễn giải lại các nội dung trao đổi để đảm bảo giao tiếp hiệu quả
4. Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, đồng thời thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ
5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ

6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và nâng cao kết quả công việc
7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Truyền cảm hứng học tập cho người khác
9. Kịp thời xác định vấn đề trong thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết với những người liên quan
10. Đảm bảo các cá nhân cam kết thực hiện vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền tải rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
12. Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho người khác làm điều tương tự

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng

- Thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng 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 nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.06

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần 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.

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Chuẩn bị đào tạo

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

E3. Triển khai khóa đào tạo

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

E4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học

- P13. Hoàn thành việc đánh giá học viên/nhân viên
- P14. Thu thập ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị
- K2. Giải thích cách thức tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo
- K3. Giải thích cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và kết quả đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau
- K4. Mô tả cách thức đảm bảo các kết quả đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo đã xác định

- K5. Giải thích 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
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

- 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 có thể bao gồm:

- Rà soát các chương trình đào tạo liên quan
- Xác nhận lại các kế hoạch kinh doanh
- Rà soát các quy trình và chính sách 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 có thể bao gồm:

- Cụ thể hóa sự khác biệt giữa mong muốn của đơn vị đối với việc thực hiện công việc của học viên/nhân viên
- Mức độ thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của mỗi học viên/nhân viên
- Xác nhận khoảng trống cần đào tạo đã xác định đối với từng học viên/nhân viên

4. Sự hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:*
- 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 có thể bao gồm:*
- 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 có thể bao gồm:*
- 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 có thể bao gồm:*
- 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 có thể bao gồm:*

- 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

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

1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm cách thức thực tế để vượt qua trở ngại
3. Tích cực lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ một số điểm và nhắc lại hoặc diễn giải lại các nội dung trao đổi để đảm bảo các bên hiểu rõ về nhau
4. Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động cơ của người khác và thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ
5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ
6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện công việc
7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Truyền cảm học tập cho người khác
9. Kịp thời xá định vấn đề trong thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết với những người liên quan
10. Đảm bảo các cá nhân cam kết thực hiện vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
12. Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho người khác làm điều tương tự

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về một khóa đào tạo nhân viên trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các 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 xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

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

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 nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.07-09

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần 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.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho các giám đốc, giám sát 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

E1. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc

- P1. 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
- P2. 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

E2. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm

- P3. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và giải quyết các vấn đề và sự vụ không lường trước
- P4. Khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra
- P5. 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

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

- P6. 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
- P7. Ghi nhận những phần việc quan trọng đã được các thành viên trong nhóm thực hiện tốt
- P8. Khuyến khích các thành viên trong nhóm duy trì và thường xuyên cải thiện kết quả thực hiện công việc
- P9. 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Tóm tắt 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
- K2. Mô tả cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm
- K3. Giải thích 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
- K4. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm

- K5. Mô tả 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
- K6. Giải thích cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu
- K7. Mô tả quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp
- K8. Giải thích quy trình báo cáo trong đơn vị bạn đang làm việc và phạm vi quyền hạn của bạn
- K9. Tóm tắt các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra
- K10. Giải thích các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Mức độ dịch vụ và hiệu quả có thể liên quan tới:*
 - 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 có thể bao gồm:*
 - Hệ thống chất lượng
 - Tiêu chuẩn chất lượng
3. *Các vấn đề về chất lượng có thể bao gồm:*
 - Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính
 - Sự cố kỹ thuật/hỏng thiết bị
 - Sự cố trong việc cung cấp dịch vụ đã hứa với khách 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 có thể liên quan đến:*
 - Dịch vụ khách hàng
 - Hoạt động của nhà hàng và quầy bar
 - Bếp
 - Bộ phận hành chính
 - Quy trình đặt giữ chỗ
 - Hệ thống phục vụ bùồng

- 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 có thể liên quan đến:*
- Rà soát đánh giá hoạt động
 - Tư vấn
 - Nhận xét của khách
6. *Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc có thể bao gồm:*
- 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 (voucher) và chứng từ giao dịch tại bộ phận lễ tân
 - Hồ sơ khách hàng
 - Hồ sơ kiểm toán
 - Hồ sơ kho hàng
 - Những hồ sơ khác
7. *Các vấn đề tại nơi làm việc có thể liên quan tới:*
- Kỹ thuật nghề
 - Khách hàng
 - Nhà cung cấp
 - Trang thiết bị
 - Sự tuân thủ
 - Thủ tục hành chính
 - Tổ chức
 - Người lao động
 - Những vấn đề khác
8. *Hoạt động sửa sai có thể bao gồm:*
- Quy trình và/hoặc thủ tục mới
 - Thay đổi về quy trình và/hoặc thủ tục tại nơi làm việc

- Những hoạt động khác

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp về cách bạn đã theo dõi và kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện mong đợi; sự hỗ trợ của bạn dành cho các thành viên nhóm nhằm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ
2. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định và giải quyết các vướng mắc cũng như tình huống ngoài dự kiến của nhóm và cách bạn tạo động lực cho các thành viên nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và chất lượng yêu cầu
3. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định công việc thực hiện không đạt yêu cầu, cách bạn thảo luận nguyên nhân và thống nhất cách giải quyết với các thành viên trong nhóm nhằm cải thiện kết quả thực hiện công việc

4. Hai ví dụ về cách bạn đã ghi nhận các thành viên nhóm hoàn thành tốt những phần việc quan trọng, cách bạn tạo động lực khuyến khích các thành viên duy trì và tiếp tục cải thiện kết quả làm việc theo thời gian
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực 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

E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm

- P1. 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
- P2. 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

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

- P3. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm dựa 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
- P4. 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
- P5. 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

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

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

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

- P11. Xác định việc thực hiện công việc kém 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
- P12. Ghi nhận việc hoàn thành xuất sắc những phần việc cơ bản hoặc các hoạt động đã được thực hiện bởi từng thành viên trong nhóm và cả nhóm, thông báo cho người quản lý của bạn

P13. 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định/làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả
- K3. Thảo luận cách 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
- K4. Giải thích cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc
- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện
- K6. Giải thích 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
- K7. Tóm tắt 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
- K8. Liệt kê 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
- K9. Giải thích cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm
- K10. Giải thích 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
- K11. Liệt kê 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
- K12. Giải thích 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
- K13. Giải thích 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
- K14. Liệt kê 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
- K15. Mô tả 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 KIẾN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Một quá trình hoặc một số quá trình thiết lập sự hiểu biết chung về mục tiêu mà một cá nhân hoặc một nhóm cần đạt được và quản lý các cá nhân theo cách làm tăng khả năng đạt được mục tiêu ngắn hạn và dài hạn
2. *Tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:*
- Các chỉ số thực hiện cơ bản được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc trong thực tế so với mục tiêu đã đề ra
 - Các tiêu chuẩn thực hiện cho biết mức độ thực hiện công việc được yêu cầu đối với từng cá nhân hoặc cả nhóm, thường được thể hiện dưới dạng định tính hoặc định lượng và 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 có thể bao gồm:*
- 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 cần bao gồm:*
- 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 cần 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 cần bao gồm:*

- 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 có thể bao gồm:*

- Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin
- Cung cấp 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 có thể bao gồm:*

- 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

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

1. Thu xếp thời gian để hỗ trợ người khác

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc phân công và giám sát công việc của nhóm trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá hành động cần triển khai nhằm xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với vai trò giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác liên quan đến hoạt động của cá nhân và nhóm
- Ghi chép trong các cuộc họp giao ban của nhóm nhằm phân công công việc và nhiệm vụ, phân bổ mục tiêu của cá nhân và nhóm
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do phân công công việc)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét quá trình phân công công việc và nhận thức về tính công bằng trong công việc này)
- Hồ sơ về kết quả thực hiện công việc của cá nhân và nhóm hoặc các hồ sơ về sản xuất, các báo cáo hoạt động/sản xuất
- Ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý hoặc các hồ sơ khác về các vấn đề hay tình huống nghiêm trọng
- Sức khỏe, an toàn và an ninh của khách hàng hoặc sự thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản ghi nhớ hoặc các hồ sơ khác về việc phản hồi hoặc đánh giá nhân viên theo cách chính thức hoặc không chính thức
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)

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 tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần 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.

Tiêu chuẩn 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

E1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp

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

E2. Tiến hành cuộc họp

- P7. Thông báo mục đích của cuộc họp ngay khi mở đầu và xác nhận rằng, tất cả những người tham dự đều hiểu rõ lý do họ dự họp và những mong đợi mà cuộc họp đặt ra đối với họ
- P8. Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một nội dung trong chương trình họp
- P9. 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
- P10. Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lời cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp
- P11. Quản lý thời gian một cách linh hoạt, có thể kéo dài thời gian đối với những nội dung cần thiết nhất định trong chương trình, nếu cần, trong khi vẫn đảm bảo đáp ứng được mục tiêu chính và những người tham dự nắm được những thay đổi của chương trình so với ban đầu
- P12. 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

P13. Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao tại cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

E3. Triển khai sau cuộc họp

P14. 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

P15. Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích và các mục tiêu đã đề ra hay không

P16. Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp khác

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K1. Giải thích tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện

K2. Giải thích 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

K3. Giải thích cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp

K4. Giải thích 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

K5. Giải thích 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

K6. Giải thích 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

K7. Giải thích cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp khác một cách hiệu quả hơn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- 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 có thể bao gồm:*

- Chính thức
- Không chính thức

3. *Hoạt động chuẩn bị tổ chức cuộc họp có thể bao gồm:*

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

4. *Tài liệu cuộc họp có thể bao gồm:*

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

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

1. Đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau mà không bị mất tập trung hay mất sức
2. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ quan điểm, xác định lại hoặc trình bày lại vấn đề để đảm bảo sự hiểu biết lẫn nhau
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Thể hiện sự tôn trọng quan điểm và hành động của người khác
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
7. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc tận dụng hiệu quả qua thời gian và các nguồn lực
8. Thỏa thuận rõ ràng về yêu cầu đối với nhân viên và giúp họ nhận biết điều đó
9. Tận dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
10. Kiểm tra tính chính xác và hiệu lực của các thông tin
11. Thể hiện và khuyến khích những người khác cũng thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác
12. Nhận biết mẫu thuẫn, đánh giá cảm xúc và quan điểm của các bên liên quan, định hướng suy nghĩ và hành động của mọi người trở lại mục đích chung
13. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống

14. Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần thiết có cá chứng cứ sau:

1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho ít nhất ba cuộc họp - bao gồm những ví dụ về chương trình họp và các tài liệu hỗ trợ
2. Biên bản của ít nhất ba cuộc họp thể hiện rõ các quyết định của cuộc họp, các hành động tiếp theo,...

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.05

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn và an ninh trong khách sạn thông qua việc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp một cách chuyên nghiệp. Các sự cố và tình huống khẩn cấp có thể bao gồm 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

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

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

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

- P3. 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
- P4. Tìm kiếm và làm rõ thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp
- P5. Nơi nào cần thì gọi trợ giúp từ các dịch vụ khẩn cấp phù hợp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan khác, đồng thời cung cấp đầy đủ và chính xác các chi tiết về sự cố hay tình huống khẩn cấp

E3. Đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên

- P6. Đảm bảo tất cả những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng bởi sự cố hay tình huống khẩn cấp được cung cấp thông tin liên quan, bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn
- P7. Cung cấp sự hỗ trợ và các chỉ dẫn cho những người khác liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp
- P8. 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
- P9. Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố hay tình huống khẩn cấp

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

- P10. 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
- P11. 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả 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
- K2. Mô tả các cách thức thích hợp để thông báo các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông báo
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước một sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra hướng chỉ đạo
- K4. Giải thích tầm quan trọng của việc làm rõ thông tin liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp để đưa ra các bước hành động
- K5. Nhận biết các quy trình liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như thông tin cần cung cấp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo thông báo đầy đủ về tình huống cũng như các rủi ro tiềm ẩn cho những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng trong sự cố hay tình huống khẩn cấp
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn
- K8. Mô tả các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp
- K10. Nhận biết các yêu cầu pháp lý 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

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

- Đảm bảo an toàn của nhân viên, khách hàng và bản thân
3. *Đảm bảo an toàn của khách hàng và nhân viên có thể bao gồm:*
- 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 có thể bao gồm:*
- 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

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

1. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu quả công việc
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thường xuyên và kịp thời thông báo cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
5. Chuyển các vấn đề không thuộc phạm vi quyền hạn của bạn tới người phù hợp
6. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
7. Cung cấp kịp thời các thông tin và kiến thức phù hợp cho những người cần và có quyền được biết
8. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
9. Xác định phạm vi của các yếu tố trong mỗi trường hợp và các mối liên hệ giữa chúng
10. Cụ thể hóa các giả định đã đặt ra và các rủi ro liên quan để tìm hiểu một tình huống
11. Đưa ra các quyết định kịp thời và sát thực với tình hình
12. Đưa ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin chưa đầy đủ khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện khả năng áp dụng nguyên lý, khái niệm phù hợp vào các tình huống có thể gặp phải trên cương vị

là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá những hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải trên cương vị giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm các biên bản họp, bản ghi lại thảo luận 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)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Hình thức mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

Đánh giá kiến thức và hiểu biết

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên giám sát và quản lý có trách nhiệm về vấn đề an ninh
SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
D1.HSS.CL4.01 và D1.HSS.CL4.04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết 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 cơ sở lưu trú hoặc du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Vận hành các thiết bị an ninh

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy định pháp lý và quy chế của đơn vị về an toàn và an ninh đang được áp dụng
- K2. Lập danh mục các quy trình được sử dụng để kiểm tra và chuẩn bị các vật dụng và thiết bị an ninh sẵn sàng cho việc sử dụng
- K3. Giải thích 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
- K4. Mô tả cách bạn theo dõi các thiết bị giám sát được chỉ định và nêu cách xử lý phù hợp với các tình huống xảy ra
- K5. Mô tả các chức năng sửa chữa cơ bản đối với các vật dụng trong số các thiết bị an ninh được chỉ định
- K6. Nêu danh mục các hồ sơ an ninh theo yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý tại Việt Nam

- K7. Mô tả các thủ tục và quy trình sơ tán hỏa hoạn hoặc tình trạng khẩn cấp
- K8. Mô tả các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị
- K9. Giải thích các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của bạn
- K10. Xác định vị trí của các hệ thống an ninh và khẩn cấp
- K11. Xác định các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Thiết bị thông tin liên lạc 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 quân thú 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 có thể bao gồm:

- Giám sát an ninh thường xuyên tại cơ sở
- Kiểm soát đám đông
- Soi kiểm tra tài sản và người
- Hộ tống người và tài sản
- Kiểm soát 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể liên quan tới:*
- Kiểm tra sổ ghi chép, đăng ký bảo trì
 - Đọc hướng dẫn của nhà sản xuất
 - Quan sát và giám sát độ nhiễu để đảm bảo vận hành chính xác
 - Làm sạch, nạp đầy, làm chặt, sửa chữa cơ bản và điều chỉnh
 - Xác định và tách biệt các thiết bị không an toàn hoặc bị lỗi để sửa chữa hoặc thay thế
5. *Các thiết bị lỗi và hư hỏng có thể liên quan tới:*
- Thiếu một số chi tiết
 - Hết pin
 - Một số vật dụng 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 có thể bao gồm:*
- Mặt nạ
 - Ủng/giày bảo hộ
 - Mũ bảo vệ đầu
 - Kính bảo hộ
 - Găng tay
7. *Vận hành thiết bị an ninh có thể bao gồm:*
- Nhập thông tin vào hệ thống máy tính theo hướng dẫn của phần mềm và quy trình vận hành tiêu chuẩn
 - Sử dụng các thiết bị như hệ thống cảnh báo xâm nhập, hệ thống chữa cháy và các thiết bị báo động/máy dò phát hiện
 - Thực hiện kiểm soát cá nhân bằng 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 có thể bao gồm:*
- Thiết lập các thiết bị theo hướng dẫn của nhà sản xuất
 - Lập kế hoạch các giai đoạn giám sát thường xuyên

- 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 có thể bao gồm:*

- 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 có thể liên quan tới:*

- 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

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

1. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Đưa ra các ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện hiệu quả thực hiện công việc
3. Liên tục cải thiện các sản phẩm và dịch vụ
4. Tuân thủ và đảm bảo người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
5. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
6. Nhận biết và quản lý hiệu quả các nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các các đơn vị năng lực từ bậc 3 - 5 thường dựa trên thực tế thực hiện công. Một số đơn vị năng lực bậc ở 3 - 5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,... Ngoài ra, để chứng minh có đủ năng lực thực hiện đơn vị này, cần dựa vào các khía cạnh đánh giá quan trọng và tập hợp chứng cứ cần thiết

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

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.10

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý hoạt động của bộ phận buồng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

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

E3. Duy trì các hồ sơ tại nơi làm việc

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

E4. Giải quyết vấn đề và ra quyết định

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các tiêu chuẩn sức khỏe và an toàn cần được tuân theo liên quan đến các dịch vụ buồng
- K2. Giải thích cách bộ phận buồng kết hợp với các bộ phận khác trong khách sạn

- K3. Giải thích cách thức giao công việc cho nhân viên
- K4. Giải thích cách giám sát trách nhiệm để đảm bảo duy trì được các tiêu chuẩn
- K5. Giải thích cách xác định nhu cầu đào tạo
- K6. Giải thích cách đảm bảo nhân viên có kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc một cách hiệu quả
- K7. Giải thích cách thức hướng dẫn nhân viên, như hướng dẫn trực tiếp, hướng dẫn bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ
- K8. Giải thích cách đưa ra phản hồi cho nhân viên theo cách có thể tạo động lực, khuyến khích nhân viên
- K9. Giải thích cách điều chỉnh việc phân bổ công việc để cải thiện dịch vụ
- K10. Giải thích cách giám sát việc phân bổ và sử dụng nguồn lực của bộ phận buồng
- K11. Xác định các loại vấn đề có thể xảy ra trong các dịch vụ buồng
- K12. Giải thích cách giải quyết các vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K13. Mô tả cách báo cáo vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K14. Giải thích các giới hạn về quyền hạn của bạn khi giải quyết các vấn đề
- K15. Giải thích tầm quan trọng của việc xem xét các quy trình
- K16. Giải thích cách xác định và đề xuất các giải pháp có thể thực hiện để cải thiện dịch vụ buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Khách hàng
- Nhân viên
- Đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ không ghi tên nhân viên nhằm bảo vệ quyền riêng tư cho cá nhân và đơn vị.

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ xác định được các vấn đề liên quan đến chất lượng, cách thức thay đổi phù hợp được chấp thuận có tham vấn đồng nghiệp
2. Ít nhất hai ví dụ về các kế hoạch, lịch công việc và phân công công việc, góp phần nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
3. Ít nhất hai ví dụ về cách bạn hỗ trợ đồng nghiệp ưu tiên khối lượng công việc thông qua phản hồi có tính xây dựng và huấn luyện
4. Ít nhất hai ví dụ về cách bạn xác định các vấn đề tại nơi làm việc và đưa ra các giải pháp khắc phục để giải quyết các vấn đề trước mắt

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám sát bộ phận buồng, phó trưởng bộ phận buồng, trưởng bộ phận buồng, trưởng nhóm

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

PPLHSL17

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng, năng lực và kiến thức cần phải có 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

E1. Thống nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên

- P1. 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
- P2. 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
- P3. 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
- P4. 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
- P5. Nhận biết và đánh giá mọi khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của từng nhân viên

E2. Hỗ trợ nhân viên xác định mục tiêu đào tạo cho bản thân

- P6. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo
- P7. 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
- P8. Tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực khi cần

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K2. Giải thích tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo
- K3. Mô tả cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được
- K4. Mô tả cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo
- K5. Giải thích cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound) - cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế và trong giới hạn thời gian

- K6. Mô tả các cách thức học tập và nhận biết cách thức được cá nhân ưa thích
- K7. Mô tả các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách thức học tập của nhân viên
- K8. Liệt kê các kiểu hoạt động học tập phù hợp với các cách thức học tập khác nhau
- K9. Giải thích cách lập kế hoạch đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách thức học tập
- K10. Mô tả 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
- K11. Mô tả các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị
- K12. Mô tả các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị
- K13. Liệt kê các nguồn hỗ trợ và tư vấn chuyên gia trong đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại và tương lai có thể bao gồm:*
 - 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 có thể bao gồm:*
 - 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 có thể bao gồm:*
 - Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc
 - Trình độ ngôn ngữ, hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan
4. *Các cách thức học tập có thể bao gồm:*
 - Học chủ động (activist learner) - ưu tiên học thực hành trước khi học lý thuyết
 - Học và trải nghiệm (reflective learner) - ưu tiên học và đối chiếu qua các trải nghiệm
 - Học lý thuyết (theorist learner) - ưu tiên học và hiểu nội dung trước, sau đó vận dụng lý thuyết vào thực tiễn
 - Học thực dụng (pragmatist learner) - ưu tiên học lý thuyết đi đôi với học thực hành

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề xác định nhu cầu phát triển nhân viên trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống mà họ gặp phải với vai trò 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 mà họ gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- 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
- Nhận xét của người làm chứng

- Thảo luận chuyên môn

Hình thức mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí công việc tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.05

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực 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.

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp

- P1. Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc 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
- P2. 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

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

- P3. Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P4. 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

E3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ

- P5. Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng liên quan đến chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P6. Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ 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
- K2. Mô tả cách tiến hành điều tra nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K3. Thảo luận 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

- K4. So sánh điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu và đưa ra cách giải quyết từng trường hợp
- K5. Thảo luận 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
- K6. Minh họa tầm quan trọng của việc truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thức thực hiện
- K7. Mô tả 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
- K8. Tóm tắt các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K9. Xác định các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên
- K10. Liệt kê các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Liên lạc với cấp dưới và đồng nghiệp thông qua:*
 - Thư điện tử, điện thoại, tin nhắn SMS, gặp trực tiếp, tin nhắn khẩn hoặc các phương thức khác
2. *Hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự có thể bao gồm:*
 - Tư vấn các thủ tục pháp lý
 - Tư vấn về các quy trình của đơn vị
 - Hỗ trợ lên kế hoạch các buổi tập huấn
 - Hỗ trợ nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn
3. *Các phương thức điều tra có thể bao gồm:*
 - Phối hợp điều tra cùng bộ phận nhân sự, quản lý cấp cao hoặc các bộ phận khác trong việc tìm hiểu nguyên nhân các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
4. *Các phương pháp 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 có thể bao gồm:*
 - 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 có thể bao gồm:*
 - 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 có thể bao gồm:

- 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

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

1. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ các vấn đề, nhắc lại hoặc diễn giải lại các thông tin để đảm bảo hai bên hiểu nhau
2. Diễn đạt thông tin rõ ràng, chính xác, ngắn gọn và dễ hiểu
3. Cập nhật kịp thời các kế hoạch và tiến độ với nhân viên
4. Cung cấp ý kiến phản hồi cho nhân viên để giúp họ duy trì hoặc cải thiện kết quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
6. Xử lý công việc trong phạm vi quyền hạn của mình
7. Chuyển vấn đề đến những người thích hợp khi vấn đề không thuộc quyền hạn của mình
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi đưa ra các quyết định
9. Từ chối các yêu cầu không hợp lý
10. Kịp thời chỉ ra các vấn đề về kết quả thực hiện công việc của nhân viên và trực tiếp giải quyết vấn đề với những người liên quan
11. Đảm bảo tính bảo mật và an ninh thông tin
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không thông dụng nếu cần

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc thông báo với nhân viên và đồng nghiệp các nguyên tắc, quy trình xử lý kỷ luật
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc tiến hành điều tra các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
3. Một ví dụ ghi lại việc sử dụng các biện pháp ngăn ngừa và giải quyết các vấn đề về vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng
4. Một ví dụ ghi lại quy trình kỷ luật chính thức đối với các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức nghiêm trọng
5. Hoàn tất đánh giá kiến thức đề ra trong đơn vị năng lực này thông qua phần trả lời vấn đáp được ghi chép lại và kiểm tra viết

Các ví dụ về cơ sở đánh giá:

Các văn bản chứng tỏ sự tham gia của bạn trong các quy trình kỷ luật:

- Biên bản tóm tắt các cuộc họp và hội ý, thư điện tử và ghi chú, sổ tay, hướng dẫn sử dụng quy trình và các hướng dẫn về quy trình và hệ thống kỷ luật khác mà bạn đã chuẩn bị cho bộ phận của mình.
- Biên bản các cuộc họp cùng nhân viên, ví dụ họp xem xét kết quả công việc, họp quản lý, tóm tắt điều tra
- Thư báo, thư điện tử của các chuyên gia trong quá trình thực hiện kỷ luật
- Thư viết, thư báo, thư điện tử và tóm tắt hội thoại của đồng nghiệp hoặc người quản lý liên quan đến kết quả công việc và hành vi của nhân viên
- Tóm tắt, ghi chép các quy trình kỷ luật có sự tham gia của bạn
- Báo cáo cá nhân (tự nhận xét vai trò của bạn trong việc đề xướng và thực hiện các quy trình kỷ luật)

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản họp, 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)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Trường hợp mô phỏng có thể được sử dụng để đánh giá một số tiêu chí làm việc tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực 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 của bạn.

Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự, mà dành cho các giám sát viên và cán bộ quản lý có trách nhiệm tuyển chọn nhân viên cho tổ chức hay bộ phận cụ thể mà họ chịu trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

- P1. 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
- P2. Xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết bất kỳ sự thiếu hụt nào đã được xác định và quyết định thực hiện lựa chọn tốt nhất
- P3. Thu hút cán bộ nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên
- P4. Đảm bảo tuân thủ các quy trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

- P5. Đảm bảo có sẵn bản cập nhật mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên khi có nhu cầu tuyển dụng
- P6. 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
- P7. 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
- P8. 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
- P9. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

E3. Quản lý quá trình lựa chọn

- P10. Thông báo cho các ứng viên đầy đủ thông tin về quá trình xử lý hồ sơ của họ theo quy định của đơn vị
- P11. Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên mà đáp ứng tốt nhất các tiêu chí đề ra
- P12. Cung cấp ý kiến phản hồi chính xác, rõ ràng và có tính xây dựng cho các ứng viên không được lựa chọn, theo đúng chính sách của đơn vị
- P13. Đánh giá mức độ thành công của quá trình tuyển dụng và lựa chọn, xác định những điểm cần cải thiện

E4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên

- P14. Tìm kiếm và đưa ra các cơ hội thử thách trong công việc cho từng nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên cũng như phát huy tiềm năng của họ
- P15. 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
- P16. Ghi nhận kết quả thực hiện trong công việc cũng như thành tích của từng nhân viên theo chính sách của đơn vị
- P17. 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
- P18. Nhận biết khi nào các giá trị, động lực và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị, và cùng với nhân viên đó tìm kiếm giải pháp thay thế
- P19. Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân khiến nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Thảo luận cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
- K2. Mô tả các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực bạn phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về nhân sự cũng như kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K3. Giải thích các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác trong việc xây dựng và cập nhật các tài liệu này
- K4. Thảo luận các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc 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
- K5. Đánh giá các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc phổ biến thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng
- K7. Thảo luận 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
- K8. Giải thích 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
- K9. Giải thích 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

- K10. Thảo luận 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
- K11. Thảo luận tầm quan trọng của việc hiểu được nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị
- K12. Mô tả các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên cũng như cách thức sử dụng nguồn lực này

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:*
 - Chi tiết thông tin 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 có thể liên quan đến:*
 - Kinh nghiệm
 - Năng lực
 - Bằng cấp
 - Tính phù hợp
 - Thông tin tham chiếu
 - Thái độ
5. *Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:*
 - Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
 - Các cơ quan 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. *Phòng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:*
- 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 có thể bao gồm:*
- 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 có thể liên quan đến:*
- Yêu cầu ứng viên nộp các tài liệu gốc đã được trình bày trong buổi phỏng vấn
 - Giải thích các chi tiết của thư mời làm việc, hợp đồng hoặc các công cụ lao động
 - Xác nhận đồng ý chấp thuận công việc
 - Chuyển thư mời làm việc cho ứng viên khác nếu ứng viên lựa chọn đầu tiên từ chối
9. *Các chính sách giữ nhân viên có thể bao gồm:*
- Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng 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

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

1. Nhận biết nhu cầu thông tin của nhân viên
2. Diễn đạt thông tin chính xác, rõ ràng, đơn giản và dễ hiểu
3. Cập nhật kịp thời thông tin về các kế hoạch và tiến độ cho nhân viên
4. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong khuôn khổ quyền hạn của mình
7. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
8. Bảo đảm tính an toàn và bảo mật của thông tin
9. Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin
10. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong các tình huống có thể gặp phải với vai trò 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 xử lý tình huống và vượt qua thách thức có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp đã được ghi chép lại về tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để đáp ứng nhu cầu nhân sự của tổ chức
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về các hoạt động giữ nhân viên
3. Một ví dụ được ghi chép lại về cuộc phỏng vấn khi nhân viên thôi việc để tìm hiểu lý do thôi việc
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng với một số tiêu chí đánh giá 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 thông qua việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.10

HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực 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.

Đơn vị năng lực này mô tả tiêu chuẩn tối thiểu đối với các nhà quản lý trong thực hiện quy trình giải quyết khiếu nại theo yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị. Để đáp ứng tiêu chuẩn, các nhà quản lý cần có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về quy trình này cũng như kỹ năng giao tiếp tốt và kinh nghiệm phong phú.

Đơn vị năng lực này phù hợp với cấp quản lý, là những người phải xử lý các khiếu nại thực tế từ nhân viên trong bộ phận, mà không dành cho các chuyên gia nhân sự.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo với nhân viên về các quy trình thủ tục khiếu nại

- P1. 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
- P2. 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 mà bạn chưa nắm rõ

E2. Thực hiện quy trình khiếu nại

- P3. Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- P4. Xử lý các phàn nàn, vấn đề khó khăn và lo lắng của nhân viên, tìm kiếm các giải pháp mềm dẻo để xử lý vấn đề nếu có thể
- P5. 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

E3. Duy trì các hồ sơ chính xác

- P6. 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thông tin cho các nhân viên đầy đủ các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại
- K2. Giải thích các cách tiếp cận mềm dẻo để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn đặt ra cho bạn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các quy trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng
- K4. Mô tả cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ
- K5. Mô tả cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo

- K6. Giải thích tầm quan trọng của thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức thực hiện việc này
- K7. Mô tả 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
- K8. Tóm tắt quy trình xử lý khiếu nại của đơn vị
- K9. Xác định 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin cho nhân viên về quy trình khiếu nại bao gồm:

- 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 bao gồm:

- 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 bao gồm:

- Đảm bảo các hồ sơ được lưu giữ đầy đủ trong suốt quá trình khiếu nại
- Đảm bảo hồ sơ được lưu trữ bảo mật trong thời gian cần thiết

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

1. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ các ý và diễn đạt lại vấn đề để đảm bảo các bên có sự hiểu biết chung
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thông tin kịp thời cho nhân viên về các kế hoạch và các bước triển khai thực hiện
4. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong giới hạn thẩm quyền của bạn
7. Chuyển các vấn đề khó khăn nằm ngoài thẩm quyền của bạn đến những người phù hợp
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi ra quyết định

9. Nói không với các yêu cầu không hợp lý
10. Kịp thời đưa ra các vấn đề về kết quả công việc và trực tiếp giải quyết các vấn đề đó với những nhân viên liên quan
11. Bảo đảm tính bảo mật và an toàn của thông tin
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc đề xuất và tuân theo các quy trình xử lý khiếu nại của nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

1. Một tài liệu minh họa việc xử lý thủ tục, quy trình khiếu nại một cách mềm dẻo
2. Một tài liệu minh họa hoặc trường hợp được ghi lại về xử lý quá trình khiếu nại chính thức
3. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện công việc 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 bằng cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý toàn bộ quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của bạn. 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 bạn. “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 khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện chính sách về sức khỏe và an toàn

- P1. Xác định trách nhiệm và nghĩa vụ cá nhân trong quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn
- P2. Đảm bảo rằng mọi văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn của đơn vị được thông báo rõ ràng tới tất cả mọi người trong phạm vi trách nhiệm của bạn và những bên liên quan khác
- P3. Đảm bảo rằng chính sách sức khỏe và an toàn được đưa vào thực hiện trong phạm vi trách nhiệm của bạn, được xem xét lại khi tình huống thay đổi vào những thời điểm nhất định, kết luận sẽ được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

E2. Đảm bảo tham vấn nhân viên về sức khỏe và an toàn

- P4. 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
- P5. Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn

E3. Đảm bảo có sẵn các hệ thống để xác định và giám sát rủi ro

- P6. 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
- P7. 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

E4. Triển khai và cải thiện việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn

- P8. 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
- P9. 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
- P10. 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

- P11. 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
- P12. Phát triển văn hóa đặt “sức khỏe và an toàn” lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của bạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc lại quan trọng
- K2. Mô tả 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
- K3. Giải thích cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- K4. Tóm tắt yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn
- K5. Giải thích 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
- K6. Mô tả 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
- K7. Giải thích cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động
- K8. Xác định các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Liệt kê các cách thức phát triển văn hóa “đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn
- K10. Mô tả các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng
- K11. Giải thích cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn
- K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- 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 bao gồm:*
- Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
 - Các rủi ro liên quan đến đám đông
 - Đe dọa đánh bom
 - Trộm cắp, cướp có vũ khí
 - Hỏng trang thiết bị
 - Sinh vật gây hại
 - Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị
 - Công việc thực hiện bằng tay
 - Trơn trượt, vấp ngã
 - Sử dụng chất kích thích/ma túy và chất có cồn tại nơi làm việc
 - Bạo lực tại nơi làm việc
 - Các chất độc hại
 - Các nguy cơ, rủi ro khác
3. *Các ghi chép/hồ sơ có thể bao gồm:*
- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
 - Sổ 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 bao gồm:*
- 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

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

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

1. Phản ứng nhanh trước các khủng hoảng và vấn đề nảy sinh bằng những hành động đã được đề xuất
2. Xác định các nhu cầu thông tin của người khác
3. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
4. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
5. Chịu trách nhiệm cá nhân về công việc đã tiến hành
6. Xác định các tác động hoặc hậu quả của tình huống
7. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao
8. Thường xuyên tìm cách cải thiện kết quả thực hiện công việc
9. Tôn trọng các cá nhân khác và hành động để đảm bảo các quyền lợi của họ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc thực hiện an toàn và sức khỏe trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng áp dụng được các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống mà họ có thể gặp phải với vai trò giám sát viên/người quản lý. Đồng thời họ cũng phải đưa ra đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động cần triển khai nhằm xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải với vai trò giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

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

1. Ít nhất một hồ sơ lưu về hành động mà bạn đã tiến hành nhằm đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn được thực hiện phù hợp
2. Ít nhất hai biên bản cuộc họp mà bạn đã tổ chức với các nhân viên dưới quyền hoặc đại diện của họ và với các chuyên gia để thảo luận, rà soát và thống nhất việc triển khai các chính sách việc về sức khỏe và an toàn tại nơi làm
3. Ít nhất một bản hướng dẫn hoặc thuyết trình mà bạn đã thực hiện hoặc ủy quyền cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn liên quan đến việc triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
4. Ít nhất một hồ sơ hoạt động đào tạo mà bạn đã tổ chức cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
5. Một nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong việc đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc được triển khai và rà soát trong phạm vi trách nhiệm của bạn)

6. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc qua trả lời vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- 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.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01, 02 và 04

FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết đối với các nhà quản lý chịu trách nhiệm chuẩn bị ngân sách cho bộ phận của họ.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách

- P1. Xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- P2. Xem xét và phân tích dữ liệu
- P3. Tiếp nhận thông tin về đầu vào của kế hoạch ngân sách từ các bên liên quan
- P4. Tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

E2. Dự thảo ngân sách

- P5. Dự thảo ngân sách, dựa trên kết quả phân tích tất cả các thông tin có sẵn
- P6. Dự tính các khoản thu và chi bằng cách sử dụng thông tin liên quan hợp lệ và đáng tin cậy
- P7. Rà soát lại các khoản thu và chi của các kỳ trước để hỗ trợ việc dự toán ngân sách

E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách

- P8. Trình bày các đề xuất một cách rõ ràng, ngắn gọn và theo hình thức thích hợp
- P9. Chuyển dự thảo ngân sách cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp ý kiến
- P10. Điều chỉnh ngân sách và hoàn thiện bản ngân sách cuối cùng trong khung thời gian được xác định
- P11. Thông báo cho các đồng nghiệp về quyết định ngân sách cuối cùng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút các bên liên quan vào việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính
- K2. Giải thích cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- K3. Giải thích cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách
- K4. Giải thích cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác
- K5. Mô tả cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- K6. Mô tả kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách có thể bao gồm:

- Dữ liệu thực hiện của 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 bạn

2. Vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan ảnh hưởng đến việc xây dựng ngân sách có thể bao gồm:

- 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. Ngân sách có thể bao gồm:

- Ngân sách tiền mặt
- Ngân sách phòng ban
- Ngân sách lương
- Ngân sách dự án
- Ngân sách sự kiện
- Ngân sách bán hàng
- Ngân sách dòng tiền mặt
- Ngân sách tài trợ vốn
- Các loại ngân sách khác

4. Thông tin đầu vào có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- Hạn chế về ngân sách
- Ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

6. Quyết định ngân sách có thể tham khảo:

- 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 có thể liên quan đến:

- Hợp đồng liên quan đến chi phí
- Hợp đồng liên quan đến thu nhập

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

1. Nhận ra kịp thời những thay đổi để điều chỉnh kế hoạch và hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi
2. Tìm ra cách thức thực tế để vượt qua các trở ngại
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
5. Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
6. Lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác nhau để vượt qua những trở ngại
7. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ đúng các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
8. Thực hiện công việc trong phạm vi thẩm quyền của bạn, truyền đạt một cách rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động được đề xuất
9. Sử dụng các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
10. Làm việc hướng tới các giải pháp “đôi bên cùng có lợi”
11. Có phản ứng tích cực và sáng tạo khi gặp trở ngại
12. Xác định được các yếu tố và mối liên quan của chúng trong một tình huống
13. Xác định các giả định và rủi ro liên quan để hiểu được một tình huống
14. Thử nghiệm một loạt các phương án trước khi quyết định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo dự thảo ngân sách cho một bộ phận hay dự án trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên tắc/khái niệm phù hợp trong các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra được những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và vượt qua tất cả thách thức mà họ gặp phải trên cương vị là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

1. Ít nhất một biên bản cuộc họp do bạn tổ chức với sự tham gia của những người thuộc phạm vi trách nhiệm của bạn và những người có chuyên môn để thảo luận, xem xét và thông qua ngân sách cho bộ phận hoặc nhóm của bạn
2. Một dự thảo ngân sách được chuẩn bị cho bộ phận của bạn
3. Một ngân sách đã được phê duyệt và triển khai thực hiện cho bộ phận của bạn
4. Biên bản một cuộc họp hoặc thư điện tử/thư viết về việc chấp thuận ngân sách đã được chuẩn bị
5. Hoàn thành đầy đủ phần đánh giá kiến thức được quy định trong đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp bao gồm:

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

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho 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 hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các giám sát viên hoặc giám đốc bộ phận của các đơn vị kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.07

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị mua sắm

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

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

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

E3. Thống nhất các điều khoản và ký kết hợp đồng

- P6. Thương thảo với nhà cung cấp đã lựa chọn để đạt được thỏa thuận có giá trị tài chính hợp lý và được hai bên chấp nhận
- P7. Ký kết hợp đồng với nhà cung cấp

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các thủ tục, quy trình liên quan của đơn vị cũng như các yêu cầu pháp lý và đạo đức khi mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc tham vấn những người có liên quan khi xác định các yêu cầu về mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ
- K3. Mô tả cách thức soạn thảo các thông số kỹ thuật chi tiết khi tìm mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ

- K4. Mô tả cách tìm kiếm nguồn cung cấp hàng hóa và/hoặc dịch vụ đáp ứng các yêu cầu đã đề ra
- K5. Giải thích cách so sánh các lựa chọn khác nhau đối với hàng hóa và/hoặc dịch vụ và nhà cung cấp
- K6. Giải thích cách lựa chọn sản phẩm và/hoặc dịch vụ và nhà cung cấp đưa ra gói tổng hợp tối ưu về chất lượng, số lượng, chi phí, khung thời gian và độ tin cậy
- K7. Giải thích cách thương lượng với nhà cung cấp đã lựa chọn để đạt được thỏa thuận có giá trị tài chính hợp lý và được hai bên chấp nhận
- K8. Thảo luận tầm quan trọng của việc ký kết hợp đồng, trong đó nêu rõ chất lượng và số lượng sản phẩm và/hoặc dịch vụ, các thời hạn và giá cả, điều khoản và điều kiện cũng như hậu quả nếu một trong hai bên ký kết không tuân theo hợp đồng
- K9. Trình bày cách bạn giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp căn cứ vào chất lượng, số lượng, thời hạn và độ tin cậy của sản phẩm và/hoặc dịch vụ
- K10. Thảo luận tầm quan trọng của hành động kịp thời để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện các điều khoản hợp đồng của nhà cung cấp; cách quyết định lựa chọn hành động và thời điểm thực hiện. Bạn cần phải biết và hiểu các kiến thức về ngành nghề cụ thể
- K11. Trình bày các yêu cầu của ngành về mua sắm các sản phẩm và/hoặc dịch vụ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Yêu cầu pháp lý về mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ có thể bao gồm:*
 - Các luật và quy định liên quan
 - Các chính sách và quy định của đơn vị
 - Các yêu cầu về đấu thầu của đơn vị
2. *Yêu cầu đạo đức liên quan đến mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ có thể bao gồm:*
 - Đấu thầu công bằng và công khai
 - Tìm kiếm nhà cung cấp dựa trên sản phẩm hoặc dịch vụ chứ không phải thông qua quan hệ cá nhân
 - Không lựa chọn nhà thầu vì sở thích của cá nhân hoặc liên quan tới bạn bè hay người thân
 - Không lựa chọn nhà thầu vì lợi ích tài chính cá nhân hay có dàn xếp về khoản hoa hồng được hưởng
3. *Hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia về luật hay chuyên gia về mua sắm có thể bao gồm:*
 - Tư vấn về các quy trình và chính sách tìm mua hàng
 - Các khuyến nghị về nhà cung cấp phù hợp
 - Tư vấn pháp lý
4. *Giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp có thể bao gồm:*
 - Chất lượng hàng hóa/dịch vụ theo các đặc điểm chi tiết kỹ thuật đã thỏa thuận

- Các mốc thời gian giao hàng
- Độ tin cậy
- Hoạt động bảo dưỡng và sự hỗ trợ của nhà cung cấp

5. *Nội dung hợp đồng nên bao gồm:*

- Chất lượng và số lượng hàng hóa và/hoặc dịch vụ sẽ được cung cấp
- Các mốc thời gian và giá cả
- Điều khoản và điều kiện
- Hậu quả khi một trong hai bên không tuân theo các điều khoản hợp đồng

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

1. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Tuân theo và đảm bảo người khác cũng tuân theo các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
3. Thực hiện công việc trong phạm vi thẩm quyền của bạn
4. Thể hiện tính chính trực, công bằng và nhất quán khi đưa ra quyết định
5. Kịp thời nêu ra các vấn đề trong quá trình thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết vấn đề với những người/nhà cung cấp có liên quan
6. Thỏa thuận rõ ràng về yêu cầu đối với nhân viên và giúp họ nhận biết điều đó
7. Làm việc hướng tới các giải pháp “đôi bên cùng có lợi”
8. Tận dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
9. Tìm kiếm các nguồn hỗ trợ mới khi cần
10. Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình hình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

1. Ít nhất hai ví dụ về hàng hóa hoặc dịch vụ được mua sắm, thể hiện việc tuân thủ các quy trình liên quan của đơn vị cũng như các yêu cầu về pháp lý và đạo đức
2. Ít nhất hai ví dụ được ghi chép lại về cách tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của đồng nghiệp hoặc các chuyên gia pháp lý hoặc chuyên gia mua sắm về vấn đề mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ mà bạn chưa nắm rõ

3. Ít nhất hai ví dụ về hàng hóa và/hoặc dịch vụ đã được tìm kiếm nguồn hàng và được lựa chọn đáp ứng yêu cầu (cần bao gồm chi tiết về các hàng hóa/dịch vụ so sánh và hợp đồng cuối cùng đã ký kết)
4. Ít nhất hai ví dụ thể hiện cách giám sát quá trình thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp căn cứ vào chất lượng, thời hạn và độ tin cậy của hàng hóa và/hoặc dịch vụ và cách bạn giải quyết một vấn đề bất kỳ

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.02

CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng có chất lượng trong khách sạn, công ty du lịch hoặc lữ hành.

Tiêu chuẩn này liên quan tới những người quản lý và giám sát làm công việc quản lý trên nhiều mặt, trong đó có chức năng quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

- P1. Thu hút các thành viên trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- P2. 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

E2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng

- P3. Tổ chức nhân lực và các nguồn lực khác đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ
- P4. Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ
- P5. 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

E3. Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng

- P6. 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
- P7. 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

E4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

- P8. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- P9. 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
- P10. 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
- P11. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bạn thuyết phục mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- K2. Mô tả 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
- K3. Giải thích cách tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của việc tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các tình huống bất ngờ
- K4. Rà soát cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác
- K5. Giải thích cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng
- K6. Giải thích 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
- K7. Giải thích 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
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan đến bạn
- K9. Giải thích 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
- K10. Mô tả cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề
- K11. Mô tả cách thức bạn thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- K13. Giải thích 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
- K14. Rà soát 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phổ biến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng có thể thông qua:

- 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 có thể bao gồm:*
 - 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 có thể bao gồm:*
 - Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng
 - Thảo luận các nhóm mục tiêu
 - Phân tích dữ liệu
 - Thử sản phẩm
 - Xem xét dữ liệu bán hàng
 - Các phương pháp khác
4. *Dữ liệu dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Lấy mẫu dữ liệu
 - Phân tích thống kê
 - So sánh công tác khảo sát hiện tại với quá khứ
5. *Các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:*
 - Chất lượng dịch vụ
 - Sự hài lòng của khách hàng
 - Thái độ của nhân viên
 - 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 có thể liên quan đến:*
 - Tư vấn hoặc thông tin chung
 - Thông tin cụ thể
 - Phàn nàn
 - Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị

- Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị
 - Độ chính xác của thông tin
 - Sự công bằng/ lịch sự
 - Giá bán/giá trị
 - Các nhu cầu khác
7. *Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng có thể bao gồm:*
- Khách bí mật
 - Khảo sát sự hài lòng của khách hàng
 - Phòng 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 có thể liên quan đến:*
- Đánh giá chất lượng dịch vụ
 - Đánh giá sự hài lòng của khách hàng
 - Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành

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

1. Phản ứng kịp thời trước các khủng hoảng hay vấn đề bằng một loạt các hành động được đề xuất
2. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu suất công việc
3. Khuyến khích người khác đưa ra những quyết định độc lập khi cần thiết
4. Chứng tỏ sự hiểu rõ về các khách hàng khác nhau và nhu cầu của họ trong thực tế cũng như theo cảm nhận
5. Trao quyền cho nhân viên giải quyết vấn đề của khách hàng trong phạm vi quyền hạn rõ ràng
6. Chịu trách nhiệm cá nhân trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng khi được nhân viên báo cáo
7. Nhận biết những vấn đề tái diễn và xúc tiến thay đổi cơ cấu, hệ thống và quy trình để giải quyết những vấn đề đó
8. Khuyến khích hoan nghênh và tiếp nhận ý kiến phản hồi từ người khác một cách có tính xây dựng
9. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn lực

10. Chịu trách nhiệm cá nhân trước hành động của mình
11. Thống nhất rõ ràng về những yêu cầu đối với người khác và giúp họ nhận biết điều đó
12. Thực hiện đúng những cam kết của mình đối với người khác
13. Xác định được tác động hoặc hậu quả của một tình huống
14. Kịp thời đưa ra các quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên kết quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm cho các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải gợi ý, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và vượt qua thách thức mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

1. Hai ví dụ hoặc tình huống thể hiện cách bạn khuyến khích mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng tham gia vào quản lý dịch vụ khách hàng và thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng
2. Hai ví dụ về cách bạn tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, đảm bảo rằng những người tham gia cung cấp dịch vụ đều có năng lực thực hiện nhiệm vụ được giao và hiểu tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần đạt được
3. Hai ví dụ về cách bạn đã nhận trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng được chuyển lên cho bạn giải quyết, đồng thời đảm bảo khách hàng được thông báo về những hành động mà bạn đang tiến hành để giải quyết vướng mắc hoặc yêu cầu của họ
4. Hai ví dụ về cách bạn thường xuyên theo dõi các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đã cung cấp; theo dõi các yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi từ khách hàng và nhân viên; thực hiện hoặc đề xuất những thay đổi về quy trình, hệ thống hoặc tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được đề cập trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ phù hợp có thể bao gồm:

- 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)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét về thực hành chất lượng dịch vụ khách hàng)
- 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 bạn trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng)

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.06

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất

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

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

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

E3. Chia sẻ và giám sát các nguồn vật chất

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thu hút sự tham gia của những người sử dụng các nguồn vật chất vào việc quản lý cách sử dụng và hướng dẫn cách sử dụng các nguồn vật chất này
- K2. Giải thích cách xây dựng kế hoạch hoạt động và điều chỉnh kế hoạch khi các nguồn vật chất không đáp ứng đủ
- K3. Mô tả cách thương lượng với đồng nghiệp về việc sử dụng các nguồn vật chất chung để tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn này cho tất cả các bên liên quan
- K4. Thảo luận tác động môi trường tiềm tàng do việc sử dụng/loại bỏ nguồn vật chất và các hành động có thể thực hiện để giảm thiểu tác động tiêu cực
- K5. Mô tả những rủi ro liên quan tới những nguồn vật chất được sử dụng và những hành động có thể thực hiện để các nguồn vật chất được đảm bảo an ninh và sử dụng an toàn

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc liên tục giám sát chất lượng và việc sử dụng các nguồn vật chất cũng như cách thức thực hiện công việc này
- K7. Mô tả các loại hành động khắc phục (như thay đổi các hoạt động đã lên kế hoạch, thay đổi cách thức sử dụng các nguồn vật chất cho các hoạt động, đàm phán lại về sự sẵn sàng của các nguồn vật chất) có thể được tiến hành trong trường hợp thực tế sử dụng các nguồn vật chất có sự khác biệt rõ rệt so với kế hoạch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguồn vật chất có thể bao gồm:

- Các tòa nhà
- Trang thiết bị
- Đồ trang trí nội thất
- Phương tiện vận chuyển
- Sân vườn
- Bể bơi

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

- Bảo trì
- Sửa chữa
- Thay thế

3. Các hệ thống giám sát điều kiện và thực trạng của nguồn vật chất bao gồm:

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

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

1. Kịp thời nhận biết sự thay đổi về hoàn cảnh để điều chỉnh các kế hoạch và hoạt động phù hợp
2. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
3. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao
4. Ưu tiên các mục tiêu và lên kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn vật chất
5. Tính toán các rủi ro một cách chính xác và chuẩn bị phương án dự phòng để các sự việc phát sinh không cản trở việc đạt được mục tiêu đề ra
6. Giám sát chất lượng công việc, tiến độ so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần

7. Sử dụng hiệu quả nguồn thông tin hiện có
8. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của mọi người
9. Tạo ra ý thức vì mục đích chung
10. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của kế hoạch hành động đã được đề xuất
11. Hành động hướng tới giải pháp “đôi bên cùng có lợi”

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Chứng cứ thực hiện công việc cần bao gồm:

1. Ít nhất hai bản kế hoạch công tác thể hiện cách thức lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất hiệu quả, hiệu suất và giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường. Kế hoạch công tác cũng cần chỉ ra cách thức kêu gọi sự tham gia của người khác vào việc lập kế hoạch sử dụng nguồn vật chất một cách hiệu quả
2. Một ví dụ về cách thức loại bỏ nguồn vật chất theo hướng giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường
3. Hai ví dụ về cách thức giám sát chất lượng và sử dụng các nguồn vật chất, kịp thời có những hành động khắc phục bất kỳ sự khác biệt đáng kể nào trong thực tế sử dụng so với kế hoạch

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

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

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

Các yêu cầu về nguồn lực

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.11

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng và điều hành hệ thống mua hàng và/hoặc nguồn cung cấp

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

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

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

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

- P11. Thiết lập các điều kiện lưu kho thích hợp cho tất cả các hàng hóa cần lưu kho
- P12. Bảo quản hàng hóa theo đúng yêu cầu về điều kiện lưu kho
- P13. Nhập dữ liệu về hàng hóa vào hệ thống lưu kho nội bộ
- P14. Đảm bảo an ninh cho hàng hóa, bảo vệ hàng hóa khỏi hư hỏng, xuống cấp và sự xâm nhập kho trái phép

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các mặt hàng được kiểm soát và lưu trong hệ thống quản lý và kiểm soát kho
- K2. Mô tả các bước trong chu trình quản lý kho
- K3. Mô tả vai trò của các chứng từ trong quá trình kiểm soát và quản lý kho
- K4. Giải thích các yêu cầu lưu kho theo luật định và theo khuyến nghị đối với các mặt hàng đang trong quá trình xem xét để lưu kho
- K5. Giải thích các nguyên tắc về quản lý kho và luân chuyển hàng hóa
- K6. Mô tả các chính sách và quy trình liên quan tới quản lý và kiểm soát kho

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

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

4. *Các chứng từ có thể bao gồm:*
 - Chứng từ nội bộ, bao gồm phiếu yêu cầu mua hàng, thẻ kho, đơn yêu cầu nhập hàng, chứng từ lưu chuyển hàng hóa nội bộ, các phiếu kiểm kê hàng, sổ cái
 - Chứng từ bên ngoài đơn vị, bao gồm chứng từ giao hàng, hóa đơn, báo cáo, phiếu ghi nợ
5. *Các yêu cầu mua hàng và cung cấp hàng có thể bao gồm:*
 - Xây dựng các thông số kỹ thuật mua hàng
 - Tiến hành kiểm tra sản phẩm hoặc khảo sát thị trường
 - Xây dựng quy trình mời thầu và đấu thầu (nếu cần)
 - Kiểm soát giá và lập biểu đồ giá
 - Chi tiết về chu trình sản phẩm
 - Nhu cầu nội bộ đơn vị
 - Xác định số lượng hàng cần đặt hợp lý/tiết kiệm
 - Xác định mức dự trữ hàng tối đa và tối thiểu
6. *Hệ thống đặt hàng có thể bao gồm:*
 - Đặt hàng thường xuyên
 - Đặt hàng trực tuyến
 - Đặt hàng bằng phiếu yêu cầu mua hàng
 - Đặt hàng qua điện thoại
 - Yêu cầu đặt hàng trực tiếp tại cửa hàng
7. *Các điều kiện lưu kho có thể bao gồm:*
 - Các điều kiện lưu kho đối với đồ tươi, đồ lưu kho lạnh, đồ lưu kho đông lạnh và đồ khô
 - Các điều kiện lưu kho đối với đồ uống có cồn và không có cồn
 - Các điều kiện lưu kho đối với các mặt hàng khác, bao gồm đồ vải, đồng phục, hóa chất, văn phòng phẩm, trang thiết bị, hàng hóa và các tài liệu khuyến mại
8. *Các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng lưu kho có thể bao gồm:*
 - Phiếu yêu cầu
 - Phiếu luân chuyển nội bộ
9. *Xuất hàng lưu kho trong phạm vi doanh nghiệp khách sạn có thể bao gồm:*
 - Cung cấp hàng hóa tới các bộ phận trong đơn vị
 - Xác minh hàng hóa theo yêu cầu xuất và được giao trong nội bộ đơn vị
 - Đảm bảo an ninh cho các mặt hàng được cung cấp
 - Sử dụng hệ thống tạm ứng hàng
10. *Hệ thống đánh giá hàng dự trữ có thể bao gồm:*

- Xây dựng các chỉ số hàng dự trữ để xác định kết quả thực hiện
- Tính toán các số liệu về hàng hóa hiện có
- So sánh các mức dự trữ hàng hóa theo lý thuyết và thực tế
- Điều tra những sai lệch và bất thường về lượng hàng lưu kho

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

1. Đối diện với thực trạng và tìm kiếm các giải pháp thay thế tốt hơn trên tinh thần xây dựng
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc
4. Không ngừng cải thiện chất lượng các sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
6. Kiểm soát chất lượng công việc và tiến độ so với kế hoạch, có những hành động khắc phục phù hợp khi cần
7. Xây dựng các hệ thống thu thập, quản lý thông tin và kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức
8. Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với người khác
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có
10. Xác định và quản lý hiệu quả nhu cầu và lợi ích của các bên liên quan
11. Xây dựng được bức tranh tổng quát đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Cụ thể hóa các giả định đã có và các rủi ro liên quan tới việc tìm hiểu tình huống
13. Xác định các mặt hàng chu chuyển chậm và có hành động thích hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên làm công việc liên quan tới mua hàng và dự trữ hàng thuộc các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn và các bộ phận kinh doanh khác của ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.12

GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần thiết để thực hiện các hoạt động hàng ngày trong một khách sạn hay doanh nghiệp du lịch, lữ hành.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị

- P1. Đảm bảo các khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ
- P2. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng sử dụng

E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

- P3. Kiểm kê tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp
- P4. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê đã được thực hiện
- P5. Lập các yêu cầu mua hàng

E3. Rà soát lại lịch làm việc

- P6. Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật
- P7. Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động
- P8. Nhập dữ liệu và sao lưu

E4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn

- P9. Xem lại các báo cáo hàng ngày
- P10. Diễn giải các số liệu
- P11. Dự đoán các vấn đề

E5. Giám sát năng suất thực hiện các tiêu chuẩn

- P12. Xem lại các phản hồi của khách hàng
- P13. Rà soát lại các báo cáo tài chính

E6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự

- P14. Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh
- P15. Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự
- P16. Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích phương pháp tiến hành kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị
- K2. Mô tả quy trình kiểm kê hàng ngày
- K3. Giải thích cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng công việc
- K4. Mô tả các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự
- K5. Giải thích cách sử dụng dữ liệu về năng suất và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến chất lượng công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Kiểm tra các khu vực chính có thể bao gồm:*

- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống
- Đèn chiếu sáng
- Các cửa sổ, gương và các bề mặt được đánh bóng
- Mức độ sạch sẽ của các khu vực phục vụ
- Quạt thông gió
- Hàm 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 có thể bao gồm:*

- Đồ vải
- Hóa chất
- Văn phòng phẩm
- Các đồ cung cấp cho các dịch vụ
- Các loại thức ăn và đồ uống

3. *Lịch trình có thể bao gồm:*

- Lịch trực quản lý
- Lịch trực giám đốc
- Lịch tuần tra an ninh
- Lịch phân công nhân viên

4. *Các tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:*

- Chuẩn bị các báo cáo tài chính
- Tính toán mức trung bình, tỷ số và tỷ lệ phần trăm
- Diễn giải những kết quả cụ thể
- Xác định sự khác biệt giữa các báo cáo
- Dự đoán những nguyên nhân có thể

- Tính toán và theo dõi chỉ số doanh thu bình quân của một buồng
5. *Các tiêu chuẩn về năng suất có thể bao gồm:*
- Số tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
 - Ý kiến của khách hàng
 - Đánh giá trực tuyến
 - Ý kiến của nhân viên
6. *Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự có thể bao gồm:*
- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
 - Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
 - Kiểm soát các lối ra vào khách sạn
 - Đảm bảo hệ thống phòng cháy, chữa cháy hoạt động tốt

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

1. Đối diện với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn trên tinh thần xây dựng
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và nâng cao hiệu quả công việc
4. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ thực hiện so với kế hoạch, có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
7. Thiết lập hệ thống thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả, hiệu lực và có đạo đức
8. Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
9. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
10. Nhận biết và quản lý nhu cầu và lợi ích của các bên liên quan một cách hiệu quả
11. Xây dựng được bức tranh tổng quát đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Ít nhất hai văn bản kiểm kê và phiếu đặt hàng
2. Ít nhất một báo cáo an ninh
3. Ít nhất một bản thăm dò ý kiến khách hàng và/hoặc một bản phân tích các ý

kiến đã được khảo sát

4. Ít nhất hai bản danh mục kiểm tra đã hoàn thành
5. Ít nhất hai bản phân công lịch làm việc của nhân viên
6. Ít nhất hai bản báo cáo tình hình tài chính

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá các khía cạnh kiến thức chuyên môn
- Bằng chứng sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét các hồ sơ chứng cứ
- Xem xét các báo cáo khách quan về kết quả thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của ứng viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng bộ phận, giám đốc, giám đốc trực

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tuần tra cơ sở

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

E2. Phản ứng trong trường hợp hỏa hoạn và các báo động khác

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

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

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

E4. Phản ứng trong các tình huống khẩn cấp

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

E5. Giám sát các hệ thống an ninh

- P20. Báo cáo, ghi lại các cảnh báo và trục trặc của hệ thống
- P21. Xác nhận các nguy cơ cao có thể xảy ra trong môi trường khách sạn và hiệu hoạt động của tất cả các hệ thống an ninh và hệ thống quản lý năng lượng

P22. Duy trì việc ghi sổ nhật ký hoạt động theo yêu cầu

E6. Hoàn tất các trách nhiệm hành chính

P23. Hoàn thành các báo cáo và biểu mẫu nội bộ cần thiết

P24. Phối hợp với các cấp quản lý trong việc đưa ra các khuyến nghị để cải thiện an ninh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

K2. Giải thích các nguyên tắc quản lý an ninh tài sản và quản lý rủi ro của đơn vị

K3. Mô tả quy trình giám sát an ninh khách sạn và toàn bộ tài sản

K4. Giải thích các phương pháp được sử dụng để nhận diện các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn cũng như tình huống đáng ngờ

K5. Mô tả quy trình xử lý báo cháy và các trường hợp hỏa hoạn trong đơn vị

K6. Mô tả quy trình xử lý các mối đe dọa an ninh

K7. Mô tả quy trình xử lý các tình huống khẩn cấp

K8. Giải thích cách thức đảm bảo an ninh tối đa đối với khách sạn và tất cả tài sản trong tình huống khẩn cấp

K9. Mô tả cách bạn báo cáo và ghi lại các cảnh báo hoặc trục trặc hệ thống

K10. Mô tả các biểu mẫu và báo cáo nội bộ về các vấn đề an ninh được sử dụng tại đơn vị

K11. Giải thích cách thức phối hợp với cấp quản lý trong việc đưa ra các đề xuất cải thiện an ninh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. *Thực hiện tuần tra có thể bao gồm:*

- Tôn trọng các quy tắc của đơn vị về thời gian, lộ trình và khu vực cần được tuần tra
- Tuân thủ các hướng dẫn phân công nhiệm vụ
- Có mặt trực tiếp để ngăn chặn các đối tượng vi phạm và trấn an khách hàng, nhân viên

- Sử dụng các kỹ năng giao tiếp hiệu quả để triển khai, hỗ trợ và đem lại cảm giác an toàn trong khu vực khách sạn
 - Duy trì liên lạc qua điện đàm theo yêu cầu
 - Kiểm định các hệ thống an ninh theo yêu cầu
3. *Giám sát an ninh khách sạn có thể liên quan tới:*
- Xử lý khi có báo động hệ thống
 - Kiểm tra trực quan các thiết bị an ninh để phát hiện dấu hiệu giả mạo, xâm nhập, sử dụng và truy cập trái phép
 - Giám sát hành động đã được thực hiện để xử lý các tình huống/rủi ro an ninh đã được báo cáo trước
 - Sửa chữa các thiết bị an ninh trong phạm vi khả năng và quyền hạn của mình
 - Báo cáo hoặc xử lý khi cần thiết các tình huống có thể gây nguy cơ mất an ninh
 - Giám sát các điều kiện môi trường thay đổi có thể tác động đến an ninh
 - Liên hệ với các nhân viên khác và cơ quan chính quyền bên ngoài
4. *Các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn, các trường hợp đáng ngờ có thể bao gồm:*
- Lũ lụt, cháy và nổ
 - Người xâm nhập, phá hoại và tấn công
 - Khách say rượu
 - Phương tiện, người và thiết bị tại các khu vực đáng ngờ
 - Hành lý không có người nhận ở khu vực công cộng
 - Đe dọa đánh bom
 - Các vật liệu nhạy cảm trong tình trạng không được khóa hoặc để ở nơi công cộng
 - Rò rỉ khí ga, bão, mất điện
 - Tòa nhà bị hỏng, thiết bị lỗi hoặc hỏng, kính vỡ
 - Người không có thẩm quyền có mặt tại các khu vực cấm
 - Không có các biển cảnh báo và biển an toàn tại những nơi cần thiết
5. *Tính chất và địa điểm báo động có thể liên quan tới:*
- Xác định nguyên nhân báo động như cháy, người xâm nhập, khói, nước, khí gas
 - Xác định chính xác địa điểm báo động theo bộ phận, theo tầng hay buồng
 - Xác định số lượng đèn báo động đang sáng
 - Xác định loại hình báo động thông qua âm thanh phát ra
6. *Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp có thể bao gồm:*
- Gọi điện thoại liên hệ với các dịch vụ cứu hỏa, cảnh sát hay cứu thương tùy theo loại báo động đã được xác định trước đó
 - Liên hệ với cấp quản lý

- Thông báo cho các đơn vị cung cấp an ninh bên ngoài có liên quan
7. *Liên hệ với cấp quản lý có thể bao gồm:*
- Thông báo loại hình và địa điểm báo động
 - Tư vấn hành động cần thực hiện
 - Yêu cầu chỉ đạo thực hiện hành động
8. *Tiếp cận và hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp có thể bao gồm:*
- Cử nhân viên chịu trách nhiệm đón đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp và hướng dẫn họ đến địa điểm có báo động
 - Yêu cầu khách di dời các phương tiện vận tải của họ
 - Mở khóa các cổng và rào chắn
 - Làm thông thoáng các đường vào
 - Tiếp nhận sơ đồ khu vực bị báo động
9. *Hỗ trợ phản ứng ban đầu sẽ thay đổi tùy theo tính chất của từng sự cố nhưng có thể bao gồm:*
- Bảo đảm an ninh cho các khu vực có nguy cơ
 - Chữa cháy
 - Di dời mọi người ra khỏi khu vực
 - Bảo vệ tài sản
 - Hạn chế thiệt hại
 - Tắt các thiết bị điện, van và vòi nước, đóng cửa ra vào và cửa sổ
 - Khóa hoặc mở khóa các cửa ra vào, cửa sổ... nếu phù hợp
 - Tuân thủ sự hướng dẫn trợ giúp của các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp
 - Duy trì an toàn cá nhân và an toàn cho những người khác
10. *Các hành vi không phù hợp có thể bao gồm:*
- Hành vi hung hăng, thô lỗ và phản cảm, bao gồm cả việc tranh cãi với khách hàng hoặc nhân viên
 - Từ chối rời khỏi hiện trường khi đã được yêu cầu
 - Say xỉn
 - Hăm dọa và bạo lực
 - Chửi rủa
 - Không đáp ứng quy định về trang phục
 - Số khách ở trong buồng vượt quy định
 - Khách gây ồn ào
11. *Xử lý các kiện hàng đáng ngờ có thể bao gồm:*
- Sơ tán khu vực có kiện hàng đáng ngờ

- Thông báo với các cơ quan chức năng
- Thăm vấn một số khách và người qua lại
- Giữ nguyên kiện hàng tại chỗ cho đến khi được khuyến nghị di chuyển

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

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

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

- Liên hệ với cảnh sát, bao gồm cả các đơn vị cung cấp dịch vụ an ninh hợp đồng
- Liên hệ với nguồn hỗ trợ y tế, bao gồm xe cứu thương, bác sĩ tại cơ sở, bệnh viện
- Liên hệ với đơn vị cung cấp dịch vụ cứu hỏa

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần thiết cho việc đánh giá:

1. Các văn bản ghi rõ hệ thống tuần tra địa bàn và cách thức giám sát hệ thống an ninh cũng như duy trì nhật ký hoạt động
2. Ít nhất hai ví dụ/trường hợp về cách thức bạn ứng phó với hỏa hoạn và các báo động khác (báo cáo hoặc bản ghi chép gửi tới bộ phận quản lý)

3. Ít nhất hai ví dụ/trường hợp về cách thức bạn ứng phó với các mối đe dọa an ninh hay trường hợp khẩn cấp (báo cáo hoặc bản ghi chép gửi tới bộ phận quản lý)
4. Ít nhất một báo cáo đưa ra khuyến nghị gửi tới bộ phận quản lý nhằm cải thiện việc sắp xếp công tác an ninh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01-04

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Thực hành tiết kiệm năng lượng

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

E3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng liên quan đến việc thực hiện du lịch có trách nhiệm
- K2. Giải thích những phương pháp đã được sử dụng trong khách sạn hoặc nhà nghỉ để tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong điều hành cơ sở lưu trú
- K4. Mô tả quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng sử dụng trong điều hành cơ sở lưu trú
- K5. Mô tả những cách tiết kiệm nước trong điều hành cơ sở lưu trú
- K6. Giải thích các cách tăng cường sử dụng đồ tái chế trong vận hành cơ sở lưu trú
- K7. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu chất thải
- K8. Giải thích cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững liên quan tới trách nhiệm hàng ngày của họ
- K9. Mô tả cách thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững đối với các nhà cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Kiểm soát năng lượng có thể bao gồm:

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

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

- Bảo trì phòng tắm thường xuyên để tránh rò rỉ nước
 - Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian nước chảy ra vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu
 - Kiểm tra việc tiết kiệm năng lượng trong hoạt động giặt là bằng cách tối ưu hóa việc sử dụng và lắp đặt thiết bị sử dụng nước hiệu quả
 - Giám sát việc sử dụng nước cho bể bơi, sân vườn và đất để bảo vệ nguồn nước
4. *Giảm thiểu rác thải trong điều hành cơ sở lưu trú có thể bao gồm:*
- Thực hiện tái chế ở tất cả các khu vực như nhà bếp, khu văn phòng, tiện nghi cho khách và buồng ngủ
 - Cung cấp nhiều thùng tái chế và ít thùng rác thải, khuyến khích nhân viên và khách tái sử dụng thay vì vứt bỏ thành rác thải
 - Thay thế các đồ vật dùng một lần bằng các đồ vật có thể dùng nhiều lần như hộp đựng xà phòng hay dầu gội đầu
 - Sử dụng các vật dụng làm vệ sinh và làm vườn thân thiện với môi trường
 - Theo dõi và xác định mức độ rác thải và tái chế
5. *Kiểm soát công suất sử dụng có thể bao gồm:*
- Nhiệt kế điện tử
 - Bàn điều khiển tại quầy lễ tân, có thể bật điện trong các buồng khách
 - Thẻ chìa khóa mỗi buồng cho phép khách kích hoạt hệ thống điện khi đặt chìa khóa vào và tắt nguồn điện khi khách rút chìa khóa và rời khỏi buồng cũng như tự động điều chỉnh nhiệt độ buồng tùy theo công suất sử dụng buồng
6. *Giữ nhiệt độ khu vực chăm sóc sức khỏe và phòng tập thể dục ở mức tối thiểu mà vẫn đảm bảo sự thoải mái bao gồm:*
- Cài đặt giờ trong phòng xông khô và xông hơi để tắt nhiệt khi không sử dụng
 - Đặt biển báo yêu cầu khách tắt các thiết bị điện sau khi sử dụng
 - Mua sắm các loại máy tập thể dục có thể nạp năng lượng từ hoạt động của người sử dụng thay vì phải sử dụng năng lượng điện
 - Tắt máy điều nhiệt ở các khu vực bể bơi, phòng tập thể dục và vui chơi giải trí sau giờ hoạt động
7. *Duy trì ánh sáng để giảm thiểu sử dụng năng lượng bao gồm:*
- Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng
 - Tận dụng ánh sáng tự nhiên, bật đèn ở mức tối thiểu trong ngày tại các khu vực có ánh sáng mặt trời
 - Thường xuyên làm sạch các thiết bị chiếu sáng
 - Lắp đặt bộ cảm biến ánh sáng ban ngày hoặc “tế bào quang điện” để có thể tự động điều chỉnh giảm ánh sáng nhân tạo khi có đủ ánh sáng tự nhiên
 - Lắp đặt bộ cảm biến thân nhiệt để có thể tự động tắt đèn khi không có người

- Dán nhãn tại các công tắc đèn để mô tả vị trí các bóng đèn và hỗ trợ tắt đèn khi không cần thiết
8. *Tối ưu hóa việc sử dụng điều hòa nhiệt độ để tiết kiệm năng lượng có thể bao gồm:*
- Cài đặt chương trình cho máy điều nhiệt để điều chỉnh tự động theo sự thay đổi nhu cầu nhiệt độ trong ngày, ví dụ giảm nhiệt độ ấm hoặc mát tại khu vực công cộng (sảnh, hành lang, cầu thang) trong khoảng thời gian ít người qua lại, như từ nửa đêm đến 5h sáng
 - Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng bóng mát/rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa ở nhiệt độ quá cao hoặc quá thấp
 - Điều chỉnh nhiệt độ từ 23°-25°C vào mùa hè
 - Lên lịch kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên các thiết bị điều hòa không khí
9. *Tiết kiệm nước trong buồng của khách có thể bao gồm:*
- Lắp đặt bồn cầu xả kép
 - Sửa chữa những chỗ rò rỉ nhỏ vì một chỗ rò rỉ nhỏ sẽ trở thành rò rỉ lớn
 - Lắp đặt hệ thống vòi pha trộn nước hiệu quả (pha nóng và lạnh) ở bồn rửa với tốc độ chảy 6 lít/phút và dòng chảy có sục khí
 - Lắp đặt vòi hoa sen sục khí sử dụng nước hiệu quả với tốc độ chảy 9 lít/phút ở khu vực vòi tắm sen
 - Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả nhà bồn cầu, thời gian nước chảy qua vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu
10. *Đảm bảo giặt là hiệu quả có thể bao gồm:*
- Chỉ vận hành máy khi đã đủ công suất giặt
 - Tuân thủ các chế độ thiết lập của nhà sản xuất và thường xuyên kiểm tra xem mực nước đã đủ trong quá trình vận hành
 - Lên lịch bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo các van nước và van xả không bị rò rỉ
 - Ngắt và tắt nguồn cung cấp hơi cho các thiết bị khi không sử dụng
 - Khi nâng cấp thiết bị giặt là, cân nhắc việc lắp đặt các máy giặt theo quy trình nối tiếp, sử dụng ít nước và hơi nóng
11. *Đảm bảo sử dụng hiệu quả hồ bơi bao gồm:*
- Làm sạch và bảo dưỡng định kỳ các bộ lọc hồ bơi
 - Cân nhắc việc lắp đặt hệ thống làm nóng bằng năng lượng mặt trời cho bể bơi
 - Theo dõi và ghi chép đồng hồ đo mức nước của bể bơi để xác định các rò rỉ hoặc việc sử dụng nước nhiều bất thường
12. *Đảm bảo sử dụng hiệu quả khu vực ngoài trời bao gồm:*
- Lựa chọn trồng những cây bản địa yêu cầu tưới nước tối thiểu
 - Hạn chế lượng và tần suất tưới nước cho cây và cỏ, trồng cỏ để giúp cây chịu được khô hạn tốt hơn, giúp rễ cây đâm sâu hơn trong đất

- Tưới nước vào gốc cây, không tưới vào lá
- Sử dụng ống nhỏ giọt thay cho vòi phun
- Tưới nước vào buổi sáng sớm và cuối buổi chiều, không tưới vào buổi trưa

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

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

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

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

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

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực đối diện với thực trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác nhau để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu cao các vấn đề đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết

11. Phổ biến tầm nhìn của đơn vị để có thể khơi dậy sự nhiệt tình và tận tâm
12. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện các quy tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các khuyến nghị, giải thích và đánh giá các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các bằng chứng không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai hoạt động trong dịch vụ lưu trú được lưu lại và có văn bản ghi chép thông báo với khách về các nội dung liên quan đến du lịch có trách nhiệm
2. Ít nhất ba ví dụ được lưu lại và có văn bản ghi chép về hoạt động tiết kiệm năng lượng, sử dụng nước hiệu quả và tránh thải rác
3. Một ví dụ về áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc mua sắm và cung ứng hàng hóa
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức theo yêu cầu của đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp bao gồm:

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

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung phần kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần thiết để đảm bảo những người đang làm tại đơn vị hoặc phạm vi có 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

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

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

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

- P5. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng
- P6. Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại không
- P7. 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

E3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới

- P8. Đảm bảo cung cấp mọi nguồn lực và sự hỗ trợ cần thiết để giúp đồng nghiệp có khả năng sử dụng hiệu quả công nghệ sẵn có
- P9. Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công
- P10. 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định các loại công nghệ khác nhau phù hợp với một khách sạn hay đơn vị du lịch
- K2. Liệt kê những yếu tố cơ bản cần xem xét khi đánh giá việc sử dụng và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, bao gồm đầy đủ các chi phí và lợi ích

- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc tham vấn đồng nghiệp và các bên liên quan về vấn đề công nghệ
- K4. Mô tả được các nội dung cần thiết của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả
- K5. Giải thích 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
- K6. Xác định 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
- K7. Giải thích cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có
- K8. Mô tả cách thiết lập các hệ thống để rà soát việc triển khai chiến lược sử dụng công nghệ và xác định các nội dung lĩnh vực cần cải thiện
- K9. Xác định các loại nguồn lực và hỗ trợ cần thiết để giúp các đồng nghiệp có khả năng sử dụng tốt nhất công nghệ có sẵn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả có thể bao gồm:*
 - 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 có thể bao gồm:*
 - 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 có thể bao gồm:*
 - 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 có thể bao gồm:*
 - Liên kết với bộ phận công nghệ thông tin
 - Liên kết với người sử dụng và bộ phận sử dụng công nghệ

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

1. Tìm kiếm các cơ hội để cải thiện việc thực hiện công việc
2. Tìm kiếm và đề xuất giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
3. Thử nghiệm các phương pháp làm việc mới

4. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
5. Đúc kết kinh nghiệm của bản thân và sử dụng các bài học thu được để định hướng quyết định và hành động
6. Cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó
7. Sẵn sàng chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
8. Tạo ra ý thức vì mục đích chung
9. Dự đoán các tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và những rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
11. Kịp thời đưa ra các quyết định mang tính thực tiễn trong các tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp bao gồm:

- Hồ sơ 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
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, 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 nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các vị trí quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.12 & D1.HRM.CL9.13

GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để thiết lập các chính sách và quy trình 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

E1. Xây dựng các chính sách hoạt động

- P1. 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
- P2. 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
- P3. Xác định và phân tích những yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- P4. Tham khảo ý kiến của các bên liên quan phù hợp trong quá trình xây dựng chính sách
- P5. Xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- P6. Phát triển các hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã có trong kế hoạch
- P7. Xác định và truyền đạt rõ ràng tất cả các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- P8. Phát triển các hệ thống đánh giá với sự tư vấn của các đồng nghiệp liên quan

E2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động

- P9. Thực hiện và đánh giá những hoạt động đã xác định phù hợp với thứ tự ưu tiên đã được thống nhất
- P10. Theo dõi các chỉ số thực hiện
- P11. Cung cấp báo cáo tiến độ và những báo cáo khác theo yêu cầu
- P12. Đánh giá sự cần thiết phải có những yêu cầu nguồn lực bổ sung và tiến hành những hoạt động thích hợp

E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

- P13. Xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- P14. Giám sát việc thực hiện
- P15. Xác định vấn đề khó khăn và có sự điều chỉnh phù hợp
- P16. Sử dụng kết quả đánh giá cho việc xây dựng kế hoạch tiếp theo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích 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
- K2. Giải thích cách thức, phương pháp xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động dựa trên việc theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc

- K3. Xác định một số yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- K4. Giải thích các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- K5. Mô tả hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã được lên kế hoạch
- K6. Mô tả những kênh tốt nhất để phổ biến các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- K7. Mô tả báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng để giám sát việc thực hiện chính sách
- K8. Giải thích cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm xác định hiệu quả tại nơi làm việc
- K9. Giải thích cách sử dụng kết quả đánh giá vào việc lập kế hoạch tiếp theo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các chính sách cần xây dựng có thể bao gồm:

- Môi trường làm việc
- Sản phẩm và dịch vụ
- Đào tạo
- Các mối quan hệ tại nơi làm việc
- Tài chính
- Quản lý tài sản
- Những nội dung khác

2. Các chiến lược có thể bao gồm:

- Phát triển khách hàng
- Mở rộng địa bàn
- Phát triển tổ chức
- Phát triển dịch vụ
- Giảm các khoản nợ
- Tăng thu nhập
- Những chiến lược khác

3. Các mục tiêu có thể bao gồm:

- Số liệu bán hàng
- Doanh thu
- Thời gian giao hàng
- Tiêu chuẩn dịch vụ
- Số lượng khách hàng
- Mục tiêu và doanh số bán hàng

- Mức độ đặt hàng
 - Ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc nhân viên
 - Năng suất lao động đạt được
 - Sự hài lòng của khách hàng
4. *Phân tích các yếu tố bên trong và bên ngoài có thể liên quan đến:*
- Khả năng và nguồn lực
 - Xu hướng và 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 có thể bao gồm:*
- Khách hàng
 - Người lao động
 - Các cơ quan chính phủ
 - Chủ sở hữu
 - Nhà cung cấp
 - Các đối tác liên minh chiến lược
6. *Việc đánh giá có thể bao gồm:*
- Các chỉ số cơ bản về kết quả thực hiện
 - Phân tích sự khác biệt
 - Phản hồi của khách hàng
 - Các báo cáo về sự tuân thủ
 - Phản hồi của nhân viên
7. *Các chỉ số về kết quả thực hiện có thể bao gồm:*
- Doanh số bán hàng
 - Lợi nhuận đầu tư
 - Dịch vụ khách hàng
 - Chi phí dịch vụ nợ
8. *Rà soát lại kế hoạch hoạt động có thể liên quan đến:*
- Rà soát hàng quý
 - Chu kỳ kế hoạch kinh doanh
 - Những sự kiện chính cần được rà soát lại, ví dụ việc thay đổi thị trường
9. *Kết quả thực hiện công việc có thể liên quan đến:*
- Thị phần
 - Doanh số bán hàng

- Sự hài lòng của khách hàng
- Chính sách giữ nhân viên

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

1. Tìm kiếm các cơ hội cải thiện việc thực hiện công việc
2. Đối diện với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
3. Thử nghiệm phương pháp làm việc mới
4. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
5. Đúc kết kinh nghiệm của bản thân và áp dụng các bài học thu được vào việc định hướng các quyết định và hành động
6. Cân bằng giữa do rủi ro và lợi ích có thể thu được từ sự chấp nhận rủi ro đó
7. Chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
8. Tạo ra ý thức vì mục đích chung
9. Dự đoán các kịch bản có khả năng xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và những rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
11. Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc lập kế hoạch và triển khai thực hiện các chính sách và quy trình du lịch có trách nhiệm trong môi trường kinh doanh du lịch/khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được cách thức áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp cho tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra kiến nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và thách thức mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

1. Ít nhất hai ví dụ về chiến lược/chính sách được xây dựng trên cơ sở theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc và xác định các cơ hội để đổi mới và cải tiến
2. Một ví dụ về chính sách hoạt động được thực hiện và được đánh giá phù hợp với các ưu tiên đã được thống nhất và các chỉ số thực hiện
3. Một ví dụ về một chính sách hoạt động được giám sát thực hiện, được điều chỉnh và sử dụng kết quả đánh giá vào kế hoạch tiếp theo

4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã được đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét 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
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc 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 nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các vị trí quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.01

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đóng góp vào các chính sách và quy trình trong tình huống sơ tán

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

E2. Tham gia thực hiện diễn tập sơ tán

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

E3. Thực hiện sơ tán

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nhận biết các điều luật và quy định có thể áp dụng, bao gồm cả các yêu cầu về cấp phép

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Các yêu cầu của đơn vị có thể liên quan tới:

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

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

- Các tình huống khẩn cấp như hỏa hoạn, hiện trường vụ án, tai nạn
- Các tình huống nguy cơ, ví dụ liên quan đến vật lý, hóa học, điện, thời tiết (đông bão)

- Các mối đe dọa như đánh bom hay phá hoại
4. *Những người liên quan có thể bao gồm:*
- Quản lý tòa nhà
 - Khách hàng
 - Đồng nghiệp
 - Nhân viên dịch vụ khẩn cấp, ví dụ lực lượng cứu hỏa, cảnh sát, cứu thương
 - Quản lý cấp cao
 - Đội ứng phó tình trạng khẩn cấp
5. *Thông báo có thể được thực hiện thông qua:*
- Đường dây liên lạc đã được định trước
 - Đường dây báo động trực tiếp
 - Điện thoại và điện thoại di động
 - Bộ đàm hai chiều (cầm tay và đã được lắp đặt)
6. *Các nguy cơ có thể bao gồm:*
- Lối ra vào cầu thang bỗ đã bị chặn
 - Các mảnh vỡ rơi
 - Thông tin sai hoặc không đầy đủ về quy trình sơ tán
 - Hít phải khói
7. *Các biện pháp kiểm soát rủi ro có thể bao gồm:*
- Sơ tán khỏi địa bàn
 - Cô lập và loại bỏ các rủi ro
 - Cô lập địa bàn có rủi ro tiềm ẩn
 - Thông báo cho các cơ quan dịch vụ khẩn cấp liên quan
 - Mở lối vào cho các dịch vụ khẩn cấp
 - Thực hiện sơ cứu
 - Yêu cầu được hỗ trợ
 - Hạn chế người
 - Sử dụng kỹ thuật thương lượng
8. *Việc sơ tán khỏi địa bàn có thể:*
- Theo lộ trình thay thế đã định sẵn
 - Theo lộ trình ban đầu đã định sẵn
 - Tới điểm tập trung đã định sẵn
9. *Tài liệu có thể bao gồm:*
- Nhật ký hoạt động

- Báo cáo sự cố
- Phiếu yêu cầu giúp đỡ
- Xem xét và phản hồi về chính sách và quy trình sơ tán

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Việc đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Một báo cáo về sự đóng góp vào việc lập kế hoạch và hoàn thành việc sơ tán khỏi địa bàn
2. Một báo cáo về cách thức đã được sử dụng để phổ biến các chính sách và quy trình sơ tán cho tất cả nhân viên, và cách thức lập kế hoạch các khóa diễn tập sơ tán thường xuyên và định kỳ với sự tham vấn của những người liên quan
3. Một báo cáo về kết quả thực hiện việc diễn tập sơ tán phù hợp với chính sách và quy trình sơ tán

4. Một báo cáo về trường hợp sơ tán khỏi địa bàn thực tế hoặc mô phỏng. Bản báo cáo phải bao gồm cả các nguy cơ và các biện pháp kiểm soát rủi ro, các hình thức sắp xếp đặc biệt để di chuyển người khuyết tật và hoàn tất các tài liệu theo quy trình của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Chứng cứ về sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ chứng cứ
- Xem xét các báo cáo khách quan tại nơi làm việc về việc thực hiện công việc của cá nhân cần đánh giá

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.10

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sử dụng điện thoại tại nơi làm việc, bao gồm việc chuẩn bị trả lời điện thoại một cách hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại

- P1. Chuẩn bị trả lời điện thoại
- P2. Đảm bảo sử dụng kiểu chào phù hợp
- P3. Nói chậm và rõ ràng

E2. Bắt đầu một cuộc gọi

- P4. Chuẩn bị nội dung cuộc gọi
- P5. Bấm đúng số
- P6. Kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

E3. Chuyển cuộc gọi

- P7. Kiểm tra xem yêu cầu chuyển cuộc gọi có được phép không
- P8. Thông báo cho người gọi rằng cuộc gọi sẽ được chuyển, nếu được
- P9. Kết nối cuộc gọi với bên thứ ba
- P10. Đảm bảo cuộc gọi được chuyển kịp thời

E4. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

- P11. Thông báo cho người gọi về tình trạng cuộc gọi
- P12. Đề xuất các giải pháp khác nếu người nhận cuộc gọi đang bận

E5. Tiếp nhận lời nhắn

- P13. Kiểm tra xem người gọi có muốn để lại lời nhắn hay tin nhắn thoại không
- P14. Hoàn thành mẫu tin nhắn sau khi xác nhận lại toàn bộ thông tin chi tiết với người gọi
- P15. Chuyển tin nhắn cho người liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê những điều cần có sẵn để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại
- K2. Nêu rõ câu chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng
- K4. Xác định thông tin cần thiết để chuẩn bị cho cuộc gọi
- K5. Mô tả cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự
- K6. Giải thích cách chuyển cuộc gọi
- K7. Giải thích cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ
- K8. Xác định thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại bao gồm:

- Sử dụng được điện thoại/tổng đài/tai nghe
- Tiêu chuẩn về lời chào

2. Bắt đầu cuộc gọi cần phải có:

- Giấy/tờ ghi chú
- Bút
- Danh bạ điện thoại
- Số điện thoại
- Nội dung hội thoại

3. Chuyển cuộc gọi cần có:

- Danh sách các số máy nội bộ
- Danh bạ điện thoại

4. Tiếp nhận lời nhắn cần có:

- Mẫu tin nhắn
- Danh sách khách đang lưu trú/khách dự kiến đến
- Phong bì đựng mẫu tin nhắn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

1. Quan sát và theo dõi ít nhất bốn cuộc gọi nhằm kiểm tra việc tuân thủ tiêu chuẩn
2. Đánh giá phải đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn và quy trình của đơn vị trong việc sử dụng điện thoại tại nơi làm việc

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát phần thực hành công việc của ứng viên
- Kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết và/hoặc kiểm tra bằng hình thức trắc nghiệm
- Báo cáo khách quan do người giám sát thực hiện
- Đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng, lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên phục vụ buồng, nhân viên nhà hàng, nhân viên an ninh, nhân viên kỹ thuật, điều hành tour

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.04 & D1.HOT.CL1.07

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Xác định được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- P2. Thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt
- P3. Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên thông tin phản hồi từ người khác trong nhóm/bộ phận

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

- P4. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra
- P5. Đóng góp vào việc đạt mục tiêu và hoàn thành nhiệm vụ của nhóm/bộ phận theo yêu cầu của đơn vị
- P6. Chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với nhóm/bộ phận nhằm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra

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

- P7. Tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân cũng như tầm quan trọng của chúng trong xây dựng các mối quan hệ
- P8. Xác định sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp và xử lý một cách thích hợp
- P9. Xác định các vấn đề và mâu thuẫn xảy ra tại nơi làm việc
- P10. Tìm kiếm sự trợ giúp của thành viên trong nhóm/bộ phận khi có vấn đề hay mâu thuẫn nảy sinh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- K2. Giải thích cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt
- K3. Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận
- K4. Nêu ví dụ về cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận
- K5. Mô tả cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra
- K6. Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra
- K7. Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn
- K8. Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân

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

K10. Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc

K11. Giải thích cách 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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 khách sạn.

1. Trách nhiệm và nhiệm vụ có thể bao gồm:

- Quy tắc ứng xử
- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên
- 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. Thành viên trong nhóm/bộ phận có thể bao gồm:

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

3. Thông tin phản hồi về thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Đánh giá thực hiện công việc theo cách chính thức/không chính thức
- Thông tin phản hồi từ giám sát viên và đồng nghiệp
- Những chiến lược hành vi phản xạ cá nhân

4. Trợ giúp đồng nghiệp trong nhóm có thể bao gồm:

- Giải thích/xác minh
- Giúp đỡ đồng nghiệp
- Giải quyết vấn đề
- Động viên
- Phản hồi thông tin cho thành viên của nhóm
- Thực hiện các nhiệm vụ khác, nếu cần

5. Chia sẻ thông tin có thể bao gồm:

- Ghi nhận việc thực hiện tốt công việc
- Ghi nhận việc thực hiện công việc không tốt
- Trợ giúp đồng nghiệp
- Làm rõ phương pháp hoàn thành nhiệm vụ theo hướng tổ chức đề ra
- Khuyến khích đồng nghiệp

- Mở các kênh giao tiếp
- Các nguy cơ trong, rủi ro và cách kiểm soát tại nơi làm việc

6. Cơ hội cải thiện có thể bao gồm:

- Lên kế hoạch/phát triển nghề nghiệp
- Hướng dẫn, tư vấn và/hoặc giám sát
- Chương trình học tập chính thức/không chính thức
- Đào tạo nội bộ/bên ngoài
- Đánh giá định kỳ kết quả công việc thực hiện
- Tự nghiên cứu học hỏi
- Công nhận kinh nghiệm/kiến thức sẵn có

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cơ sở đánh giá cần bao gồm:

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

Đánh giá phải đảm bảo:

- Tiếp cận được thực tế công việc hay môi trường mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn lực có sẵn
- Những ví dụ về các vấn đề hay mâu thuẫn đã được giải quyết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một hệ thống các phương pháp đánh giá có thể được sử dụng để đánh giá kỹ năng và kiến thức thực tế. Những ví dụ sau đây có thể phù hợp cho đơn vị năng lực này:

- Hỏi trực tiếp kết hợp với xem xét các chứng cứ được thu thập và báo cáo khách quan về kết quả thực hiện công việc của ứng viên
- Phân tích cách xử lý các nghiên cứu tình huống và bối cảnh
- Trình diễn các thao tác kỹ thuật
- Quan sát các thao tác kỹ thuật trong giải quyết mâu thuẫn
- Quan sát cách trình bày
- Xem xét tài liệu xác định và xây dựng chiến lược/cơ hội nhằm cải thiện phương thức làm việc nhóm

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Phù hợp với tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

(1) D1.HOT.CL1.02; (2) D1.HOT.CL1.11; (3) D1.HOT.CL1.01

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ hành chính và văn phòng thường ngày trong doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị tài liệu kinh doanh

- P1. Chuẩn bị và xử lý tài liệu với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị trong thời gian hạn định
- P2. Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp

E2. Đọc và trả lời các tài liệu kinh doanh khác nhau

- P3. Tiếp nhận, làm rõ và đánh giá những yêu cầu về chỉ dẫn và/hoặc hướng dẫn theo đúng quy định và quy trình của đơn vị
- P4. Đọc và hiểu rõ những thông tin chi tiết trong các bản hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn các công việc cụ thể
- P5. Tuân theo những hướng dẫn hay chỉ đạo trong thời gian hạn định

E3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ

- P6. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ theo yêu cầu của đơn vị
- P7. Cập nhật hệ thống tra cứu và tham khảo theo yêu cầu của đơn vị
- P8. Khôi phục các tập tin khi có yêu cầu về thông tin
- P9. Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau
- K2. Mô tả những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc
- K3. Nêu quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị
- K4. Mô tả các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc
- K5. Liệt kê hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị
- K6. Liệt kê hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K7. Mô tả hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị
- K8. Mô tả quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, tính đến sự khác biệt giữa các đơn vị du lịch và khách sạn khác nhau.

1. Tài liệu có thể bao gồm:

- Thư, ví dụ các thư đến và đi, thư điện tử và bưu phẩm của khách hàng
 - Tập tin, chẳng hạn hồ sơ khách 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
2. *Thiết bị văn phòng có thể bao gồm:*
- Máy tính
 - Máy photocopy
 - Máy fax
 - Máy in hoặc chụp tài liệu
 - Các loại máy khác
3. *Các quy trình có thể liên quan đến:*
- Chính sách và quy trình xử lý mối nguy hiểm
 - Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp, hỏa hoạn và tai nạn
 - Quy trình về an toàn cá nhân
 - Quy trình sử dụng xe có động cơ
 - Quy trình công việc và hướng dẫn làm việc
4. *Tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn có thể bao gồm:*
- Hướng dẫn làm việc
 - Hướng dẫn sử dụng thiết bị một cách an toàn
 - Hướng dẫn hoàn thành nhiệm vụ một cách an toàn
 - Sơ đồ chỉ dẫn quy trình làm việc an toàn
 - Các chính sách và quy trình
 - Tài liệu hướng dẫn sử dụng
5. *Thông tin/tài liệu có thể bao gồm:*
- Quy trình, danh sách kiểm tra và hướng dẫn tại nơi làm việc
 - Số hiệu và mã hàng hóa
 - Thông số kỹ thuật của nhà sản xuất
 - Các chính sách tại nơi làm việc
 - Hướng dẫn khách hàng và/hoặc hướng dẫn của nhà cung cấp
 - Văn bản luật, quy định và các tài liệu liên quan
 - Quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp
 - Các tài liệu khác
6. *Tài liệu hướng dẫn và/hoặc chỉ dẫn có thể liên quan đến:*

- Thư tín
- Bản ghi nhớ
- Fax
- Thư điện tử
- Hóa đơn và đơn đặt hàng
- Chính sách và quy trình
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng
- Các tài liệu khác

7. Thông tin có thể bao gồm:

- Thư tín như fax, bản ghi nhớ, thư viết, thư điện tử và các tài liệu khác
- Cơ sở dữ liệu máy tính, hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các bản dự báo tháng, mục tiêu cần đạt
- Các biểu mẫu, bao gồm biểu mẫu bảo hiểm, biểu mẫu hội viên
- Hóa đơn, chẳng hạn như hóa đơn từ nhà cung cấp, Hóa đơn gửi cho bên nợ
- Hồ sơ cá nhân, bao gồm chi tiết thông tin cá nhân, mức lương
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo thị trường/kế hoạch/ngân sách
- Dữ liệu tài chính
- Các tài liệu khác

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:

1. Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị và xử lý với các thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị và trong thời gian hạn định
2. Ba ví dụ về quá trình yêu cầu phải tuân theo hướng dẫn và/hoặc chỉ dẫn phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị
3. Ba ví dụ về diễn giải các chi tiết liên quan trong các tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ áp dụng cho các công việc cụ thể
4. Hai ví dụ về duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ, khôi phục và lưu trữ các tập tin theo yêu cầu của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Xem xét hồ sơ ứng viên
- Báo cáo khách quan do người giám sát thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận lễ tân, nhân viên công ty điều hành du lịch và đại lý lữ hành

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.05 & 06;

D1.HGA.CL6. 03, 06, 07 & 12

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

- P1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại
- P2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc
- P3. Kết thúc hội thoại

E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

- P4. Xác nhận đã nắm được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
- P5. Yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

- P6. Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự
- P7. Cảm ơn người đáp ứng yêu cầu của bạn

E4. Thể hiện sở thích bản thân

- P8. Nói về điều thích và điều không thích
- P9. Thảo luận về sở thích và đưa ra lý do

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản
- K2. Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại
- K3. Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản
- K4. Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu
- K5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
- K6. Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách
- K7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này yêu cầu giao tiếp bằng tiếng Anh ở trình độ giao tiếp cơ bản đối với nhân viên trong tất cả các lĩnh vực của ngành du lịch và khách sạn cũng như tất cả các nhân viên tiếp xúc với khách.

1. Cách mở đầu hội thoại có thể bao gồm:

- Ông/Bà có khỏe không ạ? Chuyến đi của Ông/Bà có tốt đẹp không ạ? Tôi có thể giúp gì cho Ông/Bà ạ?

- Các cách khác
2. *Các chủ đề quen thuộc có thể bao gồm:*
- Chỉ đường; tư vấn về những nơi tốt nhất để mua sắm, ăn uống, thăm quan; đưa ra lời khuyên đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách; cung cấp thông tin; chuyển lời phàn nàn của khách tới người giám sát; thông tin về sức khỏe và sự an toàn
 - Các chủ đề khác
3. *Cách kết thúc hội thoại có thể bao gồm:*
- Tôi hy vọng Ông/Bà đã có kỳ nghỉ/chuyến đi thú vị; Chào tạm biệt và hy vọng sớm gặp lại; Cảm ơn Ông/Bà đã nghỉ ở khách sạn của chúng tôi, Chúc Ông/Bà có một chuyến đi vui vẻ
 - Các cách khác
4. *Cách xác nhận thông tin có thể bao gồm:*
- Yêu cầu nhắc lại, ví dụ: Ông vui lòng nhắc lại được không ạ? Ông vui lòng đánh vần lại được không? Xin lỗi, tôi chưa nghe rõ. Xin lỗi, tôi quên mất. Ông vui lòng nhắc lại được không ạ?
 - Yêu cầu xác nhận lại thông tin, ví dụ: Ông vui lòng xác nhận lại rằng Ông sẽ trả buồng vào ngày mai phải không ạ? Ông đang tìm chuyến du lịch một ngày hay nửa ngày phải không ạ?
5. *Cách yêu cầu lịch sự có thể bao gồm:*
- Ông vui lòng cung cấp bằng lái xe để thuê xe được không ạ? Cảm phiền Ông chờ 5 phút để tôi làm việc với khách hàng này được không ạ?
6. *Tránh sử dụng thuật ngữ trong giao tiếp với khách:*
- Giá buồng của Ông/Bà là 100 đô la Mỹ bao gồm thuế và phí phục vụ/chưa bao gồm thuế và phí phục vụ
 - Chúng tôi rất vui phục vụ bữa sáng miễn phí cho ngài

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá cần đảm bảo rằng học viên có thể giao tiếp hiệu quả trong những tình huống sau:

1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản
2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại
3. Đưa ra và đáp ứng các yêu cầu đơn giản
4. Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
6. Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày
7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá phải đảm bảo việc áp dụng trong tình huống công việc thực tế hay mô phỏng, trong đó có giao tiếp bằng lời nói ở mức độ cơ bản với khách hàng hoặc trong môi trường lớp học nơi học viên có thể thể hiện khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh cơ bản.

Những phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực trong đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.LAN.CL1.01

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tìm kiếm, duy trì và sử dụng kiến thức trong ngành du lịch và khách sạn ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và khách sạn

- P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc
- P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và khách sạn để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

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

- P3. Thu thập và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách
- P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức
- P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề
- K2. Mô tả các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và khách sạn cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành
- K3. Giải thích vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/ hướng dẫn du lịch
- K4. Giải thích ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và khách sạn cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ
- K5. Cung cấp các ví dụ về du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế
- K6. Mô tả hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và khách sạn cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Đơn vị năng lực này áp dụng để duy trì kiến thức về ngành du lịch và khách sạn, có thể bao gồm:*
 - Nghiệp vụ khách sạn
 - Nghiệp vụ du lịch và lữ hành
 - Hướng dẫn du lịch
 - Quản lý sự kiện

- Các ngành khác liên quan đến du lịch như vận chuyển, hàng không, spa, nghỉ dưỡng, ...
2. *Thông tin có thể liên quan đến:*
- Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch và khách sạn
 - Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
 - Đạo đức nghề nghiệp cần có khi làm trong ngành
 - Mong đợi của nhân viên về ngành
 - Đảm bảo chất lượng
 - Thông tin dịch vụ khách hàng như chương trình du lịch, vận chuyển hàng không hay đường bộ, các điểm đến tại địa phương,....
 - Thông tin về các ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán và các nơi khác ở địa phương
3. *Nguồn thông tin có thể bao gồm:*
- Internet (kiểm tra độ tin cậy)
 - Phương tiện truyền thông
 - Hiệp hội du lịch
 - Hiệp hội ngành nghề
 - Tạp chí của ngành
 - Các dịch vụ thông tin
 - Kinh nghiệm và quan sát của cá nhân
 - Đồng nghiệp, giám sát viên và cán bộ quản lý
 - Các mối liên hệ trong ngành, tư vấn viên, cố vấn
 - Các nguồn khác
4. *Các ngành khác có thể bao gồm:*
- Giải trí
 - Chế biến món ăn
 - Sản xuất rượu
 - Vui chơi giải trí
 - Hội họp và sự kiện
 - Bán lẻ
 - Các loại hình khác
5. *Các vấn đề pháp lý tác động tới ngành bao gồm:*
- Bảo vệ người tiêu dùng
 - Trách nhiệm chăm sóc khách hàng

- Cơ hội làm việc bình đẳng
 - Chống phân biệt đối xử
 - Các mối quan hệ tại nơi làm việc
 - Du lịch tình dục trẻ em
6. Các vấn đề đạo đức tác động tới ngành bao gồm:

- Tính bảo mật
- Quy định, thủ tục về hoa hồng
- Đặt buồng vượt trội
- Định giá
- Tiền boa/tiền thưởng của khách
- Quà tặng và dịch vụ miễn phí
- Gợi ý dùng sản phẩm
- Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đây là đơn vị năng lực cốt lõi làm nền tảng để thực hiện hiệu quả tất cả các đơn vị năng lực khác, được đào tạo kết hợp với các đơn vị năng lực khác. Đánh giá phù hợp đơn vị năng lực này có thể là:

1. Bằng chứng về khả năng tìm kiếm các thông tin khác nhau từ ít nhất hai nguồn
2. Bằng chứng về khả năng tìm kiếm ít nhất ba loại thông tin khác nhau liên quan đến thực hiện công việc
3. Bằng chứng về việc thu thập và phổ biến ba loại thông tin theo yêu cầu của khách hàng
4. Hai ví dụ về thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo quy định của đơn vị và theo tiêu chuẩn về đạo đức
5. Hai ví dụ về ứng dụng kiến thức và thông tin của ngành vào hoạt động kinh doanh hàng ngày trong ngành du lịch và khách sạn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đề học viên đạt được tiêu chuẩn theo yêu cầu cần thu thập bằng chứng công việc thông qua quan sát, tài liệu công tác hay đặt câu hỏi:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong doanh nghiệp ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.08

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết để thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau của môi trường du lịch và khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ về y tế
- P2. Đặt người bị ngất xỉu ở nơi ổn định, yên tĩnh và làm thông thoáng không khí để hỗ trợ thở theo quy trình sơ cứu quy định
- P3. Ngăn chặn nguy cơ chảy máu bên ngoài theo quy trình sơ cứu tiêu chuẩn

E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

- P4. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định sử dụng các vật dụng và thiết bị sẵn có
- P5. Theo dõi tình trạng của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu phù hợp
- P6. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu
- P7. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của đơn vị

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

- P8. Chăm sóc người bị thương trong điều kiện xa cơ sở y tế cho tới khi dịch vụ y tế đến nơi, bao gồm cả việc theo dõi đường thở, nhịp thở và nhịp tim, kiểm soát cơn đau, đảm bảo đủ nước và duy trì nhiệt độ cơ thể
- P9. Chăm sóc bệnh nhân ‘bị thương nặng’ theo cách thích hợp trong điều kiện ở vùng xa, bao gồm cả việc chuẩn bị phương tiện để chuyển đi

E4. Thông báo chi tiết về sự việc

- P10. Yêu cầu sự hỗ trợ y tế thích hợp bằng phương thức giao tiếp phù hợp nhất
- P11. Truyền đạt chi tiết chính xác cho dịch vụ cấp cứu hay những người liên quan khác về tình trạng người bị thương và các hoạt động kiểm soát sơ cứu
- P12. Chuẩn bị báo cáo kịp thời với giám sát viên, trình bày tất cả các chi tiết liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp
- K2. Liệt kê các quy trình và quy định liên quan về sức khỏe
- K3. Giải thích các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu
- K4. Giải thích các quy trình sơ cứu:
 - a. Tiến hành thăm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân
 - b. Kiểm soát chấn thương
 - c. Tiến hành kỹ thuật hồi sức

- d. Báo cáo các tình huống sơ cứu và hành động cần làm
- K5. Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:
- Bị bệnh cấp tính và/hoặc bị thương
 - Bị thương và chảy máu
 - Bị bỏng
 - Chấn thương xương, khớp và cơ
- K6. Giải thích nguyên nhân ngừng thở và khó thở
- K7. Mô tả kế hoạch xác định và kiểm soát mối nguy hiểm, tình trạng bất tỉnh và không có phản ứng, thiếu không khí thở; hỗ trợ hô hấp và tuần hoàn: thả lỏng, nâng lên và áp lực trực tiếp đối với người bị thương trong trường hợp chảy máu
- K8. Liệt kê các biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất:
- Ngộ độc, bị cắn và bị đốt
 - Bong gân và dẫn dây chằng
 - Gãy xương (đơn giản và phức tạp)
 - Trật khớp
 - Chấn thương đầu, cổ và lưng
 - Chảy máu trong nghiêm trọng
 - Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực
 - Sốc vì chấn thương nặng
 - Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim
 - Bỏng và sốc do bỏng
- K9. Giải thích các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật, chấn thương và nhiễm trùng trong điều kiện ở vùng sâu vùng xa
- K10. Mô tả các kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, có tính đến sự khác biệt giữa các đơn vị và nơi làm việc khác nhau. Điều này liên quan đến tổng thể giúp cho việc đánh giá được toàn diện.

Đơn vị năng lực này đề cập việc thực hiện quy trình sơ cứu cơ bản trong các doanh nghiệp du lịch và khách sạn, có thể bao gồm các bộ phận: lễ tân, phục vụ buồng, phục vụ nhà hàng, chế biến món ăn, điều hành du lịch và đại lý lữ hành, hướng dẫn du lịch hay thuyết minh viên du lịch, phục vụ trên tàu thủy du lịch.

1. Các mối nguy hiểm vật lý có thể bao gồm:

- Các mối nguy tại nơi làm việc, ví dụ do máy móc, phương tiện vận chuyển, môi trường

- Các mối nguy hiểm liên quan tới kiểm soát người bị thương, như bị cắn đốt, quấy rối, người bị thương trở nên dữ dằn
 - Các chất dịch cơ thể
 - Rủi ro bị thương nặng hơn
2. *Các dấu hiệu sống còn và tình trạng sức khỏe của người bị thương cần được kiểm soát:*
- Phản ứng, chẳng hạn bất tỉnh hay còn tỉnh táo
 - Đường thở, chẳng hạn có bị tắc, hay có khả năng bị tắc không
 - Hô hấp, chẳng hạn thở đều hay không đều, có thể có vấn đề về phổi hay không
 - Tuần hoàn, chẳng hạn kiểm tra nhịp tim, nhịp tim khỏe/yếu hay rất nhanh
 - Có chấn thương cổ hoặc lưng không
 - Sốc
 - Dị ứng
 - Chảy máu
3. *Xử lý sơ cứu có thể bao gồm:*
- Xử lý chảy máu ngoài và sốc
 - Xử lý vết thương nhỏ và kiểm soát nhiễm trùng
 - Xử lý vết cắn độc, đốt/nhiễm độc/dị ứng
 - Xử lý gãy xương
 - Xử lý chấn thương đầu và cột sống
 - Xử lý khó thở, bao gồm cả trường hợp hen, suyễn
4. *Sơ cứu có thể bao gồm:*
- Kỹ thuật hồi sức
 - Kỹ thuật hô hấp nhân tạo (CPR)
 - Chăm sóc vết thương và tình trạng chảy máu
 - Chăm sóc vết bỏng/bỏng nước
 - Kiểm soát nhiễm trùng
 - Băng bó/băng nẹp
5. *Tìm kiếm hỗ trợ sơ cứu có thể bao gồm:*
- Nhờ đồng nghiệp hỗ trợ
 - Nhờ hỗ trợ từ sơ cứu viên
 - Yêu cầu sự hỗ trợ của dịch vụ cấp cứu
 - Yêu cầu hỗ trợ y tế
 - Tuân theo chính sách của khách sạn (giúp khách mua thuốc hay đưa thuốc cho khách)

6. Chi tiết có thể liên quan tới:

- Tình trạng của người bị thương
- Địa điểm
- Các hình thức hỗ trợ
- Số người bị thương
- Sự hỗ trợ cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Việc đánh giá phải đảm bảo:

1. Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới việc thực hiện sơ cứu
2. Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới hoàn thành báo cáo sơ cứu
3. Ba sự việc thể hiện khả năng áp dụng các nguyên tắc cơ bản khi thực hiện sơ cứu trong tình huống mô phỏng
4. Hai sự việc thể hiện khả năng thực hiện các quy trình cần thiết để kiểm soát tình huống nguy hiểm đến tính mạng
5. Một lần thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua tình huống mô phỏng để kiểm tra kinh nghiệm ứng dụng năng lực:

- Việc đánh giá phải bao gồm thao tác thực tế thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên
- Có thể đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.12

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Tuân theo các quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
- P2. Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có
- P3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác trong khu vực làm việc của bạn
- P4. Hành động theo cách giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác

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

- P5. Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác
- P6. Áp dụng biện pháp phù hợp để đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng
- P7. Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người

E3. Cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản

- P8. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác
- P9. Hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

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

- P10. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc
- P11. Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro
- K2. Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau
- K3. Nêu rõ trách nhiệm cá nhân của bạn trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc
- K4. Trình bày trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
- K5. Trình bày vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc
- K6. Liệt kê các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau
- K7. Nêu rõ những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân

- K8. Giải thích cách xác định và thông báo mối nguy hiểm
- K9. Liệt kê một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc
- K10. Giải thích cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác
- K11. Mô tả quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị
- K12. Liệt kê các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro và đảm bảo an ninh cho người và tài sản bao gồm:*
 - Các quy trình do đơn vị quy định
 - Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động
2. *Giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác bao gồm:*
 - Bảo đảm an toàn cho khách hàng
 - Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết
3. *Sự cố liên quan tới an ninh và an toàn của bản thân và những người khác có thể bao gồm:*
 - Hòa hoãn
 - Mối đe dọa đánh bom
 - Có kẻ xâm nhập
 - Trộm cắp
 - Thời tiết
 - Ngộ độc thực phẩm
 - Tai nạn
 - Các loại khác
4. *Các biện pháp thích hợp đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với những khách hàng khó tính và hung hăng có thể bao gồm:*
 - Cố gắng giúp khách hàng bình tĩnh
 - Tránh đối đầu hay các hành động bạo lực
 - Kêu gọi hỗ trợ từ đồng nghiệp hay bộ phận an ninh
 - Nhờ quản lý giải quyết
5. *Các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc tại các nơi khác có thể bao gồm:*
 - Máy bộ đàm cầm tay
 - Máy quay an ninh
 - Hệ thống kiểm soát chìa khóa

- Hộp an ninh
 - Các thiết bị khác
6. *Hộ tổng, di chuyển và lưu trữ các đồ vật có giá trị có thể bao gồm:*
- Các đồ có giá trị của khách
 - Các thiết bị có giá trị như máy tính và máy ảnh
 - Tài sản cá nhân của nhân viên
 - Các đồ vật khác
7. *Các mối nguy hiểm có thể bao gồm:*
- Nâng nhấc và đẩy, như bê vác hành lý hay các vật nặng hoặc có hình dạng khác thường
 - Trượt, vấp, ngã, như trượt ngã trên sàn ướt hay vấp ngã trên các bề mặt không bằng phẳng
 - Các bề mặt nóng và chất liệu nóng, như đĩa, chảo nóng và vệt dầu nóng hay chất lỏng nóng bị bắn ra
 - Thiết bị cắt, như dao và máy thái thịt
 - Đồ nội thất bị hỏng
 - Vật cản, như cửa ra vào, lối đi và các buồng
 - Các hóa chất hoặc dung dịch làm sạch
8. *Báo cáo và ghi chép các sự cố theo quy trình có thể bao gồm:*
- Mẫu báo cáo sự việc
 - Mẫu báo cáo ca trực
 - Mẫu báo cáo chính thức về tai nạn hay chấn thương cá nhân
 - Mẫu báo cáo thiết bị hư hỏng
 - Báo cáo mối đe dọa đánh bom
 - Báo cáo về khách đang lưu trú
 - Bảng phân công nhiệm vụ mới nhất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá những sự cố đã xảy ra, đã được ghi chép và được báo cáo. Nếu không, năng lực này phải được đánh giá thông qua mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo bản chất sự việc cần đánh giá.

Ứng viên phải thể hiện được các chứng cứ sau:

1. Hai lần lựa chọn phương pháp phù hợp để xử lý khách hàng khó tính và hung hăng
2. Một lần vận hành thiết bị an ninh cơ bản tại đơn vị hoặc nơi làm việc khác
3. Một lần hộ tổng, di chuyển và lưu giữ các vật dụng có giá trị

4. Hai lần ghi lại và báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố

Ứng viên phải có kiến thức về:

1. Các quy trình an toàn sẵn có để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
2. Cách hành động để xử lý các rủi ro về an ninh và an toàn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực này có thể được thực hiện thông qua báo cáo sự cố tại nơi làm việc thực tế của học viên và báo cáo chứng thực của giám sát viên. Nếu không thực hiện theo phương pháp trên tại nơi làm việc, thì đánh giá có thể thông qua:

- Mô phỏng tình huống khẩn cấp/bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá hiểu biết của học viên về các năng lực trong đơn vị năng lực này

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên làm việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Đảm bảo khách hàng phải hiểu rõ rằng bạn nhận thức đầy đủ các chi tiết chính về trường hợp khẩn cấp và bạn có vai trò hỗ trợ giải quyết
- P2. Đảm bảo khách có tinh thần và thiện chí trong việc giảm thiểu các yếu tố không thuận lợi
- P3. Đảm bảo sự cân bằng thích hợp giữa nhu cầu của cá nhân và nhu cầu của tập thể
- P4. Đảm bảo cập nhật liên tục và trấn an cho những người bị ảnh hưởng bởi trường hợp khẩn cấp, nếu cần

E2. Ứng phó với hỏa hoạn trong khách sạn

- P5. Xác định nguyên nhân và địa điểm có báo cháy
- P6. Liên hệ với dịch vụ khẩn cấp và bộ phận quản lý theo quy trình
- P7. Bật báo động cháy và hỗ trợ thao tác ‘phản ứng đầu tiên’
- P8. Hỗ trợ sơ tán khỏi tòa nhà
- P9. Đảm bảo các dịch vụ khẩn cấp vào được tòa nhà và hỗ trợ được ngay khi đến hiện trường

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

- P10. Giám sát các khách hàng có biểu hiện hành vi không phù hợp
- P11. Đảm bảo an ninh cho những nơi không an toàn
- P12. Xử lý các bưu phẩm đáng ngờ
- P13. Xử lý các đe dọa về đánh bom

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

- P14. Xác định các mối nguy hiểm vật lý và giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe và sự an toàn của bản thân cũng như những người khác
- P15. Đánh giá các dấu hiệu sống còn của người bị thương và điều kiện sức khỏe của họ
- P16. Thực hiện các kỹ thuật sơ cứu cơ bản theo quy trình sơ cứu với các vật dụng và thiết bị có sẵn
- P17. Theo dõi tình trạng của người bị thương và có cách xử lý phù hợp theo các nguyên tắc sơ cứu đã định
- P18. Kịp thời tìm người có thể hỗ trợ thực hiện sơ cứu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp

- K2. Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán
- K3. Giải thích các loại hỏa hoạn khác nhau và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp
- K4. Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực tiền sảnh
- K5. Liệt kê các bước cần thực hiện khi nghe thấy báo động hỏa hoạn
- K6. Giải thích mục tiêu của sơ cứu
- K7. Liệt kê các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc
- K8. Mô tả quy trình sơ cứu đối với các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp
- K9. Mô tả chi tiết các bước cần thực hiện đối với mỗi loại chấn thương khác nhau
- K10. Mô tả quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về nguy cơ đánh bom

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các trường hợp khẩn cấp có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn
- Bão 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 bao gồm:

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

3. Các mối nguy/rủi ro có thể 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 môi nguy hiểm sinh học: vi khuẩn, vi rút, cây cối, ký sinh trùng, môi, nấm mốc, nấm, côn trùng
 - Các môi nguy hiểm hóa học: bụi, sợi, sương, khói, khí ga, hơi nước
4. *Chấn thương tại nơi làm việc có thể bao gồm:*
- Các yếu tố tâm lý – 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 bao gồm:*
- Các thiết bị và hệ thống phát hiện hỏa hoạn
 - Các bình chữa cháy di động
 - Chắn chống cháy
 - Hệ thống vòi phun
 - Máy bơm chữa cháy – máy bơm chính và máy bơm khẩn cấp
 - Ống nước, vòi nước chữa cháy
 - Máy phát hiện khói
 - Chuông báo cháy
 - Các loại khác
6. *Sử dụng các loại bình cứu hỏa có thể bao gồm:*
- 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 chắn cứu hỏa cho tất cả các trường hợp
7. *Các loại chấn thương có thể bao gồm:*
- Các vết cắt và xây xước nhỏ
 - Giật điện
 - Vết bỏng nhẹ
 - Bỏng hóa chất do tiếp xúc với axit hay kiềm
 - Nhồi máu cơ tim
 - Đột quỵ
 - Sốc thần kinh
 - Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá tại

những sự cố đã xảy ra, đã được ghi chép và được báo cáo. Nếu không, các năng lực này cần được đánh giá thông qua hoạt động mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo bản chất của vấn đề đưa ra đánh giá.

Các bằng chứng phải thể hiện được (thông qua quan sát trực tiếp hay mô phỏng) rằng ứng viên có thể:

1. Hai lần hướng dẫn khách tìm lối thoát gần nhất trong trường hợp khẩn cấp
2. Một lần sử dụng bình cứu hỏa chính xác cho loại hỏa hoạn (làm mô phỏng)
3. Một lần giao tiếp hiệu quả với người khác khi cần trong hoạt động phòng cháy và trong trường hợp hỏa hoạn (mô phỏng)
4. Thao diễn được các quy trình sơ cứu trong hai trường hợp khẩn cấp (mô phỏng)
5. Nhận ra và biết cách xử lý các mối đe dọa về an ninh (kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết)

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Các bài thực hành
- Bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Giải quyết vấn đề
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.FO.CL2.03

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Xác định và tiếp cận các công cụ kinh doanh cần thiết để công việc đạt kết quả theo chính sách và quy trình của đơn vị
- P2. Sử dụng các công cụ kinh doanh một cách hiệu quả và phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị
- P3. Thu thập và duy trì các công cụ kinh doanh cần thiết để hỗ trợ các hoạt động tại nơi làm việc
- P4. Lưu giữ các công cụ kinh doanh theo quy trình của đơn vị và để giảm nguy cơ trộm cắp và lừa đảo

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

- P5. Lựa chọn các công nghệ kinh doanh phù hợp và/hoặc các phần mềm ứng dụng để đáp ứng yêu cầu của công việc
- P6. Sử dụng công nghệ theo hướng khuyến khích môi trường làm việc an toàn

E3. Duy trì công nghệ

- P7. Xác định và thay thế các phần thiết bị đã sử dụng theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- P8. Thực hiện và/ hoặc sắp xếp việc bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo thiết bị được duy trì hoạt động theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- P9. Xác định lỗi hư hỏng của thiết bị và thực hiện các hành động phù hợp theo hướng dẫn của nhà sản xuất hoặc tìm kiếm sự trợ giúp của chuyên gia

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành
- K2. Liệt kê và mô tả các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng
- K3. Giải thích quy trình thông thường trong bảo trì, bảo dưỡng thiết bị do nhân viên thực hiện, đối chiếu với quy trình do chuyên viên bảo trì thực hiện
- K4. Liệt kê và mô tả các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn của đơn vị năng lực này bao gồm các phần sau:

1. Các công cụ kinh doanh có thể bao gồm:

- Thông tin, kiến thức và các nguồn lực trí tuệ khác
 - Tài chính
 - Cơ sở vật chất
 - Trang thiết bị
 - Đồ dự trữ và hàng cung cấp
2. *Công nghệ kinh doanh có thể bao gồm:*
- Các thiết bị máy tính
 - Máy ảnh kỹ thuật số
 - Công nghệ giám sát an ninh
 - Các thiết bị đầu vào cầm tay
 - Hệ thống truyền thông
3. *Các ứng dụng phần mềm có thể bao gồm:*
- Các gói kế toán
 - Các gói dữ liệu
 - Các gói thuyết trình
 - Các trình duyệt Internet
4. *Công việc có thể liên quan đến:*
- Xử lý đặt bùồng
 - Thực hiện kiểm tra hàng hóa
 - Xử lý các chứng từ tài chính
 - Soạn thảo văn bản
5. *Các phần thiết bị thay thế có thể bao gồm:*
- Mực in
 - Đĩa lưu dữ liệu
 - Thẻ dữ liệu USB
 - Phần cứng ngoài
6. *Công việc bảo trì định kỳ có thể liên quan tới:*
- Sử dụng các chương trình cập nhật diệt vi rút
 - Sao lưu các tập tin trước khi thực hiện bảo dưỡng lớn
 - Kiểm tra và cập nhật các chương trình
7. *Hỗ trợ từ chuyên gia có thể bao gồm:*
- Hỗ trợ bảo trì bên trong
 - Hỗ trợ bảo trì bên ngoài
 - Sử dụng các quầy dịch vụ hỗ trợ

- Nhà thầu
- Nhà sản xuất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá công việc phải bao gồm:

1. Quan sát việc sử dụng ít nhất hai công cụ kinh doanh
2. Ứng dụng ít nhất hai công nghệ kinh doanh vào tình huống hay vấn đề cụ thể

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khác quan do giám sát viên thực hiện
- Thành phẩm

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hầu hết các nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.13

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo bắt đầu làm việc

- P1. Đến đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công
- P2. Sử dụng khu vực thay đồ dành cho nhân viên để vệ sinh cá nhân, thay đồng phục và chuẩn bị diện mạo
- P3. Tắt hết các thiết bị thông tin liên lạc cá nhân và đảm bảo các thiết bị đó được cất giữ tại nơi an toàn theo chính sách của đơn vị
- P4. Đi thẳng tới khu vực làm việc và ký vào bảng chấm công của bộ phận (nếu có)
- P5. Báo cho các đồng nghiệp khác và/ hoặc giám sát viên về sự có mặt của mình

E2. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

- P6. Đảm bảo đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và an toàn
- P7. Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định

E3. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

- P8. Lắng nghe cẩn thận và trả lời khách một cách lịch sự
- P9. Giao tiếp chuyên nghiệp về các vấn đề trong kinh doanh
- P10. Đảm bảo các thiết bị cần thiết phải sẵn sàng khi cần dùng
- P11. Đảm bảo hành vi của cá nhân tạo được uy tín cho đơn vị

E4. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực

- P12. Đọc sổ giao ca và ghi chép lại các việc cần phải thực hiện
- P13. Ghi chép lại các điểm liên quan tới công việc của mình trong buổi họp giao ca
- P14. Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của bạn trong ca trực
- P15. Kiểm tra sự thay đổi về bố trí nhân viên, các đoàn khách và các khách VIP đến
- P16. Kiểm tra các thiết bị và mức dự trữ vật dụng, hàng hóa
- P17. Sắp xếp khu vực làm việc theo cách chuyên nghiệp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc
- K2. Mô tả quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân
- K3. Mô tả mức độ khách mong đợi sự nhã nhặn cần thiết của nhân viên
- K4. Liệt kê các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu
- K5. Mô tả các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần

thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các hành vi chuyên nghiệp cần bao gồm:

- Tư thế: đứng thẳng, tay để hai bên hoặc sau lưng, không khoanh tay trước ngực, không dựa người vào đồ đạc
- Đi đứng nhẹ nhàng, không lê chân
- Lời nói phải rõ ràng, không la hét hay làm 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
- Tại nơi sinh hoạt chung, nhân viên không được ho, hắt hơi, hít hơi thành tiếng, ngoáy mũi hay xỉa răng, khạc nhổ, gãi ngứa, mút đầu ngón tay, ợ, ngáp, vươn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác
- Ăn uống phải thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên
- Có thể uống nước tại khu vực văn phòng trong thời gian làm việc
- Nhân viên chuyên nghiệp không được say xỉn, có hơi rượu hay uống rượu trong giờ làm việc
- Tuân theo chính sách và quy trình của đơn vị

2. Quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc cần bao gồm:

- Đến sớm trước khi bắt đầu ca trực để đảm bảo diện mạo cá nhân và mặc đồng phục theo đúng tiêu chuẩn
- Sử dụng thiết bị chăm công trong đơn vị, có thể là thẻ đập lỗ, thiết bị chăm giờ, máy quét thẻ nhân viên, hay hệ thống thủ công

3. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực có thể bao gồm:

- Phải đọc kỹ sổ bàn giao trước mỗi ca làm việc để ghi chú những khó khăn gặp phải từ ca trước, những hành động đã thực hiện, tin nhắn về các tình huống và các điều bất thường sắp xảy ra
- Đọc kỹ danh sách khách đến và đi (được hiển thị trên màn hình máy tính hoặc trên giấy) để đảm bảo có đủ bùồng cho khách, dự báo tình trạng thiếu bùồng, đáp ứng các yêu cầu đặt bùồng liên tiếp, đổi bùồng hay các yêu cầu đặc biệt
- Nắm bắt được các hoạt động hội thảo và tiệc để chỉ dẫn khách đến đúng phòng, dự trù các thủ tục liên quan đến hóa đơn, chứng từ và bố trí bùồng cho khách. Cần phải có biển báo chính xác các phòng họp và phòng tiệc
- Kiểm soát các hoạt động của khách đoàn và khách hãng hàng không để dự tính và chuẩn bị các việc liên quan đến nhận bùồng và trả bùồng với số lượng lớn

- Kiểm tra với các bộ phận liên quan (như bộ phận lễ tân, nhà hàng) về những sắp xếp và đồ dùng đặc biệt dành cho khách VIP
- Kiểm tra các thiết bị, đồ dùng dự trữ (văn phòng phẩm, phiếu thanh toán, chìa khóa,...)

4. Chuẩn bị về diện mạo và vệ sinh cá nhân bao gồm:

- Tóc của nam phải sạch sẽ và được cắt ngắn trên cổ áo, tóc của nữ phải 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
- Đảm bảo tắm rửa sạch sẽ và không có mùi khó chịu, bàn tay sạch, móng tay cắt tỉa gọn gàng
- Đảm bảo hơi thở không có mùi và đánh răng sạch sẽ
- Phải mặc áo, đồ lót, tất sạch trong giờ làm việc
- Các trang phục mặc bên ngoài phải được giặt sạch và là phẳng đều đặn hàng ngày hoặc khi bẩn
- Giày phải sạch và được đánh bóng
- Phải đeo biển tên (quy định) theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau:

1. Ghi chép ít nhất ba lần đến đúng giờ và báo cáo bắt đầu công việc
2. Ghi chép ít nhất ba lần về chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân tốt với đồng phục đúng quy định
3. Ghi chép ít nhất hai lần giao tiếp với khách hàng
4. Ghi chép ít nhất hai lần tham gia họp giao ca

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03 1.1, 1.2, 1.3

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và phân tích phàn nàn

- P1. Tiếp nhận và ghi lại chính xác lời phàn nàn của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách
- P2. Xác định bản chất chính xác trong phàn nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp
- P3. Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phàn nàn theo đúng quy trình

E2. Xử lý các phàn nàn

- P4. Khẳng định với khách hàng rằng phàn nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề
- P5. Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị
- P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách
- P7. Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

- P8. Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phàn nàn
- P9. Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn
- P10. Thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn

E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

- P11. Xác định các phàn nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài
- P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân
- P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp
- P14. Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường
- K2. Mô tả quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản
- K3. Mô tả các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau
- K4. Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách
- K5. Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình

K6. Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn

K7. Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này ứng dụng với các phàn nàn nhận được tại bất cứ bộ phận nào trong khách sạn, nhà hàng, công ty du lịch và lữ hành.

1. Phàn nàn có thể liên quan tới thái độ không hài lòng với dịch vụ, có thể bao gồm các trường hợp sau:

- Phàn nàn bằng văn bản, như qua thư viết, thư điện tử, trên trang mạng, qua phương tiện truyền thông xã hội,...
- Phiếu phàn nàn hay phiếu phản hồi
- Phàn nàn qua lời nói, phàn nàn trực tiếp hay qua điện thoại

2. Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể là:

- Lắng nghe chủ động với các câu hỏi đóng và câu hỏi mở
- Diễn đạt rõ ràng và súc tích với ngôn ngữ, giọng điệu phù hợp
- Toàn tâm chú ý tới khách bằng cách nhìn thẳng vào khách trong tình huống giao tiếp trực tiếp
- Ghi chép lại trong quá trình trao đổi với khách

3. Các chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị có thể bao gồm:

- 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

4. Thông báo về kết quả cho khách có thể bao gồm:

- Cung cấp tài liệu và/hoặc bằng chứng bổ sung cho phàn nàn của khách
- Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) liên quan trực tiếp tới phàn nàn đang được xử lý
- Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) được trình bày chính xác với thái độ bình tĩnh

5. Nhân sự phù hợp có thể bao gồm:

- Người giám sát trực tiếp trong sơ đồ tổ chức của đơn vị
- Nhân viên chuyên về dịch vụ khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đề học viên có thể đạt được chuẩn quy định, cần phải thu thập các bằng chứng trong

công việc thông qua quan sát:

1. Ít nhất hai đối tượng khách hàng
2. Ít nhất hai kiểu phàn nàn
3. Ít nhất hai phương pháp giao tiếp
4. Ít nhất hai ví dụ về thông tin được cung cấp cho khách hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Đánh giá cần được thực hiện thông qua việc thể hiện thực tế quá trình giải quyết phàn nàn tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá để đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của học viên

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hay dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng trong khách sạn, nhà hàng, hay trong công ty điều hành du lịch và lữ hành, như nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân, nhân viên thông tin và hỗ trợ hành lý, giám sát viên

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.11

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị kết thúc ca làm việc

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

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

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

E2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

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

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

P6. Cập nhật sổ bàn giao

E3. Bàn giao vào cuối ca làm việc

P7. Bàn giao số tiền mặt đã nhận được

P8. Thảo luận các công việc cần làm tiếp theo

P9. Họp giao ca với nhân viên làm ca sau và ký vào sổ bàn giao ca

E4. Đóng, tắt các trang thiết bị

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K1. Liệt kê các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc

K2. Xác định các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo

K3. Mô tả quy trình bàn giao công việc cho ca sau

K4. Liệt kê các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Bàn giao ca làm việc có thể diễn ra trong các trường hợp sau:

- Trong Nhà hàng
- Trong bộ phận Lễ tân
- Trong bộ phận Buồng
- Trong bộ phận Bếp
- Trong văn phòng công ty Lữ hành hay công ty Điều hành du lịch

- Tại các điểm du lịch hay khách sạn khác
2. *Chuẩn bị đóng, tắt trang thiết bị bao gồm:*
- Tắt đèn và các thiết bị điện khác
 - Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ được đóng chặt
 - Cân đối tiền mặt đã thu được và các hình thức thanh toán khác
 - 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

Đề học viên đạt được tiêu chuẩn quy định, cần thu thập các bằng chứng thực hiện công việc thông qua quan sát học viên tại nơi làm việc. Có thể bao gồm:

1. Hai lần chuẩn bị bàn giao ca trực
2. Ít nhất hai lần bàn giao ca trực
3. Ít nhất hai lần đóng, tắt các trang thiết bị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Đánh giá cần được thực hiện thông qua việc bàn giao ca trực tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của học viên

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Bộ phận nhà hàng, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên quầy lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên phục vụ buồng, nhân viên bếp, nhân viên an ninh, nhân viên kỹ thuật

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để nhận hàng được chuyển đến và bảo quản các hàng hóa đó tại đơn vị.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận hàng mới

- P1. Kiểm tra hệ thống nội bộ để xác định các mặt hàng sắp được giao
- P2. Chuẩn bị khu vực nhận hàng mới
- P3. Xác nhận việc giao hàng cho cơ sở, kiểm tra lượng hàng được giao so với các tài liệu liên quan và kiểm tra hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng
- P4. Xác định sự khác nhau giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ
- P5. Trả lại nhà cung cấp các mặt hàng được xác định là không phù hợp
- P6. 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
- P7. Đảm bảo an ninh cho hàng mới nhận để không bị hư hại và/hoặc bị trộm cắp

E2. Lưu kho hàng mới

- P8. Chuyển hàng mới tới khu vực hoạt động theo quy định
- P9. Tháo dỡ hàng mới theo yêu cầu
- P10. Vận chuyển hàng mới vào các khu vực cất giữ trong kho
- P11. Loại bỏ rác thải từ các khu vực kho
- P12. Dán nhãn cho hàng mới để xác định được từng mặt hàng

E3. Bảo quản hàng hóa và khu vực kho

- P13. Luân chuyển hàng hóa theo đúng yêu cầu của đơn vị và đặc điểm của mặt hàng
- P14. Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- P15. Thực hiện các biện pháp xử lý khi xác định có vấn đề liên quan đến hàng hóa
- P16. Lau chùi và sắp xếp ngăn nắp khu vực kho
- P17. Xác định tỷ lệ sử dụng các mặt hàng

E4. Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho

- P18. Kiểm tra và xác nhận các tài liệu liên quan tới kho hàng
- P19. Nhập dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật các mức lưu kho
- P20. Xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích chức năng của hệ thống kiểm soát kho nội bộ, hệ thống quản lý dựa trên sổ sách hay hệ thống quản lý kho bằng máy tính/điện tử
- K2. Mô tả các chính sách và hệ thống liên quan đến việc đặt hàng và nhận hàng mới của đơn vị

- K3. Giải thích quy trình lưu kho các mặt hàng mới
- K4. Giải thích quy trình bảo quản hàng hóa và khu vực kho
- K5. Mô tả các loại tài liệu và quy trình hoàn thành các tài liệu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Hệ thống nội bộ có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- Kiểm tra để đảm bảo rằng hàng được giao là hàng đã đặt mua
- Kiểm tra để đảm bảo rằng hàng được giao được đưa đến đúng nơi quy định

5. Kiểm tra hàng được giao theo các tài liệu liên quan phải bao gồm:

- Đảm bảo 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 phải bao gồm:*
- 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 được ghi trên chứng từ) có thể bao gồm:*
- 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) có thể bao gồm:*
- Phiếu đặt hàng và các hướng dẫn đặt hàng
 - Vận đơn
 - Hóa đơn
 - Ca ta lô của các hàng được mua
 - Thông số kỹ thuật của sản phẩm được mua
 - Các tài liệu khác
9. *Hàng trả lại có thể là:*
- Hàng bị hư hỏng
 - Hàng quá hạn
 - Hàng bị triệu hồi
 - Hàng thừa
 - Hàng không đạt yêu cầu
 - Hàng chất lượng kém
10. *Theo dõi các sự khác nhau có thể bao gồm:*
- Yêu cầu ghi nợ từ nhà cung cấp, nếu cần
 - Đặt hàng bổ sung
 - Ghi chép lại các việc đã thực hiện và các thỏa thuận với nhà cung cấp
 - Thông báo cho các bộ phận/cá nhân nội bộ về những vấn đề phát sinh trong việc giao hàng

11. Quản lý hàng thừa có thể bao gồm:

- Kiểm soát mức hàng lưu kho
- 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 có thể bao gồm:

- Lấy từng mặt hàng ra khỏi thùng hay bao bì
- Kiểm tra chất lượng và sự phù hợp của từng mặt hàng đã được lấy ra
- Xác định các mặt hàng cần giữ nguyên trong thùng hoặc trong bao bì
- Giữ nguyên đóng gói đối với thực phẩm và đồ uống

13. Các vật dụng bảo quản trong kho có thể bao gồm:

- Giá hàng
- Thùng
- Các thùng chứa hàng dành riêng cho từng mặt hàng
- Tủ lạnh hoặc tủ đá

14. Xử lý chất thải có thể bao gồm:

- Bỏ bao bì ra khỏi các khu vực kho
- Xác định và loại bỏ các mặt hàng không bán được hay đã bị hư hỏng ra khỏi khu vực kho
- Áp dụng các biện pháp xử lý chất thải thân thiện với môi trường, nếu có thể

15. Dán nhãn các mặt hàng trong kho có thể bao gồm:

- Dán nhãn lên thùng chứa trong kho và giá đỡ để xác định các loại mặt hàng và chỉ rõ ngày nhận hàng
- Chuẩn bị các nhãn viết bằng tay và dán lên từng mặt hàng trong kho
- Sử dụng 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 có thể bao gồm:

- Áp dụng các nguyên tắc về luân chuyển hàng hóa theo từng loại mặt hàng lưu kho

17. Kiểm tra kho có thể bao gồm:

- Thực hiện kiểm tra bằng 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 có thể bao gồm:

- Thông báo cho những người có liên quan
- Triển khai công tác bảo trì, bao gồm cả trong và ngoài kho
- Di dời hàng ra chỗ khác

19. Xác định mức độ sử dụng hàng có thể bao gồm:

- Xác định các mặt hàng tiêu thụ nhanh hay chậm
- Thông báo với những người có liên quan về việc sử dụng các mặt hàng và nhu cầu đặt hàng bổ sung

20. Xác nhận chứng từ cho nhà cung cấp có thể bao gồm:

- Ghi chú về các vấn đề nảy sinh trong các tài liệu, chứng từ
- Ghi lại 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 phải được đánh giá thông qua các tài liệu minh chứng về thực hiện công việc và kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết. Các chứng cứ cần bao gồm:

1. Ba ví dụ đã ghi chép lại về hàng hóa đã nhận, đã kiểm tra, đã chứng nhận và các công việc đã thực hiện khi có sự khác nhau về hàng hóa, hàng không phù hợp và đảm bảo lưu kho hàng hóa chống trộm cắp và hư hỏng
2. Hai ví dụ đã ghi chép lại về mặt hàng đã được di dời, tháo dỡ, lưu kho và dán nhãn chính xác đúng nơi quy định
3. Hai ví dụ đã ghi chép lại về cách luân chuyển, kiểm tra và giám sát hàng hóa
4. Hai ví dụ đã ghi chép lại về tài liệu hàng hóa, bao gồm hệ thống kho, báo cáo cập nhật và xác nhận chứng từ chuyển đến nhà cung cấp để thanh toán

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phân tích các tài liệu sử dụng trong việc nhận hàng và lưu kho
- Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- Bài tập đóng vai

- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hay dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.09-10

GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý thông tin

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

E2. Khôi phục thông tin

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin có thể bao gồm:

- Thông tin liên lạc qua lại, như fax, bản ghi nhớ, thư báo, thư điện tử hay các tài liệu khác

- Các dữ liệu máy tính như hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các dự báo hàng tháng, các mục tiêu đạt được
- Các biểu mẫu, như phiếu yêu cầu mua hàng hàng ngày
- Hóa đơn
- Hồ sơ nhân sự
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo marketing/ kế hoạch/ ngân quỹ
- Số liệu tài chính
- Các thông tin khác

2. *Yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:*

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

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

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

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

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

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

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

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

- Quyền truy cập
- Các tập tin/tủ có thể khóa được
- Tính bảo mật
- Các hình thức khác

7. Việc lưu trữ có thể bao gồm:

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

8. Các tài liệu mật có thể bao gồm:

- Hồ sơ thông tin nhân viên
- Các thông tin thương mại cần bảo mật

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Mẫu hồ sơ tài liệu lưu trữ và các hệ thống
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao
- Bài tập mô phỏng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.03

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để bắt đầu làm quen và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Gặp và chào khách

- P1. Chào đón khách theo cách phù hợp
- P2. Giới thiệu bạn và những người khác với khách
- P3. Đưa ra câu hỏi để làm quen với khách

E2. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng

- P4. Trả lời câu hỏi một cách rõ ràng và trung thực
- P5. Yêu cầu nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách
- P6. Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách
- P7. Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách và hứa sẽ trả lời vào thời gian nhất định
- P8. Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

E3. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách

- P9. Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp
- P10. Thể hiện kỹ năng nói luân phiên, ngừng hay tiếp tục nói khi tới lượt mình
- P11. Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói
- P12. Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự
- P13. Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Gặp và chào đón khách nồng nhiệt
- K2. Giải thích cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên
- K3. Giải thích cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện
- K4. Mô tả cách thức bàn luận nhiều chủ đề
- K5. Giải thích cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai
- K6. Mô tả cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm khách
- K7. Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phát triển quan hệ khách hàng có thể bao gồm:

- Cung cấp thông tin và tư vấn

- Tư vấn
- Nêu gợi ý
- Đặt câu hỏi
- Đưa ra định hướng
- Đưa ra chỉ dẫn
- Đưa ra lời giải thích

2. *Phát triển các hành vi và cách ứng xử phù hợp bao gồm:*

- Đưa ra ý kiến
- Đồng ý và không đồng ý một cách lịch sự
- Xin lỗi
- Hứa sẽ theo dõi yêu cầu
- Cung cấp thông tin thực tế
- Cân nhắc sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực phải bao gồm:

1. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp
2. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách
3. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba trường hợp tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách, biểu đạt các hành vi và cách ứng xử phù hợp

Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Tiến hành các cuộc phỏng vấn
- Thông qua bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên tiếp xúc với khách hàng trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xây dựng, hoàn thành và trình bày các báo cáo khác nhau trong ngành Du lịch và khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các loại báo cáo khác nhau

- P1. Xây dựng báo cáo chi tiết theo yêu cầu
- P2. Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng
- P3. Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo
- P4. Viết báo cáo

E2. Trình bày các loại hình báo cáo khác nhau

- P5. Phân phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ
- P6. Thuyết trình để hỗ trợ cho báo cáo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo
- K2. Mô tả cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị
- K3. Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ
- K4. Giải thích cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc
- K5. Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu
- K6. Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Xây dựng báo cáo chi tiết có thể bao gồm:

- Làm rõ mục tiêu báo cáo với cá nhân và/hoặc các bên liên quan
- Lên kế hoạch cho nội dung chính thức của báo cáo, bao gồm cả việc xác định lý do bỏ qua các thông tin nhất định
- Dự tính định dạng cho báo cáo, trừ khi đã có định dạng chuẩn cần tuân theo
- Đối chiếu nội dung báo cáo với mục tiêu báo cáo đã đề ra

2. Các nguồn dữ liệu có thể bao gồm:

- Thực địa
- 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 viên và chuyên gia trong ngành
- Các nguồn khác

3. *Truy cập các dữ liệu báo cáo có thể bao gồm:*

- Được quyền phát hành thông tin và/hoặc dữ liệu liên quan tới tín nhiệm thương mại
- Đảm bảo tiếp cận được thông tin từ tất cả các nguồn dữ liệu có thể
- Kiểm chứng tính chính xác và cập nhật của dữ liệu càng sâu càng tốt
- Kiểm tra các dữ liệu có sẵn
- Kiểm tra các hệ thống để thiết lập giới hạn dữ liệu
- Các loại khác

4. *Phân tích dữ liệu đưa vào báo cáo có thể bao gồm:*

- Đảm bảo các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng các mục đích và yêu cầu của đơn vị, bao gồm:
 - Thời gian
 - Theo chính sách quy định
 - Hướng dẫn bằng lời hoặc văn bản cho các hoạt động liên quan đến phân tích dữ liệu
 - Hướng dẫn kiểm soát nội bộ
 - Tài liệu hệ thống máy tính
- Xác định kiểu định dạng theo yêu cầu và có thể áp dụng nhiều nhất theo quy định của đơn vị
- Các loại khác

5. *Viết báo cáo có thể bao gồm:*

- Nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo
- Chỉnh sửa dữ liệu theo yêu cầu
- Lưu, sắp xếp, gửi và in báo cáo

6. *Sử dụng các chức năng nâng cao để hoàn thành nhiệm vụ, có thể bao gồm:*

- Tạo hệ thống gõ tự động
- Sử dụng định dạng mẫu
- Sử dụng tính năng vĩ mô
- Lập mục lục

- Lập danh mục bảng chú dẫn
- Lập cột báo chí
- Lập bảng thuật ngữ
- Lọc dữ liệu
- Nhập dữ liệu như bảng, sơ đồ và biểu đồ từ phần mềm bảng biểu
- Các chức năng khác

7. *Đáp ứng yêu cầu về khung thời hạn, có thể bao gồm:*

- Như đã 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
- 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
- Đọc soát lỗi nội dung báo cáo về tính hợp lý, độ tin cậy và chính xác của nội dung, tính nhất quán trong cách trình bày và cấu trúc báo cáo, sự phù hợp trong ngôn ngữ và phong cách viết
- Đảm bảo báo cáo tuân theo các tiêu chuẩn về định dạng của đơn vị và các tiêu chuẩn khác
- Đảm bảo nội dung báo cáo phản ánh mục tiêu báo cáo đã được thông báo và nêu được các yêu cầu cốt yếu về quản lý và điều hành, cũng như cung cấp các thông tin phụ trợ có liên quan
- Chỉnh sửa báo cáo khi có lỗi, thiếu sót hay thiếu nhất quán được phát hiện trong quá trình đọc soát lỗi và kiểm tra các hoạt động
- Trình bày báo cáo với người duyệt phù hợp trước khi in báo cáo
- In báo cáo
- Đóng báo cáo
- Lưu trữ và lưu hồ sơ báo cáo
- Sao lưu bản dự phòng của các tập tin và các báo cáo (nếu cần) theo yêu cầu của đơn vị

8. *Phân phát báo cáo có thể bao gồm:*

- Hoàn thiện và lưu hành báo cáo theo chính sách hướng dẫn của đơn vị
- Giao nộp 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
- Gộp báo cáo cùng các tài liệu yêu cầu để sử dụng làm tài liệu cho các buổi họp và/hoặc hội ý
- Đảm bảo báo cáo được giao sớm để người nhận có đủ thời gian đọc và hiểu kỹ tài liệu trước buổi họp hay các dịp ra quyết định

9. *Thuyết trình báo cáo có thể bao gồm:*

- Đảm bảo ngôn ngữ và ngữ điệu phù hợp với người nghe
- Cung cấp các bản sao báo cáo đã được in ra dưới dạng đầy đủ hoặc thu gọn tại buổi thuyết trình
- Đảm bảo tổ chức buổi thuyết trình một cách hợp lý, được cơ cấu và 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 hỗ 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
- Luyện tập và trau chuốt bài thuyết trình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực phải bao gồm:

1. Chuẩn bị ít nhất hai loại báo cáo
2. Thực hiện ít nhất hai bài thuyết trình báo cáo

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Phân tích hồ sơ tài liệu do ứng viên chuẩn bị
- Đánh giá bài thuyết trình hỗ trợ cho báo cáo
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các lĩnh vực trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.08

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

MÔ TẢ CHUNG

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

Các chuyên gia ngành Du lịch và khách sạn cần hiểu rằng lợi ích và trách nhiệm của họ gắn với cộng đồng trong việc bảo vệ trẻ em để bị tổn thương tránh khỏi những hậu quả tai hại bắt nguồn từ, hoặc thông qua, hoạt động du lịch. Lợi ích tốt nhất ngành là thực hiện du lịch có trách nhiệm kết hợp bảo vệ chính cộng đồng mà ngành phụ thuộc trong hoạt động kinh doanh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện các quy trình làm việc để ngăn chặn việc lạm dụng trẻ em theo luật hiện hành

- P1. Tuân theo các chính sách và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em
- P2. Giới thiệu với khách về luật bảo vệ trẻ em và ngăn chặn lạm dụng tình dục trẻ em hiện hành

E2. Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ

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

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

- P6. Tổ chức tập huấn tại chỗ về các vấn đề bảo vệ trẻ em
- P7. Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành
- P8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu các điểm chính trong quy định và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành
- K2. Mô tả cách kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi lạm dụng tình dục
- K3. Giải thích các quy trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào khách sạn
- K4. Mô tả cách thức báo cáo bộ phận quản lý về các trường hợp khách hàng đáng ngờ

K5. Liệt kê các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Chính sách và quy trình bảo vệ trẻ em tại nơi làm việc có thể bao gồm:*

- Chính sách của các khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành
- Quy trình để nhân viên xử lý việc lạm dụng tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em

2. *Chính sách của đơn vị về bảo vệ trẻ em và ngăn chặn lạm dụng tình dục trẻ em bao gồm:*

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

3. *Khai thác tình dục trẻ em bao gồm:*

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

4. *Bóc lột sức lao động trẻ em bao gồm:*

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

5. *Kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục có thể bao gồm:*

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đánh giá nên bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Bài tập mô phỏng và đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên tại bất kỳ cấp nào trong các doanh nghiệp Du lịch/lữ hành và khách sạn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.20

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy, bao gồm các biện pháp phòng cháy và chữa cháy.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Quản lý việc phòng cháy và các quy trình kiểm soát

P1. Xác định các nguy cơ hỏa hoạn trong các khu vực làm việc và hành động để loại trừ hoặc giảm thiểu các nguy cơ này

P2. Xem xét và làm quen với các quy trình khẩn cấp phải tuân theo trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn

E2. Xử lý hỏa hoạn tại nơi làm việc

P3. Chữa cháy bằng cách sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp

P4. Lựa chọn và sử dụng đúng bình/thiết bị chữa cháy cho từng loại hỏa hoạn cụ thể

P5. Luôn luôn đảm bảo an toàn cho bản thân trong lúc chữa cháy

P6. Đảm bảo các hành động giảm thiểu hư hại về cơ sở vật chất và tránh gây thương tích cho mọi người

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K1. Giải thích các nguyên tắc khống chế và dập tắt sự lan tràn của lửa

K2. Mô tả các loại hỏa hoạn khác nhau và các thiết bị cần thiết để dập lửa

K3. Liệt kê các loại thiết bị báo cháy, các thiết bị và hệ thống chữa cháy được sử dụng trong khách sạn hay công ty lữ hành

K4. Giải thích các kỹ thuật chữa cháy áp dụng cho từng loại hỏa hoạn

K5. Thảo luận các quy định liên quan tới việc kiểm tra, sử dụng các thiết bị báo cháy và chữa cháy

K6. Giải thích quy trình chữa cháy được sử dụng trong đơn vị của bạn

K7. Mô tả những vấn đề có thể xảy ra đối với các thiết bị báo cháy và chữa cháy cũng như những giải pháp và hành động khắc phục phù hợp

K8. Liệt kê các nguồn thông tin có sẵn về phòng tránh hỏa hoạn và dập tắt hỏa hoạn

ĐIỀU KIẾN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Hệ thống báo cháy và chữa cháy có thể bao gồm:

- Thiết bị và hệ thống báo cháy
- Các bình/thiết bị chữa cháy di động, bao gồm bình bột, 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 có thể bao gồm:

- Mặt nạ và kính mắt
- Quần áo bảo hộ, bao gồm cả mũ, găng tay và giày

3. Tài liệu và hồ sơ có thể bao gồm:

- Chỉ dẫn về vận hành 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

Việc đánh giá sẽ được thực hiện trong môi trường mô phỏng, trừ khi có thể cung cấp chứng cứ về việc xử lý đám cháy thực tế đã xảy ra. Các hoạt động sau cần phải thực hiện và được xác nhận thông qua đánh giá.

1. Xác định các thiết bị báo cháy, chữa cháy phù hợp và đề ra các hoạt động báo cáo và bảo dưỡng cần thiết
2. Sử dụng các loại thiết bị chữa cháy khác nhau trong đơn vị
3. Thực hiện các nguyên tắc và chính sách về sức khỏe và an toàn lao động khi thực hiện các nhiệm vụ phòng cháy và chữa cháy
4. Liên lạc hiệu quả với những người khác khi cần trong các hoạt động phòng cháy và trong các trường hợp hỏa hoạn khẩn cấp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Việc đánh giá kiến thức phải được thực hiện thông qua các bài kiểm tra vấn đáp/kiểm tra viết phù hợp
- Cá nhân phải thực hiện một loạt các thực hành mô phỏng phù hợp và đánh giá kiến thức để chứng tỏ được các kỹ năng và kiến thức cần thiết trong thực hiện phòng cháy tại nơi làm việc và/hoặc hỗ trợ trong quy trình phòng cháy và các buổi luyện tập chữa cháy

Chú ý: Đánh giá các bài tập chữa cháy mô phỏng có thể phải tiếp cận với phương tiện đánh giá và tập huấn về hỏa hoạn có khả năng mô phỏng các hoạt động chữa cháy.

Việc đánh giá phải được thực hiện theo các yêu cầu liên quan về sức khỏe và an toàn lao động

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên làm việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình huống

- P1. Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng
- P2. Kiểm soát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

E2. Đối phó với tình huống

- P3. Đề nghị trợ giúp khách đang say
- P4. Hỏi các cá nhân đáng ngờ để xác định mục đích họ xuất hiện tại nơi làm việc của bạn

E3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp

- P5. Báo cáo tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc ngoài đơn vị
- P6. 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

E4. Hành động để làm dịu tình huống

- P7. Xử lý người say đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi nơi làm việc của bạn, nếu cần
- P8. 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

E5. Hoàn thành báo cáo sự việc

- P9. Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say hoặc người vào đơn vị trái phép

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả hành vi của khách say rượu mà bạn có thể nhận biết
- K2. Giải thích cách bạn có thể trợ giúp khách say rượu
- K3. Liệt kê các kiểu tình huống khó khăn khi bạn cần liên hệ với các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài đơn vị
- K4. Giải thích khi nào bạn 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
- K5. Mô tả cách thức hỗ trợ phù hợp để khách/khách hàng say rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn
- K6. Giải thích các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc của bạn
- K7. Liệt kê 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

K8. Giải thích cách xử lý để đưa các cá nhân không có thẩm quyền rời khỏi nơi làm việc của bạn

K9. Mô tả định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi trong đơn vị năng lực cung cấp chỉ dẫn giúp giải thích phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực, có tính đến sự khác biệt giữa các khách sạn và các đơn vị du lịch.

1. *Đánh giá mức độ say của khách có thể bao gồm:*

- Quan sát biểu hiện thay đổi thái độ của khách
- Kiểm soát mức độ ồn ào
- Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách
- Làm chậm quá trình phục vụ

2. *Hỗ trợ khách hàng say có thể bằng cách:*

- Sắp xếp phương tiện vận chuyển nếu khách muốn rời đi
- Gọi ý khách nghỉ lại trong phòng khách sạn
- Hỗ trợ khách rời đi

3. *Các cá nhân chuyên trách có thể bao gồm:*

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

4. *Các quy trình có thể bao gồm:*

- Cảnh báo miệng
- Yêu cầu khách rời đi
- Kêu gọi hỗ trợ cần thiết

5. *Chất vấn các cá nhân đáng ngờ có thể theo cách:*

- Thận trọng và khéo léo
- Luôn giữ giọng nói tôn trọng và nhẹ nhàng
- Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột

6. *Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể bao gồm:*

- Giải thích cho khách hàng về toàn bộ sự việc/sự kiện
- Đưa ra các gợi ý và/hoặc giải pháp thay thế cho khách hàng
- Luôn sử dụng lời nói tôn trọng và nhẹ nhàng
- Thận trọng và khéo léo
- Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột

7. *Đánh giá tình huống có thể liên quan đến:*

- Khách hàng có biểu hiện hành vi say rượu
- Khách hàng có hành vi bạo lực hoặc thiếu kiểm soát
- Khách hàng có hành vi đáng ngờ
- Đối tượng vị thành niên

8. *Đối phó với người say rượu có thể bằng cách:*

- Đưa ra các gợi ý và/hoặc giải pháp thay thế cho khách/khách hàng
- Yêu cầu khách/khách hàng rời đi
- Từ chối phục vụ đồ uống có cồn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực có thể dựa trên nghiên cứu tình huống và các sự cố thực tế. Các báo cáo sự việc thường cung cấp đủ bằng chứng, kèm theo báo cáo của giám sát viên hay xác nhận của nhân chứng. Trong môi trường lớp học, có thể sử dụng hình thức mô phỏng và đóng vai.

1. Ít nhất một sự việc xử lý khách say rượu đúng cách trong khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng
2. Ít nhất một sự việc xử lý hợp lý cá nhân đáng ngờ tại khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng
3. Các tiêu chí đánh giá kiến thức được đánh giá qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hay kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo sự việc
- Đóng vai/mô phỏng
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong nhà hàng, khách sạn và công ty du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.17

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các nguồn tài liệu

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

E2. Thiết kế văn bản

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

E3. Soạn thảo văn bản

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

E4. Hoàn thiện văn bản

- P13. Đọc soát lỗi để kiểm tra đặc điểm dễ đọc, độ chính xác và nhất quán trong ngôn ngữ, phong cách và bố cục của văn bản
- P14. Sửa chữa văn bản nếu cần, để đáp ứng các yêu cầu
- P15. Đặt tên và lưu văn bản theo yêu cầu của đơn vị và đăng xuất khỏi các ứng dụng mà không làm mất dữ liệu
- P16. In và nộp văn bản theo yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn phần mềm ứng dụng và công nghệ phù hợp để soạn thảo tài liệu kinh doanh theo yêu cầu

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các công nghệ có thể bao gồm:

- Máy tính
- Máy photo
- Máy in
- Máy chụp
- Các công cụ khác

2. Các phần mềm có thể sử dụng bao gồm:

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

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

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

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

- Ngân sách
- Tìm và mở đúng tài liệu
- Các chính sách, hướng dẫn và yêu cầu của đơn vị và các quy định pháp lý

- Tìm kiếm dữ liệu
 - Quy trình đăng nhập
 - Hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất
 - Các chính sách về sức khỏe và an toàn lao động, các quy trình và chương trình liên quan
 - Tài liệu đảm bảo chất lượng và/hoặc hướng dẫn quy trình
 - Lưu và đóng tài liệu
 - An ninh
 - Lưu trữ dữ liệu
 - Các loại khác
5. *Các chức năng có thể bao gồm:*
- Thay đổi định dạng đầu và cuối trang
 - Chỉnh sửa
 - Sáp nhập các văn bản
 - Kiểm tra lỗi chính tả
 - Định dạng bảng biểu
 - Sử dụng cột
 - Sử dụng kiểu/loại văn bản
 - Các loại khác
6. *Đặt tên văn bản có thể bao gồm:*
- Đặt tên tập tin theo quy trình của đơn vị, chẳng hạn như sử dụng số thay vì tên
 - Tên tập tin cần dễ nhận biết và liên quan đến nội dung tập tin
 - Tên tập tin và thư mục chứa thông tin người điều hành, tác giả, nội dung, ngày, tháng,...
 - Vị trí lưu trữ
 - Chính sách của đơn vị về việc sao lưu bản dự phòng
 - Chính sách của đơn vị về các bản sao tập tin được in ấn/bản cứng
 - An ninh
7. *Lưu giữ văn bản có thể bao gồm:*
- Lưu các thư mục và thư mục con
 - Lưu đĩa CD-ROMs, đĩa cứng hay các hệ thống sao lưu
 - Lưu/phân loại bản cứng của các văn bản tạo lập từ máy tính
 - Lưu/phân loại bản cứng của văn bản fax gửi đi và gửi đến
 - Lưu/phân loại các thư từ đến và đi
8. *Các kỹ năng thiết yếu cần bao gồm:*

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần phải có chứng cứ sau:

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

Ngữ cảnh và các nguồn đánh giá phải đảm bảo:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Các câu hỏi trực tiếp, kết hợp đánh giá hồ sơ bằng chứng và báo cáo của bên thứ ba từ nơi làm việc về công việc của học viên
- Rà soát văn bản được in ra chính thức
- Thể hiện được các kỹ năng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức sử dụng các phần mềm ứng dụng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.06 và D1.HGA.CL6.07

PHỤ LỤC

I. THUẬT NGỮ

Đánh giá	Quá trình thực hiện các đánh giá về khả năng làm việc của ứng viên theo các tiêu chí đánh giá cho một trình độ hay một đơn vị năng lực, hay một phần của một đơn vị năng lực
Các đơn vị năng lực cơ bản	Các đơn vị năng lực cơ bản bao gồm các năng lực cốt lõi mà tất cả các nhân viên phải có để thực hiện công việc (Ví dụ như kỹ năng giao tiếp)
Các đơn vị năng lực chung	Các năng lực chung là các năng lực chung nhất cho một nhóm các công việc như trong chế biến món ăn hay lễ hành
Các đơn vị năng lực chuyên ngành	Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/ chuyên môn) là các năng lực liên quan tới chính công việc đó trong lĩnh vực lưu trú hoặc du lịch
Các đơn vị năng lực quản lý	Đây là các năng lực chung cho các vị trí trong tổ chức tham gia quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nhất định
Cấp chứng chỉ	Việc cấp chứng chỉ hay văn bằng dựa trên đánh giá kết quả thực hiện của ứng viên
Đánh giá viên	Là người có kinh nghiệm và đủ trình độ để đánh giá việc thực hiện công việc của ứng viên và thường công tác cùng trong một lĩnh vực nghề đánh giá
Đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực là cấu phần nhỏ nhất trong một tiêu chuẩn mà nó có thể được chứng nhận một cách riêng lẻ
Năng lực	Năng lực là khả năng áp dụng các kỹ năng, kiến thức, và thái độ/ hành vi cụ thể cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng
Phương pháp đánh giá	Tiêu chuẩn nghề du lịch quốc gia cho phép áp dụng các phương pháp đánh giá đa dạng và phù hợp với các loại kiến thức hay các cách thực hiện công việc khác nhau
Tài liệu hướng dẫn Đánh giá viên	Tài liệu hướng dẫn cho Đánh giá viên về cách đánh giá ứng viên cũng như cách ghi chép, lưu giữ hồ sơ tài liệu về kiến thức và kết quả công việc của ứng viên
Tiêu chí đánh giá	Các tiêu chí đánh giá liệt kê các kỹ năng hay tiêu chuẩn thực hiện công việc, kiến thức và sự hiểu biết cần phải đánh giá
Tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn nghề xác định rõ kiến thức, kỹ năng và thái độ/hành vi (năng lực) cần thiết để có thể thực hiện công việc hiệu quả tại nơi làm việc
Thái độ/ hành vi	Các thái độ và hành vi ảnh hưởng tới chất lượng thực hiện công việc, do đó đây là các khía cạnh quan trọng để được coi là ‘có năng lực’. Thái độ và hành vi mô tả cách thức các cá nhân sử dụng để đạt được kết quả công việc

II. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH QUỐC GIA

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia bao gồm 5 bậc trình độ:

- ❖ **Bậc 5 (Văn bằng cấp cao 5):** Năng lực chuyên môn sâu, rộng, mức độ phức tạp cao với kỹ năng quản lý cấp cao; Ứng dụng các khái niệm, quản lý, sáng tạo và kỹ thuật xây dựng xung quanh các năng lực tại một cơ sở rộng hay chuyên sâu hoặc liên quan năng lực trọng tâm tại các đơn vị lớn hơn.
- ❖ **Bậc 4 (Văn bằng 4):** Năng lực chuyên sâu với kỹ năng quản lý; Có trình độ lý thuyết tốt và các năng lực chuyên môn, kỹ thuật, quản lý sử dụng để lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá công việc của bản thân và / hoặc nhóm.
- ❖ **Bậc 3 (Chứng chỉ 3):** Năng lực chuyên môn cao với kỹ năng giám sát; Sử dụng kỹ thuật phức tạp hơn liên quan đến năng lực đòi hỏi nâng cao kiến thức lý thuyết, áp dụng trong một môi trường không thường xuyên và có thể liên quan đến lãnh đạo nhóm và trách nhiệm cao hơn đối với kết quả công việc
- ❖ **Bậc 2 (Chứng chỉ 2):** Một loạt các kỹ năng trong môi trường đa dạng hơn với trách nhiệm nhiều hơn; Người có kỹ năng và có thể sử dụng một loạt các năng lực trong môi trường làm việc đa dạng hơn và có khả năng làm việc nhóm, làm việc độc lập trong một số trường hợp và chịu trách nhiệm đáng kể đối với kết quả và sản phẩm công việc của họ.
- ❖ **Bậc 1 (Chứng chỉ 1):** Các kỹ năng cơ bản, hàng ngày trong điều kiện đã xác định; Trình độ thực hiện công việc mức cơ bản bao gồm một số các công việc chuyên môn/ hoạt động đòi hỏi có kiến thức làm việc nền tảng và các kỹ năng thực hành ở mức độ giới hạn trong điều kiện làm việc đã xác định.

III. CẤU TRÚC CỦA MỘT ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Cấu trúc một đơn vị năng lực trong tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch quốc gia bao gồm các cấu phần sau:

Các đề mục	Mô tả	Ví dụ
Mã đơn vị năng lực	Mã số của đơn vị năng lực , ví dụ FOS1.3 là tiêu chuẩn Lễ tân, bậc 1, đơn vị năng lực số 3	FOS1.3
Tên đơn vị năng lực	Tên của đơn vị năng lực	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
Mô tả chung	Tóm tắt hoặc tổng quan về đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực nhân viên Lễ tân cần có để tương tác với khách hàng trong một số tình huống khác nhau, đáp ứng các yêu cầu và sự mong đợi của khách với tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa để đáp ứng được các nhu cầu của khách và giải quyết được các vấn đề.
Thành phần	<ul style="list-style-type: none"> Các đơn vị được phân chia thành hai hoặc nhiều thành phần, mô tả các hoạt động mỗi người phải thực hiện. Các thành phần có thể tạo thành cấu trúc của một chức năng nghề phức tạp và được chia nhỏ thành một danh mục dài các tiêu chí thực hiện được trình bày trong các phần một cách hợp lý. 	E1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng các yêu cầu E2. Cách sử dụng kết an toàn E3. Đối ngoại tệ E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt cho khách
Tiêu chí thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> Các tiêu chí thực hiện phải quan sát và đo lường được để đảm bảo đánh giá chính xác. Các (kỹ năng) thực hành thông thường sẽ được đánh giá thông qua quan sát (với bậc 1-3) hay thông qua các bằng chứng tài liệu thực hành tại nơi làm việc, đặc biệt với cấp bậc quản lý (các bậc 4-5). 	<i>E1. Xử lý các câu hỏi và yêu cầu</i> P1. Trả lời các câu hỏi và yêu cầu của khách kịp thời, lịch sự và chịu trách nhiệm tìm ra câu trả lời P2. Hỗ trợ khách đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc P3. Lập hồ sơ những thông tin thường được yêu cầu hoặc được hỏi P4. Lập danh sách điện thoại và chi tiết liên hệ của các cơ sở, doanh nghiệp địa phương cho khách sử dụng P5.
Yêu cầu kiến thức	<ul style="list-style-type: none"> Các đơn vị năng lực bao gồm phần kiến thức nền tảng cần thiết để có thể hoàn thành công việc và hiểu rõ công việc. Phần kiến thức bao gồm hiểu biết các sự việc, nguyên tắc và phương pháp đảm bảo rằng 	K1.Giải thích lợi ích và các phương án đi du lịch bằng máy bay và các phương tiện đi du lịch khác như tàu hỏa, xe buýt, và tắc xi K2.Giải thích các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyên bay khi đi

	<p>những ai có thể đạt tới tiêu chuẩn đề ra có thể làm việc hiệu quả tại đơn vị hay các môi trường làm việc khác với vai trò liên quan và có thể giải quyết tốt hơn các tình huống bất thường hoặc không mong đợi.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mỗi mục kiến thức thường sẽ được đánh giá bằng câu hỏi vấn đáp hoặc viết. 	<p>du lịch</p> <p>K3.Mô tả quy trình mở, sử dụng và đóng kết an toàn</p> <p>K4.Mô tả các bước đối ngoại tệ cho khách</p>
Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi	<ul style="list-style-type: none"> Các điều kiện, ‘phạm vi’ hoặc ‘mức độ’ của các yếu tố thay đổi phản ánh thực tế là thế giới thực có rất nhiều yếu tố thay đổi và các đơn vị năng lực cần phải đưa các yếu tố này vào (ví dụ như trong các khách sạn, nhân viên Lễ tân có thể gặp nhiều loại khách và các khách sạn khác nhau sẽ cung cấp các trang thiết bị khác nhau). Thay vì đưa những điểm khác biệt này vào các tiêu chí thực hiện, các mức độ biến đổi sẽ xác định các hình thức hoạt động khác nhau và các điều kiện khác nhau ảnh hưởng tới hiệu quả thực hiện. 	<p>4. Chi tiền mặt có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Trả tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong tập hồ sơ của khách Một số khách sạn có thể yêu cầu ủy quyền giám sát cho những giao dịch có áp dụng hạn mức
Hướng dẫn đánh giá	<p>Phần này xác định số lượng và loại bằng chứng cần thiết để chứng minh rằng học viên đã đạt được các tiêu chuẩn quy định trong các tiêu chí thực hiện, và trong tất cả các trường hợp được quy định qua các bằng chứng có được.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bằng chứng về thực hiện công việc, kiến thức, hiểu biết và các kỹ năng cần thiết của học viên được ghi lại và kiểm tra nhằm mục đích kiểm soát chất lượng. Các bằng chứng này sẽ được để trong một thư mục gọi là hồ sơ bằng chứng hoặc trong Sổ nghề học viên. Việc đánh giá cần được thực hiện hiệu quả về mặt tài chính và hiệu suất thời gian để đảm bảo hiệu quả bền vững. Tất cả các kỳ đánh giá cần được thẩm tra nội bộ tại Trung tâm đánh giá được công nhận để đảm 	<p><i>Các bằng chứng cần có như sau:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng Ít nhất hai lần đáp ứng yêu cầu mở kết an toàn theo đúng quy trình Ít nhất ba giao dịch đối ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình <p><i>Việc đánh giá cần đảm bảo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn thông tin khác Ghi chép về các giao dịch với khách để làm bằng chứng đã thực hiện

	bảo tính hợp lệ, hiện thời, nghiêm túc và khách quan.	
Phương pháp đánh giá	<p>Phương pháp đánh giá chính đối với tiêu chuẩn VTOS bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Đánh giá viên quan sát học viên tại nơi làm việc (hoặc trong một số trường hợp, trong các điều kiện mô phỏng thực tế). Học viên cung cấp các ví dụ đã được ghi lại hoặc tài liệu để chứng minh mình đã làm việc theo tiêu chuẩn. Quản lý trực tiếp và người giám sát sẽ cung cấp các báo cáo về công việc của học viên. Học viên trả lời câu hỏi của đánh giá viên hoặc thực hiện bài kiểm tra viết. 	<p><i>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, kết hợp với một số các phương pháp đánh giá các kiến thức nền tảng khác. Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của ứng viên <p><i>Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Nghiên cứu tình huống Quan sát ứng viên thực hiện công việc Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc kiểm tra viết Tài liệu lấy từ nơi làm việc Giải quyết vấn đề Bài tập đóng vai Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện Các công việc và dự án được giao
Các chức danh nghề liên quan	Các vị trí công việc/ chức danh công việc phù hợp với mô tả trong đơn vị năng lực	Nhân viên quầy Lễ tân, Nhân viên lễ tân, Nhân viên dịch vụ khách hàng, Giám sát quầy Lễ tân
Số tham chiếu với tiêu chuẩn chuẩn ASEAN	Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSPT) nếu có.	DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2

MỤC LỤC

GIỚI THIỆU CHUNG	3
I. PHƯƠNG PHÁP VÀ QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG	4
II. CẤU TRÚC CỦA TIÊU CHUẨN	6
MÔ TẢ NGHỀ	8
DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	9
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ	12
CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT	17
HKS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP XE ĐÁY VÀ DỤNG CỤ	17
HKS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BUỒNG KHÁCH	21
HKS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	26
HKS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	30
HKS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	35
HKS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN	39
HKS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG	42
HKS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN	46
HKS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG	49
HKS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG	52
HKS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN	57
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	60
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ	65
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM	70
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM	75
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	80
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP	86
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	90
SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN	95
HKS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG	100
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	104
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT	108

HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN.....	113
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.....	119
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP.....	123
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH.....	128
FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ.....	132
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG.....	136
GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT.....	142
GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI.....	146
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY.....	151
SCS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN.....	155
RTS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ.....	161
GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ.....	167
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH.....	171
SCS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SỞ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN.....	176
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC.....	181
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM.....	183
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY.....	187
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	191
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ.....	194
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN.....	198
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH.....	202
COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP.....	206
COS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN.....	210
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC.....	213
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	217
GES3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC.....	220
GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO.....	222
GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN.....	228
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG.....	231
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO.....	233

GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM	237
GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY	240
GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN	242
GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH	245
PHỤ LỤC	249
I. THUẬT NGỮ	249
II. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH QUỐC GIA	250
III. CẤU TRÚC CỦA MỘT ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	251