

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

LỄ TÂN



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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

LỄ TÂN



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Lễ tân được Dự án **“Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội”** do Liên minh châu Âu tài trợ (Dự án EU) xây dựng cho Tổng cục Du lịch- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Nội dung của bộ tiêu chuẩn do một nhóm các chuyên gia trong nước và quốc tế xây dựng cùng với sự hỗ trợ từ các tổ công tác kỹ thuật, các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo du lịch.

Dự án EU chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức đã đóng góp vào việc biên soạn cuốn tài liệu này, đặc biệt là:

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội
- Bộ Giáo dục và Đào tạo
- Tổng cục Du lịch
- Hội đồng cấp Chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch
- Hiệp hội Khách sạn, Hiệp hội Lữ hành và các thành viên
- Phái đoàn Liên minh châu Âu tại Việt Nam

GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

| THUẬT NGỮ | GIẢI THÍCH |
|---|---|
| Cấp chứng chỉ | Việc cấp chứng chỉ hay văn bằng dựa trên đánh giá kết quả thực hiện của ứng viên |
| 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, hoặc một phần của một đơn vị năng lực |
| Đánh giá viên | Là người có kinh nghiệm và đủ trình độ để đánh giá việc thực hiện công việc của ứng viên và thường công tác cùng trong một lĩnh vực nghề đánh giá, như giám sát viên bộ phận lễ tân |
| Đơn vị năng lực | Đơn vị năng lực là cấu phần nhỏ nhất trong một chứng chỉ mà có thể được chứng nhận một cách riêng lẻ |
| Đơn vị năng lực cơ bản | Các đơn vị năng lực cơ bản bao gồm những năng lực cốt lõi mà tất cả các nhân viên phải có để thực hiện công việc (ví dụ: kỹ năng giao tiếp) |
| Đơn vị năng lực chung | Các đơn vị năng lực chung là những năng lực phổ biến đối với một nhóm các công việc như trong chế biến món ăn hay du lịch, lễ hành |
| Đơn vị năng lực chuyên ngành | Các đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn) là những năng lực liên quan tới chính công việc đó trong lĩnh vực lưu trú hoặc du lịch |
| Đơn vị năng lực quản lý | Đây là những năng lực chung cho các vị trí trong một tổ chức tham gia quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nhất định |
| 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 | VTOS 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 và 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/tiêu chuẩn thực hiện công việc, kiến thức và sự hiểu biết cần được 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, và 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 |
| VTOS | Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam |

MỤC LỤC

| | |
|---------------------------|---|
| LỜI CẢM ƠN..... | 5 |
| GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ..... | 6 |
| MỤC LỤC..... | 7 |

I. GIỚI THIỆU 9

| | |
|--|----|
| PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS | 9 |
| CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS..... | 10 |
| CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS | 11 |
| CẤU TRÚC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC..... | 12 |

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ LỄ TÂN 14

| | |
|--|----|
| DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC | 15 |
| CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ LỄ TÂN | 17 |

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 21

| | |
|---|----|
| FOS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG | 21 |
| FOS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG..... | 24 |
| FOS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG..... | 27 |
| FOS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG..... | 29 |
| FOS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ CHÀO ĐÓN KHÁCH TẠI CỬA VÀ DỊCH VỤ HÀNH LÝ | 32 |
| FOS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH HỆ THỐNG ĐẶT BUỒNG TRỰC TUYẾN | 35 |
| FOS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN | 38 |
| FOS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN..... | 40 |
| FOS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY HỖ TRỢ THÔNG TIN VÀ HÀNH LÝ..... | 44 |
| FOS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH KIỂM TOÁN ĐÊM..... | 47 |
| FOS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN | 50 |
| HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN | 54 |
| HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ..... | 57 |
| HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM..... | 60 |
| HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM | 64 |
| HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM... | 67 |
| FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH..... | 71 |
| GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP | 74 |
| FOS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DOANH THU | 77 |
| FOS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN..... | 79 |
| GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY | 82 |
| FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH | 85 |

| | |
|---|-----|
| RTS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ | 88 |
| HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN | 93 |
| HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT | 96 |
| HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN | 100 |
| HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ | 104 |
| HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP | 107 |
| CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG | 110 |
| GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ | 114 |
| GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH | 117 |
| COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC | 120 |
| COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM | 122 |
| COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY | 124 |
| COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN | 127 |
| COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ | 129 |
| COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN | 131 |
| COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH | 134 |
| COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP | 137 |
| COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG | 140 |
| COS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN | 142 |
| GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC | 144 |
| GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN | 147 |
| GES3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC | 149 |
| GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH | 151 |
| GES6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ | 153 |
| GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN | 155 |
| GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG | 157 |
| GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO | 159 |
| GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM | 162 |
| GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM | 164 |
| GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN | 167 |
| GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH | 169 |

I. GIỚI THIỆU

Nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch Việt Nam, Dự án Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội do Liên minh châu Âu tài trợ (Dự án EU) được giao nhiệm vụ sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” (Dự án HRDT) được Liên minh châu Âu tài trợ xây dựng. Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được phát triển và chuẩn hóa theo các tiêu chuẩn nghề quốc tế cũng như Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSTP) và đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN (MRA-TP).

Các tiêu chuẩn nghề VTOS 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). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và cần làm cũng như cách thức họ thực hiện công việc để có thể hoàn thành chức năng của một nghề cụ thể trong bối cảnh môi trường làm việc.

Tiêu chuẩn VTOS được chia thành **hai phân ngành chính** trong ngành Du lịch (Lưu trú du lịch và Lễ tân) bao gồm sáu lĩnh vực nghề chính phù hợp với ASEAN: **Lưu trú du lịch** (Lễ tân, Phục vụ buồng, Phục vụ nhà hàng, Chế biến món ăn) và **Lữ hành** (Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành, Hướng dẫn du lịch). Tiêu chuẩn VTOS cũng bao gồm bốn lĩnh vực chuyên biệt (Quản lý khách sạn, Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ, Thuyết minh du lịch và Phục vụ trên tàu thủy du lịch) nhằm đáp ứng các yêu cầu riêng của ngành Du lịch Việt Nam.

Các đơn vị năng lực trong Tiêu chuẩn VTOS được nhóm lại để cung cấp hàng loạt **chứng chỉ/chức danh công việc liên quan đến ngành** từ bậc cơ bản đến trình độ nâng cao và một số văn bằng phù hợp với công tác giảng dạy tại các cơ sở đào tạo, theo đó Tiêu chuẩn VTOS có thể phù hợp với cả doanh nghiệp cũng như các cơ sở đào tạo chính quy.

Tiêu chuẩn VTOS có thể được sử dụng tại:

Các cơ sở lưu trú du lịch và doanh nghiệp lữ hành để thiết lập tiêu chuẩn quy định cách thức thực hiện công việc đối với nhân viên. Các đơn vị năng lực trong VTOS có thể được sử dụng để đào tạo cho nhân viên những kỹ năng then chốt và các công việc chuyên môn với một loạt các kỹ năng. Ngoài ra, Tiêu chuẩn VTOS có thể được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc của nhân viên căn cứ vào tiêu chuẩn. Các đơn vị có thể sắp xếp việc đăng ký cho nhân viên của mình đến trung tâm đánh giá để chính thức công nhận hoặc đánh giá kỹ năng của họ và được nhận chứng chỉ.

Các cơ sở đào tạo và dạy nghề để thiết kế chương trình đào tạo về du lịch và khách sạn. Tiêu chuẩn VTOS xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết đối với các công việc cụ thể trong ngành. Các đơn vị năng lực VTOS có thể được tập hợp, nhóm lại để xây dựng tài liệu đào tạo cho hàng loạt các chương trình hay khóa học tại các cơ sở giáo dục và đào tạo.

PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được tổ công tác kỹ thuật, là các chuyên gia đến từ doanh nghiệp, tiến hành phân tích chi tiết chức năng chuyên môn của các công việc trong lĩnh vực du lịch và khách sạn để xác định năng lực chính cần thiết cho từng công việc. Việc phân tích về chức năng như vậy đã tách bạch chính xác và chi tiết các công việc phải được thực hiện để đạt mục tiêu chính của ngành, nghề hay lĩnh vực công việc.

Một chương trình khảo sát về trình độ và tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam cũng đã được tiến hành thông qua chương trình Đánh giá nhu cầu đào tạo (TNA) về du lịch trên phạm vi toàn quốc. Kết quả của đợt khảo sát 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.

Sáu lĩnh vực nghề chính được ASEAN xác định cùng với nội dung Tiêu chuẩn VTOS trước đây đã được sử dụng như là chỉ số cơ sở để xác nhận các kết quả phân tích chức năng công việc. Các năng lực do tổ công tác kỹ thuật xác định được sử dụng như thước đo để đối chiếu với các tiêu chuẩn quốc tế, đảm bảo lấp đầy những khoảng cách về tiêu chuẩn.

Tiêu chuẩn VTOS sau đó đã được xây dựng thông qua việc sử dụng phương pháp tiếp cận tiêu chuẩn nghề quốc tế, theo đó nội dung tiêu chuẩn được xây dựng theo năng lực với định dạng phù hợp với ASEAN. Các đơn vị năng lực bao gồm tên đơn vị năng lực, tiêu chí thực hiện, yêu cầu kiến thức, điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi, tiêu chí đánh giá, phương pháp đánh giá và số tham chiếu với tiêu chuẩn ACCSTP. Các năng lực này được nhóm lại với nhau tạo thành các bậc nghề khác nhau phù hợp với hướng dẫn của ASEAN.

Các đơn vị năng lực trong Tiêu chuẩn VTOS được nhóm các chuyên gia quốc tế và Việt Nam theo từng lĩnh vực nghề xây dựng. Tổ công tác kỹ thuật, bao gồm các chuyên gia từ doanh nghiệp và các đào tạo viên từ cơ sở đào tạo nghề du lịch tại Việt Nam, đã tiến hành rà soát, xem xét các đơn vị năng lực này. Thông tin phản hồi từ các chuyên gia được tổng hợp, điều chỉnh thành những tiêu chuẩn và một số đơn vị năng lực được lựa chọn để triển khai thí điểm với học viên nhằm đảm bảo bậc trình độ và nội dung phù hợp với lĩnh vực công việc đã được xác định.

CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS

| Tiêu chuẩn VTOS bao gồm năm bậc trình độ trong sáu lĩnh vực nghề chính | |
|--|--|
| Bậc 5 (Văn bằng cấp cao) | 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 đến 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 mà có thể áp 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 chính đối với kết quả và sản phẩm công việc của họ. |
| Bậc 1 (Chứng chỉ 1) | Các kỹ năng cơ bản, hằng ngày trong điều kiện đã xác định; Trình độ thực hiện công việc mức cơ bản bao gồm một số 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. |

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS

Tiêu chuẩn VTOS 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. VTOS phù hợp để sử dụng trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ đến các khách sạn lớn, các công ty du lịch và lữ hành cũng như các cơ sở đào tạo. Bộ tiêu chuẩn này có thể được sử dụng làm nền tảng để xây dựng giáo trình giảng dạy tại các cơ sở đào tạo. Ngoài ra, Tiêu chuẩn VTOS cũng bao gồm các đơn vị năng lực về du lịch có trách nhiệm phù hợp với nhiều công việc thuộc tất cả các nghề khác nhau. Bằng cách này, VTOS đã được xây dựng với sự linh hoạt cần thiết đáp ứng sự phát triển ngày càng nhanh của ngành Du lịch cũng như độ bao phủ cần thiết đối với phạm vi các công việc kỹ thuật và chuyên môn cao ở nhiều cấp độ khác nhau từ bậc cơ bản đến bậc quản lý cấp cao.

Tiêu chuẩn VTOS bao gồm nhiều đơn vị năng lực xác định cụ thể các kỹ năng, kiến thức và hành vi/thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Mỗi công việc sẽ bao gồm sự tổng hợp của các đơn vị năng lực chuyên ngành, đơn vị năng lực chung và đơn vị năng lực cơ bản.

- **Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn)** là các năng lực cụ thể cho từng vai trò hay vị trí công việc trong ngành Du lịch và bao gồm các kỹ năng và kiến thức (cách thực hiện) cụ thể để thực hiện có hiệu quả (như trong dịch vụ ăn uống, hướng dẫn du lịch,...).
- **Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến)** bao gồm các kỹ năng cơ bản mà hầu hết nhân viên phải có (ví dụ: làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai muốn làm việc thuần thục.
- **Đơn vị năng lực chung (có liên quan đến công việc)** là những năng lực chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm những năng lực công việc chung cần phải có ở một số ngành nghề (ví dụ: sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ: kết thúc ca làm việc).
- **Đơn vị năng lực quản lý** là những năng lực chung cho các vị trí trong một đơn vị có liên quan tới quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng nhất định tới công việc của người khác. Năng lực này có thể là cụ thể cho từng vị trí công việc (như giám sát hoạt động buồng) hay chung cho tất cả các vị trí quản lý/giám sát (thu xếp mua hàng hóa và dịch vụ,...).
- **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.

| Danh mục viết tắt các nhóm đơn vị năng lực | | | |
|--|--|------------|--|
| COS | Tiêu chuẩn cơ bản | FBS | Tiêu chuẩn phục vụ nhà hàng |
| GES | Tiêu chuẩn chung | FOS | Tiêu chuẩn lễ tân |
| RTS | Tiêu chuẩn du lịch có trách nhiệm | FPS | Tiêu chuẩn chế biến món ăn |
| CMS | Tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và quản lý marketing | HKS | Tiêu chuẩn phục vụ buồng |
| FMS | Tiêu chuẩn quản lý tài chính | TBS | Tiêu chuẩn phục vụ trên tàu thủy du lịch |
| GAS | Tiêu chuẩn quản lý hành chính chung | TGS | Tiêu chuẩn hướng dẫn du lịch |
| HRS | Tiêu chuẩn quản lý nhân sự | TOS | Tiêu chuẩn điều hành du lịch và đại lý lữ hành |
| SCS | Tiêu chuẩn quản lý an ninh | | |

CẤU TRÚC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Các đơn vị năng lực trong tiêu chuẩn VTOS 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 quát về đơn vị năng lực | Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực mà 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, đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng 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 mà 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 những 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). | E1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng các yêu cầu P1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng yêu cầu của khách một cách 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 danh mục những thông tin thường được yêu cầu hoặc được hỏi P4. Lập danh sách số điện thoại và chi tiết liên hệ của các cơ sở, doanh nghiệp địa phương để 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 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. Mỗi mục kiến thức thường sẽ được đánh giá bằng câu hỏi vấn đáp hoặc viết. | K1. Giải thích lợi ích và các phương án đi du lịch bằng máy bay cũng như các phương tiện khác như tàu hỏa, xe buýt và taxi K2. Giải thích các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyến bay khi đi du lịch K3. Mô tả quy trình mở, sử dụng và đóng kết an toàn K4. Mô tả các bước đối ngoại tệ cho khách |

| Các đề mục | Mô tả | Ví dụ |
|---|--|--|
| 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 vào các yếu tố này (ví dụ: trong các khách sạn, nhân viên lễ tân có thể tiếp xúc với 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, phạm vi thay đổi sẽ xác định các hình thức hoạt động khác nhau và các điều kiện khác nhau ảnh hưởng tới hiệu quả thực hiện. | 4. Chi tiền mặt có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Chi 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 chứng cứ 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 bảo tính hợp lệ, hiện thời, nghiêm túc và khách quan. | Các bằng chứng cần có như sau: <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 Việc đánh giá cần đảm bảo: <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 |
| 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, đó là 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>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài. 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 được hỗ trợ bởi các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng khác. Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên</p> Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng: <ul style="list-style-type: none"> Nghiên cứu tình huống Quan sát ứng viên thực hiện công việc Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết Tài liệu lấy từ nơi làm việc 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 | <ul style="list-style-type: none"> Các vị trí công việc/chức danh công việc phù hợp với mô tả trong đơn vị năng lực | Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân |
| Số tham chiếu với tiêu chuẩn chuẩn ASEAN | <ul style="list-style-type: none"> Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong Tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSTP) nếu có. | DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2 |

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ LỄ TÂN

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - nghề Lễ tân bao gồm các công việc trong bộ phận lễ tân từ nhân viên lễ tân cho tới quản lý bộ phận lễ tân. Bộ Tiêu chuẩn VTOS nghề Lễ tân cũng bao gồm các nghiệp vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn ở địa phương.

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn và cung cấp các dịch vụ cho khách bao gồm chào khách, đón khách, làm thủ tục cho khách nhận buồng (check-in) và chăm sóc đáp ứng nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Bộ phận lễ tân cung cấp nhiều dịch vụ như đặt buồng, dịch vụ đón tiếp khách, trao đổi thông tin, giao dịch tài chính, hướng dẫn hỗ trợ khách, dịch vụ hành lý và đầu mối liên lạc giữa khách với các bộ phận khác, đặc biệt là bộ phận buồng, nhà hàng và an ninh. Mặc dù cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn đa dạng tùy theo khách sạn đó là một doanh nghiệp nhỏ hay một khu nghỉ dưỡng lớn, song một số vị trí nhất định có thể tồn tại trong tất cả các tổ chức.

Các công việc điển hình bao gồm: Quản lý bộ phận lễ tân, giám sát lễ tân, kiểm toán đêm, nhân viên đón tiếp, nhân viên lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên tổng đài điện thoại, nhân viên hỗ trợ khách hàng và nhân viên hành lý.

Quản lý bộ phận lễ tân, quản lý bộ phận lưu trú hay giám sát lễ tân là người giám sát tất cả các hoạt động liên quan đến bộ phận lễ tân của khách sạn. Những người này thực hiện việc quản lý nhân viên, sắp xếp lịch làm việc và triển khai các chính sách hay quy trình do Ban giám đốc khách sạn, quản lý khách sạn quy định.

Nhân viên nhận đặt buồng liên hệ với khách qua điện thoại và Internet, lên lịch cho khách đến ở khách sạn và ghi chép lại tất cả các nhu cầu đặc biệt của khách.

Nhân viên đón tiếp, nhân viên lễ tân hay nhân viên quan hệ khách hàng làm các thủ tục cho khách nhận buồng, phân buồng và trả lời bất cứ câu hỏi cơ bản hay yêu cầu nào của khách trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Khi kết thúc thời gian lưu trú của khách, nhân viên lễ tân thực hiện các thủ tục trả buồng. Ngoài ra, nhân viên lễ tân còn báo cáo lại tất cả các quan ngại của khách hàng cho người quản lý.

Nhân viên hỗ trợ đón khách hay nhân viên hành lý chào đón khách khi khách đã làm xong thủ tục nhận buồng trong khách sạn. Nhân viên này mang hành lý cho khách đồng thời chỉ dẫn khách đi đến buồng của họ. Để đảm bảo mọi thứ trong buồng được sắp xếp và hoạt động tốt, nhân viên hành lý kiểm tra các thiết bị trong buồng như đèn chiếu sáng và quạt, thiết bị thông gió. Nhân viên hành lý cũng có thể phải hướng dẫn khách cách sử dụng các thiết bị trong khách sạn như điều khiển ti vi hay điện thoại.

Nhân viên quầy thông tin và hỗ trợ hành lý/nhân viên quan hệ khách hàng của khách sạn là nhân viên thuộc bộ phận lễ tân. Nhân viên này điều phối các hoạt động vui chơi giải trí, du lịch và các hoạt động khác cho khách. Ngoài ra, họ còn có thể đặt chỗ trong nhà hàng, đặt chỗ các phương tiện vận chuyển và thậm chí còn có thể sắp xếp dịch vụ mua sắm cá nhân cho khách.

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

| Số TT | Mã ĐVN | Tên Đơn vị năng lực | Bậc | | | | | Năng lực cơ bản | Năng lực chung |
|-------|--------|--|-----|---|---|---|---|-----------------|----------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | FOS1.1 | NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG | ✓ | | | | | | |
| 2 | FOS1.2 | CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG | ✓ | | | | | | |
| 3 | FOS1.3 | CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG | ✓ | | | | | | |
| 4 | FOS1.4 | CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG | ✓ | | | | | | |
| 5 | FOS1.5 | CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ CHÀO ĐÓN KHÁCH TẠI CỬA VÀ DỊCH VỤ HÀNH LÝ | ✓ | | | | | | |
| 6 | FOS2.1 | VẬN HÀNH HỆ THỐNG ĐẶT BUỒNG TRỰC TUYẾN | | ✓ | | | | | |
| 7 | FOS2.2 | CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN | | ✓ | | | | | |
| 8 | FOS2.3 | SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN | | ✓ | | | | | |
| 9 | FOS2.4 | CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY HỖ TRỢ THÔNG TIN VÀ HÀNH LÝ | | ✓ | | | | | |
| 10 | FOS3.1 | TIẾN HÀNH KIỂM TOÁN ĐÊM | | | ✓ | | | | |
| 11 | FOS3.2 | GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN | | | ✓ | | | | |
| 12 | HRS3 | TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN | | | ✓ | | | | |
| 13 | HRS7 | HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ | | | ✓ | | | | |
| 14 | HRS8 | THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM | | | ✓ | | | | |
| 15 | HRS9 | ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM | | | ✓ | | | | |
| 16 | HRS10 | LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM | | | ✓ | | | | |
| 17 | FMS4 | CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH | | | ✓ | | | | |
| 18 | GAS5 | LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP | | | ✓ | | | | |
| 19 | FOS4.1 | QUẢN LÝ DOANH THU | | | | ✓ | | | |
| 20 | FOS4.2 | QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN | | | | ✓ | | | |
| 21 | GAS6 | QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY | | | | ✓ | | | |
| 22 | FMS1 | DỰ TOÁN NGÂN SÁCH | | | | ✓ | | | |
| 23 | RTS4.8 | ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ | | | | ✓ | | | |
| 24 | HRS1 | XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN | | | | ✓ | | | |
| 25 | HRS4 | TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT | | | | ✓ | | | |
| 26 | HRS5 | TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN | | | | ✓ | | | |
| 27 | HRS6 | XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ | | | | ✓ | | | |
| 28 | HRS11 | THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP | | | | ✓ | | | |
| 29 | CMS1 | QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG | | | | ✓ | | | |
| 30 | GAS2 | TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ | | | | | ✓ | | |
| 31 | GAS3 | THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH | | | | | ✓ | | |
| 32 | COS1 | SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC | | | | | | ✓ | |
| 33 | COS2 | LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM | | | | | | ✓ | |

| Số TT | Mã ĐVNL | Tên Đơn vị năng lực | Bậc | | | | | Năng lực cơ bản | Năng lực chung |
|-------|---------|---|-----|---|---|---|---|-----------------|----------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 34 | COS3 | HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY | | | | | | ✓ | |
| 35 | COS4 | SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN | | | | | | ✓ | |
| 36 | COS5 | DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ | | | | | | ✓ | |
| 37 | COS6 | THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN | | | | | | ✓ | |
| 38 | COS7 | CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH | | | | | | ✓ | |
| 39 | COS8 | ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP | | | | | | ✓ | |
| 40 | COS9 | ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG | | | | | | ✓ | |
| 41 | COS10 | SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN | | | | | | ✓ | |
| 42 | GES1 | CHUẨN BỊ LÀM VIỆC | | | | | | | ✓ |
| 43 | GES2 | TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN | | | | | | | ✓ |
| 44 | GES3 | KẾT THÚC CA LÀM VIỆC | | | | | | | ✓ |
| 45 | GES4 | XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH | | | | | | | ✓ |
| 46 | GES6 | XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ | | | | | | | ✓ |
| 47 | GES7 | DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN | | | | | | | ✓ |
| 48 | GES9 | PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG | | | | | | | ✓ |
| 49 | GES10 | CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO | | | | | | | ✓ |
| 50 | GES12 | ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM | | | | | | | ✓ |
| 51 | GES13 | GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM | | | | | | | ✓ |
| 52 | GES15 | ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN | | | | | | | ✓ |
| 53 | GES16 | CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH | | | | | | | ✓ |

CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ LỄ TÂN

| Mã chứng chỉ | Chứng chỉ trình độ | Bậc |
|--------------|-----------------------------------|-----|
| CFO1 | Chứng chỉ Lễ tân | 1 |
| CFO2 | Chứng chỉ Lễ tân | 2 |
| CFO53 | Chứng chỉ Giám sát bộ phận Lễ tân | 3 |
| DFOM | Văn bằng Quản lý bộ phận Lễ tân | 4 |

CFO1 - Chứng chỉ Lễ tân Bậc 1 (15 Đơn vị năng lực)

| Số TT | Mã ĐVN | Tên Đơn vị năng lực | Bậc | | | | | Năng lực cơ bản | Năng lực chung |
|-------|--------|--|-----|---|---|---|---|-----------------|----------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | FOS1.1 | NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG | ✓ | | | | | | |
| 2 | FOS1.2 | CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG | ✓ | | | | | | |
| 3 | FOS1.3 | CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG | ✓ | | | | | | |
| 4 | FOS1.4 | CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG | ✓ | | | | | | |
| 5 | FOS1.5 | CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ CHÀO ĐÓN KHÁCH TẠI CỬA VÀ DỊCH VỤ HÀNH LÝ | ✓ | | | | | | |
| 6 | COS1 | SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC | | | | | | ✓ | |
| 7 | COS2 | LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM | | | | | | ✓ | |
| 8 | COS3 | HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY | | | | | | ✓ | |
| 9 | COS4 | SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN | | | | | | ✓ | |
| 10 | COS5 | DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ | | | | | | ✓ | |
| 11 | GES1 | CHUẨN BỊ LÀM VIỆC | | | | | | | ✓ |
| 12 | GES2 | TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN | | | | | | | ✓ |
| 13 | GES6 | XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ | | | | | | | ✓ |
| 14 | GES9 | PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG | | | | | | | ✓ |
| 15 | GES12 | ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM | | | | | | | ✓ |

CF02 - Chứng chỉ Lễ tân Bậc 2 (22 Đơn vị năng lực)

| Số TT | Mã ĐVNL | Tên Đơn vị năng lực | Bậc | | | | | Năng lực cơ bản | Năng lực chung |
|-------|---------|---|-----|---|---|---|---|-----------------|----------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | FOS1.1 | NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG | ✓ | | | | | | |
| 2 | FOS1.2 | CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG | ✓ | | | | | | |
| 3 | FOS1.3 | CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG | ✓ | | | | | | |
| 4 | FOS1.4 | CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG | ✓ | | | | | | |
| 5 | FOS2.1 | VẬN HÀNH HỆ THỐNG ĐẶT BUỒNG TRỰC TUYẾN | | ✓ | | | | | |
| 6 | FOS2.2 | CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN | | ✓ | | | | | |
| 7 | FOS2.3 | SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN | | ✓ | | | | | |
| 8 | FOS2.4 | CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY HỖ TRỢ THÔNG TIN VÀ HÀNH LÝ | | ✓ | | | | | |
| 9 | COS1 | SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC | | | | | ✓ | | |
| 10 | COS2 | LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM | | | | | ✓ | | |
| 11 | COS3 | HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY | | | | | ✓ | | |
| 12 | COS4 | SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN | | | | | ✓ | | |
| 13 | COS5 | DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ | | | | | ✓ | | |
| 14 | COS7 | CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH | | | | | ✓ | | |
| 15 | GES1 | CHUẨN BỊ LÀM VIỆC | | | | | | ✓ | |
| 16 | GES2 | TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN | | | | | | ✓ | |
| 17 | GES3 | KẾT THÚC CA LÀM VIỆC | | | | | | ✓ | |
| 18 | GES4 | XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH | | | | | | ✓ | |
| 19 | GES6 | XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ | | | | | | ✓ | |
| 20 | GES7 | DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN | | | | | | ✓ | |
| 21 | GES9 | PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG | | | | | | ✓ | |
| 22 | GES12 | ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM | | | | | | ✓ | |

CFOS3 - Chứng chỉ Giám sát bộ phận Lễ tân Bậc 3 (26 Đơn vị năng lực)

| Số TT | Mã ĐVN/L | Tên Đơn vị năng lực | Bậc | | | | | Năng lực cơ bản | Năng lực chung |
|-------|----------|---|-----|---|---|---|---|-----------------|----------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | FOS1.3 | CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG | ✓ | | | | | | |
| 2 | FOS2.3 | SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN | | ✓ | | | | | |
| 3 | FOS3.1 | TIẾN HÀNH KIỂM TOÁN ĐÊM | | | ✓ | | | | |
| 4 | FOS3.2 | GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN | | | ✓ | | | | |
| 5 | HRS3 | TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN | | | ✓ | | | | |
| 6 | HRS7 | HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ | | | ✓ | | | | |
| 7 | HRS8 | THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM | | | ✓ | | | | |
| 8 | HRS9 | ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM | | | ✓ | | | | |
| 9 | HRS10 | LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM | | | ✓ | | | | |
| 10 | GAS5 | LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP | | | ✓ | | | | |
| 11 | COS1 | SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC | | | | | | ✓ | |
| 12 | COS2 | LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM | | | | | | ✓ | |
| 13 | COS5 | DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ | | | | | | ✓ | |
| 14 | COS6 | THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN | | | | | | ✓ | |
| 15 | COS8 | ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP | | | | | | ✓ | |
| 16 | COS9 | ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG | | | | | | ✓ | |
| 17 | COS10 | SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN | | | | | | ✓ | |
| 18 | GES2 | TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN | | | | | | | ✓ |
| 19 | GES3 | KẾT THÚC CA LÀM VIỆC | | | | | | | ✓ |
| 20 | GES4 | XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH | | | | | | | ✓ |
| 21 | GES6 | XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ | | | | | | | ✓ |
| 22 | GES9 | PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG | | | | | | | ✓ |
| 23 | GES12 | ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM | | | | | | | ✓ |
| 24 | GES13 | GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM | | | | | | | ✓ |
| 25 | GES15 | ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN | | | | | | | ✓ |
| 26 | GES16 | CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH | | | | | | | ✓ |

DFOM - Văn bằng Quản lý bộ phận Lễ tân Bậc 4 (22 Đơn vị năng lực)

| Số TT | Mã ĐVNL | Tên Đơn vị năng lực | Bậc | | | | | Năng lực cơ bản | Năng lực chung |
|-------|---------|---|-----|---|---|---|---|-----------------|----------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | FOS2.3 | SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN | | ✓ | | | | | |
| 2 | HRS3 | TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN | | | ✓ | | | | |
| 3 | FMS4 | CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH | | | ✓ | | | | |
| 4 | FOS4.1 | QUẢN LÝ DOANH THU | | | | ✓ | | | |
| 5 | FOS4.2 | QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN | | | | ✓ | | | |
| 6 | HRS1 | XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN | | | | ✓ | | | |
| 7 | HRS4 | TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT | | | | ✓ | | | |
| 8 | HRS5 | TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN | | | | ✓ | | | |
| 9 | HRS6 | XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ | | | | ✓ | | | |
| 10 | HRS11 | THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP | | | | ✓ | | | |
| 11 | CMS1 | QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG | | | | ✓ | | | |
| 12 | RTS4.8 | ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ | | | | ✓ | | | |
| 13 | FMS1 | DỰ TOÁN NGÂN SÁCH | | | | ✓ | | | |
| 14 | GAS6 | QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY | | | | ✓ | | | |
| 15 | GAS2 | TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ | | | | | ✓ | | |
| 16 | GAS3 | THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH | | | | | ✓ | | |
| 17 | COS5 | DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ | | | | | | ✓ | |
| 18 | COS6 | THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN | | | | | | ✓ | |
| 19 | COS8 | ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP | | | | | | ✓ | |
| 20 | GES9 | PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG | | | | | | | ✓ |
| 21 | GES10 | CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO | | | | | | | ✓ |
| 22 | GES13 | GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM | | | | | | | ✓ |

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

FOS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BƯỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đặt giữ buồng một cách chính xác, cập nhật tình trạng buồng cho khách sạn, chỉnh sửa, hủy bỏ đặt buồng và bố trí buồng thích hợp với thông tin chính xác về mức giá buồng, chính sách đảm bảo, hướng dẫn quy trình và thông tin khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận đặt buồng

- P1. Lấy thông tin chi tiết yêu cầu đặt buồng một cách chính xác và đầy đủ
- P2. Xác nhận buồng được đặt còn trống hay đã hết
- P3. Hoàn thành thủ tục đặt buồng và ghi lại thông tin

E2. Thay đổi yêu cầu đặt buồng

- P4. Tìm lại đặt buồng gốc
- P5. Chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu thay đổi
- P6. Xử lý tiếp yêu cầu thay đổi bằng thư xác nhận chính thức

E3. Hủy đặt buồng

- P7. Tìm lại đặt buồng gốc
- P8. Chấp nhận yêu cầu hủy và thông báo cho khách hàng những khoản phí phát sinh do thay đổi điều kiện đặt buồng
- P9. Xử lý tiếp yêu cầu hủy buồng bằng thông báo chính thức

E4. Bố trí buồng cho khách hàng

- P10. Quyết định bố trí hoặc không bố trí buồng cho khách hàng
- P11. Bố trí buồng theo số thứ tự, theo yêu cầu đặc biệt, tiện lợi trong việc cung cấp dịch vụ hoặc đồ dùng cho khách hàng
- P12. Sắp xếp thay đổi buồng, nâng hạng buồng và gia hạn thời gian lưu trú
- P13. Tạo một bản in cho buồng đã bố trí để tiện tham khảo khi khách hàng nhận buồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Mô tả toàn bộ quá trình nhận yêu cầu đặt buồng K2. Mô tả toàn bộ quá trình thay đổi yêu cầu đặt buồng trong các trường hợp khác nhau K3. Mô tả toàn bộ quá trình hủy đặt buồng trong các trường hợp khác nhau K4. Mô tả quá trình xử lý yêu cầu đặt buồng không đảm bảo trong ngày | <ul style="list-style-type: none"> K5. Mô tả các động cơ khi bố trí buồng, các lợi thế và bất lợi K6. Nêu cụ thể các cân nhắc khi chọn buồng cho khách hàng K7. Minh họa sự khác nhau giữa việc chọn buồng tự động trên máy và chọn buồng theo phương pháp thủ công |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phương thức nhận đặt buồng có thể bao gồm:

- Qua điện thoại
- Qua máy fax
- Qua thư
- Trực tiếp tại quầy lễ tân
- Trực tuyến thông qua trang điện tử hoặc trang đặt buồng trực tuyến (ví dụ: www.booking.com)
- Trung gian đặt buồng
- Thư điện tử

2. Khách hàng yêu cầu đặt buồng bao gồm:

- Khách lẻ
- Khách đoàn
- Khách công ty
- Khách cơ quan chính phủ
- Khách hội thảo
- Khách quan trọng (VIP)
- Khách công ty lữ hành
- Khách hàng không
- Khách công ty điều hành du lịch

3. Nhận đặt buồng thông thường bao gồm:

- Xác định những ngày lưu trú theo yêu cầu
- Xác định số lượng buồng theo yêu cầu và loại buồng
- Xác định số khách hàng và yêu cầu sắp xếp khách trong các buồng
- Xác nhận tình trạng có sẵn hay không có sẵn các buồng được yêu cầu
- Lập danh sách chờ và theo dõi các thay đổi
- Tạo tên cho yêu cầu đặt buồng, có thể là tên công ty hay tên cá nhân
- Tìm lại thông tin hồ sơ của khách hàng nếu khách đã lưu trú từ trước (số tham chiếu của lần lưu trú trước, danh sách đen, danh sách thành viên)
- Hỏi khách hàng về chi tiết yêu cầu đặt buồng và đưa ra giá buồng phù hợp
- Hỏi khách hàng về các chi tiết đặt buồng bổ sung và xác định phương thức đảm bảo
- Xác nhận tất cả các chi tiết đặt buồng với khách hàng và cung cấp số tham chiếu đặt buồng
- Hoàn thành yêu cầu đặt buồng bằng những câu chào phù hợp
- Hoàn thành các chi tiết đặt buồng bằng việc nhập các thông tin vào hệ thống (phương pháp thủ công hoặc bằng máy tính)

4. Các thay đổi có thể bao gồm:

- Gia hạn/rút ngắn thời gian lưu trú
- Thay đổi loại buồng
- Thay đổi ngày
- Các yêu cầu đặc biệt

5. Quy trình thay đổi có thể bao gồm:

- Tìm lại đặt buồng gốc và xác nhận yêu cầu đặt buồng đó trùng với buồng yêu cầu thay đổi của khách hàng
- Xác định yêu cầu thay đổi
- Kiểm tra xem thay đổi có thực hiện được hay không
- Chấp nhận thay đổi nếu được và thông báo các thay đổi trong điều kiện đặt buồng
- Nếu thay đổi không thực hiện được, hãy giải thích với khách hàng là không thể thay đổi
- Lấy số tham chiếu (tên và quyền hạn) của người thay đổi đặt buồng
- Xử lý tiếp thay đổi đặt buồng bằng thông báo chính thức

6. Hủy đặt buồng có thể bao gồm:

- Tìm lại đặt buồng gốc và xác nhận yêu cầu đặt buồng đó trùng với buồng yêu cầu hủy của khách hàng
- Xác định lý do hủy nếu có thể
- Chấp nhận hủy và thông báo các khoản phí phát sinh (nếu có) do thay đổi điều kiện đặt buồng
- Lấy số tham chiếu (tên và quyền hạn) của người thay đổi đặt buồng
- Theo dõi việc thay đổi đặt buồng bằng thông báo chính thức trong từng trường hợp
- Lập danh sách các đặt buồng không bảo đảm trong ngày
- Xác minh các tình tiết giảm nhẹ như thời tiết khắc nghiệt, chuyến bay bị hoãn, đặt buồng qua công ty hay khách hàng thường xuyên
- Nhờ người giám sát hướng dẫn nếu không chắc chắn
- Gỡ danh sách khách đến khỏi hệ thống đặt buồng và lưu yêu cầu hủy đặt buồng vào tệp hồ sơ thích hợp
- Nếu có thể, liên lạc với khách đặt buồng không bảo đảm nhưng không đến

| HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|--|---|
| <p>Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hai lần nhận đặt buồng chính xác theo quy trình 2. Hai lần thay đổi đặt buồng theo quy trình 3. Hai lần hủy đặt buồng theo quy trình 4. Hai lần bố trí buồng theo quy trình <p>Việc đánh giá cần đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiếp cận được nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng • Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn thông tin • Các tài liệu ghi lại quá trình đặt buồng làm bằng chứng đã thực hiện | <p>Các phương pháp đánh giá khác nhau nên được sử dụng để đánh giá kiến thức và kỹ năng thực hành.</p> <p>Các phương pháp sau có thể phù hợp để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Các bài tập thực hành phản ánh việc sử dụng các hệ thống đặt buồng thủ công hay bằng máy tính tại nơi làm việc • Bài tập đóng vai/bài tập mô phỏng • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao |
| CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
| <p>Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên quầy lễ tân, nhân viên đặt buồng</p> | <p>D1. HFO.CL2.01</p> |

FOS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để làm thủ tục nhận buồng cho khách hàng có đặt buồng hoặc khách vắng lại. Đơn vị năng lực này xử lý các công việc như đăng ký khách vào khách sạn và đăng ký với chính quyền địa phương, bố trí buồng và bảo đảm thanh toán cho khách lẻ, khách quan trọng (VIP) hay khách đoàn một cách lịch sự và chuyên nghiệp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách và bảo đảm thanh toán

- P1. Chào đón tất cả các khách hàng đến quầy lễ tân
- P2. Tìm lại thông tin đặt buồng và xác nhận lại các chi tiết
- P3. Hoàn thành chi tiết đăng ký cho khách và xác nhận phương thức thanh toán
- P4. Bố trí buồng phù hợp theo các yêu cầu đặt buồng
- P5. Giao chìa khóa buồng cho khách và giới thiệu về các trang thiết bị, dịch vụ trong khách sạn hay các thông tin thêm
- P6. Sắp xếp nhân viên hành lý nếu cần
- P7. Hoàn thành quá trình nhận buồng của khách

E2. Xử lý khi khách VIP đến

- P8. Quan sát và phân tích báo cáo về khách VIP
- P9. Bố trí sẵn buồng cho khách VIP và chuẩn bị công việc giấy tờ, sắp xếp buồng
- P10. Thông báo cho các nhân viên và bộ phận liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quá trình đăng ký cho khách hàng đã đặt buồng trước, từ khi họ bước vào khách sạn cho tới khi họ vào buồng
- K2. Mô tả các phương thức thanh toán, các tiêu chí quyết định từng phương thức và các bước cần thực hiện khi khách đăng ký và nhận buồng
- K3. Mô tả các loại thẻ ngân hàng và quá trình hoàn thành một giao dịch thanh toán bằng cách thủ công hoặc bằng máy tính
- K4. Mô tả quá trình đón tiếp khi khách VIP đến
- K5. Mô tả quá trình nhận buồng cho khách đoàn
- K6. Mô tả quá trình nhận buồng cho khách không đặt buồng trước khi khách đến
- K7. Mô tả và trình bày cách sắp xếp buồng cho khách và đảm bảo giao chìa khóa và/hoặc thẻ khóa cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách cần bao gồm:**

- Chào đón tất cả các khách tiến đến quầy lễ tân và nếu khách đang mang theo hành lý, hỏi xem có cần nhân viên hành lý hay không
- Xác nhận tên khách, tìm lại đặt buồng nếu khách đã đặt trước, xác nhận loại buồng, số tham chiếu đặt buồng và thời gian lưu trú
- Yêu cầu khách điền đầy đủ và ký vào phiếu đăng ký theo quy định, đề nghị khách đưa hộ chiếu hoặc chứng minh thư
- Kiểm tra xem có tin nhắn gửi cho khách không
- Bố trí buồng phù hợp cho khách theo yêu cầu đặt buồng và mở một tài khoản cho khách
- Xử lý vấn đề khi khách đặt buồng đã đến nhưng buồng chưa được dọn xong
- Xác định xem khách hàng là khách của hãng hàng không hay khách hàng của chương trình khách hàng trung thành, nếu không phải thì hỏi xem họ có muốn trở thành thành viên chương trình khách hàng trung thành không
- Xác định phương thức thanh toán cuối cùng và đảm bảo thanh toán
- Cung cấp thông tin về khách sạn và thời gian lưu trú của khách, các trang thiết bị và điều kiện sử dụng
- Kiểm tra phiếu đăng ký của khách, giao chìa khóa và gọi nhân viên hành lý nếu cần
- Gợi ý hỗ trợ việc chuyển sang khách sạn khác nếu không còn buồng trống

2. Đảm bảo thanh toán sẽ bao gồm:

- Xác định phương thức thanh toán với khách
- Các phương thức thanh toán
- Các tiêu chí bảo đảm thanh toán

3. Xử lý thanh toán bằng thẻ tín dụng sẽ bao gồm:

- Kiểm tra tính hợp lệ của thẻ
- Các loại thẻ tín dụng, thẻ thanh toán và thẻ ghi nợ
- Giao dịch thẻ qua máy
- Giao dịch thẻ qua máy tính

4. Đón tiếp khách VIP sẽ bao gồm:

- Quan sát và phân tích báo cáo về khách VIP để có thể chuẩn bị đón tiếp
- Bố trí buồng trên hệ thống cho khách VIP ngay sau khi có yêu cầu để đảm bảo còn buồng trống và chuẩn bị tốt
- Thông báo sớm cho tất cả các bộ phận có liên quan
- Chuẩn bị trước các giấy tờ cần thiết, các chi tiết nhận buồng
- Thông báo Tổng Giám đốc hoặc Giám đốc trực tùy theo hạng VIP của khách
- Chào đón khách VIP bằng tên của khách và đề nghị họ ký vào phiếu đăng ký nhận buồng
- Giao chìa khóa cho khách

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:**

1. Hai tình huống làm thủ tục nhận buồng chính xác cho khách đã đặt buồng và đặt buồng theo nhóm
2. Hai tình huống làm thủ tục nhận buồng chính xác cho khách vắng lai không đặt buồng trước
3. Hai tình huống làm thủ tục xử lý các phương thức thanh toán khác nhau
4. Một tình huống làm thủ tục cho khách VIP nhận buồng

Đánh giá phải đảm bảo:

- Tiếp cận được nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng
- Áp dụng được các chính sách hay quy trình liên quan tới giao dịch với khách và xử lý các vấn đề lưu trú của khách
- Thể hiện được các kỹ năng phù hợp trong giao tiếp cá nhân, thương thảo, giải quyết tranh chấp và quản lý xung đột
- Cập nhật các tài liệu và báo cáo nội bộ về tiếp nhận khách

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá phải đảm bảo ứng dụng được các nhiệm vụ về đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng tại nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.

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

| CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên đón tiếp, lễ tân, giám sát lễ tân | DH1.HFO.CL2.03 |

FOS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực mà nhân viên lễ tân cần có để tương tác với khách hàng trong nhiều tình huống khác nhau, đáp ứng yêu cầu và mong đợi của khách hàng bằng tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa nhằm thỏa mãn được các nhu cầu và giải quyết được các vấn đề.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Trả lời câu hỏi và đáp ứng yêu cầu

- P1. Trả lời câu hỏi và đáp ứng yêu cầu của khách một cách 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 danh mục những thông tin thường được yêu cầu hoặc có thể được hỏi
- P4. Lập danh sách số điện thoại và chi tiết liên hệ của các cơ sở, doanh nghiệp địa phương để khách sử dụng
- P5. Sử dụng các công cụ tìm kiếm thông dụng và đánh dấu một số trang mạng liên quan để tham khảo trong tương lai

E2. Cách sử dụng két an toàn

- P6. Đưa phiếu yêu cầu sử dụng két an toàn để khách điền thông tin
- P7. Chọn một két an toàn phù hợp và hướng dẫn khách cất các vật có giá trị để giữ an toàn
- P8. Khóa két và đưa chìa khóa cho khách
- P9. Lưu phiếu yêu cầu sử dụng két vào chỗ quy định
- P10. Cho phép khách mở két an toàn khi có chìa khóa và đối chiếu chữ ký trên phiếu yêu cầu

E3. Đối ngoại tệ

- P11. Liệt kê các loại ngoại tệ được chấp nhận và niêm yết rõ ràng tỷ giá hối đoái
- P12. Kiểm tra xem khách có lưu trú trong khách sạn không trước khi đổi ngoại tệ
- P13. Tính toán giá trị quy đổi
- P14. Giao cho khách hóa đơn đổi ngoại tệ và lấy chữ ký của khách
- P15. Giao cho khách một liên của hóa đơn
- P16. Giao cho khách số tiền tương ứng

E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt cho khách

- P17. Đáp ứng các yêu cầu rút tiền mặt của khách bằng cách ghi nợ vào tài khoản ghi nợ của khách trong khách sạn
- P18. Xác định mức tín dụng cho khách bằng bảo lãnh thẻ tín dụng được bảo đảm và cấp phép, bằng tiền mặt trả trước hoặc bảo đảm bởi địa vị của khách VIP
- P19. Điền và xuất chứng từ tiền mặt, lấy chữ ký của khách và giữ lại trong tủ hồ sơ của khách

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích lợi ích và các phương án du lịch bằng máy bay cũng như các phương tiện khác như tàu hỏa, xe buýt và taxi
- K2. Giải thích các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyến bay khi đi du lịch
- K3. Mô tả quy trình mở, sử dụng và đóng két an toàn
- K4. Mô tả các bước đổi ngoại tệ cho khách
- K5. Mô tả các trường hợp chi tiền mặt cho khách và các điều kiện phải đảm bảo khi chi tiền mặt
- K6. Giải thích các chính sách của khách sạn liên quan tới các vấn đề về an ninh, quyền riêng tư và tính bảo mật
- K7. Liệt kê các chính sách và quy trình về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- K8. Giải thích các quy trình của khách sạn khi xử lý tiền mặt, đổi ngoại tệ và các khoản đặt cọc trước

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các câu hỏi và yêu cầu có thể bao gồm:

- Các câu hỏi về sở thích và các hoạt động liên quan đến du lịch, xác định các công ty phù hợp để đáp ứng yêu cầu
- Những yêu cầu về chuyến bay hay các hình thức du lịch khác và hỗ trợ về thông tin hay lịch trình du lịch
- Các yêu cầu về thông tin liên quan tới các doanh nghiệp địa phương

2. Các điều kiện đối ngoại tệ bao gồm:

- Tỷ giá hối đoái do Giám đốc quyết định và được niêm yết tại khu vực lễ tân
- Có sự hỗ trợ của giám sát viên hoặc bộ phận kế toán nếu cần đổi những tờ ngoại tệ mệnh giá lớn hay những tờ tiền giá trị cao
- Ở Việt Nam, việc đổi ngoại tệ thường chỉ là đổi từ ngoại tệ sang nội tệ (tiền đồng Việt Nam) mà không được đổi ngược lại
- Chỉ một số loại ngoại tệ được chấp nhận đổi, Giám đốc khách sạn sẽ quyết định điều này; các khách sạn không chấp nhận tiền xu
- Đổi ngoại tệ là dịch vụ chỉ giới hạn cho khách đang lưu trú tại khách sạn và thông thường sẽ bị hạn chế

3. Xử lý két an toàn có thể bao gồm:

- Phiếu yêu cầu sử dụng két phải bao gồm đầy đủ thông tin về các điều kiện sử dụng két, mất chìa khóa, các trách nhiệm tài chính,... và khách sẽ ký tên sau khi đọc kỹ các điều khoản. Chữ ký phải trùng với chữ ký trên phiếu đăng ký khách sạn (khi nhận buồng)
- Khách cần được đưa tới chỗ để két và được phép cất các đồ có giá trị vào két một cách cẩn thận
- Các két an toàn phải có hai chìa khóa dùng đồng thời - một chìa khóa đưa khách giữ và một chìa khóa tổng của khách sạn. Cả hai chìa khóa được dùng đồng thời
- Phiếu yêu cầu phải được ký khi có người chứng kiến và được lưu giữ ở nơi quy định của mỗi khách sạn
- Hình thức gửi an toàn khác: một phong bì được khách dán kín và gửi tại quầy lễ tân

4. Chi tiền mặt có thể bao gồm:

- Chi 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

Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:

1. Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng
2. Ít nhất hai lần đáp ứng yêu cầu mở két an toàn theo đúng quy trình
3. Ít nhất ba giao dịch đổi ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình
4. Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình

Việc đánh giá cần đảm bảo:

- Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị văn phòng và các nguồn lực khác
- Ghi chép về các giao dịch với khách để làm bằng chứng đã thực hiện

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 các bằng chứng và tài liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng. Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng cho 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
- Tài liệu từ nơi làm việc
- 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 quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2

FOS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để làm thủ tục cho khách trả buồng, đảm bảo thanh toán tất cả các khoản chi phí và giải quyết một cách thỏa đáng tất cả các khoản phí tranh chấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Khách trả buồng

- P1. Xác định đối tượng khách trả buồng
- P2. Chuẩn bị hóa đơn, in hồ sơ tài khoản của khách hoặc hiển thị tài khoản của khách lên màn hình
- P3. Thông báo cho bộ phận buồng kiểm tra buồng xem có hư hỏng, mất mát và khách có dùng đồ trong mini-bar hay không
- P4. Đưa hồ sơ tài khoản cho khách xem, khách thanh toán và đóng hồ sơ, in hóa đơn cho khách
- P5. Thu lại chìa khóa, các thiết bị khách mượn và hỗ trợ khách rời khỏi khách sạn, nếu cần

E2. Xử lý các khoản phí phát sinh hoặc tranh chấp

- P6. Xác định rõ khoản phí phát sinh hay phí tranh chấp với khách
- P7. Nếu cần thì điều chỉnh khoản chi phí trong hồ sơ tài khoản bằng cách giảm trừ tiền hoặc hủy chứng từ theo đúng quy trình kế toán và lập hóa đơn theo quy định của bộ phận kế toán
- P8. Cho khách xem hồ sơ tài khoản đã được chỉnh sửa và tiếp tục thực hiện phần còn lại của quá trình trả buồng

E3. Đóng quầy thu ngân

- P9. Tập hợp tất cả các chứng từ giao dịch trong ca
- P10. Cân đối các chứng từ giao dịch với số tổng của cả bộ phận trên hệ thống kế toán (bằng cách thủ công hoặc sử dụng máy vi tính)
- P11. Điền vào báo cáo thu ngân và cân đối tiền mặt, thẻ tín dụng, séc hoặc các phương thức thanh toán khác kèm theo các giấy tờ cần thiết
- P12. Cất tiền vào két an toàn hoặc nộp cho bộ phận kế toán
- P13. Đếm lại tiền trong quầy, sắp xếp, bàn giao cho ca kế tiếp và đăng xuất khỏi hệ thống nếu sử dụng Hệ thống quản lý khách sạn (PMS)

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các phương thức thanh toán khác nhau
- K2. Mô tả quy trình trả buồng của khách sử dụng nhiều phương thức thanh toán khác nhau
- K3. Giải thích quy trình trả buồng cho khách cá nhân và/hoặc khách đoàn
- K4. Mô tả cách trả buồng cho khách có nhiều hồ sơ tài khoản
- K5. Mô tả quy trình nhập chi phí của khách vào hồ sơ tài khoản
- K6. Mô tả quá trình xử lý phí tranh chấp khi trả buồng cho tới khi cả khách và khách sạn đều thấy thỏa đáng
- K7. Mô tả quy trình xác định yêu cầu kiểm tra buồng khi khách trả buồng
- K8. Mô tả các bước cần làm để xử lý các chi phí phát sinh sau khi khách đã trả buồng và đóng hồ sơ tài khoản
- K9. Mô tả quá trình chuẩn bị và xử lý trả buồng nhanh
- K10. Mô tả quy trình đăng xuất và đóng quầy thu ngân cuối ca làm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Trả buồng khách đi lẻ có thể bao gồm:

- Kiểm tra danh sách khách rời khách sạn
- Chuẩn bị hóa đơn, in hồ sơ tài khoản của khách hoặc hiển thị tài khoản của khách lên màn hình và kiểm tra để đảm bảo tất cả các khoản chi phí đều được nhập vào tài khoản của khách
- Chào khách, kiểm tra tên và số buồng của khách
- Kết hợp kiểm tra với bộ phận nhà hàng, buồng và/hoặc nhân viên thông tin và hỗ trợ hành lý
- Xác định các khoản chi phí bổ sung và đưa vào tài khoản của khách
- Cho khách xem hóa đơn nháp
- Xác nhận phương thức thanh toán với khách
- Thanh toán và đóng tài khoản, in hóa đơn chính thức để khách ký, đưa khách giữ một liên
- Nhận lại chìa khóa và các thiết bị khách mượn, hỗ trợ khách rời khỏi khách sạn, nếu cần
- Nhờ giám sát viên giúp đỡ khi gặp trường hợp nghi ngờ có trộm cắp hay hư hỏng
- Đảm bảo các hồ sơ, tài khoản của cá nhân hay của đoàn đã được đóng và thanh toán hết

2. Trả buồng cho khách đoàn có thể bao gồm:

- Chuẩn bị hồ sơ tài khoản của đoàn
- Chuẩn bị hỗ trợ hành lý cho đoàn khách
- Chuẩn bị kiểm tra buồng và mini-bar
- Chuẩn bị sẵn sàng các hồ sơ tài khoản cá nhân của khách
- Thanh toán và đóng tài khoản

3. Trả buồng cho khách có nhiều hồ sơ tài khoản bao gồm:

- Thực hiện trả buồng bình thường
- Xác định các hồ sơ tài khoản thứ hai hay các hồ sơ tài khoản khác
- Xác định phương thức thanh toán
- Thanh toán như thỏa thuận lúc đăng ký nhận buồng

4. Các phí tranh chấp đơn giản có thể được xử lý bằng cách:

- Nếu cần thì điều chỉnh khoản chi phí trong hồ sơ tài khoản bằng cách giảm trừ tiền hoặc hủy chứng từ theo đúng quy trình kế toán và lập hóa đơn do bộ phận kế toán quy định
- Cho khách xem hồ sơ tài khoản đã được chỉnh sửa và tiếp tục thực hiện phần còn lại của quá trình trả buồng
- Xác định rõ khoản phí tranh chấp với khách
- Tìm bằng chứng chứng minh khoản phí trong ngăn tủ đựng hóa đơn
- Lưu ý khi khách phản đối và xử lý các tình huống này như xử lý phàn nàn của khách

5. Kiểm tra buồng và mini-bar có thể được thực hiện như sau:

- Gọi cho nhân viên của bộ phận được yêu cầu để kiểm tra buồng
- Nhập các khoản chi phí phát sinh vào tài khoản theo thông báo
- Nhờ sự hỗ trợ của giám sát viên khi nghi ngờ có trộm cắp hoặc hư hỏng

6. Các khoản phí phát sinh có thể được xử lý bằng cách:

- Xác định rõ với khách các khoản phí phát sinh hay phí tranh chấp
- Tìm các chứng cứ chứng minh các khoản phí trong hộp đựng hóa đơn
- Lưu ý khi khách phản đối và xử lý các tình huống này như xử lý phàn nàn của khách
- Nếu cần thì điều chỉnh khoản phí trong hồ sơ tài khoản bằng cách giảm trừ tiền hoặc hủy chứng từ theo đúng quy trình kế toán và lập hóa đơn do bộ phận kế toán quy định
- Cho khách xem hồ sơ tài khoản đã được chỉnh sửa và tiếp tục thực hiện phần còn lại của quá trình trả buồng
- Kiểm tra để đảm bảo các khoản chi phí được nhập đúng vào tài khoản của khách đã trả buồng
- Làm rõ phương thức thanh toán
- Quyết định các phương thức thanh toán theo chi tiết thanh toán đã thỏa thuận từ trước

7. Đóng quầy thu ngân có thể bao gồm:

- Xác nhận với giám sát viên để bạn có thể đóng chức năng thu ngân
- Tập hợp các chứng từ giao dịch trong ca với mã đăng nhập của bạn
- Cân đối các chứng từ giao dịch với số tổng của cả bộ phận trong hệ thống kế toán
- Điền vào báo cáo thu ngân và cân đối tiền mặt, thẻ tín dụng, séc và các phương thức thanh toán khác kèm theo các giấy tờ cần thiết
- Cho tiền mặt vào phong bì thu ngân kèm báo cáo để cất vào két an toàn hoặc nộp cho bộ phận kế toán
- Đếm lại tiền trong quỹ dự phòng tại quầy và bàn giao cho ca kế tiếp
- Đăng xuất khỏi hệ thống nếu sử dụng Hệ thống quản lý khách sạn

8. Trả buồng nhanh có thể bao gồm:

- Giải thích cách sử dụng các thiết bị hỗ trợ trả buồng nhanh
- Nếu cần thì phát cho khách các phiếu trả buồng nhanh
- Hoàn tất thanh toán
- Chuyển tiếp hóa đơn và các giấy tờ kèm theo cho khách

| HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|---|
| <p>Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất bốn lần trả buồng (khách lẻ, khách đoàn, hay khách trả buồng muộn) được xử lý chính xác và thỏa đáng 2. Ít nhất hai lần trả buồng muộn hoặc có tranh chấp được xử lý theo đúng quy trình 3. Ít nhất hai ví dụ đóng chức năng thu ngân được xử lý chính xác và theo đúng quy trình <p>Việc đánh giá cần đảm bảo:</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 các nguồn lực khác • Giấy tờ trả buồng cho khách là bằng chứng đã thực hiện | <p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá có thể bao gồm bằng chứng và tài liệu từ nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi nhiều phương pháp đánh giá để kiểm tra kiến thức nền tảng. Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.</p> <p>Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Bài tập đóng vai • Nghiên cứu tình huống • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao |

| CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân, giám sát lễ tân | DH1.HFO.CL2.03 |

FO51.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ CHÀO ĐÓN KHÁCH TẠI CỬA VÀ DỊCH VỤ HÀNH LÝ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để cung cấp dịch vụ hành lý bên trong khách sạn hoặc các cơ sở lưu trú khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý hành lý

- P1. Di chuyển, xử lý hành lý cẩn thận để tránh gây hư hỏng hành lý và tài sản
- P2. Đảm bảo tuân thủ chính xác các quy trình di chuyển hành lý để tránh gây thương tích cho bản thân
- P3. Sử dụng các thiết bị di chuyển phù hợp để vận chuyển nhiều đồ hoặc đồ nặng
- P4. Đảm bảo hành lý được gắn thẻ hoặc được nhận dạng cẩn thận
- P5. Cung cấp các dịch vụ gửi hành lý tại khách sạn bao gồm gắn thẻ và ghi chép vào sổ theo dõi hành lý gửi

E2. Hộ tống khách đến và đi khỏi buồng

- P6. Hỗ trợ khách theo yêu cầu khi họ đến
- P7. Hộ tống khách lên buồng
- P8. Sắp xếp việc nhận hành lý của khách từ buồng hay các điểm khác
- P9. Sắp xếp các dịch vụ vận chuyển cho khách sắp rời khỏi khách sạn

E3. Cung cấp các dịch vụ chào đón khách tại cửa và dịch vụ hành lý

- P10. Dự đoán số khách đến, khách đi và các yêu cầu của khách, có thể là mở cửa, vận chuyển hành lý, lựa chọn phương tiện vận chuyển hay những yêu cầu khác
- P11. Mở cửa xe cho khách khi khách sử dụng taxi hoặc các phương tiện vận chuyển khác khi đến hoặc đi
- P12. Hỗ trợ mang túi xách và sắp xếp trước nhân viên hành lý khi khách rời khỏi khách sạn nếu khách yêu cầu
- P13. Cung cấp các dịch vụ liên kết bao gồm việc dự báo trước và sắp xếp dịch vụ đón tiếp và hành lý, liên kết với các dịch vụ của tổ lễ tân và dự đoán các yêu cầu về phương tiện vận chuyển

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các dịch vụ hành lý có trong khách sạn
- K2. Xác định các đặc điểm, tính cách cần có của một nhân viên hành lý
- K3. Mô tả các tiêu chuẩn vệ sinh và diện mạo cá nhân của một nhân viên hành lý
- K4. Giải thích các nhiệm vụ của nhân viên mở cửa đón khách và cách thức thực hiện
- K5. Giải thích các phương pháp xử lý hành lý để giúp cho khách hài lòng mà vẫn đảm bảo sự an toàn cho nhân viên hành lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Các điều kiện trong xử lý hành lý cần bao gồm:**

- Dự tính trọng lượng trước khi cố gắng nhấc toàn bộ lên bằng cách kéo nhẹ tay cầm để đánh giá trọng lượng của khối hành lý
- Nhấc hành lý lên mà không kéo căng người, giữ lưng thẳng và giữ trọng lượng hành lý gần với cơ thể
- Nếu trọng lượng quá lớn thì tìm sự giúp đỡ
- Hành lý có thể được mang vác bằng tay, dùng xe đẩy có bánh hoặc thiết bị chuyên chở hành lý. Các thiết bị này bao gồm xe đẩy tay hai bánh và xe đẩy bốn bánh cho nhiều hành lý
- Hành lý phải được xếp chồng lên nhau đảm bảo các hành lý nặng không đè bẹp các túi, vali hay gói đồ dễ vỡ
- Túi bọc bộ vét (com-plet) phải được treo lên, không để chồng lên hoặc bị đè bẹp giữa các vali
- Sử dụng các kỹ năng vận hành xe đẩy để tránh chà xước tường, các bề mặt hay đâm vào chân khách
- Tất cả các thiết bị phải sạch sẽ và vận hành tốt, bánh xe không được dính hay kêu cọt kẹt
- Trước khi di chuyển hành lý xuống xe, nhìn kỹ thẻ hành lý và/hoặc hỏi khách để đảm bảo hành lý lấy xuống không bị nhầm lẫn
- Dùng thẻ hành lý của khách để xác nhận rõ tên khách và sử dụng tên đó để chào khách
- Khi để lại hành lý trong buồng của khách, đặt đúng chỗ hoặc đặt trên giá, sắp xếp đúng cách để khách dễ mở
- Phải luôn nhẹ nhàng và tôn trọng hành lý của khách

2. Hộ tống khách đến hoặc đi khỏi buồng sẽ bao gồm:

- Khi khách đã vào bên trong khách sạn và đang làm thủ tục đăng ký tại quầy lễ tân, nhân viên hành lý phải lập tức xin phép đưa hành lý của khách lên xe đẩy phù hợp, sẵn sàng di chuyển
- Trong lúc này, nếu chưa biết tên khách, nhân viên hành lý cần tìm cách để biết tên khách bằng cách nhìn vào thẻ hành lý hoặc nghe đối thoại của khách tại quầy lễ tân
- Đưa khách tới thang máy hay tới cửa dẫn đến buồng khách, nhường cho khách vào hoặc đi qua trước
- Chọn tầng trong thang máy
- Nếu có thể thì lịch sự bắt chuyện với khách và lịch sự hỏi chìa khóa của khách
- Khi tới buồng khách, lấy chìa khóa mở cửa, bật đèn (nếu cần) và mời khách vào
- Đặt hành lý của khách xuống và treo các túi đựng bộ com-plet vào tủ
- Giải thích các thiết bị, vật dụng cơ bản cho khách, có thể là những vật dụng đặc thù trong buồng khách sạn, như các vật dụng cất trong tủ, các loại điều khiển, các thiết bị an toàn, an ninh, hay các dịch vụ đặc biệt
- Rời khỏi buồng nhanh chóng, chúc khách có thời gian lưu trú tốt đẹp

3. Lưu giữ hành lý gửi của khách có thể bao gồm:

- Lưu giữ ở nơi an toàn và theo quy định
- Khi nhận hành lý để lưu giữ, phải đảm bảo là khách đang hoặc sẽ là khách thực sự lưu trú trong khách sạn, nếu cần có thể xác nhận với quầy lễ tân
- Xác nhận khoảng thời gian lưu giữ hành lý cho khách trong kho
- Gắn thẻ có số lên hành lý và đưa cho khách phiếu có số trùng với số trên thẻ hành lý
- Nhập thông tin của khách vào sổ gửi hành lý, ghi rõ số kiểm soát (trên thẻ), tên khách, ngày gửi, ngày dự kiến khách lấy lại hành lý và mô tả hành lý
- Đảm bảo hành lý được an toàn bằng cách sử dụng khóa xích và/hoặc để trong phòng được khóa cẩn thận
- Quy định về giữ hành lý cho khách phải được đặt ở chỗ khách có thể nhìn thấy để báo cho khách biết những khuyến cáo về trách nhiệm pháp lý, tránh các món đồ bất hợp pháp, dễ hỏng hay nguy hiểm

| HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|---|
| <p>Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất ba lần xử lý chính xác hành lý 2. Ít nhất ba lần hộ tống khách đến hoặc đi khỏi buồng 3. Ít nhất ba lần cung cấp dịch vụ đón khách tại cửa hay di chuyển hành lý <p>Việc đánh giá phải đảm bảo tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.</p> | <p>Việc đánh giá phải đảm bảo được thực hiện trong môi trường làm việc thực tế hay mô phỏng với các dịch vụ hành lý và hoạt động hỗ trợ.</p> <p>Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Bài tập đóng vai • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao |

| CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| <p>Nhân viên hành lý, nhân viên quầy thông tin và hỗ trợ hành lý, nhân viên trực sảnh</p> | <p>DH1.HFO.CL2.03</p> |

FOS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH HỆ THỐNG ĐẶT BUỒNG TRỰC TUYẾN**MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết cho việc sử dụng hệ thống đặt buồng trực tuyến để thiết lập việc đặt buồng, sử dụng dữ liệu trên hệ thống, thay đổi đặt buồng, hủy, tìm lại thông tin đặt buồng và trao đổi về thông tin đặt buồng với các bên khác nhau trong hệ thống.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Đáp ứng yêu cầu đặt buồng trực tuyến**

- P1. Truy cập vào hệ thống đặt buồng trực tuyến
- P2. Xác định các chi tiết đặt buồng cần thiết
- P3. Thông báo cho khách về tình trạng buồng theo yêu cầu đặt buồng của khách
- P4. Mời khách đặt buồng khác nếu buồng khách yêu cầu không còn trống
- P5. Tư vấn và thông tin cho khách về các sản phẩm, dịch vụ và trang thiết bị có trong khách sạn
- P6. Trả lời các câu hỏi khách đặt ra

E2. Nhập chi tiết đặt buồng vào hệ thống

- P7. Ghi lại các chi tiết đặt buồng
- P8. Cập nhật và sử dụng các thông tin sẵn có trong hồ sơ khách hàng
- P9. Xác nhận chi tiết đặt buồng với khách sau khi hoàn thành nhập dữ liệu
- P10. Chấp nhận thanh toán đặt buồng
- P11. Lưu hồ sơ đặt buồng
- P12. Tạo lập các tài liệu liên quan đến việc đặt buồng

E3. Duy trì đặt buồng

- P13. Sửa đổi các đặt buồng đã có theo yêu cầu
- P14. Hủy đặt buồng
- P15. Theo dõi các yêu cầu đặt buồng chưa được xác nhận
- P16. Cập nhật các giấy tờ nội bộ, tài liệu và hồ sơ theo yêu cầu

E4. Trao đổi thông tin chi tiết đặt buồng với các bên liên quan

- P17. Thông báo cho các nhân sự trong khách sạn, các bộ phận dịch vụ và các bộ phận có liên quan thông tin về đặt buồng
- P18. Thông báo với các tổ chức ngoài khách sạn liên quan đến yêu cầu đặt buồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|--|
| K1. Phân biệt giữa hệ thống đặt buồng thủ công và hệ thống đặt buồng trực tuyến | K3. Mô tả các loại hình đặt dịch vụ có thể thao tác/xử lý được |
| K2. Giải thích lợi ích và hạn chế của việc sử dụng hệ thống đặt buồng trực tuyến | K4. Xác định các cách thức tiếp nhận đặt buồng |

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại hình đặt dịch vụ có thể bao gồm:

- Buồng khách sạn
- Đặt chỗ nhà hàng
- Dịch vụ của các công ty cho thuê xe
- Giải trí
- Các địa điểm du lịch
- Các sự kiện

2. Các cách thức nhận đặt dịch vụ có thể bao gồm:

- Điện thoại
- Máy fax
- Thư tín
- Trực tiếp tại quầy lễ tân
- Internet/thư điện tử

3. Khách hàng yêu cầu đặt giữ chỗ (buồng) có thể bao gồm:

- Khách lẻ
- Khách đoàn
- Khách công ty
- Khách chính phủ
- Khách hội thảo
- Khách VIP
- Các đối tượng khách khác

4. Các chi tiết đặt buồng cần có:

- Tên
- Số lượng buồng và loại buồng
- Số khách
- Số ngày/số lần
- Các dịch vụ
- Phương thức thanh toán
- Các yêu cầu đặc biệt
- Các chi tiết liên hệ
- Các yêu cầu khác

5. Đưa ra các lựa chọn thay thế gồm có:

- Tư vấn khách về danh sách chờ nếu có thể áp dụng
- Gợi ý khách lựa chọn số lần, số ngày, loại phương tiện, điểm tổ chức khác,...
- Gợi ý các lựa chọn thay thế phù hợp

6. Hồ sơ khách hàng có thể liên quan đến:

- Nâng cấp mức độ dịch vụ khách hàng
- Chi tiết các yêu cầu đặc biệt
- Chia sẻ dữ liệu với các bộ phận liên quan
- Xác nhận các dữ liệu đã có

7. Các vấn đề liên quan tới đặt buồng có thể bao gồm:

- Thời điểm khách đến và rời khách sạn
- Phương thức thanh toán, bao gồm cả khoản đặt cọc
- Hình thức đảm bảo
- Các điều khoản đặt buồng
- Chính sách hoàn tiền và thay đổi
- Xác nhận cuối cùng
- Ngày hoàn tất thanh toán, nếu có

8. Lập hồ sơ đặt buồng có thể liên quan đến:

- Nhập dữ liệu vào sổ sách đơn giản
- Đặt tên các hồ sơ điện tử

9. Các giấy tờ liên quan tới đặt buồng có thể bao gồm:

- Các hóa đơn, phiếu giao dịch thẻ tín dụng và giấy biên nhận
- Xác nhận đặt buồng
- Phiếu đặt buồng, tài khoản của khách và các tài liệu cụ thể khác của doanh nghiệp
- Phiếu thanh toán dịch vụ
- Tập thông tin
- Chuyển các tài liệu theo yêu cầu cho các bộ phận khác

10. Điều chỉnh các đặt buồng hiện tại có thể bao gồm:

- Thay đổi độ dài thời gian lưu trú, ngày, số lượng buồng, số khách
- Thay đổi chuyến bay hay chi tiết và hành trình của chuyến đi

11. Thông báo cho nhân sự nội bộ có thể bao gồm:

- Thông báo các yêu cầu khẩn, các yêu cầu đặc biệt, khách VIP và các đặt buồng sát giờ đến (phút chót)
- Chuyển thông tin tới tất cả các bộ phận và nhân sự liên quan
- Hỗ trợ các bộ phận và nhân sự
- Cung cấp chi tiết các thông tin đặt buồng liên quan

| HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|---|
| <p>Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất ba lần tiếp nhận và lưu lại chính xác các yêu cầu đặt buồng trực tuyến 2. Ít nhất ba lần chỉnh sửa, cập nhật hoặc hủy chính xác các yêu cầu đặt buồng trực tuyến 3. Ít nhất hai lần liên lạc với các nhân sự và bộ phận phù hợp về chi tiết của yêu cầu đặt buồng trực tuyến <p>Việc đánh giá phải đảm bảo tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.</p> | <p>Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nghiên cứu tình huống • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Bài tập thực hành • Bài tập đóng vai • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do người giám sát thực hiện • Các công việc và dự án được giao |
| CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
| <p>Nhân viên đặt buồng, nhân viên lễ tân cấp cao, giám sát lễ tân</p> | <p>D1.HFO.CL2.02</p> |

FOS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý các yêu cầu của khách thông qua điện thoại nội bộ hay hệ thống tổng đài (nếu có), cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin (IT) và dịch vụ Internet cho khách một cách chính xác, chuyên nghiệp và lịch sự.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý các yêu cầu của khách qua điện thoại nội bộ hoặc hệ thống tổng đài

- P1. Trả lời các cuộc gọi nội bộ yêu cầu gọi quốc tế
- P2. Nối máy cho khách đến các bộ phận hay dịch vụ khác
- P3. Xác nhận các cuộc gọi báo thức khách theo yêu cầu và đặt báo thức trên hệ thống tổng đài
- P4. Xử lý các yêu cầu khác của khách qua điện thoại

E2. Cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin cho khách

- P5. Cung cấp cho khách mật khẩu hay thông tin truy cập vào Internet
- P6. Cho khách sử dụng máy tính tại các khu vực sảnh hay trong trung tâm dịch vụ văn phòng
- P7. Hỗ trợ khách về công nghệ thông tin khi khách gặp các vấn đề về truy cập hay đăng nhập

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các đặc điểm khác nhau về hệ thống điện thoại và cách sử dụng
- K2. Mô tả các thủ tục phải tuân thủ của đơn vị khi gọi hay nhận điện thoại
- K3. Mô tả các thông tin cần đưa ra khi chuyển cuộc gọi hay để lại lời nhắn
- K4. Giải thích cách xác nhận cuộc gọi nội bộ yêu cầu thực hiện cuộc gọi quốc tế
- K5. Mô tả các bước để nối máy cho khách đến các bộ phận hay dịch vụ khác qua điện thoại
- K6. Giải thích cách tiếp nhận cuộc gọi báo thức của khách
- K7. Giải thích cách nhận yêu cầu đặt dịch vụ của khách qua điện thoại hay qua hệ thống tổng đài

- K8. Giải thích cách xử lý các yêu cầu khác của khách qua điện thoại
- K9. Mô tả các bước để cung cấp cho khách mật khẩu và thông tin đăng nhập vào Internet
- K10. Giải thích cách tạo điều kiện cho khách sử dụng máy tính trong khu vực sảnh hay trung tâm dịch vụ văn phòng
- K11. Giải thích cách hỗ trợ khách về công nghệ thông tin khi gặp các vấn đề về đăng nhập hay truy cập mạng
- K12. Giải thích cách báo cáo các lỗi trong hệ thống điện thoại hay Internet

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Hệ thống tổng đài có thể bao gồm (nhưng không giới hạn ở) các chức năng sau:

- Trả lời điện thoại
- Chuyển cuộc gọi
- Đặt điện thoại ở chế độ chờ
- Nhận lại cuộc gọi đang ở chế độ chờ
- Đặt cuộc gọi quốc tế/trong nước
- Nối cuộc gọi
- Lập trình cuộc gọi báo thức

2. Hệ thống tổng đài có thể nhập tự động các thông tin sau:

- Các số điện thoại đã gọi
- Điểm đến của các cuộc gọi đã thực hiện
- Thời điểm gọi
- Thời gian cuộc gọi
- Chi phí cuộc gọi khách sạn phải trả
- Chi phí cuộc gọi khách phải trả

3. Các bộ phận và dịch vụ khác có thể bao gồm:

- Bộ phận buồng
- Bộ phận đặt buồng
- Quầy thông tin và hỗ trợ hành lý
- Nhà hàng
- Bộ phận hội thảo và tiệc
- Bộ phận bán hàng và Marketing
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe và làm đẹp (spa)
- Bộ phận bảo trì
- Phòng kế toán/tài chính
- Dịch vụ khẩn cấp
- Dịch vụ vận chuyển

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:

1. Ít nhất ba lần xử lý yêu cầu của khách hoặc yêu cầu qua điện thoại nội bộ
2. Ít nhất ba lần cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin cho khách

Đánh giá phải đảm bảo tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.

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
- Trình bày/thao tác
- Bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đặt buồng, nhân viên lễ tân, nhân viên tổng đài, nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên quầy thông tin và hỗ trợ hành lý

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFO.CL2.08-12

FOS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sử dụng hệ thống quản lý khách sạn tại bộ phận lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm soát thông tin trên hiển thị trực tuyến

- P1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách bằng cách sử dụng chức năng phân buồng tự động
- P2. Đọc và phân tích tài khoản của khách bằng hồ sơ của khách trên máy hoặc bằng bảng kê tổng hợp
- P3. Làm thủ tục trả buồng cho khách có nhiều hồ sơ tài khoản với nhiều phương thức thanh toán khác nhau
- P4. Đánh giá kiểm kê buồng sử dụng màn hình kỹ thuật số hoặc sơ đồ
- P5. Truy cập và xem lịch sử khách hàng
- P6. Theo dõi, giám sát tình trạng buồng, buồng đã bố trí, thay đổi tình trạng và chú thích các tình trạng đặc biệt của buồng

E2. Chuẩn bị và phân phát báo cáo

- P7. Chuẩn bị các báo cáo nội bộ
- P8. In và tổng hợp các báo cáo khác nhau trên màn hình và gửi tới máy in để in ra phân phát

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả năng lực/chức năng của một hệ thống quản lý khách sạn hiện đại
- K2. Mô tả chức năng của mô-đun Đặt buồng
- K3. Mô tả chức năng của mô-đun Quản lý hiệu suất buồng
- K4. Mô tả chức năng của mô-đun Đăng ký
- K5. Mô tả chức năng của mô-đun Tình trạng buồng
- K6. Mô tả chức năng của mô-đun Tính cước điện thoại
- K7. Mô tả chức năng của mô-đun Nhập chi phí
- K8. Mô tả chức năng của mô-đun Trả buồng
- K9. Mô tả chức năng của mô-đun Kiểm toán đêm
- K10. Mô tả chức năng của mô-đun Yêu cầu/báo cáo
- K11. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận hành chính văn phòng
- K12. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận buồng
- K13. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận nhà hàng

- K14. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận bảo trì
- K15. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận an ninh
- K16. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận marketing và bán hàng
- K17. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận Nhân sự
- K18. Mô tả chức năng của mô-đun Thư điện tử
- K19. Mô tả các hiển thị chung, thông thường trên màn hình và các báo cáo của một hệ thống quản lý khách sạn điển hình
- K20. Mô tả việc phân phát và mục đích của báo cáo trên một hệ thống quản lý khách sạn điển hình
- K21. Giải thích tiềm năng sử dụng những yếu tố nào trong hồ sơ khách hàng để có thể tăng khả năng bán buồng và cải thiện sự hài lòng của khách
- K22. Mô tả từng loại báo cáo, nội dung và mục đích của báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Chức năng trong mô-đun Đặt buồng có thể bao gồm:**

- Dữ liệu về khách
- Kiểm kê buồng
- Các khoản đặt cọc
- Các yêu cầu đặc biệt
- Bố trí buồng
- Khách đến - nhận buồng
- Khách đi - trả buồng
- Khách VIP
- Công suất buồng dự kiến
- Đại lý du lịch
- Tin nhắn cho khách
- Báo cáo

2. Chức năng trong mô-đun Đăng ký có thể bao gồm:

- Các yêu cầu đặt buồng
- Dữ liệu về khách/phiếu đăng ký
- Kiểm kê buồng
- Tình trạng buồng
- An ninh
- Báo cáo
- Nhận buồng tự động
- Mạng nội bộ

3. Chức năng trong mô-đun Quản lý hiệu suất buồng có thể bao gồm:

- Bảng giá chung/tổng
- Thu nhập trên mỗi khách
- Thu nhập theo loại khách
- Quản lý doanh thu

4. Chức năng trong mô-đun Tình trạng buồng có thể bao gồm:

- Thông tin buồng
- Thông tin buồng trống
- Các báo cáo
- Mạng nội bộ

5. Chức năng trong mô-đun Nhập chi phí có thể bao gồm:

- Điểm bán hàng
- Buồng
- Thuế
- Chuyển chi phí
- Chính sửa
- Khoản thanh toán
- Chi phí nhỏ khác
- Điện thoại
- Hiện thị hồ sơ
- Các báo cáo

6. Chức năng trong mô-đun Tính phí điện thoại có thể bao gồm:

- Thông tin khách
- Thông tin nhân viên
- Chi phí điện thoại
- Tin nhắn
- Báo thức
- Các báo cáo
- Cổng

7. Chức năng trong mô-đun Trả buồng có thể bao gồm:

- Hồ sơ tài khoản khách
- Chính sửa
- Thu ngân
- Chuyển cho bộ phận hành chính văn phòng
- Các báo cáo
- Lịch sử khách hàng

8. Chức năng trong mô-đun Kiểm toán đêm có thể bao gồm:

- Chi phí của khách
- Tổng thu của các bộ phận
- Tài khoản ghi sổ nợ công ty
- Thu ngân
- Báo cáo tài chính
- Bộ phận buồng
- Mạng nội bộ

9. Chức năng trong mô-đun Yêu cầu/báo cáo có thể bao gồm:

- Đặt buồng
- Đăng ký
- Trả buồng
- Bộ phận buồng
- Cân đối tín dụng

10. Chức năng trong mô-đun Bộ phận hành chính văn phòng có thể bao gồm:

- Tài khoản phải trả
- Tài khoản phải thu
- Lương
- Ngân sách
- Sổ cái/Tài khoản khách sạn
- Báo cáo
- Mạng nội bộ

11. Chức năng trong mô-đun Bộ phận buồng có thể bao gồm:

- Buồng trống
- Phân công công việc cho nhân viên
- Phân tích
- Báo cáo của Bộ phận buồng
- Kiểm kê thiết bị/đồ dùng
- Yêu cầu bảo dưỡng/bảo trì
- Mạng nội bộ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

12. Chức năng trong mô-đun Bộ phận nhà hàng có thể bao gồm:

- Điểm bán hàng
- Nhập chi phí
- Báo cáo thu ngân
- Kiểm kê dự trữ đồ ăn uống
- Công thức chế biến
- Quản lý bán hàng
- Phân tích năng suất bán hàng
- Phân tích về lao động

13. Chức năng trong mô-đun Bộ phận Bảo trì có thể bao gồm:

- Rà soát yêu cầu công việc
- Tình trạng buồng
- Phân tích chi phí (tính trên một nhân viên)
- Kiểm kê dự trữ
- Phân tích chi phí sửa chữa
- Phân tích sử dụng tình trạng khẩn cấp
- Khởi động sử dụng năng lượng trong buồng khách

14. Chức năng trong mô-đun Bộ phận an ninh có thể bao gồm:

- Khóa
- Báo cháy
- Báo chống trộm
- Chuyển đổi các mã an toàn

15. Chức năng trong mô-đun Bộ phận marketing và bán hàng có thể bao gồm:

- Lịch sử khách hàng
- Soạn thảo văn bản
- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ tiệc
- Chế bản điện tử (in ấn tại văn phòng)
- Các báo cáo
- Đại lý du lịch
- Tình trạng buồng - phòng họp

16. Chức năng trong mô-đun Bộ phận nhân sự có thể bao gồm:

- Hồ sơ nhân viên
- Danh mục quản lý công việc
- Soạn thảo văn bản
- Phân tích
- Báo cáo

17. Chức năng trong mô-đun Thư điện tử có thể bao gồm:

- Mã an toàn
- Thư
- Bản cứng
- Mạng nội bộ

18. Chức năng trong mô-đun Tính giờ làm việc có thể bao gồm:

- Mã an toàn
- Số nhận diện cá nhân
- Giờ đến
- Giờ về
- Phân tích
- Báo cáo

19. Các báo cáo có thể, nhưng không giới hạn ở:

- Báo cáo khách đến
- Báo cáo khách đi
- Báo cáo tình trạng buồng
- Báo cáo nhận buồng và trả buồng
- Báo cáo danh sách khách đặt buồng
- Báo cáo khách không đến
- Báo cáo tình hình bán buồng
- Báo cáo tình trạng tiền mặt tại quầy thu ngân
- Báo cáo tổng hợp tình hình bán hàng
- Các yêu cầu đặc biệt
- Dự báo công suất buồng
- Báo cáo giá buồng, bao gồm chi tiết thông tin về giá buồng bình quân theo ngày và theo phân khúc thị trường
- Báo cáo công suất buồng đôi
- Danh sách tài khoản của khách theo số buồng
- Danh sách kênh đặt buồng
- Báo cáo nguồn khách và phân khúc thị trường, bao gồm chi tiết thông tin về phân khúc thị trường (khách lẻ, khách đoàn, khách hàng không, khách du lịch,...) và nguồn khách (kênh đặt qua Internet, đại lý du lịch, tự do, hoặc các loại khác)
- Báo cáo doanh thu buồng
- Báo cáo doanh thu theo tuần, tháng, năm
- Các loại báo cáo khác

20. Lịch sử khách hàng có thể, nhưng không giới hạn ở những thông tin sau:

- Tên khách
- Địa chỉ và thông tin liên lạc
- Ngày lưu trú
- Loại buồng và mức giá
- Số tiền chi trả và các bộ phận đã cung cấp dịch vụ
- Quốc tịch và phân khúc thị trường
- Kênh đặt buồng
- Sở thích
- Phương thức thanh toán
- Loại thành viên

| HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|--|
| <p>Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất ba hoạt động thuộc mục P1-P5 2. Ít nhất hai báo cáo được tổng hợp và được chuyển đến những người liên quan <p>Đánh giá phải bảo đảm tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.</p> | <p>Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát • Trình diễn thực hành • Kiểm tra vấn đáp • Kiểm tra viết |

| CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân, nhân viên kiểm toán đêm | D1.HFO.CL2.03 11.1-4 |

FOS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY HỖ TRỢ THÔNG TIN VÀ HÀNH LÝ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý, bao gồm việc thuê, mượn thiết bị, hỗ trợ về kỹ thuật hay công nghệ thông tin, hỗ trợ tổ chức du lịch và phương tiện vận chuyển, xử lý thư, tin nhắn cho khách và sắp xếp các cuộc gọi báo thức.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cho thuê, mượn trang thiết bị

- P1. Đáp ứng yêu cầu mượn hay thuê đồ của khách một cách tích cực và lịch sự
- P2. Xác định xem khách có phải trả một khoản phí hoặc đặt cọc nào theo quy định của khách sạn hay không
- P3. Nhập thông tin món đồ đó vào sổ thiết bị của nhân viên hành lý, bao gồm tên, số buồng, ngày cho thuê và xuất chứng từ cho thuê có chữ ký của khách
- P4. Chứng từ cho thuê được lưu giữ trong tập hồ sơ khách hàng tại quầy lễ tân để làm chứng cứ đối chiếu khi khách trả đồ cùng với trả buồng

E2. Hỗ trợ kỹ thuật hay công nghệ thông tin

- P5. Hỗ trợ khách một cách tích cực khi khách có thắc mắc về các vấn đề công nghệ thông tin hay xử lý các hư hỏng trong khách sạn, như không thể kết nối Internet qua mạng không dây (wifi) hay các thiết bị không hoạt động
- P6. Tư vấn về các quy trình kết nối Internet qua mạng không dây hay qua mạng nội bộ để hỗ trợ khách khi cần thiết
- P7. Cung cấp mật khẩu khi khách có yêu cầu truy cập mạng
- P8. Đảm bảo có một bộ dây nối và phích cắm điện để cho khách mượn khi cần
- P9. Có thể truy cập hoặc có thông tin liên lạc của các chuyên gia địa phương khi khách cần sự hỗ trợ của chuyên gia

E3. Hỗ trợ tổ chức du lịch

- P10. Đảm bảo có một bộ tài liệu quảng cáo chương trình du lịch để bày trên quầy hoặc cất trong tủ của nhân viên hành lý và lễ tân
- P11. Tư vấn có hiểu biết về các chương trình du lịch, bao gồm những nơi cần đến, các điểm du lịch chính, có thể là danh lam thắng cảnh hoặc các điểm du lịch lịch sử, văn hóa, sức khỏe hay những điểm du lịch khác
- P12. Cung cấp thông tin về cách đặt chương trình du lịch, thông tin chi tiết về các chuyến du lịch như độ dài, thời gian đi và về,...
- P13. Hỗ trợ khách sắp xếp đặt chỗ, không chỉ để quảng bá du lịch mà còn để hỗ trợ khách vì khó khăn về ngôn ngữ
- P14. Sắp xếp để khách trả tiền thông qua quầy thu ngân của khách sạn, không phải tại quầy thông tin và hành lý
- P15. Hỗ trợ khách mang hành lý và nhắc nhở khách mang theo các đồ dùng cần thiết khi đi du lịch như hộ chiếu, kem chống nắng, bình nước,...

E4. Hỗ trợ sắp xếp phương tiện vận chuyển

- P16. Thiết lập đội ngũ taxi được công nhận chuyên chở và "thân thiện với khách du lịch"
- P17. Xác nhận điểm đến với lái xe taxi và xác định trước mức giá tiền cho khách nếu không tính theo đồng hồ
- P18. Liên hệ với công ty cho thuê có uy tín nếu khách yêu cầu thuê xe tự lái (theo chính sách quy định của khách sạn)
- P19. Gợi ý khách về các công ty cho thuê xe máy hay xe đạp có uy tín (theo chính sách quy định của khách sạn)
- P20. Đảm bảo tiếp cận được các quy trình đặt vé máy bay và có số điện thoại liên hệ của các hãng hàng không

E5. Xử lý thư và tin nhắn cho khách

- P21. Xác nhận rằng tin nhắn, thư, fax, thư điện tử hay bưu kiện thuộc về khách đang lưu trú hay sắp lưu trú trong khách sạn
- P22. Để tin nhắn ở nơi thích hợp, có thể ở hộc chìa khóa, trong danh sách khách đến hay tủ hồ sơ của khách, và để bưu kiện tại nơi quy định
- P23. Thông báo với khách về thư đến
- P24. Kiểm tra giấy chứng minh của khách trước khi giao thư hay tin nhắn cho khách
- P25. Hủy tất cả các thông báo sau khi khách đã nhận được thư
- P26. Chuyển tiếp thư cho khách nếu khách đã rời khách sạn và ghi lại việc này vào sổ công tác

E6. Sắp xếp các cuộc gọi báo thức

- P27. Ghi lại thời gian khách yêu cầu báo thức tại nơi quy định
- P28. Nhắc lại với khách thời gian, tên và số buồng của khách để kiểm tra chính xác các chi tiết
- P29. Cài đặt giờ báo thức cho khách vào hệ thống, tùy thuộc vào hệ thống được sử dụng
- P30. Gọi điện thoại cho khách đúng giờ yêu cầu nếu sử dụng hệ thống báo thức thủ công hoặc chuyển yêu cầu cho tổng đài điện thoại

E7. Phân phát phiếu thăm dò ý kiến cho khách

- P31. Giao phiếu thăm dò ý kiến khách hàng cho một nhân viên quầy lễ tân để phát cho khách vào ngày họ sắp rời đi
- P32. Đề nghị khách đặt phiếu thăm dò ý kiến đã điền (được dán kín) không để tên vào thùng thư
- P33. Chuyển tiếp các phiếu thăm dò ý kiến đến bộ phận quản lý theo đúng kênh quy định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| <p>K1. Mô tả các đồ dùng cần có sẵn để cho khách mượn và mô tả các quy trình kiểm soát để đảm bảo khách sẽ trả lại đồ dùng đã mượn</p> <p>K2. Mô tả vai trò của nhân viên quầy hỗ trợ thông tin và hành lý khi hướng dẫn khách về các vấn đề liên quan tới công nghệ thông tin</p> <p>K3. Giải thích các bước cần làm khi giới thiệu cho khách các lựa chọn về chương trình du lịch trong thời gian lưu trú tại khách sạn</p> <p>K4. Giải thích sự hỗ trợ của nhân viên quầy hỗ trợ thông tin và hành lý để có thể hướng dẫn khách sắp xếp đi du lịch</p> | <p>K5. Giải thích mục đích của phiếu thăm dò ý kiến khách hàng, cách phát phiếu, cách điền thông tin và thu phiếu vì lợi ích tối đa cho khách sạn</p> <p>K6. Mô tả quy trình xử lý thư và tin nhắn gửi cho khách</p> <p>K7. Mô tả và trình bày quy trình và hành động cần thực hiện khi nhận, ghi chú và thực hiện yêu cầu gọi báo thức cho khách</p> |
|---|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Các đồ dùng cho mượn hoặc cho thuê có thể bao gồm:**

- Các đồ dùng không phải là những thứ cụ thể nào đó, mà thường là những món đồ mà khách có thể cần đến hoặc để quên hay không thể mang theo
- Hầu hết các món đồ đều có thể dùng lại được (thông thường thì không phải những món đồ như đồ vệ sinh)

2. Các đồ dùng cho mượn có thể bao gồm:

- Bàn là (thường do bộ phận buồng giữ)
- Phích cắm điện
- Biếng áp
- Máy sấy, máy cuốn tóc
- Áo mưa, ô dù
- Sạc pin
- Bản đồ,....

3. Điều kiện cho mượn hay cho thuê có thể bao gồm:

- Thông thường là không mất phí, chỉ đôi khi khách sẽ phải trả tiền đặt cọc
- Việc cho mượn hay cung cấp miễn phí các đồ dùng cho khách tùy thuộc vào suy xét của bộ phận hỗ trợ thông tin hành lý đồng thời phụ thuộc vào từng yêu cầu cụ thể của khách
- Các mức phí trả cho chuyên gia công nghệ thông tin bên ngoài khách sạn phải được thỏa thuận trực tiếp giữa chuyên gia và khách, ngoại trừ trường hợp đã có những thỏa thuận đặc biệt từ trước giữa quản lý khách sạn và chuyên gia

4. Xử lý tin nhắn và thư có thể bao gồm:

- Từ chối nhận thư hay bưu kiện cho các cá nhân đã không còn, không phải hay sẽ không phải là khách của khách sạn
- Các bưu kiện ký gửi đảm bảo phải do khách ký, chứ không phải nhân viên
- Khi thư hay tin nhắn được gửi tới từ bất cứ nguồn nào, phải đặt thư hoặc tin nhắn tại nơi an toàn và dễ nhận biết như tủ hồ sơ của khách, hộc chìa khóa hay hộc thư
- Thông báo với khách về thư, tin nhắn qua điện thoại tại buồng, nút đèn sáng thông báo tin nhắn trên điện thoại hoặc hệ thống quản lý khách sạn hay đặt thông báo xuống dưới khe cửa buồng khách
- Vì lý do an toàn, không nên đặt tin nhắn hay thư dưới khe cửa buồng khách
- Cần ghi thông tin nhận thư/tin nhắn của khách vào sổ nhận thư, nếu có
- Nếu không tìm được thông tin về khách đã từng lưu trú, hiện tại hay tương lai thì gửi lại thư/tin nhắn cho người gửi và ghi chép lại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

5. Hỗ trợ về thăm quan và phương tiện vận chuyển có thể bao gồm:

- Chỉ cung cấp cho khách các công ty du lịch chuyên nghiệp và có uy tín, không bao giờ thực hiện giao dịch không chính thức qua đối tác hay bạn bè
- Thông thường các chương trình du lịch sẽ được đặt trực tiếp với công ty du lịch
- Việc thanh toán phụ thuộc vào công ty du lịch, nếu thanh toán qua khách sạn thì phải chuyển đến quầy thu ngân khách sạn, không thực hiện tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý

6. Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng cần được xử lý bằng cách:

- Để lại trong buồng khách để khách điền vào
- Gửi cho khách qua thư hoặc thư điện tử sau khi khách đã lưu trú tại khách sạn
- Cuối thời gian lưu trú của khách, nhân viên có thể đề nghị khách điền vào phiếu thăm dò ý kiến. Tuy nhiên, đề nghị như vậy khi khách sắp rời khỏi khách sạn có thể không phù hợp với các ưu tiên thời gian của khách và dẫn tới những câu trả lời không có trách nhiệm
- Không được để khách cảm thấy rằng, họ sẽ bị nhận biết thông qua phiếu thăm dò ý kiến và câu trả lời của họ sẽ bị các nhân viên xem xét kỹ lưỡng
- Nên lịch sự nhờ khách hỗ trợ khách sạn điền vào phiếu thăm dò ý kiến khi khách rảnh rỗi và gửi lại phiếu đã trả lời (dán kín hoặc cho vào phong bì) không đề tên vào hòm thư
- Nhân viên không được trực tiếp đọc câu trả lời, mà phải chuyển tất cả phiếu thăm dò ý kiến đã điền tới bộ phận quản lý thông qua kênh quy định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:

1. Ít nhất hai lần cho thuê hoặc cho mượn thiết bị
2. Ít nhất hai lần hỗ trợ khách về kỹ thuật hay công nghệ thông tin
3. Ít nhất hai lần hỗ trợ tổ chức chương trình du lịch
4. Ít nhất hai lần hỗ trợ sắp xếp phương tiện đi lại
5. Ít nhất hai lần xử lý thư và tin nhắn cho khách
6. Ít nhất hai lần sắp xếp cuộc gọi báo thức

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Chứng cứ tài liệu tại nơi làm việc có thể phù hợp để đánh giá đơn vị năng lực này
- Các kiến thức nền tảng có thể được đánh giá thông qua phần trả lời vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Hồ sơ chứng cứ
- Các ghi chép, tài liệu tại nơi làm việc
- 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

Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên quầy hỗ trợ thông tin và hành lý, giám sát lễ tân

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03, 2.7

FOS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH KIỂM TOÁN ĐÊM**MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết khi thực hiện các quy trình cuối ngày làm việc, đóng và cân đối tài khoản của tất cả các bộ phận, đảm bảo rằng toàn bộ các giao dịch đã được lưu trữ một cách chuẩn xác và đều được quyết toán, khởi động lại các thiết bị và máy tính trước khi tắt toàn tài chính của ngày trong báo cáo.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Hoàn thành các quy trình cuối ngày**

- P1. Nhập các khoản chi phí chưa quyết toán từ tất cả các bộ phận vào tài khoản của khách
- P2. Kiểm tra giá buồng với các thông tin đặt buồng nhằm đảm bảo giá đưa ra là phù hợp, sau đó tính doanh thu bán buồng
- P3. Đánh giá lượng khách chưa đến trong ngày và xác định có đưa vào danh sách khách không đến hay không, áp dụng phí đặt buồng có bảo đảm, nếu cần, hoặc hủy nếu là đặt buồng không có bảo đảm
- P4. Xem xét báo cáo bộ phận buồng mới cập nhật và báo cáo tình trạng buồng của bộ phận lễ tân nhằm phát hiện bất kỳ sự khác biệt nào

E2. Đóng tất cả các điểm giao dịch

- P5. Đóng điểm giao dịch thông qua việc thực hiện quy trình kết thúc giao dịch cuối ngày nhằm thống kê tất cả các giao dịch, các khoản thanh toán và thống kê tiêu dùng
- P6. Thiết lập các thiết bị POS (điểm bán hàng) sẵn sàng cho ngày hôm sau, đưa tổng về 0 và chỉnh ngày tháng
- P7. Nhập khoản thu từ các bộ phận vào đúng nơi quy định
- P8. Khởi động lại các thiết bị và hệ thống máy tính, mở trang tài khoản mới của khách trong hệ thống thủ công

E3. Chuẩn bị báo cáo của nhân viên kiểm toán đêm

- P9. Tính các số liệu thống kê buồng trong ngày theo phân khúc thị trường
- P10. Tính các số liệu thống kê tương tự từ đầu tháng tới thời điểm tính
- P11. Trình bày các số liệu thống kê từ đầu tháng tới thời điểm tính so sánh với doanh thu kế hoạch và doanh thu của cùng kỳ năm trước
- P12. In hoặc chuẩn bị các báo cáo về danh sách khách đến/được yêu cầu cho ngày hôm sau và chuyển tới các bộ phận liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy trình chính kết thúc ngày làm việc của kiểm toán đêm trước khi thực hiện công việc kiểm toán đêm
- K2. Mô tả quy trình đóng các điểm giao dịch trước khi hoàn thành bản cân đối sơ bộ kiểm toán đêm
- K3. Mô tả những công việc và trách nhiệm của nhân viên kiểm toán đêm
- K4. Diễn giải những chính sách và quy trình áp dụng thực hiện chức năng của nhân viên kiểm toán đêm
- K5. Xác định và giải thích vai trò của thông tin trong hoạt động của nhân viên kiểm toán đêm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các quy trình kết thúc ngày làm việc có thể bao gồm:

- Nhập các khoản chi phí đã được hoàn tất thủ công
- Kiểm tra để đảm bảo rằng giá buồng chính xác với các chi tiết đặt buồng cũng như đăng ký gốc/ban đầu và nhập doanh thu buồng
- Xem lại các đặt buồng khách chưa đến và đánh giá xem các đặt buồng này là khách đặt buồng nhưng không đến được hay đặt buồng không bảo đảm
- Đối với các trường hợp khách đặt buồng nhưng không đến có bảo đảm của công ty, qua thẻ tín dụng hoặc có đặt cọc, phải tính phí và ghi chép lại trong hồ sơ là khách đặt buồng nhưng không đến
- Các yêu cầu đặt buồng không bảo đảm không thể được thanh toán do vậy không được thể hiện là khách đặt buồng nhưng không đến
- Bất kỳ sự bất thường nào về buồng cũng cần được xem xét kỹ lưỡng trước khi bắt đầu quy trình kiểm toán đêm

2. Khởi động lại thiết bị có thể bao gồm:

- Khởi động lại hệ thống máy tính, các hệ thống thủ công hay bán tự động
- Các chứng từ kiểm toán đã sử dụng phải được nộp cho bộ phận kế toán khách sạn, thay vào đó các chứng từ kiểm toán mới và lắp đặt cuộn giấy in hóa đơn mới cho giao dịch ngày hôm sau

3. Danh sách khách đến và các báo cáo theo yêu cầu khác có thể bao gồm:

- Báo cáo về bất kỳ yêu cầu đặc biệt nào, đặc biệt là yêu cầu đối với bộ phận buồng cũng như yêu cầu của khách VIP hay những yêu cầu khác được chuyển tới các bộ phận liên quan (trừ khi các bộ phận đã kết nối máy tính)

4. Đóng các điểm giao dịch có thể bao gồm:

- Đóng điểm giao dịch do quản lý bộ phận đó thực hiện hoặc do nhân viên kiểm toán đêm làm
- Mỗi máy POS (hoặc hệ thống thủ công) cần được cài đặt cho ngày hôm sau bằng việc đưa tất cả các tài khoản về 0 và điều chỉnh ngày tháng phù hợp
- Tất cả các khoản thanh toán của các bộ phận phải được xử lý qua hệ thống quản lý khách sạn tại bộ phận lễ tân
- Các hóa đơn thanh toán bằng tiền mặt cần được nhập vào mục thanh toán tiền mặt ở bộ phận liên quan
- Các hóa đơn thanh toán bằng các hình thức thanh toán khác cần được nhập chung vào bộ phận liên quan
- Tất cả những biến động về tài khoản tiền mặt, tín dụng, thanh toán công ty cần được lưu để chuyển tới phòng kế toán khách sạn vào ngày hôm sau

5. Báo cáo của nhân viên kiểm toán đêm có thể bao gồm:

- Lập bảng doanh số bán hàng và buồng, cùng với công suất buồng và mức giá bình quân cho mỗi đêm
- Các số liệu lũy kế từ đầu tháng cho tới thời điểm báo cáo, dự toán ngân sách và các số liệu của cùng kỳ năm trước
- Số lượng khách không đến, khách gia hạn, trả buồng sớm và khách vắng lại
- Doanh thu của bộ phận nhà hàng, số khách ăn và mức thanh toán trung bình cho mỗi bữa ăn tại từng điểm giao dịch
- Dự báo cho mười ngày tới về lượng khách đến, lượng khách trả buồng, số buồng có khách lưu trú và công suất buồng
- Công suất buồng và giá buồng bình quân so sánh với các đối thủ cạnh tranh chính của khách sạn

| HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|--|
| <p>Những bằng chứng đánh giá sau cần phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> Bằng chứng của ít nhất hai lần hoàn thành công việc kiểm toán đêm và có tài liệu ghi chép Bằng chứng hai lần tất cả các điểm giao dịch được đồng chính xác có ghi lại thời gian/ngày/tháng Hai báo cáo của nhân viên kiểm toán đêm được lập và sử dụng làm bằng chứng đánh giá <p>Bằng chứng đánh giá cần cho thấy những hoạt động sau đây đã diễn ra:</p> <ul style="list-style-type: none"> Xử lý, nhập, xác thực và kiểm tra các khoản thanh toán nội bộ vào tài khoản của khách Xác định và xử lý sự không nhất quán và không đồng nhất với các khoản chi phí đã nhập Vận hành hệ thống máy tính đặt buồng tại các bộ phận lễ tân và tài chính của doanh nghiệp Xác thực và đối chiếu tình trạng buồng hằng ngày Lập và chuyển các báo cáo điều hành và quản lý nội bộ theo yêu cầu | <ul style="list-style-type: none"> Đánh giá có thể bao gồm việc thực hành tại nơi làm việc, kèm theo đánh giá kiến thức nền tảng Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên Áp dụng thực tế tại nơi làm việc những quy trình lễ tân và kiểm toán đêm Có thể sắp xếp hoạt động mô phỏng <p>Những phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> Đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết Nghiên cứu tình huống Quan sát ứng viên thực hiện công việc Hồ sơ chứng cứ Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện Các công việc và dự án được giao |

| CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên thu ngân, nhân viên kiểm toán đêm | D1.HFO.CL2.03 5.3, 1.8 |

FOS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giám sát, duy trì và hoàn thiện hoạt động lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát, duy trì và hoàn thiện hoạt động lễ tân

- P1. Giám sát các cấp độ dịch vụ một cách liên tục bằng cách thường xuyên giám sát các hoạt động thường nhật
- P2. Phát hiện kịp thời các vấn đề về khách hàng hoặc chất lượng dịch vụ và đưa ra những điều chỉnh phù hợp
- P3. Điều chỉnh các quy trình và hệ thống có sự tham vấn của đồng nghiệp để nâng cao chất lượng dịch vụ
- P4. Tham vấn đồng nghiệp về các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

- P5. Lập lịch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng phục vụ khách hàng
- P6. Giao việc phù hợp với từng người theo nguyên tắc về ủy quyền
- P7. Đánh giá tiến độ theo các mục tiêu và khung thời gian đã định
- P8. Trợ giúp đồng nghiệp theo trình tự ưu tiên khối lượng công việc thông qua phản hồi mang tính hỗ trợ và hướng dẫn, kèm cặp

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P9. Xác định và phân tích các vấn đề về hoạt động lễ tân từ khía cạnh hoạt động và dịch vụ khách hàng
- P10. Đưa ra giải pháp khắc phục để giải quyết vấn đề trước mắt khi cần thiết
- P11. Khuyến khích các thành viên nhóm nêu vấn đề và tham gia vào việc giải quyết vấn đề
- P12. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động lễ tân
- P13. Tuân thủ quy định và hướng dẫn của khách sạn trong giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

E4. Giải quyết vấn đề đặt buồng quá tải

- P14. Xem danh sách khách đến, tính toán lượng khách đến và số buồng trống
- P15. Sắp xếp chuyển khách sạn và đặt buồng sang khách sạn khác
- P16. Trao đổi với khách một cách chân thành và thân thiện, đưa ra những giải pháp thay thế linh hoạt
- P17. Sắp xếp giúp khách chuyển sang khách sạn khác

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những khái niệm cơ bản về đảm bảo chất lượng, cách thức quản lý và thực hiện điều này trong khách sạn
- K2. Giải thích cách thức duy trì các cấp độ dịch vụ một cách liên tục
- K3. Mô tả cách thức xác định và xử lý các vấn đề về chất lượng và khách hàng
- K4. Mô tả các quy trình và hệ thống chất lượng hiện có trong khách sạn
- K5. Giải thích cách thức bạn áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian trong công việc và trách nhiệm hằng ngày
- K6. Giải thích hệ thống lên lịch làm việc và phân công công việc

- K7. Mô tả cách thức bạn trợ giúp đồng nghiệp lập thứ tự công việc ưu tiên
- K8. Nêu ví dụ về các vấn đề nảy sinh trong vận hành và chăm sóc khách hàng mà bạn đã xử lý và giải quyết
- K9. Mô tả những quy trình hành động khắc phục để giải quyết các vấn đề về vận hành trong bộ phận
- K10. Giải thích cách thức bạn khuyến khích các thành viên nhóm nêu vấn đề và tham gia giải quyết vấn đề
- K11. Mô tả quy trình xử lý vấn đề đặt buồng quá tải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Tính hiệu quả và các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:**

- Theo dõi và đánh giá thực hiện công việc
- Giám sát sự hài lòng của khách
- Giám sát chi phí

2. Các giải pháp đảm bảo chất lượng dịch vụ có thể bao gồm:

- Hệ thống chất lượng
- Tiêu chuẩn chất lượng

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

- Những tình huống phục vụ khách khó tính
- Sự cố về kỹ thuật/thiết bị hỏng
- Không thể cung cấp dịch vụ như đã hứa cho khách
- Lịch phân công nhân viên chưa phù hợp khiến lượng nhân viên không đủ hay không phù hợp
- Sự chậm trễ và các vấn đề về thời gian
- Thái độ làm việc/hành vi của nhân viên không tốt
- Thiếu sự hỗ trợ và kiểm soát của bộ phận quản lý
- Thiếu tinh thần làm chủ

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

- Chăm sóc khách hàng
- Hành chính văn phòng
- Quy trình đặt chỗ
- An ninh
- Những quy định về làm việc an toàn
- Lưu trữ hồ sơ
- Các thủ tục tài chính
- Quy trình nhận đặt buồng quá tải

5. Lịch làm việc có thể liên quan đến:

- Nghỉ ăn giữa ca
- Phân ca làm việc
- Nghỉ lễ và nghỉ phép
- Phân công nhân viên

6. Các nguyên tắc về giao việc có thể liên quan đến:

- Xác định trách nhiệm của nhân viên
- Liên lạc với cấp trên
- Làm rõ yêu cầu về kết quả công việc

7. Phản hồi mang tính hỗ trợ và huấn luyện có thể liên quan đến:

- Phản hồi chính thức và không chính thức
- Nhận xét việc thực hiện công việc
- Tư vấn/hướng dẫn
- Áp dụng các nguyên tắc

8. Vấn đề xảy ra tại nơi làm việc có thể liên quan đến:

- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Thiết bị
- Hành chính
- Tổ chức
- Nhân viên
- Thời tiết
- Các hiện tượng thiên nhiên

9. Hành động, biện pháp điều chỉnh có thể bao gồm:

- Quy trình và/hoặc quá trình mới
- Thay đổi mô tả công việc hay hợp đồng lao động
- Thay đổi quy trình và/hoặc quá trình áp dụng tại nơi làm việc

10. Các vấn đề đặt buồng quá tải có thể bao gồm:

- Xem xét danh sách khách đến, tính toán số khách đến và số buồng trống. Khi thiếu buồng cần phải theo dõi tình hình
- Xem xét các số liệu trước đây như khả năng khách gia hạn, khách trả buồng sớm, lượng khách vắng lại, khách hủy đặt buồng ngay trong ngày và lượng khách đặt buồng nhưng không đến để đánh giá lại tình hình
- Quyết định sẽ chuyển khách nào đi và chia sẻ thông tin cho nhóm có liên quan
- Sắp xếp giúp khách chuyển khách sạn và đặt buồng sang khách sạn khác
- Trao đổi với khách một cách chân thành và mềm mỏng, đưa ra những lựa chọn thực hiện được
- Lắng nghe những ý kiến phản đối của khách như khi giải quyết phàn nàn
- Sửa đổi và đạt được sự đồng thuận với khách
- Thực hiện sắp xếp cần thiết để khách chuyển tới khách sạn khác
- Nhận thức rằng sự quá tải về đặt chỗ có thể ảnh hưởng đến tài chính cũng như uy tín của khách sạn
- Nếu có thể, cần viết thư xin lỗi ngay sau đó
- Báo cáo trực tiếp với trưởng bộ phận, thông báo cho cấp trên và nhân viên để có sự lưu tâm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Những 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. Phản hồi thông tin cho những người khác nhằm giúp họ duy trì và nâng cao hiệu quả làm việc
3. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
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. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục phù hợp khi cần thiết
6. Xây dựng hệ thống thu thập, quản lý thông tin và kiến thức hiệu quả và phù hợp với đạo đức nghề nghiệp
7. Sử dụng nhiều chiến thuật và chiến lược phù hợp để tạo ảnh hưởng với nhân viên
8. Sử dụng hiệu quả những nguồn lực sẵn có
9. Nhận biết nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan để có cách giải quyết hiệu quả
10. Cụ thể hóa những giả định được xác định và rủi ro liên quan đến việc xem xét, tìm hiểu tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá cần bao gồm bài thực hành thể hiện khả năng quản lý hoạt động tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, được hỗ trợ bằng nhiều phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc, vị trí công việc và phạm vi trách nhiệm của ứng viên
- Đánh giá phải bao gồm các dự án hay hoạt động thực tế cho phép học viên xử lý nhiều vấn đề, nhiều hoạt động khác nhau liên quan tới phạm vi công việc, vị trí, vai trò công việc và phạm vi trách nhiệm nhằm giúp họ thể hiện được kiến thức và nhận thức về những nguyên tắc giám sát hoạt động tại nơi làm việc và cách quản lý những vấn đề đó

Đánh giá phải bao gồm:

1. Hai ví dụ/tình huống ghi chép lại cách ứng viên đã giám sát và nhận diện những vấn đề về khách hàng và chất lượng, đã điều chỉnh quy trình cũng như hệ thống có sự tham vấn của đồng nghiệp để cải thiện công việc
2. Hai ví dụ ghi chép lại cách ứng viên lên lịch làm việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng, đảm bảo công việc được phân công phù hợp với những nguyên tắc về bố trí nhân sự
3. Hai ví dụ ghi chép lại việc ứng viên trợ giúp đồng nghiệp theo thứ tự ưu tiên trong công việc thông qua phản hồi mang tính hỗ trợ và hướng dẫn kèm cặp
4. Hai tình huống/Ví dụ ghi chép lại cách ứng viên phát hiện và phân tích những vấn đề tại bộ phận lễ tân và đưa ra biện pháp khắc phục để giải quyết vấn đề
5. Hai ví dụ ghi chép lại việc giải quyết thành công vấn đề đặt buồng quá tải

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 thích 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 chứng cứ
- Cách 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| Trưởng nhóm, trưởng ca, giám sát lễ tân, giám đốc trực bộ phận lễ tân | D1.HRM.CL9.03 |

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này 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 nổi trội

E3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp

- P6. Xác định nhu cầu đào tạo, tập huấn nâng cao và tổ chức đào tạo theo chính sách của đơn vị
- P7. Nhận biết và giải quyết các vấn đề liên quan 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 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.CL8.01-04

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- 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 chuyển 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 bằng 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 tiêu 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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 mạng 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 buồng
- Kiểm soát kho hàng
- An ninh
- Thực hành an toàn lao động
- Hệ thống ghi chép dữ liệu
- Các thủ tục tài chính
- Những hoạt động khác

5. Việc huấn luyện và phản hồi tích cực 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 công và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thức thực hiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <p>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</p> <p>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</p> <p>K9. Giải thích cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm</p> <p>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</p> <p>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</p> | <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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.</p> |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Một quá trình hoặc một số quá trình 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**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 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

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt**

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

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

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

E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy trình và quy định của đơn vị liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính, bao gồm cả việc xác định loại báo cáo cần được soạn thảo
- K2. Mô tả những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan. Xác định những báo cáo tài chính cần được thiết lập
- K3. Liệt kê các điều khoản kế toán liên quan theo luật định áp dụng tại nước sở tại
- K4. Giải thích các chuẩn mực và nguyên tắc đã được chấp nhận trong việc chuẩn bị và trình bày tài khoản

- K5. Xác định tần suất cần phải lập các báo cáo tài chính
- K6. Xác định trách nhiệm và quyền hạn gắn với việc chuẩn bị các báo cáo tài chính
- K7. Xác định những yêu cầu nội bộ liên quan đến các báo cáo tài chính
- K8. Xác định mẫu định dạng để chuẩn bị báo cáo tài chính
- K9. Xác định những yêu cầu phát hành báo cáo tài chính

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Báo cáo tài chính có thể bao gồm:

- Bảng cân đối kế toán
- Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)
- Báo cáo doanh thu
- Bản đối chiếu số dư tại các ngân hàng

2. Báo cáo doanh thu cần:

- Phản ánh lợi nhuận hoạt động trong kỳ báo cáo
- Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị
- Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

3. Bảng cân đối kế toán cần:

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

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

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

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

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

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

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

7. Cập nhật hồ sơ nội bộ có thể bao gồm:

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

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

1. Tìm những cách thiết thực để khắc phục các trở ngại
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Biết cân bằng các rủi ro xảy ra với những lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
4. Nhận diện và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ yêu cầu của luật pháp, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao để thông tin về giá trị và lợi ích của các hoạt động đề xuất
7. Sử dụng một số chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với những người khác
8. Làm việc hướng tới nguyên tắc “đôi bên cùng có lợi”
9. Xác định được nhóm các yếu tố trong một tình huống cụ thể và cách thức liên kết các yếu tố đó với nhau
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã có và các rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
11. Thử nghiệm các phương án khác nhau trước khi đưa ra 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 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 tài chính trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**Các chứng cứ đánh giá 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
- Thảo luận chuyên môn

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TFA.CL7.02

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần 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, lôi 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

- | | |
|--|---|
| <p>K1. Giải thích tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> | <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> |
|--|---|

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 | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|--|
| <p>Cần thiết có các chứng cứ sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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,... | <p>Nhiều phương pháp đánh giá cần được sử dụng để đánh giá các kiến thức và kỹ năng thực hành.</p> <p>Các phương pháp sau đây có thể phù hợp với đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
| <p>Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh Du lịch</p> | <p>D1.HGA.CL6.05</p> |

FOS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DOANH THU

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để dự báo, quản lý công suất buồng, giá buồng bình quân hằng ngày và quản lý lợi nhuận nhằm tối đa hóa doanh thu.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đặt ra mục đích và mục tiêu quản lý doanh thu

- P1. Đặt ra mục đích
- P2. Đặt ra mục tiêu

E2. Dự báo doanh thu

- P3. Dự báo công suất buồng
- P4. Dự báo giá buồng bình quân hằng ngày
- P5. Dự báo doanh thu tính trên một buồng (Rev PAR)
- P6. Dự báo doanh thu

E3. Tối ưu hóa doanh thu

- P7. Tối ưu hóa công suất buồng
- P8. Tối ưu hóa mức giá buồng hỗn hợp (Rate Mix)
- P9. Phân tích hiệu quả thời gian lưu trú
- P10. Sử dụng nhiều kênh phân phối khác nhau
- P11. Xem xét doanh thu phụ thuộc
- P12. Xem xét chi phí biên
- P13. Kiểm soát chiến lược và chiến thuật

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách đặt ra mục đích và mục tiêu để quản lý doanh thu
- K2. Xem lại nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo
- K3. Mô tả cách thức và nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo
- K4. Giải thích cách thức lập dự báo doanh thu bán buồng chính xác
- K5. Giải thích khi nào nên và không nên sử dụng việc giám sát giá và giám sát lưu trú

- K6. Cho ví dụ về chính sách đặt buồng quá tải và lý do cho những chính sách đó
- K7. Mô tả cách sử dụng những dữ liệu lưu trữ để ra quyết định về quản lý doanh thu trong tương lai
- K8. Giải thích mục tiêu và cơ chế quản lý doanh thu khi bán buồng
- K9. Giải thích những nguyên tắc chính trong quản lý doanh thu
- K10. Giải thích cách thức tối đa hóa doanh thu buồng mà không ảnh hưởng tới công suất buồng hay sự hài lòng của khách
- K11. Giải thích cách tính các chỉ số liên quan tới doanh thu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Mục đích quản lý doanh thu có thể bao gồm:

- Tối đa hóa doanh thu bình quân tính trên một buồng
- Tối đa hóa doanh thu
- Tối đa hóa lợi nhuận của từng phân khúc thị trường

2. Mục tiêu quản lý doanh thu là:

- Đảm bảo tất cả các buồng được đặt trước và được bán cho những khách hàng mà sẽ tiếp tục đóng góp doanh thu nhiều nhất cho khách sạn ở bất cứ thời điểm kinh doanh nào

3. Dữ liệu để dự báo có thể bao gồm:

- Số lượng buồng đã bán cho đến thời điểm dự báo
- Khả năng cung cấp buồng của khách sạn/Tổng số buồng hiện có
- Số buồng không đủ tiêu chuẩn sử dụng mỗi ngày
- Công suất buồng theo từng ngày trong tuần
- Tính thời vụ
- Tốc độ đặt buồng
- Những sự kiện đặc biệt

4. Tần suất dự báo có thể là:

- 90 ngày
- Một lần trong tháng
- 14 ngày
- 1 tuần

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Những bằng chứng đánh giá cần thiết bao gồm:

1. Bằng chứng dưới dạng báo cáo quản lý với các chi tiết về mục đích và mục tiêu quản lý doanh thu
2. Bằng chứng dưới dạng báo cáo quản lý đưa ra dự báo công suất buồng, giá buồng bình quân từng ngày, doanh thu bình quân tính trên một buồng và doanh thu
3. Bằng chứng thể hiện cách tối ưu hóa công suất buồng bằng nhiều phương pháp bao gồm giá buồng hỗn hợp, thời gian lưu trú, đa dạng kênh phân phối

Các bằng chứng đánh giá cần thể hiện:

- Khả năng đề ra mục tiêu và thu thập dữ liệu để lập dự báo về công suất buồng, giá buồng bình quân từng ngày, doanh thu bình quân trên một buồng và doanh thu
- Khả năng phân tích những yếu tố chính của mô hình tối ưu hóa doanh thu

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Phương pháp đánh giá năng lực quản lý phù hợp nhất là thông qua hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc và/hoặc báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Đánh giá kiến thức có thể thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết
- Đánh giá có thể bao gồm một hoạt động mô phỏng với sự hỗ trợ của một dự án

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc điều hành, giám đốc lưu trú, trưởng bộ phận lễ tân

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

FOS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý hoạt động của bộ phận lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và cải thiện hoạt động lễ tân

- P1. Giám sát hiệu quả và các cấp độ dịch vụ một cách liên tục bằng cách thường xuyên giám sát các hoạt động thường nhật
- P2. Đảm bảo hoạt động của bộ phận lễ tân hỗ trợ các sáng kiến đảm bảo chất lượng
- P3. Phát hiện kịp thời những vấn đề về chất lượng, có sự điều chỉnh phù hợp và đạt được sự chấp thuận của những người liên quan
- P4. Điều chỉnh quy trình và hệ thống với sự tham vấn của đồng nghiệp để nâng cao hiệu quả và hiệu suất
- P5. Tham vấn đồng nghiệp về phương thức nâng cao hiệu quả và cấp độ dịch vụ

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

- P6. Lập kế hoạch làm việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- P7. Phân công công việc phù hợp với từng người thông qua việc lên lịch và kế hoạch công việc
- P8. Đánh giá tiến độ theo mục tiêu và thời gian đã thống nhất
- P9. Trợ giúp đồng nghiệp theo trình tự ưu tiên trong công việc thông qua phản hồi mang tính hỗ trợ và hướng dẫn kèm cặp

E3. Duy trì báo cáo tại nơi làm việc

- P10. Hoàn thành báo cáo tại nơi làm việc một cách chính xác và nộp báo cáo đúng thời hạn yêu cầu
- P11. Phân công và giám sát việc hoàn thành báo cáo trước khi gửi đi

E4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P12. Kịp thời phát hiện những vấn đề nảy sinh tại nơi làm việc và phân tích từ khía cạnh điều hành và dịch vụ khách hàng
- P13. Đưa ra giải pháp khắc phục để giải quyết ngay vấn đề trước mắt nếu phù hợp
- P14. Khuyến khích các thành viên nhóm tham gia giải quyết vấn đề mà họ nêu ra
- P15. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động lễ tân

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những tiêu chuẩn an toàn và sức khỏe lao động cần tuân thủ tại bộ phận lễ tân
- K2. Giải thích cách thức bộ phận lễ tân kết nối với các bộ phận khác
- K3. Giải thích cách thức phân công công việc cho nhân viên
- K4. Giải thích cách thức giám sát trách nhiệm nhằm đảm bảo duy trì các tiêu chuẩn
- K5. Giải thích cách thức xác định nhu cầu, kế hoạch đào tạo và thực hiện đào tạo
- K6. Giải thích cách thức đảm bảo nhân viên có kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc hiệu quả
- K7. Giải thích cách thức chỉ dẫn cho nhân viên, ví dụ thông qua lời nói, văn bản, làm mẫu hay sơ đồ
- K8. Giải thích cách đưa ra ý kiến phản hồi cho nhân viên và cách thức khuyến khích động viên họ
- K9. Giải thích cách thay đổi sự phân công công việc để cải thiện dịch vụ
- K10. Giải thích cách giám sát sự phân bổ và sử dụng các nguồn lực của bộ phận lễ tân
- K11. Xác định các loại vấn đề có thể phát sinh trong hoạt động lễ tân
- K12. Giải thích cách xử lý vấn đề về dịch vụ của bộ phận lễ tân
- K13. Mô tả cách báo cáo vấn đề về dịch vụ của bộ phận lễ tân
- K14. Giải thích những giới hạn về thẩm quyền của bản thân khi giải quyết vấn đề
- K15. Giải thích tầm quan trọng của việc xem xét lại quy trình
- K16. Giải thích cách phát hiện và gợi ý những cách thức có thể áp dụng để cải thiện dịch vụ lễ tân

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các cấp độ dịch vụ có thể bao gồm:

- Dịch vụ hoàn hảo
- Dịch vụ có thể chấp nhận được
- Dịch vụ kém

2. Chỉ dẫn nhân viên về hoạt động lễ tân có thể bao gồm:

- Các quy trình, thủ tục
- Những công việc hằng ngày
- Tiêu chuẩn về hành vi ứng xử
- Tiêu chuẩn về cách thức làm việc

3. Những cách thức chỉ dẫn nhân viên về hoạt động lễ tân có thể bao gồm:

- Chỉ dẫn bằng lời nói
- Chỉ dẫn bằng văn bản
- Làm mẫu
- Sơ đồ

4. Tiêu chuẩn về an toàn và sức khỏe lao động có thể được áp dụng cho:

- Khách hàng
- Nhân viên
- Tổ chức

5. Tầm quan trọng của việc đánh giá lại quy trình có thể bao gồm:

- Xây dựng đội ngũ nhân viên có trình độ
- Thực hiện công việc theo các tiêu chuẩn định trước
- Giảm thiểu sai sót

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp:

1. Bằng chứng về hai lần giám sát tính hiệu quả và cấp độ dịch vụ dẫn đến sự cải thiện trong hoạt động
2. Bằng chứng về hai lần phát hiện và xử lý kịp thời những vấn đề về chất lượng
3. Bằng chứng về hai lần điều chỉnh quy trình và hệ thống (có sự tham vấn đồng nghiệp) để nâng cao hiệu quả và hiệu suất
4. Bằng chứng về hai lần lên lịch làm việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
5. Bằng chứng về hai lần xác định được những vấn đề trong công việc và đưa ra giải pháp giải quyết đúng đắn

Các bằng chứng cần thể hiện được:

- Khả năng giám sát hoạt động lễ tân
- Khả năng giao tiếp hiệu quả với nhân viên và khách hàng về bất cứ khía cạnh nào trong dịch vụ của bộ phận lễ tân
- Khả năng phát hiện và xử lý bất cứ vấn đề nào đe dọa làm ngưng trệ hoạt động lễ tân
- Khả năng điều chỉnh các quy trình lễ tân có sự tham vấn đồng nghiệp
- Khả năng lên lịch làm việc và phân công công việc cho đúng người
- Khả năng hoàn thành các báo cáo công việc chính xác và đúng thời hạn
- Khả năng khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia giải quyết vấn đề

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Phương pháp đánh giá năng lực quản lý phù hợp nhất là thông qua hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc và/hoặc báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Đánh giá kiến thức có thể thông quan kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết
- Đánh giá có thể bao gồm một hoạt động mô phỏng, kèm theo công việc dự án

| CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|--|------------------------------------|
| Giám đốc lưu trú, trưởng bộ phận lễ tân, phó trưởng bộ phận lễ tân | D1.HRM.CL9.01-06 & 08 |

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 rượ
- 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:

- Sổ tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
- Ý kiến của khách hàng
- Đánh giá trực tuyến
- Ý kiến của nhân viên

6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự có thể bao gồm:

- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
- Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
- 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 | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|--|---|
| <p>Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát trực tiếp • Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá các khía cạnh kiến thức chuyên môn • Bảng 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|--|------------------------------------|
| <p>Trưởng bộ phận, giám đốc, giám đốc trực</p> | <p>D1.HRM.CL9.03</p> |

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

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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. Lập 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 đánh giá được 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

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 đầu 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|--|------------------------------------|
| Các vị trí quản lý trong khách sạn và các cơ sở lưu trú khác | Không có |

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 để 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|--|------------------------------------|
| Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch | 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

- | | |
|---|---|
| <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> | <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>K11. Thảo luận tầm quan trọng của việc hiểu được nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị</p> <p>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</p> |
|---|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- | | |
|--|--|
| <p>1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể <p>3. Bản mô tả công việc liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể | <p>4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kinh nghiệm Năng lực Bằng cấp Tính phù hợp Thông tin tham chiếu Thái độ <p>5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 |
|--|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

6. Phỏng 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 do 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 NẠI 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
- Cảnh 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 cá 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|--|
| <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> | <p>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</p> <p>K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn</p> <p>K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn</p> |
|--|--|

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:

- Hòa hoãn và trường hợp khẩn cấp
- Các rủi ro liên quan đến đám đông
- Đe dọa đánh bom
- Trộm cắp, cướp có vũ khí
- Hồng 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 việc
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 & 04

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 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| <p>K10. Mô tả cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề</p> <p>K11. Mô tả cách thức bạn thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng</p> <p>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</p> | <p>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</p> <p>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</p> |
|---|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- | | |
|---|--|
| <p>1. Phổ biến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng có thể thông qua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>3. Khảo sát ý kiến có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>4. Dữ liệu dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lấy mẫu dữ liệu • Phân tích thống kê • So sánh công tác khảo sát hiện tại và quá khứ <p>5. Các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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/lich sự • Các vấn đề khác | <p>6. Nhu cầu của khách hàng có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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/lich sự • Giá bán/giá trị • Các nhu cầu khác <p>7. Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khách bí mật • Khảo sát sự hài lòng của khách hàng • Phỏng vấn khách hàng • Lấy mẫu đại diện • Lập thang đo chuẩn của ngành • Nhận xét trên trang thông tin điện tử • Nhận xét trực tiếp • Các phương pháp khác <p>8. Đánh giá và báo cáo dịch vụ khách hàng có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá chất lượng dịch vụ • Đánh giá sự hài lòng của khách hàng • Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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 cứ đều được đáp ứng.

| HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|----------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 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 | |

| CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|--|------------------------------------|
| Tất cả các nhân viên giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh Du lịch | D1.HRM.CL9.06 |

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

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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

Việc đánh giá phải đảm bảo được thực hiện trong môi trường làm việc thực tế hay mô phỏng với các dịch vụ hành lý và hoạt động hỗ trợ.

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

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 | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
| <p>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</p> | <p>D1.HRS.CL1.04 & D1.HOT.CL1.07</p> |

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 | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|--|
| <p>Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
| <p>Nhân viên bộ phận lễ tân, nhân viên công ty điều hành du lịch và đại lý lữ hành</p> | <p>D1.HOT.CL1.05 & 06; D1.HGA.CL6. 03, 06, 07 & 12</p> |

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? Chuyển 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, tham 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

CO5. 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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. Bảng chứng về khả năng tìm kiếm các thông tin khác nhau từ ít nhất hai nguồn
2. Bảng chứng về khả năng tìm kiếm ít nhất ba loại thông tin khác nhau liên quan đến thực hiện công việc
3. Bảng 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

Để học viên đạt được tiêu chuẩn theo yêu cầu, cần thu thập bằng chứng công việc thông qua quan sát, tài liệu công tác hay đặt câu hỏi:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp 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 y tế

- P1. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ 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 thẩm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân
 - b. Kiểm soát chấn thương
 - c. Tiến hành kỹ thuật hồi sức
 - d. Báo cáo các tình huống sơ cứu và hành động cần làm
- K5. Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:
 - a. Bị bệnh cấp tính và/hoặc bị thương
 - b. Bị thương và chảy máu
 - c. Bị bỏng
 - d. Chấn thương xương, khớp và cơ
- K6. Giải thích nguyên nhân ngừng thở 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:
 - a. Ngộ độc, bị cắn và bị đốt
 - b. Bong gân và dẫn dây chằng
 - c. Gãy xương (đơn giản và phức tạp)
 - d. Trật khớp
 - e. Chấn thương đầu, cổ và lưng
 - f. Chảy máu trong nghiêm trọng
 - g. Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực
 - h. Sốc vì chấn thương nặng
 - i. Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim
 - j. 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 dội
- 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau | 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:

- Hỏa hoạn
- Mối đe dọa đánh bom
- Có kẻ xâm nhập
- Trộm cắp
- Thờ ỉ 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 tống, di chuyển và lưu trữ các đồ vật có giá trị có thể bao gồm:

- Các đồ có giá trị của khách
- Các thiết bị có giá trị như máy tính và máy ảnh
- Tài sản cá nhân của nhân viên
- Các đồ vật khác

7. Các mối nguy hiểm có thể bao gồm:

- Nâng nhắc và đẩy, như bê vác hành lý hay các vật nặng hoặc có hình dạng khác thường
- Trượt, vấp, ngã, như trượt ngã trên sàn ướt hay vấp ngã trên các bề mặt không bằng phẳng
- Các bề mặt nóng và chất liệu nóng, như đĩa, chảo nóng và vệt dầu nóng hay chất lỏng nóng bị bắn ra
- Thiết bị cắt, như dao và máy thái thịt
- Đồ nội thất bị hỏng
- Vật cản, như cửa ra vào, lối đi và các buồng
- Các hóa chất hoặc dung dịch làm sạch

8. Báo cáo và ghi chép các sự cố theo quy trình có thể bao gồm:

- 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 | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|--|---|
| <p>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.</p> <p>Ứng viên phải thể hiện được các chứng cứ sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hai lần lựa chọn phương pháp phù hợp để xử lý khách hàng khó tính và hung hăng 2. Một lần vận hành thiết bị an ninh cơ bản tại đơn vị hoặc nơi làm việc khác 3. Một lần hộ tống, di chuyển và lưu giữ các vật dụng có giá trị 4. Hai lần ghi lại và báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố <p>Ứng viên phải có kiến thức về:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
| <p>Tất cả các nhân viên làm việc trong ngành Du lịch</p> | <p>D1.HSS.CL4.01</p> |

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 mối nguy hiểm sinh học: vi khuẩn, vi rút, cây cối, ký sinh trùng, mối, nấm mốc, nấm, côn trùng
- Các mối nguy hiểm hóa học: bụi, sợi, sương, khói, khí ga, hơi nước

4. Chấn thương tại nơi làm việc có thể 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
- Chăn chống cháy
- Hệ thống vòi phun
- Máy bơm chữa cháy – máy bơm chính và máy bơm khẩn cấp
- Ống nước, vòi nước chữa cháy
- Máy phát hiện khói
- Chuông báo cháy
- Các loại khác

6. Sử dụng các loại bình cứu hỏa có thể 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 chăn cứu hỏa cho tất cả các trường hợp

7. Các loại chấn thương có thể bao gồm:

- Các vết cắt và xây xước nhỏ
- Giật điện
- Vết bỏng nhẹ
- Bỏng hóa chất do tiếp xúc với axit hay kiềm
- Nhồi máu cơ tim
- Đột quỵ
- Sốc thần kinh
- Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá tại những 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

COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để có thể áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông

- P1. Nhập dữ liệu vào máy tính sử dụng chương trình/ứng dụng phù hợp theo quy trình của đơn vị
- P2. Kiểm tra tính chính xác của thông tin và lưu thông tin theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P3. Nhập dữ liệu vào thiết bị lưu trữ theo yêu cầu

E2. Truy cập thông tin bằng công nghệ truyền thông

- P4. Lựa chọn đúng chương trình/ứng dụng dựa vào yêu cầu công việc
- P5. Truy cập chương trình/ứng dụng có chứa thông tin cần thiết theo quy trình của đơn vị
- P6. Lựa chọn đúng, mở và đóng các biểu tượng trên màn hình chính với mục đích tìm kiếm

E3. Xử lý/tạo dữ liệu bằng công nghệ máy tính

- P7. Xử lý các dữ liệu đã lưu/nhập bằng cách sử dụng các lệnh phần mềm thích hợp
- P8. In dữ liệu theo yêu cầu bằng cách sử dụng các thiết bị ngoại vi/phần cứng của máy tính theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P9. Chuyển tập tin và dữ liệu giữa các hệ thống tương thích bằng cách sử dụng các thiết bị ngoại vi/phần cứng và phần mềm của máy theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

E4. Duy trì các thiết bị và hệ thống máy tính

- P10. Thao tác hệ thống để lau chùi, bảo trì nhỏ và thay thế các bộ phận
- P11. Thao tác theo quy trình để đảm bảo an ninh cho dữ liệu, bao gồm việc sao lưu thường xuyên và kiểm tra vi rút theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P12. Thực hiện quy trình duy trì tập tin dữ liệu cơ bản theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính
- K2. Mô tả các loại hình chính của công nghệ thông tin và truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau
- K3. Liệt kê và mô tả các phần chính của máy tính
- K4. Xác định các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản
- K5. Liệt kê và giải thích các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và an ninh hệ thống

- K6. Giải thích cách tính toán công suất của máy tính
- K7. Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu
- K8. Giải thích cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/dữ liệu chính xác
- K9. Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính.

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, thiết bị và tài liệu cần thiết có thể bao gồm:

- Thiết bị lưu trữ
- Các phần cứng và phần mềm khác nhau
- Hệ thống máy tính cá nhân
- Máy tính xách tay
- Máy in
- Máy chụp tài liệu (máy scan)
- Bàn phím
- Chuột máy tính

2. Ổ đĩa/CD, DVD, các thiết bị lưu trữ được nén có thể bao gồm:

- Phần cứng và thiết bị ngoại vi
- Máy tính cá nhân
- Máy tính bảng
- Hệ thống kết nối
- Thiết bị truyền thông
- Máy in
- Máy chụp tài liệu (máy scan)
- Bàn phím
- Chuột máy tính

3. Phần mềm có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Các gói soạn thảo văn bản
- Các gói cơ sở dữ liệu
- Internet
- Chương trình lập bảng biểu

4. Phương tiện lưu trữ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Đĩa mềm
- Đĩa CD
- Đĩa nén
- Đĩa DVD
- Ổ đĩa cứng cố định và di động

5. Hướng dẫn làm việc có thể bao gồm:

- Các loại thiết bị được sử dụng
- Nội thất phù hợp
- Tư thế ngồi
- Tư thế nâng
- Độ sáng màn hình hiển thị

6. Kiến thức về công nghệ thông tin có thể bao gồm:

- Quản lý các danh mục/thư mục/tập tin
- Quản lý các thiết bị kết nối
- Bảo trì đơn giản
- Tạo thêm dung lượng bộ nhớ cho ổ cứng
- Kiểm tra các chương trình
- Xóa các tập tin không mong muốn
- Sao lưu các tập tin
- Kiểm tra lỗi ổ cứng
- Sử dụng các chương trình cập nhật diệt vi rút
- Làm sạch bụi trên bề mặt bên trong và bên ngoài máy tính

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:

1. Quan sát việc sử dụng ít nhất hai phần mềm
2. Xem xét ít nhất một báo cáo về việc tạo dữ liệu trên hệ thống máy tính
3. Theo dõi ít nhất một quy trình bảo dưỡng hệ thống thông tin

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá phải đảm bảo được thực hiện trong môi trường làm việc thực tế hay mô phỏng với các dịch vụ hành lý và hoạt động hỗ trợ.

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 khách quan do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hầu hết nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DT.TCC.CL1.10

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 buồng
- 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 khách 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 chấm công trong đơn vị, có thể là thẻ đập lỗ, thiết bị chấm giờ, máy quét thẻ nhân viên, hay hệ thống thủ công

3. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực 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 buồng cho khách, dự báo tình trạng thiếu buồng, đáp ứng các yêu cầu đặt buồng liên tiếp, đổi buồng hay các yêu cầu đặc biệt
- Nắm bắt được các hoạt động hội thảo và tiệc để chỉ dẫn khách đến đúng phòng, dự trừ các thủ tục liên quan đến hóa đơn, chứng từ và bố trí buồng 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 buồng và trả buồng 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 phần nà nhận được tại bất cứ bộ phận nào trong khách sạn, nhà hàng, công ty du lịch và lữ hành.

1. Phần nà có thể liên quan tới thái độ không hài lòng với dịch vụ, có thể bao gồm các trường hợp sau:

- Phần nà bằng văn bản, như qua thư viết, thư điện tử, trên trang mạng, qua phương tiện truyền thông xã hội,...
- Phiếu phần nà hay phiếu phản hồi
- Phần nà qua lời nói, phần nà 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 phần nà
- 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 phần nà của khách
- Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) liên quan trực tiếp tới phần nà 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

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

1. Ít nhất hai đối tượng khách hàng
2. Ít nhất hai kiểu phần nà
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 phần nà 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 | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|---|
| <p>Để 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.</p> <p>Có thể bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| <p>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</p> | <p>Không có</p> |

GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH**MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần có để xử lý các giao dịch tài chính trong bất kỳ một đơn vị kinh doanh lữ hành hay lưu trú du lịch nào.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Xử lý hóa đơn và thanh toán**

- P1. Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa, nếu có
- P2. Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan
- P3. Xử lý và ghi lại các giao dịch theo quy trình của đơn vị
- P4. Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp
- P5. Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng

E2. Đối chiếu các khoản thu

- P6. Thực hiện quy trình cân đối thu chi tại những thời điểm theo quy định của đơn vị, với sự tư vấn của đồng nghiệp
- P7. Tách biệt số tiền mặt dự phòng và số tiền thu được khi thực hiện quy trình cân đối và đảm bảo tuân theo quy trình của đơn vị
- P8. Xác định rõ việc ghi chép chứng từ trên máy tính hay đọc chứng từ vào cuối ca hoặc in ra chứng từ
- P9. Lấy ra các khoản tiền thanh toán đã thu được và chuyển đi theo quy trình bảo mật của đơn vị
- P10. Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thanh toán thực tế đã thu được
- P11. Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân
- P12. Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan K2. Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối K3. Xác định các phần mềm liên quan, chẳng hạn như điểm bán hàng K4. Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính | <ul style="list-style-type: none"> K5. Liệt kê và mô tả quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác K6. Giải thích các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) có ảnh hưởng như thế nào đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành K7. Giải thích cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các giao dịch có thể bao gồm:

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

2. Quy trình cân đối có thể được thực hiện bằng:

- Phương pháp thủ công
- Điện tử

3. Quy trình an ninh có thể liên quan đến:

- Quy trình nhận tiền mặt từ khách hàng
- Quản lý tiền mặt dự phòng, chẳng hạn như thời điểm giảm lượng tiền giữ trong két
- Duy trì lượng tiền trong ngăn kéo ở mức thấp
- Quy định thời điểm và cách thức kiểm tiền
- Xử lý các khiếu nại của khách hàng khi trả lại tiền cho khách không đủ
- Chuyển số tiền thu được đến ngân hàng
- Quy trình xử lý trong trường hợp bị tắc nghẽn
- Kiểm soát các tài khoản hạn mức tín dụng tại chỗ và kiểm soát các hạn mức được quy định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc bao gồm:

1. Ít nhất hai lần xử lý hóa đơn
2. Ít nhất một lần thực hiện quy trình cân đối thanh toán
3. Ít nhất một lần thực hiện quy trình xử lý thu tiền từ bán hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Trực tiếp quan sát học viên trong quá trình giao dịch tài chính và cân đối các khoản thanh toán
- Rà soát lại các tài liệu đối chiếu do học viên thực hiện
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về các quy trình giao dịch tiền mặt hoặc không dùng tiền mặt
- Xem lại các hồ sơ chứng cứ và báo cáo của các bộ phận khác trong đơn vị về công việc do học viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên thực hiện giao dịch tài chính trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.12

GES6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xúc tiến quảng bá và bán sản phẩm và dịch vụ trong các doanh nghiệp ngành Du lịch/khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xúc tiến quảng bá trực tiếp các sản phẩm và dịch vụ

- P1. Xác định các nhu cầu của khách hàng
- P2. Lựa chọn sản phẩm/dịch vụ hiện có phù hợp với nhu cầu của khách hàng và đưa ra các gợi ý
- P3. Giới thiệu đầy đủ các đặc tính và lợi ích của các sản phẩm/dịch vụ đến từng cá nhân hay nhóm khách hàng
- P4. Giải thích với khách hàng cách thức mua và thanh toán sản phẩm

E2. Lên kế hoạch sự kiện xúc tiến quảng bá

- P5. Chào đón khách hàng ngay khi họ đến
- P6. Mời khách ngồi, mời nước uống và chào đón theo cách thức khác đã định trước
- P7. Cung cấp cho khách hàng tập thông tin đã chuẩn bị trước
- P8. Xử lý các tình huống hay vướng mắc chưa lường trước với các nguồn lực hiện có

E3. Thực hiện sự kiện xúc tiến quảng bá

- P9. Quan sát mức độ quan tâm của người tham gia và phản ứng một cách tích cực
- P10. Giới thiệu tài liệu với khách theo cách rõ ràng và đầy đủ thông tin
- P11. Kiểm soát thời gian chương trình để đạt mục đích của sự kiện với sự linh hoạt cần thiết
- P12. Sử dụng các dụng cụ trực quan
- P13. Khuyến khích các câu hỏi và trả lời các câu hỏi
- P14. Tư vấn khách hàng cách mua các sản phẩm được quảng bá
- P15. Đảm bảo các hoạt động tuân theo pháp luật và quy định về sức khỏe và an toàn

E4. Lên kế hoạch trưng bày quảng bá

- P16. Xác định mục đích trưng bày và đảm bảo phù hợp với nhu cầu của đơn vị cũng như khách hàng
- P17. Lên kế hoạch thiết kế và nội dung trưng bày để phù hợp với nhu cầu và tiêu chuẩn của đơn vị cũng như khách hàng
- P18. Sắp xếp địa điểm trưng bày với tiêu chí an toàn và đúng mục đích
- P19. Thu thập và tạo ra các vật liệu cho buổi trưng bày

E5. Thiết lập và duy trì phòng trưng bày

- P20. Trưng bày các vật liệu một cách hợp lý và đầy đủ thông tin, bao gồm tất cả những gì cần thiết để đáp ứng mục đích của sự kiện và không gian phòng trưng bày
- P21. Đảm bảo nội dung trưng bày được ổn định và tránh khỏi tác động của thời tiết, đảm bảo an toàn cho người dùng
- P22. Thường xuyên duy trì sự ngăn nắp và sạch sẽ của phòng trưng bày
- P23. Thay đổi, cập nhật nội dung trưng bày, nếu cần thiết
- P24. Thay đổi nội dung trưng bày ngay sau khi việc trưng bày không còn hữu ích và hấp dẫn

E6. Hoàn tất việc bán hàng

- P25. Tiếp nhận thanh toán
- P26. Áp dụng tỷ giá chính xác cho việc thanh toán
- P27. Xuất vé và các chứng từ thanh toán khác
- P28. Làm báo cáo bán hàng rõ ràng và kịp thời

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá
- K2. Liệt kê các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bởi đơn vị/khách sạn/đại lý du lịch
- K3. Giải thích cách xử lý khi khách từ chối mua hàng
- K4. Xác định mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá
- K5. Liệt kê các thiết bị và tài liệu thông tin cần chuẩn bị cho sự kiện
- K6. Giải thích các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong các sự kiện quảng bá
- K7. Liệt kê các dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho sự kiện
- K8. Giải thích các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức sự kiện
- K9. Liệt kê các tình huống bất ngờ dễ xảy ra cũng như cách dự đoán và phòng tránh chúng
- K10. Liệt kê các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng
- K11. Liệt kê thông tin cần trình bày trên bảng thông tin

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K12. Liệt kê các tiêu chuẩn trưng bày theo sản phẩm của đơn vị
- K13. Liệt kê các nguồn tài liệu liên quan
- K14. Giải thích các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, trật tự và đồ họa

- K15. Giải thích hậu quả của việc công bố thông tin đã cũ
- K16. Liệt kê toàn bộ giá các sản phẩm và dịch vụ
- K17. Xác định các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau
- K18. Liệt kê các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các sản phẩm và dịch vụ ngành Du lịch và khách sạn có thể bao gồm:

- Các sự kiện của khách sạn, hội thảo, hội họp, du thuyền, thuyền buồm, du lịch lặn biển, thuyền đáy bằng kính trong suốt, tham quan lịch sử và văn hóa, âm thanh và ánh sáng, giải trí, chương trình biểu diễn văn hóa, ẩm thực, kịch, du lịch cưỡi động vật và các dịch vụ khác.

2. Các công cụ xúc tiến quảng bá có thể bao gồm:

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

3. Thanh toán có thể thực hiện qua các hình thức:

- Tiền mặt
- Séc du lịch
- Thẻ tín dụng và thẻ thanh toán
- Chuyển khoản ngân hàng
- Các hình thức khác

4. Báo cáo bán hàng qua các hình thức sau:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai lần bán hàng hay làm công việc xúc tiến quảng bá
2. Ít nhất ba bản kế hoạch về sự kiện xúc tiến quảng bá được thảo ra cơ bản
3. Ít nhất ba bản khảo sát ý kiến khách hàng và/hoặc phân tích kết quả khảo sát

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá phạm vi kiến thức chuyên ngành
- Các bảng chứng diễn ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Mô phỏng tình huống, trong đó tình huống cần được thiết kế, thực hiện cẩn thận để phản ánh môi trường làm việc thực tế
- Xem xét hồ sơ bằng chứng, cũng như các báo cáo khách quan về cách làm việc của ứng viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các lĩnh vực của ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.08

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
- Sổ 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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 | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|--|
| <p>Đánh giá năng lực phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết</p> | <p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
| <p>Tất cả nhân viên tiếp xúc với khách hàng trong ngành Du lịch</p> | <p>D2.TTG.CL3.14</p> |

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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 bổ trợ và/hoặc minh họa cho bài thuyết trình
- Tuân theo các tiêu chuẩn của ngành và/hoặc đơn vị về trình bày báo cáo
- Luyện tập và trau chuốt bài thuyết trình

| HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|---|
| <p>Đánh giá năng lực phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chuẩn bị ít nhất hai loại báo cáo 2. Thực hiện ít nhất hai bài thuyết trình báo cáo | <p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| Tất cả các lĩnh vực trong ngành Du lịch | D1.HGA.CL6.08 |

GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Áp dụng các nguyên tắc doanh nghiệp xanh

- P1. Góp phần tiết kiệm năng lượng
- P2. Giảm thiểu việc in ấn và sử dụng giấy
- P3. Tăng cường tái sử dụng bất cứ khi nào có thể
- P4. Áp dụng các quy trình của đơn vị về tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải

E2. Đóng góp cho các hoạt động du lịch có trách nhiệm

- P5. Ủng hộ các hoạt động du lịch có trách nhiệm tại nơi làm việc
- P6. Quảng bá và tuyên truyền các hoạt động du lịch có trách nhiệm đến khách hàng
- P7. Khuyến khích các nhà cung cấp áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

E3. Cập nhật các kiến thức du lịch có trách nhiệm

- P8. Hành động để tiếp nhận thông tin từ các tổ chức liên quan
- P9. Lưu trữ và chia sẻ thông tin mới
- P10. Kết hợp kiến thức mới vào các hoạt động hiện tại

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh
- K2. Mô tả các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong đơn vị
- K3. Xác định tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải ở phạm vi đơn vị
- K4. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn
- K5. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm

- K6. Mô tả các kênh và công cụ xúc tiến quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- K7. Liệt kê và mô tả các cách tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm
- K8. Mô tả các cách mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm
- K9. Giải thích cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Sử dụng tối ưu các nguồn tự nhiên
- Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội đích thực
- Đảm bảo lợi ích kinh tế bền vững và có thể đạt được cho các bên liên quan

2. Các quy trình và chủ đề của đơn vị có thể bao gồm:

- Sử dụng năng lượng tái tạo hoặc năng lượng mặt trời khi có thể
- Giảm thiểu khí thải nhà kính
- Giảm thiểu sử dụng các tài nguyên không tái tạo được
- Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước
- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế và phục hồi các vật liệu

3. Xác định chiến lược bù đắp hoặc giảm nhẹ tác động môi trường bao gồm:

- Bảo tồn năng lượng
- Giảm sử dụng các chất hóa học
- Giảm tiêu thụ các vật liệu
- Từ bỏ việc sử dụng các vật liệu độc hại và nguy hiểm

4. Áp dụng các chủ đề và ý tưởng về du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Bảo vệ thiên nhiên, giới hạn tác động nguy hiểm, xác định thời gian hay địa bàn tổ chức
- Trình bày các thông tin du lịch có trách nhiệm, như việc tái sử dụng các loại khăn lau, tiết kiệm nước, thông báo cho khách về sự khan hiếm của các tài nguyên vật chất

5. Xúc tiến và quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm có thể bao gồm:

- Đưa hoạt động du lịch có trách nhiệm vào các ấn phẩm quảng cáo, các gói thông tin và chương trình du lịch hiện tại và tương lai
- Dựng các bảng, biển chỉ dẫn để hỗ trợ hoạt động
- Thông báo với các đồng nghiệp và nhà cung cấp liên quan đến hoạt động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Ít nhất một hoạt động du lịch có trách nhiệm được thực hiện (và được ghi lại với chứng cứ tư liệu hoặc qua quan sát) trong khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
2. Ít nhất hai trường hợp xúc tiến quảng bá du lịch có trách nhiệm trong khách sạn hoặc trong các công ty du lịch
3. Ít nhất một lần áp dụng quy trình của đơn vị về nguyên tắc văn phòng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát học viên thực hiện công việc
- Tập hợp hồ sơ các hoạt động du lịch có trách nhiệm như tài liệu, tờ rơi, bài bình luận, hay những tài liệu khác
- Phản hồi của những người đã tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm
- Thông qua bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong các tổ chức ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|---|------------------------------------|
| Tất cả nhân viên tại bất kỳ cấp nào trong các doanh nghiệp Du lịch/lữ hành và khách sạn | D1.HRS.CL1.20 |

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

2. Hỗ trợ khách hàng say có thể bằng cách:

- Sắp xếp phương tiện vận chuyển nếu khách muốn rời đi
- Gợi ý khách nghỉ lại trong phòng khách sạn
- Hỗ trợ khách rời đi

3. Các cá nhân chuyên trách 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.

Đánh giá nên bao gồm:

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

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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:

- Kỹ năng 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 | PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ |
|---|--|
| <p>Cần phải có chứng cứ sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Ngữ cảnh và các nguồn đánh giá phải đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để đánh giá kiến thức và các kỹ năng thực tế.</p> <p>Các phương pháp sau có thể phù hợp để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN |
|--|------------------------------------|
| Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch | D1.HGA.CL6.06 & D1.HGA.CL6.07 |

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS)

Tiêu chuẩn VTOS được chia thành hai phân ngành chính trong ngành Du lịch (Lưu trú du lịch và Lữ hành) bao gồm sáu lĩnh vực nghề chính và bốn lĩnh vực nghề chuyên biệt. Để biết thêm chi tiết, xin vui lòng truy cập <http://vtos.esrt.vn>

Lĩnh vực lưu trú



Lễ tân



Phục vụ buồng



Phục vụ nhà hàng



Chế biến món ăn

Lĩnh vực lữ hành



Điều hành du lịch & đại lý lữ hành



Hướng dẫn du lịch

Lĩnh vực chuyên biệt



Quản lý khách sạn



Thuyết minh du lịch



Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ



Phục vụ trên tàu thủy du lịch



Tài liệu do Dự án Chương trình Phát triển năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (Dự án EU, do Liên minh Châu Âu tài trợ) xây dựng cho Tổng cục Du lịch và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Tài liệu được xây dựng với sự hỗ trợ của Liên minh Châu Âu. Toàn bộ nội dung của tài liệu do Dự án EU chịu trách nhiệm và không phản ánh quan điểm của Liên minh Châu Âu dưới bất cứ góc độ nào.

Văn phòng Ban Quản lý Dự án

Địa chỉ: Phòng 402, Tầng 4, Tòa nhà Vinaplast Tài Tâm, 39A Ngô Quyền, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (84) 4 3734 9358

Fax: (84) 4 3734 9359

E-mail: info@esrt.vn

Trang web: www.esrt.vn