

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

CHẾ BIẾN MÓN ĂN



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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

CHẾ BIẾN MÓN ĂN



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Chế biến món ăn 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 11

PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS	11
CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS.....	12
CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS	13
CẤU TRÚC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....	14

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN 16

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	17
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN.....	20

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 29

FPS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ CHẾ BIẾN CÁC LOẠI NƯỚC DÙNG CƠ BẢN	29
FPS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI NƯỚC XỐT CÔ ĐẶC VÀ NƯỚC XỐT NÓNG CƠ BẢN.....	31
FPS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XÚP CƠ BẢN.....	33
FPS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN KHÔNG CHẾ BIẾN QUA NHIỆT	35
FPS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU CÁ CHO CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	37
FPS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU HẢI SẢN VỎ CỨNG CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	39
FPS1.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU THỊT CHO CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN.....	41
FPS1.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU GIA CẦM CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	43
FPS1.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU NỘI TẠNG ĐỂ CHẾ BIẾN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	45
FPS1.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	47
FPS1.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG CƠ BẢN....	49
FPS1.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN	51
FPS1.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN GIA CẦM CƠ BẢN.....	53
FPS1.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NỘI TẠNG CƠ BẢN	55
FPS1.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN TỪ GẠO	57
FPS1.16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN MÌ CƠ BẢN	59
FPS1.17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRỨNG CƠ BẢN....	61
FPS1.18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NGŨ CỐC CƠ BẢN	63

FPS1.19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	65
FPS1.20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY MÓN BÁNH MÌ KẸP NHÂN (SANDWICH) NÓNG VÀ NGUỘI	67
FPS1.21. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY THỰC PHẨM CHO MÓN ĂN NGUỘI.....	69
FPS1.22. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN SALÁT CƠ BẢN VÀ CÁC MÓN LÀM TỪ HOA QUẢ	71
FPS1.23. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT CƠ BẢN	73
FPS1.24. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY CÁC LOẠI BÁNH MÌ CƠ BẢN VÀ CÁC LOẠI BẬT BÁNH	75
FPS1.25. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT, BẬT BÁNH GATÔ, BÁNH QUY VÀ BÁNH NƯỚNG.....	77
FPS1.26. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG VÀ LẠNH CƠ BẢN.....	79
FPS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XỐT NÓNG.....	81
FPS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XÚP	83
FPS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU CÁ ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN CÁ.....	85
FPS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ HẢI SẢN VỎ CỨNG ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN.....	87
FPS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU THỊT ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN THỊT	89
FPS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ GIA CẦM ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN	91
FPS2.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN CÁ	93
FPS2.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG.....	95
FPS2.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN THỊT	97
FPS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN GIA CẦM	99
FPS2.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN MÌ TƯƠI.....	101
FPS2.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN RAU, CỦ, QUẢ.....	103
FPS2.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI NƯỚC XỐT CHO SALÁT VÀ XỐT LẠNH.....	105
FPS2.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CÓ LỢI CHO SỨC KHỎE.....	107
FPS2.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ SẢN PHẨM BÁNH NGỌT	109
FPS2.16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH MÌ VÀ BẬT BÁNH.....	111
FPS2.17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH NGỌT, BẬT BÁNH GATÔ VÀ BÁNH QUY	113
FPS2.18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY SẢN PHẨM XỐT, NHÂN BÁNH VÀ LỚP PHỦ NGOÀI CHO MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG.....	115
FPS2.19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG LẠNH	117
FPS2.20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN	

TRÁNG MIỆNG NÓNG.....	119
FPS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, HOÀN THIỆN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN CẦM TAY (CANAPÉS) VÀ CỐC TAI (COCKTAIL) CAO CẤP	121
FPS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN NGUỘI CAO CẤP/TỔNG HỢP	123
FPS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ BẠT HẠNH NHÂN, BẠT ĐƯỜNG TRANG TRÍ VÀ SẢN PHẨM ĐƯỜNG.....	125
FPS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ SÔCÔLA.....	127
FPS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ BẾP	129
FPS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SỰ KIỆN	132
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	134
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	137
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM.....	140
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM	144
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	147
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP	151
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	154
FPS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÊN KẾ HOẠCH, XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THỰC ĐƠN	157
FPS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CHI PHÍ VÀ DOANH THU CỦA HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN	160
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	162
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT	165
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	168
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.....	172
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	175
RTS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG	178
GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI	181
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY	185
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	188
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	192
HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ.....	195
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	198
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	201
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ	203
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN.....	205
COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	208

GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC.....	210
GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO.....	213
GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY.....	216
GES17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI.....	218
GES18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP.....	220
GES19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN.....	222
GES20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP.....	224
GES21. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM.....	226

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 nghề 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 Lữ hành) 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 5)	Năng lực chuyên môn sâu, rộng, mức độ phức tạp cao với kỹ năng quản lý cấp cao; Ứng dụng các khái niệm, quản lý, sáng tạo và kỹ thuật xây dựng xung quanh các năng lực tại một cơ sở rộng hay chuyên sâu hoặc liên quan 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. 	<p>4. Chi tiền mặt có thể bao gồm:</p> <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 ứng 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 ứng 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 ứng 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. 	<p>Các bằng chứng cần có như sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng Ít nhất hai lần đáp ứng yêu cầu mở kết an toàn theo đúng quy trình Ít nhất ba giao dịch đối ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình <p>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 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 ứng viên tại nơi làm việc (hoặc trong một số trường hợp, đó là điều kiện mô phỏng thực tế). Ứng 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 ứng viên. Ứng 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> <p>Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng:</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 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 	<p>Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân</p>
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. 	<p>DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2</p>

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - nghề Chế biến món ăn bao gồm tất cả các công việc chế biến món ăn từ nhân viên sơ chế (bậc 1) đến bếp trưởng (bậc 4). Bộ tiêu chuẩn VTOS nghề chế biến món ăn cũng bao gồm cả các nghiệp vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn và nhà hàng ở địa phương.

Chế biến món ăn bao gồm việc chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món ăn nóng, nguội và cũng bao gồm các lĩnh vực chuyên môn như làm bánh mì và bánh ngọt, món tráng miệng cũng như các món ăn khác.

Nhân viên sơ chế thực hiện các công việc thường ngày theo hướng dẫn của đầu bếp, bếp trưởng hoặc nhân viên giám sát món ăn. Họ chuẩn bị đồ nguội, thái thịt, gọt vỏ, thái rau và làm các công việc khác. Nhân viên sơ chế thường xuyên làm các công việc thông thường, lặp đi lặp lại dưới sự hướng dẫn của đầu bếp hoặc nhân viên giám sát món ăn. Để giúp đầu bếp và các nhân viên bếp khác, nhân viên sơ chế chuẩn bị nguyên liệu cho các món ăn phức tạp bằng cách cắt lát và cắt hạt lựu các loại rau củ cũng như làm món salad và các món nguội.

Phụ bếp hoặc đầu bếp theo vị trí làm việc tại các khu bếp quy định được trang bị các loại lò, bếp nướng, chảo và các nguyên liệu cần thiết. Trách nhiệm của đầu bếp thay đổi phụ thuộc vào nơi làm việc, quy mô của cơ sở, và độ phức tạp cũng như cấp độ dịch vụ nhà hàng. Đầu bếp trong nhà hàng thường chuẩn bị nhiều loại món ăn cho khách lựa chọn và cơ bản đáp ứng được đơn đặt hàng, yêu cầu của khách lẻ.

Đầu bếp nhà hàng có thể chọn nhà cung cấp thực phẩm và đặt mua hàng, định giá thực đơn và lên thực đơn hàng ngày. Đầu bếp làm các món ăn nhanh chế biến món ăn ở các nhà hàng và quán café chú trọng việc chế biến và phục vụ món ăn một cách nhanh chóng.

Đầu bếp làm bánh mì và bánh ngọt thực hiện việc trộn và nướng chín các nguyên liệu theo công thức để tạo ra nhiều loại bánh mì, bánh ngọt cũng như các loại bánh nướng khác.

Bếp phó là người có quyền thứ hai trong bếp. Bếp phó giám sát các đầu bếp của nhà hàng, thực hiện một số nhiệm vụ chuẩn bị bữa ăn và báo cáo kết quả lên bếp trưởng. Khi bếp trưởng không có mặt, bếp phó là người điều hành hoạt động nhà bếp.

Bếp trưởng và đầu bếp chính giám sát việc sơ chế thực phẩm hằng ngày tại nhà hàng hoặc các địa điểm phục vụ món ăn khác. Bếp trưởng và đầu bếp chính chỉ huy nhân viên bếp và xử lý bất kỳ vấn đề nào liên quan đến món ăn. Đầu bếp chính chuẩn bị, ướp gia vị và chế biến nhiều loại món ăn, như súp, salad, món khai vị và món tráng miệng.

Tổng bếp trưởng, đầu bếp chính và bếp trưởng mỗi bếp chịu trách nhiệm chính trong việc giám sát toàn bộ hoạt động nhà bếp. Họ điều phối công việc của bếp phó và các đầu bếp khác, những người chuẩn bị phần lớn các bữa ăn. Tổng bếp trưởng cũng có nhiều nhiệm vụ khác bên ngoài nhà bếp. Họ thiết kế thực đơn, giám sát việc mua nguyên liệu thực phẩm và đồ uống; họ thường là người đào tạo các nhân viên. Một số tổng bếp trưởng dành phần lớn thời gian vào những công việc hành chính và dành ít thời gian trong nhà bếp.

DANH MỤC CÁC 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	FPS1.1	CHUẨN BỊ VÀ CHẾ BIẾN CÁC LOẠI NƯỚC DÙNG CƠ BẢN	✓						
2	FPS1.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI NƯỚC XỐT CÔ ĐẶC VÀ NƯỚC XỐT NÓNG CƠ BẢN	✓						
3	FPS1.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XÚP CƠ BẢN	✓						
4	FPS1.4	CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN KHÔNG CHẾ BIẾN QUA NHIỆT	✓						
5	FPS1.5	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU CÁ CHO CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	✓						
6	FPS1.6	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU HẢI SẢN VỎ CỨNG CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
7	FPS1.7	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU THỊT CHO CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN	✓						
8	FPS1.8	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU GIA CẦM CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
9	FPS1.9	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU NỘI TẠNG ĐỂ CHẾ BIẾN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
10	FPS1.10	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	✓						
11	FPS1.11	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG CƠ BẢN	✓						
12	FPS1.12	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN	✓						
13	FPS1.13	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN GIA CẦM CƠ BẢN	✓						
14	FPS1.14	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NỘI TẠNG CƠ BẢN	✓						
15	FPS1.15	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN TỪ GẠO	✓						
16	FPS1.16	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN MÌ CƠ BẢN	✓						
17	FPS1.17	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRỨNG CƠ BẢN	✓						
18	FPS1.18	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NGŨ CỐC CƠ BẢN	✓						
19	FPS1.19	CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
20	FPS1.20	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY MÓN BÁNH MÌ KẸP NHÂN (SANDWICH) NÓNG VÀ NGUỘI	✓						
21	FPS1.21	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY THỰC PHẨM CHO MÓN ĂN NGUỘI	✓						
22	FPS1.22	CHUẨN BỊ VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN SALÁT CƠ BẢN VÀ CÁC MÓN LÀM TỪ HOA QUẢ	✓						
23	FPS1.23	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT CƠ BẢN	✓						
24	FPS1.24	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY CÁC LOẠI BÁNH MÌ CƠ BẢN VÀ CÁC LOẠI BẠT BÁNH	✓						
25	FPS1.25	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT, BẠT BÁNH GATÔ, BÁNH QUY VÀ BÁNH NƯỚNG	✓						
26	FPS1.26	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG VÀ LẠNH CƠ BẢN	✓						

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
27	FPS2.1	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XỐT NÓNG		✓					
28	FPS2.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XÚP		✓					
29	FPS2.3	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU CÁ ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN CÁ		✓					
30	FPS2.4	SƠ CHẾ HẢI SẢN VỎ CỨNG ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN		✓					
31	FPS2.5	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU THỊT ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN THỊT		✓					
32	FPS2.6	CHUẨN BỊ GIA CẦM ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN		✓					
33	FPS2.7	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN CÁ		✓					
34	FPS2.8	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG		✓					
35	FPS2.9	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN THỊT		✓					
36	FPS2.10	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN GIA CẦM		✓					
37	FPS2.11	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN MÌ TƯƠI		✓					
38	FPS2.12	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN RAU, CỦ, QUẢ		✓					
39	FPS2.13	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI NƯỚC XỐT CHO SALÁT VÀ XỐT LẠNH		✓					
40	FPS2.14	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CÓ LỢI CHO SỨC KHỎE		✓					
41	FPS2.15	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ SẢN PHẨM BÁNH NGỌT		✓					
42	FPS2.16	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH MÌ VÀ BẠT BÁNH		✓					
43	FPS2.17	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH NGỌT, BẠT BÁNH GATÔ VÀ BÁNH QUY		✓					
44	FPS2.18	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY SẢN PHẨM XỐT, NHÂN BÁNH VÀ LỚP PHỦ NGOÀI CHO MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG		✓					
45	FPS2.19	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG LẠNH		✓					
46	FPS2.20	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG		✓					
47	FPS3.1	CHUẨN BỊ, HOÀN THIỆN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN CẦM TAY (CANAPÉS) VÀ CỐC TAI (COCKTAIL) CAO CẤP			✓				
48	FPS3.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN NGỤI CAO CẤP/TỔNG HỢP			✓				
49	FPS3.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ BẠT HẠNH NHÂN, BẠT ĐƯỜNG TRANG TRÍ VÀ SẢN PHẨM ĐƯỜNG			✓				
50	FPS3.4	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ SÔCÔLA			✓				
51	FPS3.5	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ BẾP			✓				
52	FPS3.6	GIÁM SÁT VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SỰ KIỆN			✓				
53	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
54	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
55	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
56	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
57	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
58	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
59	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
60	FPS4.1	LÊN KẾ HOẠCH, XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THỰC ĐƠN				✓			
61	FPS4.2	GIÁM SÁT CHI PHÍ VÀ DOANH THU CỦA HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN				✓			
62	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
63	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
64	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
65	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
66	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
67	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
68	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
69	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
70	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
71	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
72	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
73	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM					✓		
74	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN					✓		
75	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ					✓		
76	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN					✓		
77	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG					✓		
78	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC						✓	
79	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO						✓	
80	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY						✓	
81	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI						✓	
82	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP						✓	
83	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN						✓	
84	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP						✓	
85	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM						✓	

CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ trình độ	Bậc
CFPL1	Chứng chỉ Chế biến món ăn (Bảo quản/Sơ chế món nguội)	1
CFPC1	Chứng chỉ Chế biến món ăn (Chế biến/Hoàn thiện)	1
CPB1	Chứng chỉ Chế biến bánh ngọt và bánh mì	1
CFP2	Chứng chỉ Chế biến món ăn	2
CPB2	Chứng chỉ Chế biến bánh ngọt và bánh mì	2
CFPS3	Chứng chỉ Giám sát chế biến món ăn	3
DFPM4	Văn bằng Quản lý chế biến món ăn	4

CFPL1 - Chứng chỉ Chế biến món ăn (Bảo quản/Sơ chế món nguội) Bậc 1 (21 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	FPS1.4	CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN KHÔNG CHẾ BIẾN QUA NHIỆT	✓						
2	FPS1.5	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU CÁ CHO CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	✓						
3	FPS1.6	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU HẢI SẢN VỎ CỨNG CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
4	FPS1.7	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU THỊT CHO CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN	✓						
5	FPS1.8	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU GIA CẦM CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
6	FPS1.9	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU NỘI TẠNG ĐỂ CHẾ BIẾN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
7	FPS1.19	CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
8	FPS1.20	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY MÓN BÁNH MÌ KẸP NHÂN (SANDWICH) NÓNG VÀ NGUỘI	✓						
9	FPS1.21	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY THỰC PHẨM CHO MÓN ĂN NGUỘI	✓						
10	FPS1.22	CHUẨN BỊ VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN SALÁT CƠ BẢN VÀ CÁC MÓN LÀM TỪ HOA QUẢ	✓						
11	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
12	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
13	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
14	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
15	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
16	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓
17	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
18	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
19	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
20	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
21	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CFPC1 - Chứng chỉ Chế biến món ăn (Chế biến/Hoàn thiện) Bậc 1 (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	FPS1.1	CHUẨN BỊ VÀ CHẾ BIẾN CÁC LOẠI NƯỚC DÙNG CƠ BẢN	✓						
2	FPS1.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI NƯỚC XỐT CÔ ĐẶC VÀ NƯỚC XỐT NÓNG CƠ BẢN	✓						
3	FPS1.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XÚP CƠ BẢN	✓						
4	FPS1.10	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	✓						
5	FPS1.11	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG CƠ BẢN	✓						
6	FPS1.12	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN	✓						
7	FPS1.13	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN GIA CẦM CƠ BẢN	✓						
8	FPS1.14	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NỘI TẠNG CƠ BẢN	✓						
9	FPS1.15	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN TỪ GẠO	✓						
10	FPS1.16	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN MÌ CƠ BẢN	✓						
11	FPS1.17	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRỨNG CƠ BẢN	✓						
12	FPS1.18	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NGŨ CỐC CƠ BẢN	✓						
13	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
14	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
15	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
16	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
17	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
18	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
19	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
20	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
21	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
22	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CPB1 - Chứng chỉ Chế biến bánh ngọt và bánh mì Bậc 1 (14 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	FPS1.23	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT CƠ BẢN	✓						
2	FPS1.24	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY CÁC LOẠI BÁNH MÌ CƠ BẢN VÀ CÁC LOẠI BẠT BÁNH	✓						
3	FPS1.25	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT, BẠT BÁNH GATÔ, BÁNH QUY VÀ BÁNH NƯỚNG	✓						
4	FPS1.26	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG VÀ LẠNH CƠ BẢN	✓						
5	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
6	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
7	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
8	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
9	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
10	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
11	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
12	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
13	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
14	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CFP2 - Chứng chỉ Chế biến món ăn Bậc 2 (26 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNLC	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FPS2.1	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XỐT NÓNG		✓					
2	FPS2.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XÚP		✓					
3	FPS2.3	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU CÁ ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN CÁ		✓					
4	FPS2.4	SƠ CHẾ HẢI SẢN VỎ CỨNG ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN		✓					
5	FPS2.5	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU THỊT ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN THỊT		✓					
6	FPS2.6	CHUẨN BỊ GIA CẦM ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN		✓					
7	FPS2.7	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN CÁ		✓					
8	FPS2.8	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG		✓					
9	FPS2.9	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN THỊT		✓					
10	FPS2.10	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN GIA CẦM		✓					
11	FPS2.11	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN MÌ TƯƠI		✓					
12	FPS2.12	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN RAU, CỦ, QUẢ		✓					
13	FPS2.13	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI NƯỚC XỐT CHO SALÁT VÀ XỐT LẠNH		✓					
14	FPS2.14	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CÓ LỢI CHO SỨC KHỎE		✓					
15	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
16	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
17	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
18	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
19	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
20	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
21	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
22	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
23	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
24	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
25	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
26	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CPB2 - Chứng chỉ Chế biến bánh ngọt và bánh mì Bậc 2 (18 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	FPS2.15	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ SẢN PHẨM BÁNH NGỌT		✓					
2	FPS2.16	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH MÌ VÀ BẶT BÁNH		✓					
3	FPS2.17	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH NGỌT, BẶT BÁNH GATÔ VÀ BÁNH QUY		✓					
4	FPS2.18	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY SẢN PHẨM XỐT, NHÂN BÁNH VÀ LỚP PHỦ NGOÀI CHO MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG		✓					
5	FPS2.19	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG LẠNH		✓					
6	FPS2.20	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG		✓					
7	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM					✓		
8	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN					✓		
9	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ					✓		
10	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN					✓		
11	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG					✓		
12	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC						✓	
13	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO						✓	
14	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI						✓	
15	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP						✓	
16	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN						✓	
17	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP						✓	
18	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM						✓	

CFPS3 - Chứng chỉ Giám sát chế biến món ăn Bậc 3 (25 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	FPS3.1	CHUẨN BỊ, HOÀN THIỆN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN CẦM TAY (CANAPÉS) VÀ CỐC TAI (COCKTAIL) CAO CẤP			✓				
2	FPS3.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN NGUỘI CAO CẤP/TỔNG HỢP			✓				
3	FPS3.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ BẠT HẠNH NHÂN, BẠT ĐƯỜNG TRANG TRÍ VÀ SẢN PHẨM ĐƯỜNG			✓				
4	FPS3.4	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ SÔCÔLA			✓				
5	FPS3.5	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ BẾP			✓				
6	FPS3.6	GIÁM SÁT VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SỰ KIỆN			✓				
7	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
8	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
9	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
10	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
11	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
12	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
13	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
14	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
15	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
16	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
17	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
18	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
19	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
20	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
21	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
22	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
23	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
24	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
25	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

DFPM4 - Văn bằng Quản lý chế biến món ăn Bậc 4 (28 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	FPS3.1	CHUẨN BỊ, HOÀN THIỆN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN CẦM TAY (CANAPÉS) VÀ CỐC TAI (COCKTAIL) CAO CẤP			✓				
2	FPS3.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN NGUỘI CAO CẤP/TỔNG HỢP			✓				
3	FPS3.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ BẠT HẠNH NHÂN, BẠT ĐƯỜNG TRANG TRÍ VÀ SẢN PHẨM ĐƯỜNG			✓				
4	FPS3.4	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ SÔCÔLA			✓				
5	FPS3.5	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ BẾP			✓				
6	FPS3.6	GIÁM SÁT VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SỰ KIỆN			✓				
7	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
8	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
9	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
10	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
11	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
12	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
13	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
14	FPS4.1	LÊN KẾ HOẠCH, XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THỰC ĐƠN				✓			
15	FPS4.2	GIÁM SÁT CHI PHÍ VÀ DOANH THU CỦA HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN				✓			
16	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
17	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
18	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
19	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
20	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
21	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
22	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
23	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
24	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
25	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
26	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
27	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
28	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

FPS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ CHẾ BIẾN CÁC LOẠI NƯỚC DÙNG CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị và chế biến các loại nước dùng cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng nguyên liệu đáp ứng yêu cầu về chế biến nước dùng
P2. Chọn và sử dụng dụng cụ, thiết bị đúng cách

E2. Chuẩn bị và chế biến nước dùng

- P3. Chuẩn bị và chế biến nước dùng để đáp ứng được yêu cầu sản phẩm
P4. Đảm bảo nước dùng có màu sắc, hương vị và số lượng chính xác

E3. Sử dụng và bảo quản nước dùng

- P5. Sử dụng nước dùng để minh chứng nó đáp ứng đúng yêu cầu
P6. Bảo quản nước dùng cho các lần sử dụng sau một cách vệ sinh và an toàn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách đảm bảo nguyên liệu đáp ứng được yêu cầu về chế biến nước dùng
K2. Giải thích các điểm cần chú ý về chất lượng của nguyên liệu làm nước dùng
K3. Giải thích việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề
K4. Liệt kê đúng các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến: cân/đo, rang (nướng)/quay, đun sôi, đun sôi liu riu, hớt bọt và lọc

- K5. Mô tả cách thức thực hiện các phương pháp chuẩn bị và chế biến dựa trên yêu cầu chế biến nước dùng: cân/đo, rang (nướng)/quay, đun sôi, đun sôi liu riu, hớt bọt và lọc
K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng chính xác dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật
K7. Liệt kê các mức nhiệt độ phù hợp để chế biến nước dùng
K8. Liệt kê các thời gian chế biến khác nhau cho các loại nước dùng khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại nước dùng kiểu Âu:

- Nước dùng bò (trắng/nâu)
- Nước dùng gà (trắng/nâu)
- Nước dùng cá
- Nước dùng rau

2. Các loại nước dùng kiểu Việt Nam:

- Nước dùng lợn
- Nước dùng bò
- Nước dùng gà
- Nước dùng tôm

3. Phương pháp chuẩn bị và chế biến:

- Cân/đo
- Chặt/cắt
- Rang (nướng)/quay
- Đun sôi liu riu
- Đun sôi
- Hớt bọt
- Lọc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng đánh giá sau cần phải có:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất năm phương pháp chuẩn bị và chế biến 2. Học viên phải thực hiện được thao tác chế biến nước dùng cá và ít nhất hai loại nước dùng khác 3. Các tiêu chí thực hiện khác có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng trong trường hợp không có sẵn bằng chứng tự nhiên 	<ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-6 bằng cách trực tiếp quan sát học viên làm việc • Đánh giá viên có thể đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Bếp trưởng	D1.HCC.L2.17

FPS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI NƯỚC XỐT CÔ ĐẶC VÀ NƯỚC XỐT NÓNG CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các loại nước xốt cô đặc và nước xốt nóng cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Kiểm tra để đảm bảo rằng nguyên liệu được dùng để chế biến nước xốt đáp ứng các yêu cầu làm nước xốt
- P2. Chọn và sử dụng dụng cụ, thiết bị phù hợp, đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện nước xốt

- P3. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện nước xốt để đáp ứng đúng các yêu cầu
- P4. Đảm bảo hương vị, màu sắc và độ sánh chính xác
- P5. Đảm bảo số lượng nước xốt được chế biến chính xác

E3. Trình bày và bảo quản các loại xốt nóng

- P6. Trình bày nước xốt để đáp ứng các yêu cầu
- P7. Đảm bảo nước xốt được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ chính xác
- P8. Bảo quản an toàn nước xốt đã chế biến để sử dụng sau này

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách đảm bảo nguyên liệu đáp ứng các yêu cầu sản phẩm
- K2. Liệt kê các điểm cần chú ý về chất lượng của nguyên liệu làm nước xốt
- K3. Giải thích việc cần làm khi bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K4. Mô tả đúng các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện: cân/đo, chặt, xào mềm tạo hương thơm, bổ sung chất lỏng, đun sôi, đun sôi liu riu, làm bột xào bơ, lọc thô/lọc mịn/xay, hớt bọt, đánh khuấy, bổ sung kem
- K5. Mô tả cách thực hiện các phương pháp sau dựa trên yêu cầu của nước xốt: cân/đo, chặt, xào mềm tạo hương thơm, bổ sung chất lỏng, đun sôi, đun sôi liu riu, làm bột xào bơ, lọc thô/lọc mịn/xay, hớt bọt, đánh khuấy, bổ sung kem

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật chính xác
- K7. Liệt kê các nhiệt độ chính xác để chế biến nước xốt
- K8. Mô tả cách nhận biết khi nước xốt có màu sắc, hương vị, độ sánh chuẩn và chế biến đủ số lượng
- K9. Giải thích cách hoàn thiện và sử dụng xốt và nước xốt cô đặc đã được chế biến
- K10. Liệt kê các mức nhiệt độ hợp lý để bảo quản nước xốt
- K11. Mô tả cách chế biến và bảo quản nước xốt và nước xốt cô đặc đã được chuẩn bị một cách vệ sinh và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại nước sốt và nước sốt cô đặc (kiểu Âu):

- Xốt Béchamel cơ bản (xốt mornay/mùi tây/trứng/hành tây)
- Xốt espagnole
- Xốt Demi-glace cơ bản (piquant/chasseur)
- Xốt cà chua
- Xốt Veloute cơ bản (caper/supreme/allemande)
- Nước sốt thịt quay (jus roti)
- Nước sốt thịt đặc (jus-lie)
- Xốt hỗn hợp (càri/xốt đặc nghiền nhừ và lọc)

2. Phương pháp chuẩn bị và chế biến:

- Cân/đo
- Chặt
- Đun sôi liu riu
- Đun sôi
- Làm bột xào bơ
- Lọc thô/lọc mịn/xay
- Hớt bọt
- Đánh khuấy
- Bổ sung kem
- Lưu giữ/bảo quản

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện công việc cần bao gồm:

1. Ít nhất sáu loại nước sốt cô đặc/nước sốt thịt và sốt nóng được chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện
2. Ba trong số các nước sốt dưới đây và sốt tương tự phải được chế biến:
 - Xốt trắng (Béchamel)
 - Xốt nâu (Espagnole)
 - Xốt Veloute
 - Nước sốt cô đặc/nước sốt thịt (jus lie/roti)
 - Xốt hỗn hợp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện công việc từ 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí thực hiện công việc từ 6-7, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào được đưa ra thì đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến sốt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.17

FPS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XÚP CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món xúp cơ bản như: xúp được làm sánh bởi chính nguyên liệu (Potage), xúp đặc nghiền nhừ và được lọc (Puree), xúp kem (Cream), xúp trong (Broth).

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng nguyên liệu đáp ứng được yêu cầu chế biến món xúp
- P2. Chọn dụng cụ và thiết bị một cách chính xác để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện món xúp

E2. Chuẩn bị và chế biến xúp

- P3. Chuẩn bị và chế biến xúp
- P4. Đảm bảo xúp đáp ứng yêu cầu của món ăn theo các tiêu chí màu sắc, độ sánh, hương vị và số lượng

E3. Trình bày và bảo quản xúp

- P5. Trình bày xúp với các loại nguyên liệu trang trí/đồ ăn kèm theo phù hợp
- P6. Đảm bảo xúp được “giữ” ở nhiệt độ phù hợp để sẵn sàng phục vụ
- P7. Bảo quản một cách hợp lý và vệ sinh đối với món xúp đã chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra chất lượng của các nguyên liệu để đáp ứng yêu cầu của món xúp
- K2. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng của nguyên liệu chế biến món xúp
- K3. Trình bày việc cần làm khi có bất kỳ nguyên liệu nào không đáp ứng yêu cầu chất lượng
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện: cân/đo, chặt, đun sôi, đun sôi liu riu, ‘làm bột xào bơ’, lọc thô, lọc mịn, xay/thêm chất lỏng, xào mềm và tạo mùi thơm nguyên liệu rau, hớt bọt, bổ sung kem
- K5. Mô tả cách thực hiện các phương pháp sau dựa trên các yêu cầu của món ăn: cân/đo, chặt, đun sôi, đun sôi liu riu, ‘làm bột xào bơ’, lọc thô, lọc mịn, xay/thêm chất lỏng, xào mềm và tạo mùi thơm nguyên liệu rau, hớt bọt, bổ sung kem, trang trí

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng đúng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật
- K7. Đưa ra nhiệt độ thích hợp để chế biến xúp
- K8. Mô tả cách nhận biết khi xúp có màu sắc, hương vị và độ sánh chuẩn
- K9. Giải thích cách đạt được số lượng chính xác khi chuẩn bị và chế biến xúp
- K10. Mô tả cách hoàn thiện và trình bày xúp đã chế biến
- K11. Đưa ra mức nhiệt độ thích hợp để “lưu giữ” và phục vụ xúp
- K12. Giải thích cách bảo quản một cách an toàn và vệ sinh đối với món xúp chưa được sử dụng ngay
- K13. Nêu định nghĩa các loại xúp sau: xúp trong, xúp được làm sánh bởi chính nguyên liệu, xúp đặc nghiền nhừ và được lọc, xúp kem và xúp được làm sánh bởi bột xào bơ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phương pháp chuẩn bị và chế biến xúp:

- Cân/đo
- Chặt
- Đun sôi
- Đun sôi liu riu
- Lọc thô/lọc mịn
- Xay/thêm chất lỏng

- Xào mềm và tạo mùi thơm nguyên liệu rau
- Làm bột xào bơ
- Bổ sung nước dùng
- Hớt bọt
- Bổ sung kem
- Trang trí

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện công việc cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất bảy phương pháp chuẩn bị và chế biến món xúp 2. Ứng viên phải thể hiện được năng lực thông qua việc làm được ba trong số các loại xúp sau, những tiêu chí còn lại sẽ được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng: <ul style="list-style-type: none"> • Xúp trong • Xúp được làm sánh bởi chính nguyên liệu • Xúp kem • Xúp đặc nghiền nhừ và được lọc • Xúp được làm sánh bởi bột xào bơ 	<ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện công việc từ 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc • Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên phải đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Bếp trưởng</p>	<p>D1.HCC.CL2.16</p>

FPS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN KHÔNG CHẾ BIẾN QUA NHIỆT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị rau, củ, quả sử dụng cho các món ăn không chế biến qua nhiệt.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn rau, củ, quả và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng các loại rau, củ, quả được chọn đáp ứng các yêu cầu về chất lượng
- P2. Chọn dụng cụ và thiết bị thích hợp cho chế biến

E2. Chuẩn bị và bảo quản các loại rau, củ, quả

- P3. Chuẩn bị rau, củ, quả để đáp ứng yêu cầu của món ăn/yêu cầu sử dụng
- P4. Bảo quản một cách an toàn và vệ sinh rau, củ, quả đã sơ chế để sẵn sàng sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bảo quản rau, củ, quả tươi và đông lạnh trước khi chế biến
- K2. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng các loại rau, củ, quả khác nhau
- K3. Mô tả việc cần làm nếu chất lượng rau, củ, quả không đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp sơ chế: rửa, cắt (bao gồm cắt lát, băm, cắt miếng), chần

- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: rửa, cắt (bao gồm cắt lát, băm, cắt miếng), chần
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng đúng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật
- K7. Giải thích cách bảo quản một cách an toàn và vệ sinh đối với rau, củ, quả đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Rau bao gồm:

- Rau ăn củ, ví dụ: cần tây, su hào, củ đậu
- Rau ăn rễ, ví dụ: cà rốt, củ cải trắng
- Rau ăn hoa, ví dụ: súp lơ xanh
- Rau ăn lá, ví dụ: bắp cải
- Rau ăn quả, ví dụ: cà chua, cà tím, dưa chuột
- Rau ăn thân, ví dụ: cần tây
- Rau ăn thân và củ/rễ phình, ví dụ: hành tây và thì là bẹ
- Nấm, ví dụ: nấm cúc áo/nấm xòe

2. Các khâu sơ chế bao gồm:

- Rửa
- Rửa lại
- Rửa lại
- Rửa lại
- Cắt (cắt lát, băm, cắt miếng)
- Chần sơ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện công việc cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện ít nhất với bốn loại rau 2. Ít nhất bốn phương pháp chế biến, trong đó phải bao gồm hai phương pháp cắt 	<ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-3 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc • Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến rau/Bếp trưởng</p>	<p>HCC.CL2.18</p>

FPS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU CÁ CHO CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, sơ chế cá cho các món ăn cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn cá và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng loại cá lựa chọn đáp ứng tiêu chí chất lượng
- P2. Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị sơ chế cá

E2. Chuẩn bị và bảo quản cá

- P3. Chuẩn bị cá để đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P4. Đảm bảo cá đã sơ chế được bảo quản một cách an toàn và vệ sinh để sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định các loại cá dẹt, cá tròn và cá trơn thường gặp
- K2. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng cá tươi: mắt sáng (không trũng), mang hồng, nhiều vẩy, thịt chắc, mùi tươi
- K3. Đưa ra các biện pháp cần thực hiện khi chất lượng cá không đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê dụng cụ và thiết bị phù hợp để thực hiện các phương pháp sơ chế: lọc phi lê, lọc xương dăm, lọc xương sườn và xương sống, lọc da, cắt khoanh, cắt khúc, cắt miếng/cuộn/con chì/sợi dài, thái mỏng, tẩm ướp gia vị, bao bột
- K5. Đưa ra lý do vì sao phải tẩm ướp gia vị và bao bột cho cá (để áp chảo)
- K6. Mô tả cấu trúc của các loại cá khác nhau và điều gì cần chú ý khi thực hiện sơ chế các loại cá
- K7. Giải thích cách bảo quản cá đã sơ chế đúng cách, vệ sinh và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại cá (nước ngọt/biển) bao gồm:

- Cá trắng thân tròn
- Cá trắng thân dẹt
- Cá da trơn

2. Các phương pháp sơ chế bao gồm:

- Cắt vây
- Lọc phi lê
- Lọc xương dăm
- Lọc xương sườn
- Lọc da từ phi lê
- Lọc xương sống

3. Phương pháp cắt bao gồm:

- Cắt khoanh
- Cắt khúc
- Cắt thăn dài và hẹp
- Cắt miếng
- Cắt để cuộn
- Cắt sợi dài
- Cắt mỏng
- Lọc da

4. Các phương pháp khác bao gồm:

- Tẩm ướp gia vị
- Bao bột/áp chảo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện ít nhất với hai loại cá 2. Thực hiện ít nhất bốn phương pháp sơ chế, trong đó phải bao gồm ít nhất ba phương pháp cắt 	<ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1- 4 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc • Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên chế biến các món cá/Bếp trưởng</p>	<p>D1.HCC.2CL.10</p>

FPS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU HẢI SẢN VỎ CỨNG CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sơ chế hải sản vỏ cứng (các loài giáp xác) cho các món ăn cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn hải sản vỏ cứng và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng hải sản vỏ cứng đáp ứng yêu cầu chất lượng
- P2. Lựa chọn dụng cụ và thiết bị cần thiết cho quá trình chuẩn bị

E2. Chuẩn bị và bảo quản hải sản vỏ cứng

- P3. Sơ chế hải sản vỏ cứng để đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P4. Bảo quản một cách an toàn và vệ sinh hải sản vỏ cứng đã sơ chế để sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách thức đảm bảo rằng hải sản vỏ cứng đáp ứng yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê các tiêu chí chất lượng cần có của hải sản vỏ cứng tươi: tôm, tôm nhỏ, vẹm, ngao, sò
- K3. Đưa ra biện pháp cần thực hiện khi hải sản vỏ cứng không đạt yêu cầu
- K4. Xác định đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp sơ chế: cắt tỉa, tách vỏ, cắt, rửa và bao bột

- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: cắt tỉa, tách vỏ, cắt, rửa và bao bột
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng dụng cụ, thiết bị và áp dụng kỹ thuật đúng cách
- K7. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng của hải sản vỏ cứng đã sơ chế
- K8. Mô tả cách bảo quản an toàn và vệ sinh hải sản vỏ cứng đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại hải sản vỏ cứng bao gồm:

- Tôm
- Tôm nhỏ
- Vẹm
- Sò
- Ngao/nghêu
- Ốc

2. Phương pháp sơ chế bao gồm:

- Cắt tỉa
- Tách vỏ
- Rửa
- Bao bột

3. Phương pháp cắt:

- Chặt
- Cắt lát

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với hai loại hải sản vỏ cứng
2. Thực hiện ít nhất ba phương pháp sơ chế

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện công việc từ 1-4 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến cá/Bếp trưởng	D1.HCC.CL2.10

FPS1.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU THỊT CHO CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị thịt cho các món thịt cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn thịt và dụng cụ

- P1. Đảm bảo thịt đã lựa chọn đáp ứng yêu cầu chất lượng
- P2. Chọn đúng dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị món ăn

E2. Chuẩn bị và bảo quản thịt

- P3. Chuẩn bị thịt để đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P4. Bảo quản an toàn và vệ sinh thịt đã được sơ chế để sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách thức đảm bảo rằng thịt đáp ứng yêu cầu chất lượng K2. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng cần có ở thịt đỏ tươi K3. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng cần có ở thịt trắng tươi K4. Đưa ra biện pháp xử lý khi thịt tươi không đáp ứng yêu cầu chất lượng K5. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp sơ chế sau: cắt mỏng, cắt theo suất, cắt lát, thái hạt lựu, xay, thêm gia vị, tẩm ướp, làm chín sơ | <ul style="list-style-type: none"> K6. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: cắt mỏng, cắt theo suất, cắt lát, thái hạt lựu, xay, thêm gia vị, tẩm ướp, làm chín sơ K7. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách K8. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh thịt đã được sơ chế để sử dụng |
|---|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thịt bao gồm:

- Thịt đỏ - bò/cừu
- Thịt trắng - lợn/bê

2. Phương pháp sơ chế bao gồm:

- Cắt - thái hạt lựu, cắt lát, cắt theo suất
- Xay
- Cắt tỉa
- Thêm gia vị/Tẩm ướp
- Làm chín sơ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với hai loại thịt
2. Thực hiện ít nhất ba phương pháp cắt
3. Thực hiện ít nhất hai phương pháp sơ chế

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1- 4 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên chế biến thịt/Bếp trưởng	D1.HCC.CL2.09

FPS1.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU GIA CẦM CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị gia cầm cho các món ăn cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn gia cầm và dụng cụ

- P1. Đảm bảo gia cầm đã lựa chọn đáp ứng đúng yêu cầu chất lượng
- P2. Lựa chọn đúng thiết bị và dụng cụ để chuẩn bị món ăn

E2. Chuẩn bị và bảo quản nguyên liệu gia cầm

- P3. Chuẩn bị gia cầm đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P4. Bảo quản an toàn và vệ sinh gia cầm đã được sơ chế để sẵn sàng sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách thức đảm bảo gia cầm đã lựa chọn đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng cần có đối với nguyên liệu là gà, vịt, gà tây
- K3. Trình bày các việc cần làm khi chất lượng gia cầm chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp sơ chế sau: kiểm tra và sơ chế khoang bụng, cắt thịt để áp chảo, buộc dây định hình, cắt mỏng, cắt theo suất, thái hạt lựu, bao bột, nhồi nhân và tẩm ướp gia vị

- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: kiểm tra và sơ chế khoang bụng, cắt thịt để áp chảo, buộc dây định hình, cắt mỏng, cắt theo suất, thái hạt lựu, bao bột, nhồi nhân và tẩm ướp gia vị
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K7. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh gia cầm đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại gia cầm bao gồm:

- Gà
- Vịt
- Đà điểu
- Chim câu và các loài chim tự nhiên khác

2. Việc sơ chế bao gồm:

- Kiểm tra và sơ chế khoang bụng
- Cắt mỏng
- Cắt
- Cắt theo suất
- Thái hạt lựu
- Cắt thịt để áp chảo
- Bao bột
- Buộc định hình trước khi quay

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với hai loại gia cầm
2. Thực hiện ít nhất ba phương pháp sơ chế, trong đó có phương pháp buộc định hình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-4 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên phụ bếp/Nhân viên Bếp chính/Nhân viên chế biến thịt/Bếp trưởng	D1.HCC.CL2.09

FPS1.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU NỘI TẠNG ĐỂ CHẾ BIẾN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sơ chế các loại nguyên liệu nội tạng để chế biến các món ăn cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nội tạng và dụng cụ

- P1. Đảm bảo nguyên liệu nội tạng đã lựa chọn đáp ứng đúng yêu cầu chất lượng
- P2. Chọn đúng dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị món ăn

E2. Chuẩn bị và bảo quản nguyên liệu nội tạng

- P3. Sơ chế nội tạng đã được lựa chọn đúng cách để đáp ứng yêu cầu món ăn
- P4. Bảo quản an toàn và vệ sinh nội tạng đã được sơ chế để sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách thức đảm bảo rằng nội tạng đã lựa chọn đáp ứng yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng nội tạng tươi như gan, bầu dục và tuyến ức bê
- K3. Trình bày những việc cần làm khi nguyên liệu nội tạng chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp sơ chế sau: cắt, cắt lát, lọc da, cắt mỏng, thêm gia vị, tẩm bột mì, xay nhuyễn và xay nhỏ

- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: cắt, cắt lát, lọc da, cắt mỏng, thêm gia vị, tẩm bột mì, xay nhuyễn và xay nhỏ
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K7. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh nội tạng đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại nội tạng bao gồm:

- Gan
- Bầu dục
- Tuyến ức bê

2. Các phương pháp sơ chế bao gồm:

- Cắt
- Cắt lát
- Tẩm ướp và thêm gia vị
- Bao bột/rắc bột mì
- Lọc da
- Cắt mỏng
- Xay nhuyễn và xay nhỏ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với hai loại nội tạng
2. Thực hiện ít nhất bốn phương pháp sơ chế nội tạng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-4 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Bếp trưởng	D1.HCC.CL2.09

FPS1.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện các món cá cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn cá và dụng cụ

- P1. Đảm bảo cá đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món cá

E2. Chuẩn bị các món cá

- P3. Kết hợp cá với các nguyên liệu khác để có đúng món ăn yêu cầu
- P4. Chế biến cá đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, độ chắc, định lượng và chất lượng đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản các món cá

- P6. Trang trí món ăn đúng theo yêu cầu và sẵn sàng để phục vụ
- P7. Đảm bảo món cá luôn được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ phù hợp
- P8. Bảo quản món cá đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo món cá đáp ứng yêu cầu của món ăn
- K2. Liệt kê những điểm cần chú ý về chất lượng cá trắng (tròn), cá trắng (dẹt) và cá da trơn
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu nguyên liệu chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến sau: chiên (ngập dầu/không ngập dầu), nướng, chần, nướng lò và hấp, kho, om
- K5. Giải thích cách tiến hành những phương pháp chế biến sau: chiên (ngập dầu/không ngập dầu), nướng, chần, nướng lò và hấp, kho, om
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách

- K7. Cho biết các mức nhiệt độ thích hợp để chế biến cá dẹt, cá tròn, cá da trơn, và tầm quan trọng của nó
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng đúng các phương pháp chế biến cho từng loại cá
- K9. Giải thích cách thức đảm bảo rằng món ăn yêu cầu có đúng mùi vị, màu sắc và độ chắc
- K10. Giải thích cách hoàn thành và trình bày chính xác món cá để phục vụ
- K11. Liệt kê những mức nhiệt độ thích hợp để phục vụ và bảo quản các món cá
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món cá đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Cá biển và cá nước ngọt bao gồm:

- Cá trắng - thân tròn
- Cá trắng - thân dẹt
- Cá da trơn

2. Ví dụ về các món ăn Âu:

- Thăn cá hồi nướng
- Cá hồi núi (Trout) rán áp chảo
- Chả cá
- Cá viên
- Cá tẩm bột
- Cá bơn sốt bơ chanh

3. Ví dụ về các món ăn Việt Nam:

- Cá kho tộ
- Cá quả hấp
- Cá điêu hồng chiên giòn
- Cá om riềng mẻ

4. Các phương pháp chế biến bao gồm:

- Rán - ngập dầu/không ngập dầu
- Nướng
- Chần
- Nướng lò
- Hấp
- Kho
- Om

5. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí món ăn
- Trình bày món ăn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với hai loại cá
2. Thực hiện ít nhất ba phương pháp chế biến
3. Thực hiện cả hai phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 2-8 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với những tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến cá/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

FPS1.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện các món hải sản vỏ cứng (các loài giáp xác) cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn hải sản vỏ cứng và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng nguyên liệu hải sản vỏ cứng đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P2. Chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món hải sản vỏ cứng

E2. Chế biến các món ăn từ hải sản vỏ cứng

- P3. Kết hợp hải sản vỏ cứng với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu
- P4. Chế biến hải sản vỏ cứng sao cho đáp ứng các yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, độ chắc, số lượng và chất lượng đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản các món ăn từ hải sản vỏ cứng

- P6. Trang trí, làm xốt đúng theo yêu cầu và trình bày để phục vụ
- P7. Đảm bảo rằng món ăn được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ phù hợp
- P8. Bảo quản món hải sản vỏ cứng đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo hải sản vỏ cứng đáp ứng yêu cầu của món ăn
- K2. Liệt kê những điểm cần chú ý về chất lượng của hải sản vỏ cứng: tôm, tôm nhỏ, vẹm, sò, ngao, tôm hùm, điệp, ốc, hào
- K3. Liệt kê những việc cần làm khi nguyên liệu hải sản vỏ cứng chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến sau: chiên (ngập dầu/không ngập dầu), nướng, chần, nướng lò và hấp, luộc, xào
- K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến sau đây theo yêu cầu của món ăn: chiên (ngập dầu/không ngập dầu), nướng, chần, nướng lò và hấp, luộc, xào
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K7. Cho biết các nhiệt độ và thời gian hợp lý để chế biến hải sản vỏ cứng: tôm, tôm nhỏ, vẹm, sò, ngao
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng đúng phương pháp chế biến cho từng loại hải sản vỏ cứng
- K9. Giải thích cách thức đảm bảo món ăn đạt đúng mùi vị, màu sắc và độ chắc yêu cầu
- K10. Giải thích cách hoàn thành và trình bày chính xác món ăn để phục vụ
- K11. Liệt kê những mức nhiệt độ hợp lý để phục vụ và bảo quản món ăn
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món hải sản vỏ cứng đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại hải sản vỏ cứng bao gồm:

- Tôm
- Tôm nhỏ
- Vẹm
- Sò
- Ngao/nghêu
- Tôm hùm
- Điệp
- Ốc
- Hàu
- Tu hài

2. Ví dụ về món ăn Âu:

- Tôm xiên nướng kiểu Thổ Nhĩ Kỳ (Prawn kebab)
- Tôm với bánh mì nướng
- Xúp kem ngao
- Tôm càng chiên

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- Ốc hấp lá gừng
- Tôm rang muối
- Canh ngao chua ngọt
- Điệp nướng mỡ hành
- Ốc om chuối đậu

4. Các phương pháp chế biến:

- Rán - ngập dầu/không ngập dầu
- Nướng
- Luộc
- Hấp
- Om
- Xào

5. Các phương pháp hoàn thiện:

- Làm nước sốt
- Trang trí
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với hai loại hải sản vỏ cứng
2. Thực hiện ít nhất ba phương pháp chế biến
3. Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện 2-8 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên Bếp chính/Nhân viên bếp chế biến cá/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

FPS1.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện các món thịt cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu thịt và dụng cụ

- P1. Đảm bảo nguyên liệu thịt (chủng loại, phần thịt, khối lượng, chất lượng) đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ăn

E2. Chuẩn bị các món thịt

- P3. Kết hợp thịt với các nguyên liệu khác để có đúng món ăn yêu cầu
- P4. Chế biến thịt đáp ứng các yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, độ chắc, số lượng và chất lượng đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản các món thịt

- P6. Trang trí, làm nước sốt đúng yêu cầu và trình bày để phục vụ
- P7. Đảm bảo món ăn được giữ ở nhiệt độ phù hợp để bảo quản và phục vụ khách
- P8. Bảo quản món thịt đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo nguyên liệu thịt đáp ứng yêu cầu của món ăn về chất lượng, chủng loại và định lượng
- K2. Liệt kê những điểm cần chú ý về chất lượng khi chuẩn bị nguyên liệu thịt đỏ/trắng
- K3. Liệt kê những việc cần làm khi nguyên liệu của món ăn chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến thịt sau: nướng (trên/hoặc dưới nguồn nhiệt), nướng vỉ, chiên (ngập dầu, ít dầu và xào), luộc, om, hấp, kho, bỏ lò và các phương pháp tổng hợp
- K5. Giải thích cách thực hiện đúng các phương pháp chế biến sau: nướng (trên/hoặc dưới nguồn nhiệt), nướng vỉ, chiên (ngập dầu, ít dầu và xào), luộc, om, hấp, kho, bỏ lò và các phương pháp tổng hợp
- K6. Trình bày phương pháp chế biến phù hợp và hiệu quả nhất để áp dụng cho nhiều loại thịt được cắt thái bằng nhiều hình thức khác nhau
- K7. Mô tả tầm quan trọng của việc “rán se mặt” thịt và lợi ích của việc làm này đối với món ăn
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K9. Đưa ra mức nhiệt độ đúng để chế biến thịt bằng các phương pháp chế biến đã nêu
- K10. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng đúng phương pháp chế biến cho từng chủng loại thịt/loại thịt được cắt thái bằng nhiều hình thức khác nhau
- K11. Giải thích cách thức đảm bảo món ăn yêu cầu có đúng mùi vị, màu sắc và độ chắc
- K12. Giải thích cách trang trí, làm sốt, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách để phục vụ
- K13. Đưa ra những mức nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản món ăn
- K14. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món thịt đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thịt bao gồm:

- Thịt đỏ - bò/cừu
- Thịt trắng - lợn/bê

2. Ví dụ về món ăn Âu:

- Thịt viên
- Cừu nấu kiểu Navarin (Pháp)

3. Các phương pháp chế biến:

- Rán - không ngập dầu/xào
- Nướng - trên/dưới nguồn nhiệt
- Luộc
- Om
- Hấp
- Kho
- Quay
- Nướng lò
- Rán ngập dầu
- Phương pháp tổng hợp

4. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí món ăn
- Trình bày món ăn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với hai loại thịt
2. Thực hiện ít nhất ba phương pháp chế biến
3. Thực hiện cả hai phương pháp hoàn thành

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 4-5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhật xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chuyên món quay/Nhân viên bếp chế biến sốt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

FPS1.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN GIA CẦM CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện các món ăn gia cầm cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn gia cầm và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng loại gia cầm đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ăn

E2. Chuẩn bị các món gia cầm

- P3. Kết hợp nguyên liệu gia cầm với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu
- P4. Chế biến nguyên liệu gia cầm đáp ứng được yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, độ chắc, số lượng và chất lượng đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản các món gia cầm

- P6. Trang trí, làm sốt đúng theo yêu cầu và trình bày để phục vụ
- P7. Đảm bảo món ăn được giữ ở nhiệt độ phù hợp để bảo quản và phục vụ khách
- P8. Bảo quản món gia cầm đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo nguyên liệu gia cầm đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- K2. Liệt kê các điểm cần chú ý về chất lượng gia cầm: gà, vịt và gà tây
- K3. Liệt kê những việc cần làm khi nguyên liệu của món ăn chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến gia cầm sau: nướng, quay, chần, rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào), hấp, kho, các phương pháp tổng hợp
- K5. Giải thích cách thực hiện đúng các phương pháp chế biến sau theo yêu cầu của món ăn: nướng, quay, chần, rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào), hấp, kho, các phương pháp tổng hợp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách

- K7. Đưa ra mức nhiệt độ đúng để chế biến các chủng loại và các phần khác nhau của gia cầm
- K8. Giải thích tầm quan trọng việc sử dụng đúng phương pháp chế biến cho từng loại thịt gia cầm
- K9. Giải thích cách thức để đảm bảo món ăn yêu cầu có đúng mùi vị, màu sắc và độ chắc
- K10. Giải thích cách trang trí, làm nước sốt, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách trước khi phục vụ
- K11. Đưa ra những mức nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản món ăn
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món gia cầm đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại gia cầm:

- Gà
- Vịt
- Gà tây
- Chim câu và các loại chim khác

2. Ví dụ về món ăn Âu:

- Gà xào
- Gà cuốn kiểu Kiev (Ucraina)
- Vịt quay
- Gà da giòn kiểu Mỹ (Maryland)

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- Chim câu quay với mật ong
- Gà xiên nướng lá chanh
- Vịt om dứa
- Gà luộc

4. Các phương pháp chế biến:

- Rán - ngập dầu/không ngập dầu/xào
- Nướng
- Quay
- Hấp
- Kho/hầm
- Om
- Luộc

5. Các phương pháp hoàn thành:

- Làm sốt
- Trang trí món ăn
- Trình bày món ăn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với hai loại gia cầm
2. Thực hiện ít nhất ba phương pháp chế biến
3. Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-5 thông qua trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến sốt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

FPS1.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NỘI TẠNG CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện các món nội tạng cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu nội tạng và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng nguyên liệu nội tạng (dựa vào chủng loại, thành phần, chất lượng, định lượng) đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ăn

E2. Chuẩn bị và chế biến món nội tạng được yêu cầu

- P3. Kết hợp nội tạng với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu
- P4. Chế biến các món nội tạng đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo rằng món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, độ chắc, số lượng và chất lượng đúng yêu cầu

E3. Hoàn thiện và bảo quản món nội tạng

- P6. Trang trí/làm tốt đúng theo yêu cầu và trình bày để phục vụ
- P7. Đảm bảo món ăn được giữ ở nhiệt độ phù hợp để bảo quản và phục vụ khách
- P8. Bảo quản món nội tạng đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo rằng nội tạng đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn về chất lượng, chủng loại, thành phần và định lượng
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi sơ chế nội tạng
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu nguyên liệu của món ăn chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chế biến sau: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), nướng vỉ, rán (không ngập dầu/xào), om, xào, quay và các phương pháp tổng hợp
- K5. Giải thích cách thực hiện đúng các phương pháp chế biến sau: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), nướng vỉ, rán (không ngập dầu), om, xào, quay và các phương pháp tổng hợp
- K6. Đưa ra phương pháp chế biến nội tạng hiệu quả và phù hợp nhất cho mỗi chủng loại/thành phần nội tạng

- K7. Mô tả tầm quan trọng của việc “làm se mặt” nội tạng và các tác dụng của việc làm này đối với món ăn
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K9. Đưa ra các mức nhiệt độ đúng để chế biến nội tạng theo phương pháp yêu cầu
- K10. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng đúng phương pháp chế biến cho từng loại nội tạng
- K11. Giải thích cách thức để đảm bảo món ăn yêu cầu có đúng hương vị, màu sắc và độ chắc
- K12. Giải thích cách trang trí, làm tốt, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách trước khi phục vụ
- K13. Đưa ra những mức nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản món ăn
- K14. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món nội tạng đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Món ăn từ nội tạng (kiểu Âu):

- Bàu dục xào sốt ăn kèm bánh mì
- Lưỡi lợn om
- Gan nướng
- Tuyển ức bê om

2. Các phương pháp chế biến:

- Rán - không ngập dầu/xào
- Nướng - trên/dưới nguồn nhiệt
- Om
- Quay
- Phương pháp tổng hợp

3. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí hoa lá
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với ba loại nội tạng
2. Thực hiện ít nhất ba phương pháp chế biến
3. Thực hiện cả hai phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 4 -5 thông qua trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến sốt/Nhân viên bếp nướng/ Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.03

FPS1.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN TỪ GẠO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món ăn cơ bản từ gạo.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu gạo và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng gạo và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị và chế biến món ăn

E2. Chuẩn bị và chế biến các món ăn từ gạo

- P3. Chuẩn bị các loại nguyên liệu phù hợp với món ăn
- P4. Chế biến món ăn đảm bảo đạt được yêu cầu về hương vị, màu sắc và trạng thái
- P5. Cơm phải có độ dẻo vừa phải, đóng cơm vào khuôn cho món ăn nếu có yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản các món ăn từ gạo

- P6. Trình bày món ăn đúng yêu cầu để phục vụ
- P7. Đảm bảo món ăn được giữ đúng nhiệt độ để phục vụ khách
- P8. Bảo quản món cơm đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo gạo và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng món ăn yêu cầu
- K2. Liệt kê những điểm cần chú ý về chất lượng khi lựa chọn gạo: hạt dài, hạt ngắn, hạt tròn hay hạt màu nâu
- K3. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: vo gạo/ngâm gạo, đun sôi, rang (chiên), om, đồ, ninh (đun sôi kỹ), bỏ lò, cho vào lò vi sóng
- K4. Giải thích cách thực hiện các phương pháp chế biến sau theo yêu cầu của món ăn: vo gạo/ngâm gạo, đun sôi, rang (chiên), om, đồ, ninh (đun sôi kỹ), bỏ lò, cho vào lò vi sóng

- K5. Giải thích tầm quan trọng việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K6. Giải thích cách thức nhận biết thời điểm các món ăn từ gạo đạt được đúng yêu cầu về màu sắc, mùi vị và trạng thái
- K7. Giải thích cách trình bày món ăn từ gạo đúng về định lượng để phục vụ
- K8. Đưa ra mức nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản các món ăn từ gạo
- K9. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món ăn từ gạo đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại gạo:

- Hạt dài
- Hạt ngắn
- Hạt tròn
- Hạt màu nâu
- Gạo nếp
- Gạo thông thường

2. Các phương pháp chuẩn bị và kỹ thuật chế biến:

- Vo gạo/ngâm gạo
- Đun sôi
- Rang/chiên
- Om
- Đồ
- Ninh (cháo)
- Bỏ lò
- Làm chín bằng lò vi sóng

3. Các món cơm cơ bản kiểu Âu:

- Cơm kiểu Italia (Risotto)
- Cơm kiểu Tây Ban Nha (Pilaff/Pilau)
- Cơm với cá, trứng, hành (Kedgerree)
- Cơm chiên mềm
- Cơm rang
- Bánh pútđinh (pudding) làm bằng bột gạo

4. Các món cơm cơ bản kiểu Việt Nam:

- Cơm nếp/xôi
- Cơm rang thập cẩm
- Cơm gà hạt sen
- Cháo gà

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đối với các ứng viên, để đạt được tiêu chuẩn VTOS, yêu cầu phải tập hợp các bằng chứng thực hiện thông qua:

1. Thực hiện ít nhất ba món cơm kiểu Âu
2. Thực hiện ít nhất hai món cơm Việt Nam
3. Thực hiện ít nhất năm phương pháp chuẩn bị và chế biến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện 1, 2, 3, 5 và 6 thông qua trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí đánh giá khác, đánh giá viên có thể đánh giá thông qua các câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.18

FPS1.16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN MÌ CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món mì cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn mì và các loại dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng mì và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị và chế biến món mì

E2. Chuẩn bị và chế biến món mì

- P3. Chuẩn bị và chế biến món mì kết hợp với các nguyên liệu khác để đạt được những đặc trưng riêng của món ăn
- P4. Đảm bảo món mì phải đạt đúng yêu cầu về trạng thái, màu sắc, mùi vị và định lượng

E3. Trình bày và bảo quản món mì

- P5. Trình bày món mì với những đồ trang trí kèm theo để có món ăn yêu cầu
- P6. Đảm bảo món mì được giữ ở nhiệt độ đúng để bảo quản và phục vụ khách
- P7. Bảo quản món mì đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả tầm quan trọng của việc biết được các thành phần nguyên liệu có trong món mì
- K2. Giải thích cách thức đảm bảo mì và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- K3. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi kiểm tra mì và các thành phần nguyên liệu khác
- K4. Giải thích việc cần làm khi biết mì và các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu
- K5. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước chuẩn bị và chế biến sau: chần nhanh, để ráo nước, trộn, luộc, nướng lò và các phương pháp tổng hợp

- K6. Giải thích cách thực hiện các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: chần nhanh, để ráo nước, trộn, luộc, bỏ lò và các phương pháp tổng hợp
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K8. Giải thích cách nhận biết thời điểm món mì đạt được đúng màu sắc, mùi vị, trạng thái, định lượng và chất lượng để phục vụ
- K9. Đưa ra những mức nhiệt độ phù hợp để phục vụ và bảo quản các món mì
- K10. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món mì đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại mì bao gồm:

- Mì tạo hình (Shaped pasta)
- Mì sợi dẹt (Flat pasta)
- Mì sợi khô (Dried pasta)
- Mì tươi (Fresh pasta)
- Mì nhồi nhân (Stuffed/filled pasta)
- Mì lá (Lasagne)

2. Các phương pháp chuẩn bị và chế biến:

- Chần nhanh
- Để ráo nước
- Trộn
- Luộc
- Bỏ lò
- Các phương pháp tổng hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> Thực hiện ít nhất ba món mì Thực hiện ít nhất bốn phương pháp chuẩn bị và chế biến <p>Kiến thức thực tế có thể được đánh giá bằng việc đặt câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-7 thông qua trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể đánh giá thông qua việc đặt câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Bếp trưởng</p>	<p>D1.HCC.CL2.18</p>

FPS1.17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRỨNG CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món trứng cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn trứng và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng trứng và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị và chế biến món trứng

E2. Chuẩn bị và chế biến các món trứng

- P3. Chuẩn bị và chế biến trứng kết hợp với các nguyên liệu khác để đạt được những đặc trưng riêng của món ăn
- P4. Đảm bảo món trứng có kết cấu, màu sắc, mùi vị và định lượng chuẩn

E3. Trình bày và bảo quản các món trứng

- P5. Trình bày món trứng với những đồ trang trí kèm theo để có món ăn yêu cầu
- P6. Đảm bảo món trứng được giữ ở đúng nhiệt độ để bảo quản và phục vụ khách
- P7. Bảo quản món trứng đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo trứng và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi kiểm tra trứng và các nguyên liệu khác
- K3. Giải thích các việc cần làm khi biết trứng và các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: luộc, rán, nướng vỉ, chần, bỏ lò, khuấy kem, hấp cách thủy
- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: luộc, rán, nướng vỉ, chần, bỏ lò, khuấy kem, hấp cách thủy

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K7. Giải thích cách nhận biết thời điểm món trứng đạt được đúng yêu cầu về màu sắc, mùi vị, trạng thái và định lượng
- K8. Giải thích cách hoàn thiện các món trứng cơ bản
- K9. Đưa ra những nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản các món trứng
- K10. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món trứng đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn của đơn vị năng lực này bao gồm các phương pháp chuẩn bị và chế biến các món trứng cơ bản như:

1. Món trứng cơ bản kiểu Âu:

- Trứng khuấy kem (Scrambled eggs)
- Trứng chần (Poached eggs)
- Trứng cuộn nhân (Omelettes)
- Trứng kiểu Xcốtlen (Scotch eggs)
- Trứng bỏ lò (Baked eggs)
- Trứng ngọt (Sweet egg)

2. Món trứng cơ bản kiểu Việt Nam:

- Trứng rán (Fried eggs)
- Trứng luộc
- Trứng rán ốp lết (Omelet)

3. Các phương pháp chuẩn bị và chế biến:

- Luộc
- Đánh khuấy
- Đập vỡ/Cậy mở
- Rán
- Nướng trên vỉ
- Chần
- Bỏ lò
- Khuấy kem
- Hấp cách thủy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất năm phương pháp chuẩn bị và chế biến
2. Thông qua thực hành, ứng viên phải thể hiện được khả năng làm món:
 - Trứng rán ốp lết
 - Trứng chần

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-7 thông qua trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí còn lại, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua các câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.19

FPS1.18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NGŨ CỐC CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện các món ngũ cốc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn ngũ cốc và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng chủng loại ngũ cốc đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ngũ cốc

E2. Chuẩn bị và chế biến các món ngũ cốc

- P3. Chuẩn bị và chế biến ngũ cốc kết hợp với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu
- P4. Làm ráo nước và đóng khuôn ngũ cốc theo yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn yêu cầu đạt được mùi vị, màu sắc, độ chắc, định lượng và chất lượng phù hợp

E3. Trình bày và bảo quản các món ngũ cốc

- P6. Trang trí các món ngũ cốc đúng theo yêu cầu và trình bày để phục vụ
- P7. Đảm bảo rằng món ngũ cốc được giữ ở đúng nhiệt độ khi phục vụ và bảo quản
- P8. Bảo quản an toàn và vệ sinh món ngũ cốc đã qua chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các loại nguyên liệu khác ngũ cốc mà có thể được sử dụng thay thế
- K2. Giải thích cách thức đảm bảo rằng ngũ cốc và các nguyên liệu khác có thể đáp ứng được yêu cầu của món ăn
- K3. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn các nguyên liệu ngũ cốc sau: lúa mạch (pearl and pot), kiều mạch, ngô, bột ngô xay, yến mạch, hạt kê, lúa mì (bulgar), bột bánh, hạt mì nhỏ (cous-cous), hạt diêm mạch (quinola)
- K4. Liệt kê những việc cần làm khi biết nguyên liệu của món ăn chưa đạt yêu cầu
- K5. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước chế biến sau: ngâm, luộc, để ráo nước và cho vào khuôn, bọc kín, nướng lò
- K6. Giải thích cách thức tiến hành các phương pháp chế biến sau đây: ngâm, luộc, để ráo nước và cho vào khuôn, bọc kín, nướng lò

- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K8. Giải thích cách hoàn thiện các món ngũ cốc theo đúng yêu cầu của món ăn
- K9. Giải thích cách thức nhận biết và đảm bảo rằng món ăn yêu cầu đạt được đúng mùi vị, trạng thái và định lượng cần thiết
- K10. Giải thích cách hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách để phục vụ
- K11. Nêu ra những nhiệt độ phù hợp để phục vụ và bảo quản món ăn
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món ngũ cốc đã được chế biến nhưng chưa được sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại ngũ cốc:

- Lúa mạch (Barley)
- Kiều mạch (Buckwheat)
- Ngô (Corn/Maize)
- Bột ngô xay (Polenta)
- Yến mạch (Oats)
- Hạt kê (Millet)
- Lúa mì (Wheat)
- Hạt diêm mạch (Quinoa)

2. Ví dụ về món ăn kiểu Âu:

- Bánh kiều mạch (Buckwheat)
- Món ngô xay với kem (Polenta dishes)
- Món xalát Bulga (Bulgar Tabouleh)
- Món hạt mì nhỏ ăn kèm với món ăn chính (Cous-cous)
- Yến mạch trộn bơ phủ mặt món ăn (Crumble toppings)
- Xalát Quinoa, Topping, Baked layers

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- CƠM NẾP/XÔI
- BÁNH RÁN
- XÔI VÒ

4. Các kỹ thuật chuẩn bị và chế biến:

- Ngâm
- Luộc
- Bọc kín
- Nướng
- Hấp
- Rán

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với bốn loại hạt ngũ cốc
2. Thực hiện ít nhất ba phương pháp chuẩn bị và kỹ thuật chế biến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 2-8 thông qua trực tiếp quan sát ứng viên viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng cách đặt câu hỏi vấn đáp và/hoặc thông qua nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

FPS1.19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị các loại rau, củ, quả cho các món ăn cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn các loại rau, củ, quả và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng rau, củ, quả đã chọn lựa đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành sơ chế

E2. Sơ chế và bảo quản rau, củ, quả

- P3. Sơ chế rau, củ, quả đúng cách để đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P4. Bảo quản rau, củ, quả đã sơ chế đảm bảo vệ sinh và an toàn để sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo các loại rau, củ, quả đã được lựa chọn đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn rau, củ, quả tươi như: rau ăn rễ, rau ăn hoa, rau ăn củ, rau ăn quả, rau ăn lá, rau ăn thân, nấm và rong biển
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu các loại rau, củ, quả không đảm bảo chất lượng
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp sơ chế sau: rửa, gọt vỏ, rửa lại, các kiểu cắt truyền thống của Pháp, thái lát mỏng, cắt tỉa và bào

- K5. Giải thích cách sơ chế nguyên liệu rau, củ, quả theo đúng các phương pháp sau đây: rửa, gọt vỏ, rửa lại, các kiểu cắt truyền thống của Pháp, thái lát mỏng, cắt tỉa và bào
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách
- K7. Giải thích cách duy trì hình thức và chất lượng rau, củ, quả trong suốt quá trình sơ chế
- K8. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các loại rau, củ, quả để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Rau bao gồm các loại:

- Rau ăn rễ
- Rau ăn thân
- Rau ăn hoa
- Các loại nấm
- Rau ăn vỏ
- Rau ăn củ
- Rau ăn lá
- Rau ăn ngồng
- Rau ăn quả
- Rong biển

2. Chuẩn bị sơ chế:

- Rửa
- Gọt vỏ
- Rửa lại
- Băm
- Các kiểu cắt thái truyền thống của Pháp: thái hình que (Jardinière)/thái vuông nhỏ (Brunoise)/thái lẩn rau thập cẩm (Macedoine)/thái rổ (Mirepoix)/thái chỉ (Julienne)/cắt lát mỏng, thẳng, hình tam giác, tròn hay vuông (Paysanne)
- Thái lát mỏng
- Cắt tỉa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> Thực hiện ít nhất với tám loại rau, củ, quả Thực hiện ít nhất sáu phương pháp sơ chế, trong đó bao gồm tất cả các phương pháp cắt thái truyền thống của Pháp 	<ul style="list-style-type: none"> Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-4 thông qua trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng cách đặt câu hỏi vấn đáp và/hoặc thông qua nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến rau/Bếp trưởng</p>	<p>D1.HCC.CL2.18</p>

FPS1.20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY MÓN BÁNH MÌ KẸP NHÂN (SANDWICH) NÓNG VÀ NGUỘI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị và trình bày món bánh mì kẹp nhân (sandwich) nguội và nóng, bao gồm cả bánh mì kẹp burger.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng bánh mì và nhân bánh đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến bánh mì kẹp nhân

E2. Chuẩn bị và làm bánh mì kẹp nhân

- P3. Chuẩn bị bánh mì kẹp nhân theo yêu cầu của món ăn

E3. Trình bày và bảo quản bánh mì kẹp nhân

- P4. Trình bày bánh mì kẹp nhân với những đồ ăn kèm phù hợp, trang trí trước khi phục vụ
- P5. Bảo quản món bánh mì kẹp nhân an toàn và vệ sinh khi chưa được sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo rằng bánh mì và nhân bánh mì đáp ứng yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê những việc cần làm nếu chất lượng các nguyên liệu không đảm bảo tiêu chuẩn
- K3. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước làm bánh sau: cắt, thái, phết bơ hoặc sốt, nhồi nhân, nướng đều mặt, nướng có vệt, nêm gia vị và trình bày
- K4. Giải thích cách thức làm một số món bánh mì kẹp nhân theo đúng các bước sau: cắt, thái, phết bơ hoặc sốt, nhồi nhân, nướng đều mặt, nướng có vệt, nêm gia vị và trình bày

- K5. Giải thích tầm quan trọng việc sử dụng các dụng cụ và thiết bị đúng cách
- K6. Giải thích cách trình bày một số loại bánh mì kẹp nhân sao cho hấp dẫn
- K7. Mô tả tầm quan trọng của việc đảm bảo không có lây nhiễm chéo xảy ra trong quá trình chuẩn bị và chế biến
- K8. Chọn nhiệt độ đúng khi phục vụ và bảo quản các loại bánh mì kẹp nhân
- K9. Giải thích cách bảo quản bánh mì kẹp nhân và nhân bánh để sử dụng về sau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Bánh mì:

- Bánh mì thái lát
- Bánh mì nguyên chiếc
- Bánh mì tròn (Buns/rolls)
- Bánh mì dài của Pháp (Baguettes)
- Một số loại bánh mì khác

2. Nhân kẹp, nhồi:

- Chất béo (bơ)/nhân ướt/nhân phết
- Các loại thịt chín
- Các loại thịt gia cầm chín
- Các loại cá đã chín/cá xông khói
- Các sản phẩm sữa, phô mai
- Xalát/rau, củ, quả/hoa quả/dưa góp
- Nước sốt đặc/nước sốt lỏng/xốt relish

3. Khâu chuẩn bị:

- Thái lát
- Chuẩn bị nhân kẹp
- Chuẩn bị nguyên liệu trang trí
- Nướng bánh/làm nóng bánh
- Nướng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện ít nhất ba loại bánh mì 2. Thực hiện ít nhất năm loại nhân kẹp 3. Thực hiện ít nhất bốn phương pháp chuẩn bị 	<ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-4 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc • Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp lạnh/Bếp trưởng</p>	<p>D1.HCC.CL2.08</p>

FPS1.21. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY THỰC PHẨM CHO MÓN ĂN NGUỘI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị và trình bày món ăn nguội, sau đó bảo quản thức ăn trong điều kiện đảm bảo vệ sinh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Đảm bảo thực phẩm và nguyên liệu trang trí đáp ứng được yêu cầu chất lượng của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng các thiết bị và dụng cụ để chuẩn bị trình bày món ăn nguội

E2. Chuẩn bị món ăn nguội

- P3. Chuẩn bị món ăn nguội bằng các phương pháp chế biến phù hợp
- P4. Đảm bảo món ăn nguội chuẩn bị có kết cấu, màu sắc, mùi vị và định lượng đúng như yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản món ăn nguội

- P5. Trang trí và trình bày món ăn nguội theo đúng tiêu chuẩn yêu cầu
- P6. Bảo quản các món ăn nguội đã sơ chế và nguyên liệu trang trí một cách an toàn và vệ sinh để sử dụng hoặc chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo món ăn nguội và nguyên liệu trang trí đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng và số lượng khi trình bày các thực phẩm nguội đã chín, ướp muối sống/xông khói hoặc đã sơ chế
- K3. Mô tả những việc cần làm nếu các món ăn nguội và nguyên liệu trang trí chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị sau: cắt, thái, chế biến nước sốt, trang trí, chia suất, đánh khuấy, kết hợp nguyên liệu
- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K6. Giải thích cách chuẩn bị nguyên liệu và đồ trang trí cho việc trình bày món ăn nguội

- K7. Giải thích cách chế biến sốt dầu dấm cơ bản và sốt lạnh
- K8. Giải thích cách hoàn thiện và trình bày trang trí món ăn nguội
- K9. Giải thích cách nhận biết thời điểm món ăn đạt được tiêu chuẩn về màu sắc, mùi vị, trạng thái và định lượng theo yêu cầu
- K10. Mô tả tầm quan trọng của việc đảm bảo thời gian và nhiệt độ khi chuẩn bị đồ ăn đã chín, được xông khói hoặc được sơ chế đối với món ăn nguội
- K11. Trình bày lý do vì sao đồ ăn đã được làm chín, được xông khói hoặc đã qua sơ chế cần được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ phù hợp
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món ăn nguội khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các món ăn nguội kiểu Âu:

- Các sản phẩm bánh mì
- Các loại xalát
- Các loại thịt viên được chế biến sẵn
- Các loại patê được chế biến sẵn
- Các loại patê đóng khuôn được chế biến sẵn
- Các loại thịt ướp muối
- Các nguyên liệu xông khói
- Cá
- Hải sản vỏ cứng/giáp xác
- Gia cầm
- Thịt đỏ/trắng đã nấu chín
- Nước sốt lạnh lỏng
- Nước sốt lạnh đặc

2. Các món ăn Việt Nam:

- Nộm chua ngọt
- Nem tươi cuốn
- Thịt chín tái
- Hải sản thập cẩm
- Nộm đu đủ xanh
- Nước chấm nem
- Nước trộn nộm

3. Các nguyên liệu trang trí :

- Hoa quả
- Các loại rau
- Các loại lá thơm

4. Các phương pháp chuẩn bị

- Cắt
- Thái mỏng
- Làm nước sốt cho xalát
- Trang trí
- Chia suất
- Đánh khuấy
- Kết hợp các nguyên liệu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất sáu loại món ăn nguội
2. Thực hiện ít nhất hai nguyên liệu trang trí
3. Thực hiện ít nhất bốn phương pháp chuẩn bị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 2- 6 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng cách đặt câu hỏi vấn đáp hoặc thông qua nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp lạnh/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.19

FPS1.22. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN SALÁT CƠ BẢN VÀ CÁC MÓN LÀM TỪ HOA QUẢ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị và hoàn thiện món salad cơ bản và các món làm từ hoa quả.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng các loại nguyên liệu đã chọn đáp ứng yêu cầu về chất lượng
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành sơ chế

E2. Chuẩn bị, hoàn thiện và bảo quản các món salad cơ bản và các món làm từ hoa quả

- P3. Chuẩn bị đúng các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của món ăn hoặc để sử dụng
- P4. Bảo quản an toàn và vệ sinh các món salad và các món làm từ hoa quả đã sẵn sàng để sử dụng sau này

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức bảo quản các nguyên liệu salad và hoa quả trước khi sơ chế
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn các nguyên liệu làm salad và các món làm từ hoa quả
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu chất lượng nguyên liệu làm salad và hoa quả chưa đạt yêu cầu
- K4. Nêu đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước sơ chế sau: gọt vỏ, cắt tỉa, rửa, ngâm, cắt và trộn đều

- K5. Giải thích cách thực hiện đúng các phương pháp sơ chế sau: gọt vỏ, cắt tỉa, rửa, ngâm, cắt và trộn đều
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K7. Mô tả tầm quan trọng của việc không để xảy ra lây nhiễm chéo với các món thịt, gia cầm hay cá
- K8. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món salad và các món làm từ hoa quả đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguyên liệu:

- Hoa quả tươi nguyên
- Salad tươi nguyên
- Hoa quả đã sơ chế
- Salad đã sơ chế

2. Các bước chuẩn bị:

- Gọt vỏ
- Cắt tỉa
- Rửa
- Ngâm
- Cắt
- Trộn đều

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

- 1. Thực hiện ít nhất với bốn loại nguyên liệu
- 2. Thực hiện ít nhất hai khâu sơ chế

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-4 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc dựa trên nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp nguội/Bếp trưởng	D1.HCC.CL2.07

FPS1.23. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các loại bánh ngọt cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Bảo quản, lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Bảo quản đúng cách các nguyên liệu khô và tươi dùng làm bánh
- P2. Đảm bảo rằng các nguyên liệu làm bánh đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P3. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành chuẩn bị và chế biến bánh ngọt

E2. Chuẩn bị và chế biến bánh ngọt

- P4. Chuẩn bị và chế biến bánh ngọt và các nguyên liệu khác đáp ứng đúng yêu cầu đặc trưng của sản phẩm
- P5. Đảm bảo sản phẩm bánh ngọt đạt được kết cấu, màu sắc, mùi vị và định lượng đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản bánh ngọt

- P6. Trình bày bánh ngọt đã được trang trí/hoàn thiện đúng yêu cầu của món ăn
- P7. Đảm bảo bánh ngọt được giữ ở nhiệt độ phù hợp khi phục vụ và bảo quản
- P8. Bảo quản các sản phẩm bánh ngọt an toàn và vệ sinh khi chưa cần sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách thức đảm bảo nguyên liệu làm bánh ngọt đáp ứng yêu cầu của món ăn K2. Trình bày những việc cần làm nếu nguyên liệu làm bánh ngọt chưa đạt yêu cầu K3. Mô tả tầm quan trọng của khâu chuẩn bị làm bánh ngọt phải tuân theo đúng công thức K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước chuẩn bị và chế biến sau: cân/đo, rây, trộn vào trong, đánh cho mượt như kem, để nghỉ, bơm hỗn hợp ra (dùng túi), cuốn, lót, ép, gấp, cắt, định hình, cắt gọt, bỏ lò, phương pháp chế biến tổng hợp | <ul style="list-style-type: none"> K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: cân/đo, rây, trộn vào trong, đánh cho mượt như kem, để nghỉ, bơm hỗn hợp ra (dùng túi), cuốn, lót, ép, gấp, cắt, định hình, cắt gọt, bỏ lò, phương pháp chế biến tổng hợp K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách K7. Giải thích cách nhận biết thời điểm bánh ngọt làm ra đạt tiêu chuẩn về màu sắc, mùi vị, kết cấu và hoàn thiện đúng như yêu cầu K8. Nêu ra những nhiệt độ đúng khi phục vụ và bảo quản bánh ngọt K9. Giải thích cách bảo quản bánh ngọt đã chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện |
|--|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại bánh ngọt kiểu Âu:

- Bánh phồng nhân sôcôla (Chocolate éclairs)
- Bánh nhân táo/bánh nhân hoa quả/bánh bọc nhân hoa quả (Apple/fruit tarts/pies)
- Bánh Jam roly-poly
- Bánh quiche nhân mặn (Savoury quiche)
- Bánh bọc nhân mặn (Savoury pies)
- Bánh gấp nhân táo/nhân hoa quả (Apple/fruit turnover)

2. Các loại bánh Việt Nam:

- Thạch nho (Grapes aga-aga)
- Thạch cam (Orange aga-aga)
- Chè đậu đen
- Chè bưởi
- Các loại quà vặt truyền thống Việt Nam (ví dụ bánh mật,...)

3. Các phương pháp chuẩn bị và chế biến:

- Cân/đo
- Sàng, rây
- Trộn vào trong
- Đánh cho mượt như kem
- Để nghỉ
- Bơm hỗn hợp ra (dùng túi)
- Cuốn
- Lót
- Cán/gấp
- Cắt
- Định hình
- Cắt gọt
- Nướng lò
- Hấp
- Các phương pháp hỗn hợp

4. Các loại bột bánh

- Bột bở (Short)
- Bột đường ngọt (Sweet)
- Bột pút- đinh (Suet)
- Bánh su (Choux)
- Bột phoi tê (Puff)
- Bột làm sẵn (Convenience/ready made)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất ba loại bột bánh, trong đó bao gồm bột su
2. Thực hiện ít nhất sáu phương pháp chuẩn bị
3. Thực hiện ít nhất một phương pháp làm chín

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-7 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc dựa trên nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Nhân viên bếp bánh mì/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.10

FPS1.24. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY CÁC LOẠI BÁNH MÌ CƠ BẢN VÀ CÁC LOẠI BẠT BÁNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và trình bày các loại bánh mì cơ bản và các loại bột bánh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng nguyên liệu đáp ứng những yêu cầu cụ thể của từng loại bánh
- P2. Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành công việc

E2. Chuẩn bị và tiến hành làm bánh mì và các loại bột bánh

- P3. Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của sản phẩm
- P4. Đảm bảo bánh mì và các bột bánh có kết cấu và hoàn thiện đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản bánh mì và các loại bột bánh

- P5. Trình bày các loại bánh mì và bột bánh đúng yêu cầu về tiêu chuẩn
- P6. Đảm bảo bánh mì và bột bánh làm ra được giữ ở nhiệt độ phù hợp khi phục vụ và bảo quản
- P7. Bảo quản bánh mì và bột bánh làm ra một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của sản phẩm
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý liên quan đến chất lượng của nguyên liệu và làm bánh
- K3. Giải thích những việc cần làm nếu nguyên liệu chưa đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước sau: cân/đo, rây bột, nhào trộn, để nở, lật lại, tạo hình, nướng, rán
- K5. Giải thích cách thức áp dụng đúng các phương pháp chế biến sau đối với các sản phẩm bánh: cân/đo, rây bột, nhào trộn, để nở, lật lại, tạo hình, nướng, rán

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K7. Giải thích cách nhận biết thời điểm bánh mì và bột bánh làm ra đạt được tiêu chuẩn về màu sắc, kết cấu và hoàn thiện đúng yêu cầu
- K8. Giải thích cách tiến hành các phương pháp hoàn thiện bánh sau đây: phủ mặt bánh với trứng hay siro đường, rắc đường bột, bơ nhân bánh, trang trí
- K9. Đưa ra những nhiệt độ đúng để bảo quản và phục vụ các loại bánh mì và bột bánh
- K10. Giải thích cách bảo quản bánh mì và bột bánh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Bạt bánh mì kiểu Âu:

- Bạt bánh mì cứng (Bread dough)
- Bạt bánh mì mềm (Bun dough)
- Bạt bánh nan/bạt bánh Pitta
- Bạt bánh pizza (Pizza dough)

2. Bạt bánh Việt Nam:

- Bạt bánh bao (Dumpling dough)
- Bạt bánh cuốn (Rolled rice pancake dough)
- Bạt bánh giò (Pyramidal rice dumpling dough)
- Bạt bánh nướng (Pie dough)
- Bạt bánh trôi (Floating cake dough)

3. Các phương pháp chuẩn bị và làm chín bánh:

- Cân/đo
- Rây bột
- Nhào bột/trộn
- Ủ nở bột
- Lật lại
- Tạo hình
- Nướng
- Rán
- Hấp
- Bỏ lò
- Luộc

4. Các phương pháp hoàn thiện:

- Tráng mặt một lớp trứng
- Tráng mặt một lớp đường siro
- Rắc trên mặt đường bột, vừng hạt, cùi dừa nạo sợi
- Bơm kem/trang trí

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất hai loại bánh mì và bột bánh kiểu Âu
2. Thực hiện ít nhất hai loại bánh mì và bột bánh Việt Nam
3. Thực hiện ít nhất bảy phương pháp chuẩn bị và làm chín
4. Thực hiện ít nhất một phương pháp hoàn thiện bánh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí thực hiện từ 6-7, đánh giá viên có thể đánh giá bằng cách sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc dựa trên nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Nhân viên bếp bánh mì

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.09

FPS1.25. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT, BẠT BÁNH GATÔ, BÁNH QUY VÀ BÁNH NƯỚNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các loại bánh ngọt, bạt bánh gatô, bánh quy và bánh nướng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Bảo quản đúng cách các nguyên liệu khô/tươi
- P2. Đảm bảo rằng các nguyên liệu làm bánh nướng đáp ứng yêu cầu của sản phẩm
- P3. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị và chế biến các sản phẩm bánh nướng

E2. Chuẩn bị và chế biến bánh ngọt, bạt bánh gatô, bánh quy và bánh nướng

- P4. Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu làm bánh đảm bảo các yêu cầu đặc trưng của sản phẩm
- P5. Đảm bảo các sản phẩm bánh nướng làm ra đạt tiêu chuẩn về kết cấu, màu sắc, mùi vị và định lượng đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản các loại bánh ngọt, bạt bánh gatô, bánh quy và bánh nướng

- P6. Trình bày các sản phẩm bánh nướng theo đúng yêu cầu đề ra
- P7. Đảm bảo các sản phẩm bánh nướng được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ phù hợp
- P8. Bảo quản các sản phẩm bánh nướng đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách bảo quản các nguyên liệu ở dạng tươi/khô K2. Giải thích cách thức đảm bảo các nguyên liệu đáp ứng các yêu cầu chất lượng K3. Trình bày những việc cần phải làm khi nguyên liệu chưa đạt yêu cầu K4. Nêu đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành chuẩn bị và chế biến theo các phương pháp sau: cân/đo, sử dụng hỗn hợp "trộn sẵn", đánh cho mượt như kem/đánh tan, đánh khuấy, trộn nhẹ vào, trộn vào trong, bôi trơn, phết mặt, chia phần, bơ, định hình, nhồi nhân, cuốn, lót, cắt gọt, dàn trải hỗn hợp/làm mịn, rắc bột, nạo vét/rải lên, trộn nướng, luộc, hấp, rán K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: cân/đo, sử dụng hỗn hợp "trộn sẵn", đánh cho mượt như kem/đánh tan, đánh khuấy, trộn nhẹ vào, trộn vào trong, bôi trơn, phết mặt, chia phần, bơ, định hình, nhồi nhân, cuốn, lót, cắt gọt, dàn trải hỗn hợp/làm mịn, rắc bột, nạo vét/rải lên, trộn nướng, luộc, hấp, rán | <ul style="list-style-type: none"> K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách K7. Giải thích cách nhận biết thời điểm các sản phẩm bánh ngọt, bạt bánh gatô, bánh quy và bánh nướng đạt tiêu chuẩn về màu sắc, mùi vị, kết cấu và định lượng theo đúng yêu cầu K8. Giải thích cách thức hoàn thiện các sản phẩm bánh nướng và bảo quản đúng cách để phục vụ K9. Giải thích cách thức bảo quản vệ sinh và an toàn các sản phẩm bánh ngọt, bạt bánh gatô, bánh quy và bánh nướng khi chưa sử dụng ngay |
|--|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại bánh kiểu Âu:

- Bánh hoa quả (Fruit cake)
- Bánh nhỏ (Shortcake)
- Bánh Rock cakes
- Bánh sandwich Victoria (Victoria sandwich)
- Bật bánh gatô (Sponge biscuits)
- Bánh cuộn (Swiss roll)
- Bánh nướng ngọt/mặn (Scones - sweet/savoury)

2. Các loại bánh Việt Nam

- Bánh gai ("Gai" cake)
- Bánh rán vừng (Deep fried sesames ball cake)
- Bánh trôi (Glutinous rice cake)
- Bánh chuối rán (Banana cake)

3. Các phương pháp chuẩn bị và làm chín:

- Sử dụng hỗn hợp trộn sẵn
- Cân/đo
- Đánh cho mượt như kem/Đánh tan
- Đánh khuấy
- Gấp
- Trộn vào trong
- Bôi trơn
- Tráng bóng bề mặt
- Chia phần
- Bơm
- Cuốn
- Định hình
- Bơm nhân
- Cắt gọt
- Dàn trải hỗn hợp ra/làm mịn
- Rắc bột mì/nạo vét/rắc lên mặt
- Trộn
- Nướng trong lò
- Rán ngập dầu
- Luộc
- Hấp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Làm ít nhất ba loại bánh
2. Thực hiện ít nhất mười hai phương pháp chuẩn bị và chế biến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 2-7 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Có thể đánh giá kiến thức thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Nhân viên bếp bánh mì

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.08

FPS1.26. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG VÀ LẠNH CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị và chế biến các món tráng miệng nóng và lạnh cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Đảm bảo rằng nguyên liệu đáp ứng được yêu cầu của món ăn
- P2. Kiểm tra các loại nguyên liệu để đảm bảo đúng yêu cầu chất lượng
- P3. Trình bày những việc cần làm đòi hỏi phản ứng kịp thời khi nguyên liệu không đạt yêu cầu
- P4. Lựa chọn và sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến các món tráng miệng nóng và lạnh

- P5. Chuẩn bị các nguyên liệu theo đúng phương pháp
- P6. Chế biến các nguyên liệu theo đúng phương pháp
- P7. Đảm bảo các món tráng miệng làm ra đạt tiêu chuẩn về màu sắc, kết cấu và hoàn thiện đúng yêu cầu

E3. Hoàn thiện, trình bày và bảo quản các món tráng miệng nóng và lạnh

- P8. Hoàn thiện món tráng miệng đáp ứng tiêu chuẩn yêu cầu
- P9. Trình bày món tráng miệng và đảm bảo món ăn được phục vụ và bảo quản ở nhiệt độ phù hợp
- P10. Bảo quản món tráng miệng đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách bảo quản nguyên liệu dạng tươi trước khi chuẩn bị K2. Giải thích cách đảm bảo các nguyên liệu đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn K3. Giải thích những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu K4. Mô tả tầm quan trọng của thời gian và nhiệt độ trong quá trình chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món tráng miệng nóng K5. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi chuẩn bị các món tráng miệng nóng và lạnh K6. Nêu đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị sau: thái mỏng, đánh cho mượt như kem, gập, cho vào khuôn, trộn đều, đưa thêm không khí vào hỗn hợp, cho hương liệu/màu sắc, nghiền nhừ, kết hợp hương liệu, đánh bông, chia suất, làm lạnh K7. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chế biến sau: chần/luộc, hầm, nướng lò, phương pháp kết hợp, hấp, rán, hấp cách thủy | <ul style="list-style-type: none"> K8. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách K9. Giải thích cách tiến hành đúng các phương pháp hoàn thiện sau: bơm nhân, láng mặt, bơm, trang trí/trình bày K10. Giải thích cách nhận biết thời điểm món tráng miệng nóng và lạnh đạt tiêu chuẩn màu sắc, kết cấu, hoàn thiện và định lượng đúng yêu cầu K11. Liệt kê những vấn đề có thể xảy ra trong quá trình chuẩn bị và chế biến món tráng miệng nóng và lạnh cũng như cách thức xử lý các vấn đề đó K12. Giải thích cách trình bày các món tráng miệng nóng và lạnh cũng như cách bảo quản chúng ở nhiệt độ phù hợp để phục vụ K13. Giải thích cách bảo quản các món tráng miệng nóng và lạnh một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay |
|---|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Món tráng miệng kiểu Âu:

- Kem (Ice-cream)
- Hỗn hợp kem nổi trộn các vị (Mousse/bavaroise)
- Món tráng miệng làm từ trứng (Egg based)
- Món tráng miệng làm từ bột lỏng (Batter based)
- Bánh từ bột gatô (Sponge based)
- Món tráng miệng từ hoa quả (Fruit based)

2. Món tráng miệng Việt Nam:

- Chè đậu xanh (Green bean compote)
- Bánh bông lan (Flan cake)
- Bánh bột lọc (Dumpling)
- Bánh chuối rán (Fried banana cake)

3. Các phương pháp chuẩn bị:

- Thái mỏng
- Đánh cho mượt như kem
- Gấp
- Cho vào khuôn
- Trộn đều
- Đưa thêm không khí vào hỗn hợp
- Bổ sung hương liệu/màu sắc
- Nghiền mượt
- Trộn đều
- Chia suất
- Làm lạnh

4. Các phương pháp làm chín:

- Chần/luộc
- Hầm
- Nướng lò
- Phương pháp hỗn hợp
- Hấp
- Om
- Hấp cách thủy
- Rán ngập dầu

5. Các phương pháp hoàn thiện:

- Bơm, nhồi
- Làm bóng
- Bơm hỗn hợp ra (dùng túi)
- Trang trí

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Làm ít nhất ba món tráng miệng
2. Thực hiện ít nhất năm phương pháp chuẩn bị
3. Thực hiện ít nhất hai phương pháp làm chín
4. Thực hiện ít nhất một phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 2-10 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với tiêu chí thực hiện số 1, đánh giá viên có thể đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Nhân viên bếp bánh mì

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CI4.04

FPS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XỐT NÓNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các loại xốt nóng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn nguyên liệu dựa trên chủng loại và số lượng cần thiết để chế biến xốt
- P2. Kiểm tra nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng yêu cầu chất lượng đối với loại xốt cần chế biến
- P3. Lựa chọn, sử dụng đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành chế biến xốt

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các loại xốt nóng

- P4. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện xốt nóng đáp ứng đúng yêu cầu
- P5. Đảm bảo xốt làm ra đạt được tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất đúng như yêu cầu
- P6. Đảm bảo xốt được chế biến đúng như khối lượng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản các loại xốt nóng

- P7. Trình bày các loại xốt đáp ứng yêu cầu
- P8. Đảm bảo nước xốt được giữ ở nhiệt độ phù hợp khi phục vụ và bảo quản
- P9. Bảo quản một cách an toàn nước xốt đã được nấu nhưng chưa được sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chất lượng và số lượng đáp ứng yêu cầu chế biến xốt
- K2. Giải thích những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn nguyên liệu chế biến nước xốt
- K3. Giải thích những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu
- K4. Mô tả đúng các kỹ thuật, dụng cụ, thiết bị và đưa ra lý do sử dụng chúng để tiến hành các bước chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, băm, đun nhỏ lửa, đun sôi, "làm bột xào bơ", lọc thô/lọc mịn/xay, hút bọt, cô cạn, đánh trộn với nguyên liệu khác, đánh khuấy, cho kem tươi
- K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp sau theo yêu cầu của xốt: cân/đo, băm, đun nhỏ lửa, đun sôi, "làm bột xào bơ", lọc thô/lọc mịn/xay, hút bọt, cô cạn, đánh trộn với nguyên liệu khác, đánh khuấy, cho kem tươi

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách
- K7. Nêu ra những nhiệt độ phù hợp để chế biến xốt
- K8. Giải thích cách nhận biết khi nào nước xốt làm ra đạt được tiêu chuẩn về màu sắc, mùi vị, tính đồng nhất và định lượng đúng như yêu cầu
- K9. Giải thích cách cân bằng mùi vị, kết cấu, màu sắc, tính đồng nhất và định lượng của các loại xốt
- K10. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị cho từng loại xốt, xốt cô đặc
- K11. Giải thích cách trình bày các loại xốt đã được chế biến
- K12. Nêu ra những nhiệt độ phù hợp để giữ và bảo quản các loại xốt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phương pháp, kỹ thuật chuẩn bị:

- Cân/đo
- Băm
- Đun nhỏ lửa
- Đun sôi
- Làm bột xào bơ (Roux)
- Lọc thô/lọc mịn/xay
- Hớt bọt
- Đánh khuấy
- Đánh trộn với nguyên liệu khác
- Cho kem tươi
- Lưu giữ/bảo quản

2. Các loại sốt:

- Từ “bột xào bơ” - các biến thể của sốt Béchamel/Veloute/Demi-glace
- Đánh trộn với nguyên liệu khác - sốt Hà Lan và một số biến thể
- Sốt sánh đặc từ bơ - sốt bơ căn bản/sốt bơ có nhân (beurre blanc/monte au beurre)
- Nước chấm - nước sốt chua ngọt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất sáu phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện
2. Thực hiện ít nhất bốn loại sốt sau:
 - Sốt trắng (Béchamel) - một ứng dụng
 - Sốt nâu (Espagnole) - chế biến sốt Demi-glace và một ứng dụng
 - Sốt Veloute
 - Sốt Hà Lan - một ứng dụng

Có thể đánh giá kiến thức qua bài kiểm tra viết hoặc câu hỏi vấn đáp hay nhận xét của người làm chứng.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến sốt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HCC.CL2.17

FPS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XÚP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện một số loại xúp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn nguyên liệu dựa trên chủng loại và số lượng cần thiết để chế biến xúp
- P2. Kiểm tra nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng yêu cầu chất lượng đối với loại xúp cần chế biến
- P3. Lựa chọn và sử dụng đúng các trang thiết bị và dụng cụ để tiến hành chế biến xúp

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện món xúp

- P4. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện món xúp đáp ứng đúng yêu cầu
- P5. Đảm bảo xúp được chế biến có màu sắc, mùi vị và tính đồng nhất đúng như yêu cầu
- P6. Đảm bảo xúp được chế biến đúng theo khối lượng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản các món xúp

- P7. Trình bày các loại xúp sau khi chế biến đáp ứng được yêu cầu
- P8. Đảm bảo xúp sau khi chế biến được giữ ở nhiệt độ phù hợp để phục vụ và bảo quản
- P9. Bảo quản xúp đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng số lượng và chất lượng đáp ứng yêu cầu chế biến xúp
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng của nguyên liệu chế biến xúp
- K3. Nêu những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu
- K4. Mô tả đúng kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, băm, đun nhỏ lửa, luộc, “làm bột xào bơ”, lọc thô/lọc mịn/xay, hớt bọt, cô cạn, làm trong, đánh khuấy, cho kem tươi, thêm nguyên liệu tạo độ sánh, bảo quản lạnh
- K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến và hoàn thiện sau đây theo yêu cầu của xúp: cân/đo, băm, đun nhỏ lửa, luộc, “làm bột xào bơ”, lọc thô/lọc mịn/xay, hớt bọt, cô cạn, làm trong, đánh khuấy, cho kem tươi, thêm nguyên liệu tạo độ sánh, bảo quản lạnh
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách
- K7. Nêu những nhiệt độ phù hợp để chế biến xúp
- K8. Giải thích cách nhận biết khi nào món xúp đạt được tiêu chuẩn về màu sắc, mùi vị, tính đồng nhất và định lượng đúng như yêu cầu
- K9. Giải thích cách cân bằng mùi vị, kết cấu, màu sắc, tính đồng nhất và định lượng của từng loại xúp
- K10. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị của từng loại xúp
- K11. Giải thích cách trình bày các loại xúp sau khi chế biến và hoàn thiện
- K12. Đưa ra những nhiệt độ phù hợp để lưu giữ và bảo quản món xúp
- K13. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món xúp đã được hoàn thiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phương pháp và kỹ thuật chuẩn bị:

- Cân/đo
- Băm
- Đun nhỏ lửa
- Luộc
- Làm bột xào bơ
- Lọc thô/lọc mịn/xay
- Hớt bọt
- Đánh khuấy
- Làm trong
- Thêm nguyên liệu tạo độ sánh
- Cho kem tươi
- Làm lạnh
- Lưu giữ/bảo quản

2. Một số loại xúp:

- Xúp trong - Consommé
- Xúp xay - Bisque
- Xúp sử dụng xốt Veloute
- Xúp kem sử dụng xốt Béchamel (Chowder)
- Xúp lạnh (Cold soups)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất bảy phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện
2. Làm ít nhất hai trong số các loại xúp sau:
 - Xúp trong Consomme
 - Xúp sử dụng xốt Veloute
 - Xúp cá hoặc hải sản xay (Bisque)
 - Xúp lạnh (Cold)

Kiến thức cần được đánh giá qua bài kiểm tra viết hoặc câu hỏi vấn đáp hay nhận xét của người làm chứng.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến xúp/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CI2.16

FPS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU CÁ ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN CÁ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình sơ chế nguyên liệu cá để chế biến một số món cá.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn cá và dụng cụ

- P1. Lựa chọn loại cá và số lượng cần thiết để chế biến món cá đáp ứng yêu cầu
- P2. Kiểm tra chất lượng nguyên liệu cá để đảm bảo đúng yêu cầu tiêu chuẩn đề ra
- P3. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện phương pháp sơ chế

E2. Chuẩn bị và bảo quản cá

- P4. Sử dụng đúng các dụng cụ và trang thiết bị cho từng công việc
- P5. Chuẩn bị nguyên liệu cá đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P6. Bảo quản cá đã được sơ chế một cách an toàn và vệ sinh để sử dụng sau này

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đưa ra tỷ lệ cá thành phẩm thu được sau khi sơ chế
- K2. Giải thích cách kiểm soát định lượng để giảm thiểu lãng phí
- K3. Liệt kê những cách cắt phù hợp cho từng loại cá
- K4. Nêu giá trị dinh dưỡng của từng loại cá
- K5. Giải thích các phương pháp sơ chế cho từng món cá
- K6. Giải thích cách chọn đúng chủng loại, chất lượng và số lượng cá để đảm bảo đúng yêu cầu món ăn
- K7. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng cá tươi: loại dẹt, loại tròn, loại da trơn, loại đặc biệt
- K8. Giải thích những việc cần làm nếu cá hoặc các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu

- K9. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp sơ chế cá sau: moi ruột, lọc thăn, cắt (khoanh, khúc, hình con chì, hình sợi dài, hình thăn nhỏ dài, lát để cuộn, miếng), hun khói lạnh, cắt mỏng, lọc da, chia suất, tẩm ướp, bao bột, phủ mặt, gói và bọc giấy kiểu papillote
- K10. Giải thích cách tiến hành đúng các phương pháp sơ chế sau đây: moi ruột, lọc thăn, cắt (khoanh, khúc, hình con chì, hình sợi dài, hình thăn nhỏ dài, lát để cuộn, miếng), hun khói lạnh, cắt mỏng, lọc da, chia suất, tẩm ướp, bao bột, phủ mặt, gói và bọc giấy kiểu papillote
- K11. Giải thích cách bảo quản nguyên liệu cá đã sơ chế hợp vệ sinh và an toàn khi sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Loại cá (nước mặn/nước ngọt):

- Cá trắng - thân tròn
- Cá trắng - thân dẹt
- Cá da trơn

2. Các phương pháp sơ chế:

- Moi ruột
- Lọc thăn (bỏ xương dăm/xương sườn/xương sống)
- Các kiểu cắt - khoanh, khúc, hình thăn nhỏ dài, lát để cuộn, miếng, hình sợi dài, hình con chì
- Hun khói lạnh
- Cắt mỏng
- Lọc da
- Chia suất
- Tẩm ướp
- Bao bột
- Phủ trên mặt (ví dụ: bột lá thơm,...)
- Bọc gói (ví dụ: bọc bột bánh)
- Bọc giấy kiểu papillote

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Làm ít nhất ba loại cá 2. Thực hiện ít nhất bảy phương pháp sơ chế nhưng phải bao gồm các kiểu cắt 	<ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá viên phải đánh giá bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc • Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến cá/Bếp trưởng</p>	<p>D1.HCC.CL2.10</p>

FPS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ HẢI SẢN VỎ CỨNG ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình sơ chế hải sản vỏ cứng (giáp xác) để chế biến một số món ăn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn hải sản vỏ cứng và dụng cụ

- P1. Lựa chọn loại hải sản vỏ cứng và số lượng cần thiết để đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P2. Kiểm tra chất lượng hải sản vỏ cứng để đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu tiêu chuẩn đề ra
- P3. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện phương pháp sơ chế

E2. Chuẩn bị và bảo quản hải sản vỏ cứng

- P4. Sử dụng thiết bị, dụng cụ đúng cách và an toàn cho từng công việc
- P5. Chuẩn bị hải sản vỏ cứng đáp ứng đúng yêu cầu cho từng món ăn
- P6. Bảo quản hải sản vỏ cứng đã sơ chế hợp vệ sinh và an toàn để sử dụng sau này

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đưa ra tỷ lệ thành phẩm thu được sau khi sơ chế đối với hải sản vỏ cứng
- K2. Giải thích cách kiểm soát định lượng để giảm thiểu lãng phí
- K3. Giải thích cách lựa chọn hải sản vỏ cứng đảm bảo đúng yêu cầu của món ăn về chủng loại, khối lượng và chất lượng
- K4. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng của hải sản vỏ cứng tươi như: hàu, cua biển, tôm, tôm nhỏ, tôm rồng/tôm càng biển, tôm hùm, tôm càng sông, vẹm, điệp, ngao, sò
- K5. Giải thích cách nhận biết hải sản vỏ cứng còn sống
- K6. Mô tả những việc cần làm nếu hải sản vỏ cứng hoặc các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu
- K7. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các bước sơ chế sau: cắt tỉa, lột vỏ, tách vỏ, làm sạch, xẻ đôi, bao bột, rửa, tắm ướp, xiên, cắt và bảo quản
- K8. Giải thích cách tiến hành đúng các phương pháp sơ chế sau đây: cắt tỉa, lột vỏ, tách vỏ, làm sạch, xẻ đôi, bao bột, rửa, tắm ướp, xiên, cắt và bảo quản
- K9. Mô tả phương pháp sơ chế và chế biến phù hợp nhất cho từng loại hải sản vỏ cứng
- K10. Giải thích cách bảo quản hải sản vỏ cứng đã được sơ chế một cách vệ sinh và an toàn để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại hải sản vỏ cứng:

- Hàu
- Cua biển/cua sông
- Tôm/tôm nhỏ
- Tôm rồng
- Tôm hùm
- Tôm càng sông
- Tôm càng (Scampi/Dublin bay prawns)
- Vẹm
- Điệp
- Sò/ngao
- Ốc

2. Các phương pháp sơ chế:

- Cắt tỉa
- Lột vỏ
- Tách vỏ
- Làm sạch
- Xẻ đôi
- Bao bột
- Rửa nước
- Tắm ướp
- Xiên
- Cắt
- Thái

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện ít nhất với sáu loại hải sản vỏ cứng 2. Thực hiện ít nhất bảy phương pháp sơ chế 	<ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá viên phải đánh giá bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc • Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến cá/Bếp trưởng</p>	<p>D1.HCC.CL2.10</p>

FPS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU THỊT ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN THỊT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình sơ chế nguyên liệu thịt để chế biến một số món thịt.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu thịt và dụng cụ

- P1. Lựa chọn loại thịt và số lượng đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Kiểm tra chất lượng thịt để đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu tiêu chuẩn được đề ra
- P3. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành sơ chế thịt đúng cách

E2. Chuẩn bị nguyên liệu thịt và bảo quản

- P4. Sử dụng đúng các dụng cụ và thiết bị cho từng công việc
- P5. Chuẩn bị nguyên liệu thịt đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P6. Bảo quản thịt đã sơ chế hợp vệ sinh và an toàn để sử dụng sau này

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Trình bày tỷ lệ thành phẩm thịt phù hợp sau sơ chế và cách thức sử dụng sản phẩm phụ
- K2. Giải thích cách kiểm soát khẩu phần để giảm thiểu lãng phí
- K3. Nêu giá trị dinh dưỡng của nguyên liệu thịt
- K4. Mô tả những đặc điểm chính của một số món thịt cơ bản
- K5. Giải thích cách lựa chọn thịt đúng chủng loại, thành phần, chất lượng và định lượng để đáp ứng yêu cầu của món ăn
- K6. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng của thịt tươi: thịt đỏ/thịt trắng
- K7. Giải thích những việc cần làm nếu thịt hoặc các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu
- K8. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp sơ chế sau: lọc xương, cắt tỉa, cuốn, làm mềm, cắt qua xương sống, buộc dây, nhồi mỡ/bọc mỡ, chia suất theo định lượng, chia suất cho món ăn, cắt lát, xay nhỏ, nêm gia vị/tẩm ướp
- K9. Giải thích cách tiến hành sơ chế thịt theo đúng các phương pháp sau: lọc xương, cắt tỉa, cuốn, làm mềm, cắt qua xương sống, buộc dây, nhồi mỡ/bọc mỡ, chia suất theo định lượng, chia suất cho món ăn, cắt lát, xay nhỏ, nêm gia vị/tẩm ướp
- K10. Nêu các phương pháp chuẩn bị và chế biến phù hợp nhất cho các loại thịt khác nhau
- K11. Giải thích cách bảo quản thịt đã sơ chế hợp vệ sinh và an toàn để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại thịt:

- Thịt đỏ - Bò/cừu
- Thịt trắng - Lợn/bê

2. Các phương pháp sơ chế:

- Bỏ xương
- Cắt tỉa
- Cuốn
- Làm mềm
- Cắt qua xương sống
- Buộc dây
- Nhồi mỡ/bọc mỡ
- Chia suất theo định lượng
- Chia suất theo món ăn
- Cắt lát
- Xay nhỏ
- Nêm gia vị/tẩm ướp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none">Thực hiện ít nhất với hai loại thịtThực hiện ít nhất sáu phương pháp sơ chế	<ul style="list-style-type: none">Đánh giá viên phải đánh giá bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việcTrường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp sơ chế thịt/Bếp trưởng	D1.HCC.CL2.03

FPS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ GIA CẦM ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị gia cầm để chế biến một số món ăn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn gia cầm và dụng cụ

- P1. Lựa chọn loại gia cầm và số lượng để chế biến đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Kiểm tra chất lượng gia cầm để đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu tiêu chuẩn đề ra
- P3. Lựa chọn đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành sơ chế gia cầm đúng cách

E2. Chuẩn bị và bảo quản

- P4. Sử dụng đúng các dụng cụ và trang thiết bị cho từng công việc
- P5. Chuẩn bị gia cầm đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P6. Bảo quản gia cầm đã được sơ chế hợp vệ sinh và an toàn để sử dụng sau này

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Trình bày tỷ lệ gia cầm thành phẩm sau sơ chế và cách thức sử dụng sản phẩm phụ
- K2. Giải thích cách kiểm soát khẩu phần để giảm thiểu lãng phí
- K3. Mô tả giá trị dinh dưỡng của nguyên liệu gia cầm
- K4. Nhận biết những đặc trưng cơ bản của một số món gia cầm cơ bản
- K5. Giải thích cách lựa chọn gia cầm đảm bảo đúng yêu cầu về chủng loại, chất lượng và định lượng của món ăn
- K6. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng của gia cầm tươi: vịt, ngỗng, gà, gà tây
- K7. Mô tả những việc cần làm nếu gia cầm hoặc các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu
- K8. Liệt kê đúng các dụng cụ, thiết bị và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp sơ chế sau: mổ, kiểm tra và sơ chế khoang bụng, lọc xương, cắt miếng để áp chảo, lọc thăn, lọc da, cắt tỉa, tạo hình, xay, giã, nhồi và băm nhân, buộc dây/quấn lại, nêm gia vị/tẩm ướp
- K9. Giải thích cách tiến hành sơ chế theo đúng các phương pháp sau: mổ, kiểm tra và sơ chế khoang bụng, lọc xương, cắt miếng để áp chảo, lọc thăn, lọc da, cắt tỉa, tạo hình, xay, giã, nhồi và băm nhân, buộc dây/quấn lại, nêm gia vị/tẩm ướp
- K10. Nêu các phương pháp sơ chế và chế biến phù hợp nhất cho nhiều loại gia cầm
- K11. Giải thích cách bảo quản gia cầm đã sơ chế hợp vệ sinh và an toàn để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Loại gia cầm:

- Vịt
- Ngỗng
- Gà
- Gà tây

2. Các phương pháp sơ chế:

- Mổ
- Kiểm tra/sơ chế khoang bụng
- Lọc xương
- Cắt miếng để áp chảo
- Lọc thăn
- Lọc da
- Cắt tỉa
- Xay
- Giã
- Nhồi/băm nhân
- Buộc dây/quấn lại
- Nêm gia vị/tẩm ướp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> Thực hiện ít nhất với ba loại gia cầm Thực hiện ít nhất bảy phương pháp sơ chế 	<ul style="list-style-type: none"> Đánh giá viên phải đánh giá bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp sơ chế thịt/Bếp trưởng</p>	<p>D1.HCC.CL2.09</p>

FPS2.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN CÁ**MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện một số món cá.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Lựa chọn cá và dụng cụ**

- P1. Lựa chọn loại cá và số lượng cần thiết cho món ăn
- P2. Kiểm tra chất lượng cá để đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P3. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ăn

E2. Chuẩn bị và chế biến các món cá

- P4. Kết hợp cá với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu
- P5. Chế biến món cá đáp ứng được yêu cầu của món ăn
- P6. Bảo đảm món ăn yêu cầu đạt được tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, số lượng và chất lượng thích hợp

E3. Trình bày và bảo quản món cá

- P7. Trang trí và làm sốt theo yêu cầu khi trình bày và phục vụ món ăn
- P8. Đảm bảo món ăn được phục vụ ở nhiệt độ phù hợp
- P9. Bảo quản món cá đã chế biến hợp vệ sinh và an toàn khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách thức đảm bảo nguyên liệu cá đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng của cá: cá trắng (tròn), cá trắng (dẹt), cá da trơn và cá đặc biệt K3. Mô tả những việc cần làm khi cá hay các nguyên liệu khác của món ăn chưa đạt yêu cầu K4. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chế biến sau: rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo), nướng, chần (qua/kỹ), nướng lò, hấp, bọc giấy, bọc bột và các phương pháp chế biến tổng hợp K5. Giải thích cách kết hợp cá với các nguyên liệu khác làm cho món cá được hài hòa K6. Giải thích cách tiến hành chế biến món cá theo đúng các phương pháp sau: rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo), nướng, chần (qua/kỹ), nướng lò, hấp, bọc giấy, bọc bột và các phương pháp chế biến tổng hợp | <ul style="list-style-type: none"> K7. Đưa ra những nhiệt độ phù hợp khi chế biến món cá: dẹt, tròn, da trơn, và nêu rõ tầm quan trọng của việc làm này K8. Xác định những đồ trang trí, đồ ăn kèm, cách trình bày, sốt và lớp phủ mặt phù hợp cho một số món cá K9. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi thường gặp trong quá trình chế biến các món cá K10. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất trong các món cá K11. Giải thích cách thức trang trí, hoàn thiện và trình bày món ăn phù hợp để sẵn sàng phục vụ K12. Nêu các mức nhiệt độ phù hợp để phục vụ và bảo quản món ăn K13. Giải thích cách bảo quản món cá đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Loại cá:

- Cá trắng - thân tròn
- Cá trắng - thân dẹt
- Cá da trơn
- Cá đặc biệt

2. Ví dụ về món ăn kiểu Âu:

- Cá bọc bột nướng (Fish en crouste)
- Cá hồi tươi (Dressed salmon)
- Cá hồi cuộn (Salmon roulade)
- Cá xay cùng kem (Mousseline)
- Cá bơn bỏ lò sốt bơ kem (Sole Bonne Femme)

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- Canh cá chua
- Thăn cá cuộn sốt chua ngọt
- Cá kho tộ
- Chả cá nướng vỉ

4. Các phương pháp chế biến:

- Rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo)
- Nướng vỉ
- Bọc giấy nướng
- Hấp
- Bọc bột nướng
- Chần (qua/kỹ)
- Nướng lò
- Các phương pháp hỗn hợp
- Luộc
- Kho
- Rán

5. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí
- Làm sốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Làm ít nhất với ba loại cá
2. Thực hiện ít nhất năm phương pháp chế biến
3. Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến cá/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

FPS2.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện một số món hải sản vỏ cứng (giáp xác).

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn hải sản vỏ cứng và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng hải sản vỏ cứng cần thiết cho món ăn
- P2. Kiểm tra hải sản vỏ cứng để đảm bảo đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P3. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món ăn

E2. Chuẩn bị và chế biến các món hải sản vỏ cứng

- P4. Kết hợp hải sản vỏ cứng với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu
- P5. Chế biến hải sản vỏ cứng để đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P6. Đảm bảo món ăn yêu cầu đạt tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, số lượng và chất lượng phù hợp

E3. Trình bày và bảo quản các món hải sản vỏ cứng

- P7. Trang trí, nêm gia vị và làm sốt đúng yêu cầu và trình bày để phục vụ
- P8. Đảm bảo món ăn được phục vụ và bảo quản ở nhiệt độ phù hợp
- P9. Bảo quản món hải sản vỏ cứng đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo hải sản vỏ cứng đáp ứng yêu cầu của món ăn
- K2. Liệt kê những điểm cần chú ý khi kiểm tra chất lượng của hải sản vỏ cứng: hào, cua bể, tôm/ tôm nhỏ, tôm càng biển đỏ, tôm hùm, tôm càng sông, vẹm, điệp, sò/ngao
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu hải sản vỏ cứng hoặc các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu
- K4. Mô tả đúng các dụng cụ, thiết bị và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chế biến sau: rán (ngập dầu/không ngập dầu), nướng, luộc, hấp, xào, bọc giấy, các phương pháp tổng hợp
- K5. Giải thích cách kết hợp hải sản vỏ cứng với các nguyên liệu khác làm cho món hải sản được hài hòa
- K6. Giải thích cách tiến hành chế biến món hải sản vỏ cứng theo đúng các phương pháp sau: rán (ngập dầu/không ngập dầu), nướng, luộc, hấp, xào, bọc giấy, các phương pháp tổng hợp
- K7. Đưa ra các mức nhiệt độ phù hợp để chế biến hải sản vỏ cứng như: hào, cua bể, tôm/ tôm nhỏ, tôm càng biển đỏ, tôm hùm, tôm càng sông, vẹm, điệp, sò/ngao và nêu rõ tầm quan trọng của việc làm này
- K8. Xác định các đồ trang trí ăn kèm, nước chấm, nước sốt và hỗn hợp phủ mặt phù hợp cho một số món hải sản vỏ cứng
- K9. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi thường gặp trong quá trình chế biến món hải sản vỏ cứng
- K10. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất trong các món hải sản vỏ cứng
- K11. Giải thích cách trang trí, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách để sẵn sàng phục vụ
- K12. Đưa ra các mức nhiệt độ phù hợp để giữ nóng và phục vụ món ăn
- K13. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món hải sản vỏ cứng đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại hải sản vỏ cứng:

- Hàu
- Cua bể
- Tôm/tôm nhỏ
- Tôm càng biển
- Tôm hùm/tôm càng sông
- Tôm sông
- Tôm càng biển
- Vẹm
- Điệp
- Sò/ngao

2. Ví dụ về món ăn kiểu Âu:

- Cua luộc gỡ thịt bày cùng đồ ăn kèm (Dressed crab)
- Tôm hùm phủ sốt mù tạc và phô mai nướng (Lobster Thermidor)
- Hải sản vỏ cứng nướng lò (Shellfish soufflé)
- Tôm càng chiên (Deep-fried scampi)

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- Tôm tẩm bột rán
- Tôm viên tuyết hoa
- Cua bể sốt tỏi và tiêu
- Cua bầy chiên giòn
- Tôm hùm với ớt và sả

4. Các phương pháp chế biến:

- Rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo)
- Nướng vỉ
- Hấp
- Xào
- Nướng lò
- Bọc giấy nướng
- Kho
- Phương pháp tổng hợp

5. Các phương pháp hoàn thiện:

- Pha nước chấm gia vị
- Trang trí
- Làm sốt đặc nóng
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với năm loại hải sản vỏ cứng
2. Thực hiện ít nhất năm phương pháp chế biến
3. Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 3- 9 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp chế biến cá/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

FPS2.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN THỊT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện một số món thịt.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn thịt và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng thịt cần thiết cho món ăn
- P2. Kiểm tra thịt để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của món ăn
- P3. Lựa chọn đúng các thiết bị và dụng cụ để chế biến và hoàn thiện món ăn

E2. Chuẩn bị và chế biến các món ăn từ thịt

- P4. Kết hợp thịt với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu
- P5. Chế biến thịt đáp ứng các yêu cầu của món ăn
- P6. Đảm bảo món ăn yêu cầu đạt được mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, định lượng và chất lượng phù hợp

E3. Trình bày và bảo quản các món ăn từ thịt

- P7. Trang trí và làm xốt đúng yêu cầu và trình bày để phục vụ
- P8. Đảm bảo món ăn được giữ ở mức nhiệt độ phù hợp khi phục vụ khách
- P9. Bảo quản các món thịt đã chế biến hợp vệ sinh và an toàn để sử dụng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách thức lựa chọn thịt đúng yêu cầu về chủng loại, định lượng và chất lượng theo yêu cầu của món ăn K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng của thịt: thịt đỏ/thịt trắng K3. Liệt kê những việc cần làm nếu thịt hoặc các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu K4. Mô tả đúng các dụng cụ, thiết bị và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chế biến sau: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào), luộc, om, hấp, kho, quay, quay mềm và các phương pháp tổng hợp K5. Trình bày các mức nhiệt độ phù hợp cho từng loại thịt đỏ/thịt trắng khi sử dụng tất cả các phương pháp chế biến nêu trên K6. Giải thích cách đảm bảo món thịt được chế biến theo đúng yêu cầu | <ul style="list-style-type: none"> K7. Giải thích cách tiến hành chế biến thịt đảm bảo yêu cầu theo các phương pháp sau: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào), luộc, om, hấp, kho, quay, quay mềm và các phương pháp tổng hợp K8. Mô tả những đồ trang trí ăn kèm, nước chấm, nước xốt và hỗn hợp phủ mặt phù hợp cho một số món thịt K9. Giải thích cách giảm thiểu và cách khắc phục những lỗi thường gặp trong quá trình chế biến món thịt K10. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất trong các món thịt K11. Giải thích cách trang trí, làm xốt, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách để sẵn sàng phục vụ K12. Nêu những nhiệt độ phù hợp để giữ và phục vụ món ăn K13. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món thịt đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại thịt:

- Thịt đỏ - bò/cừu
- Thịt trắng - lợn/bê

2. Ví dụ về món ăn kiểu Âu:

- Chân cừu om (Braised lamb shank)
- Bò hầm/cừu hầm (Beef/lamb stew)
- Đùi bê cắt lát hầm (Ossobucco)
- Sườn bò quay (Roast rib of beef)

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- Bò sốt tiêu đen
- Bò nấu cà ri
- Gà nấu cà ri
- Bê tái chanh
- Thịt lợn nướng sả
- Đùi lợn quay

4. Các phương pháp chế biến:

- Rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào)
- Nướng
- Hấp
- Bọc bột nướng
- Om
- Quay
- Quay mềm
- Luộc
- Kho/hầm
- Trộn
- Phương pháp tổng hợp

5. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí
- Làm sốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với hai loại thịt
2. Thực hiện ít nhất năm phương pháp chế biến
3. Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với phần kiến thức, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp quay/Nhân viên bếp nướng/Nhân viên bếp chế biến sốt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

FPS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN GIA CẦM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện một số món gia cầm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn gia cầm và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng gia cầm cần thiết cho món ăn
- P2. Kiểm tra chất lượng gia cầm để đảm bảo đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P3. Lựa chọn đúng các thiết bị và dụng cụ để chế biến và hoàn thiện món ăn

E2. Chuẩn bị và chế biến các món gia cầm

- P4. Kết hợp gia cầm với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu
- P5. Chế biến gia cầm đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P6. Đảm bảo món ăn yêu cầu đạt được tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, định lượng và chất lượng phù hợp

E3. Trình bày và bảo quản các món gia cầm

- P7. Trang trí và làm xốt đúng yêu cầu và trình bày để phục vụ
- P8. Đảm bảo món ăn được giữ ở mức nhiệt độ thích hợp khi phục vụ khách
- P9. Bảo quản món gia cầm đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức lựa chọn gia cầm đúng chủng loại, chất lượng và khối lượng theo yêu cầu món ăn
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý khi kiểm tra chất lượng của gia cầm: vịt, ngỗng, gà, gà tây
- K3. Liệt kê những việc cần làm khi gia cầm hoặc các nguyên liệu khác của món ăn chưa đạt yêu cầu
- K4. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chế biến sau: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào), luộc, chần, bọc giấy, om, hấp, kho, quay, quay mềm và các phương pháp tổng hợp
- K5. Nêu các mức nhiệt độ phù hợp với gia cầm khi sử dụng tất cả các phương pháp chế biến nêu trên
- K6. Giải thích cách thức đảm bảo món gia cầm được chế biến đúng yêu cầu
- K7. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến sau theo yêu cầu của món ăn: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào), luộc, chần, bọc giấy, om, hấp, kho, quay, quay mềm và các phương pháp tổng hợp
- K8. Nêu những đồ trang trí ăn kèm, nước chấm, nước xốt và hỗn hợp phủ mặt phù hợp cho một số món gia cầm
- K9. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi thường gặp trong quá trình chế biến món gia cầm
- K10. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất cho các món gia cầm
- K11. Giải thích cách trang trí, làm xốt, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách để sẵn sàng phục vụ
- K12. Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để giữ và phục vụ món ăn
- K13. Giải thích cách bảo quản hợp vệ sinh và an toàn món gia cầm đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại gia cầm:

- Vịt
- Ngỗng
- Gà
- Gà tây
- Chim cú

2. Ví dụ về món ăn kiểu Âu:

- Gia cầm nhồi nhân như patê cuộn tròn (Ballotine)
- Gà áp chảo với các phụ liệu (Poeled chicken)
- Thăn gà áp chảo ăn kèm sốt (Supeme of chicken)
- Gà xào hoặc áp chảo (Saute of chicken)
- Gà bỏ xương sống ướp nướng phẳng (Chicken spatchcock)

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- Vịt quay
- Chim cú quay rôti
- Gà nướng chanh ớt
- Cánh gà rán

4. Các phương pháp chế biến:

- Rán (ngập dầu/không ngập dầu/áp chảo)
- Xào
- Nướng
- Hấp
- Quay
- Quay mềm
- Luộc
- Chần
- Rán
- Bọc giấy
- Phương pháp tổng hợp

5. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí
- Làm sốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với ba loại gia cầm
2. Thực hiện ít nhất năm phương pháp chế biến
3. Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với phần đánh giá kiến thức, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

FPS2.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN MÌ TƯƠI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện một số món mì tươi.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng mì cần thiết cho món ăn
- P2. Kiểm tra nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng của món ăn yêu cầu
- P3. Lựa chọn đúng các dụng cụ, trang thiết bị và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- P4. Chuẩn bị nguyên liệu làm mì tươi đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P5. Chế biến và hoàn thiện món mì đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P6. Đảm bảo món mì đạt được màu sắc, mùi vị và tính đồng nhất đúng như yêu cầu
- P7. Đảm bảo món mì được chế biến đúng định lượng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản món mì tươi

- P8. Trình bày món mì đáp ứng đúng yêu cầu để phục vụ
- P9. Đảm bảo món mì được giữ ở nhiệt độ phù hợp khi phục vụ
- P10. Bảo quản một cách an toàn và vệ sinh món mì đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu về số lượng và chất lượng chính xác cho đúng món mì yêu cầu K2. Liệt kê những những điểm cần lưu ý về chất lượng của nguyên liệu làm món mì K3. Các việc cần phải làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu K4. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng khi tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, giã, trộn đều, kéo/nhào bột, để nghỉ, quăn lại, tạo hình, chia suất, luộc, làm lạnh, hâm nóng, phương pháp tổng hợp K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau theo yêu cầu của món mì: cân/đo, giã, trộn đều, kéo/nhào bột, để nghỉ, quăn lại, tạo hình, chia suất, luộc, làm lạnh, hâm nóng, phương pháp tổng hợp | <ul style="list-style-type: none"> K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách K7. Giải thích cách nhận biết thời điểm món mì tươi đạt được đúng chất lượng K8. Giải thích cách kết hợp mì và các nguyên liệu khác để chế biến thành món ăn đặc trưng K9. Giải thích cách nhận biết thời điểm món mì đạt được màu sắc, mùi vị, tính đồng nhất và định lượng đúng như yêu cầu K10. Giải thích cách cân bằng các yếu tố về mùi vị, kết cấu, màu sắc, tính đồng nhất và khối lượng trong món mì K11. Giải thích cách trình bày món mì tươi đã chế biến hoàn chỉnh K12. Nêu các mức nhiệt độ phù hợp để bảo quản và phục vụ món mì K13. Giải thích cách bảo quản hợp vệ sinh và an toàn món mì tươi đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay |
|--|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phương pháp/kỹ thuật chuẩn bị:

- Cân/đo
- Giàn
- Trộn đều
- Kéo/nhào bột
- Để nghỉ
- Quấn/cuộn
- Tạo hình
- Chia suất
- Luộc
- Hâm nóng
- Phương pháp tổng hợp
- Lưu giữ
- Bảo quản

2. Các loại mì:

- Tươi
- Khô
- Có nhân

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất bảy phương pháp chuẩn bị, chế biến
2. Làm ít nhất ba loại mì sau:
 - Mì tươi - (Tagliatelle/noodles)
 - Mì có nhân - Ravioli/tortellini

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-8 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.18

FPS2.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN RAU, CỦ, QUẢ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến và hoàn thiện một số món rau, củ, quả.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn rau, củ, quả và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng rau, củ, quả cần thiết cho món ăn
- P2. Kiểm tra nguyên liệu rau, củ, quả đã lựa chọn để đảm bảo đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P3. Lựa chọn đúng các trang thiết bị và dụng cụ để chế biến và hoàn thiện món ăn

E2. Chế biến và hoàn thiện món rau, củ, quả

- P4. Kết hợp rau, củ, quả với các nguyên liệu khác để có món ăn yêu cầu
- P5. Chế biến rau, củ, quả và các nguyên liệu khác để đáp ứng yêu cầu món ăn
- P6. Đảm bảo món ăn yêu cầu đạt đúng tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, chất lượng và định lượng theo yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản món rau, củ, quả

- P7. Trang trí và hoàn thiện theo đúng yêu cầu món ăn và trình bày để sẵn sàng phục vụ
- P8. Đảm bảo món rau, củ, quả được giữ ở nhiệt độ thích hợp khi phục vụ
- P9. Bảo quản một cách an toàn và vệ sinh món rau, củ, quả đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn chính xác nguyên liệu rau, củ, quả về chủng loại, số lượng và chất lượng theo yêu cầu món ăn
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý khi kiểm tra chất lượng các loại rau, củ, quả: rau ăn rễ, rau ăn củ, rau ăn hoa, các loại nấm, quả ăn hạt, lá, thân, bẹ, rau ăn quả, rau đặc biệt (nấm - truffles/đậu bắp - Okra)
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu rau, củ, quả hoặc các nguyên liệu khác chưa đạt yêu cầu
- K4. Mô tả đúng những thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chế biến sau: chần, luộc, quay, bỏ lò, nướng, om, kho, hấp, rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào) và các phương pháp tổng hợp
- K5. Giải thích cách kết hợp rau, củ, quả và các nguyên liệu khác để tạo sự cân bằng cho từng món rau, củ, quả
- K6. Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để chế biến các loại rau, củ, quả khác nhau
- K7. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến sau theo yêu cầu của món ăn: chần, luộc, quay, bỏ lò, nướng, om, kho, hấp, rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào) và các phương pháp tổng hợp
- K8. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi thường gặp trong quá trình chế biến món rau, củ, quả
- K9. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất của món rau, củ, quả
- K10. Giải thích cách trang trí, làm xốt, hoàn thiện và trình bày món rau, củ, quả đúng yêu cầu phục vụ
- K11. Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để bảo quản và phục vụ món rau, củ, quả
- K12. Giải thích cách bảo quản hợp vệ sinh và an toàn món rau, củ, quả đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Rau, củ, quả:

- Rau ăn rễ
- Rau ăn củ
- Rau ăn hoa
- Rau ăn hạt
- Quả ăn hạt
- Rau ăn thân
- Rau ăn lá
- Rau ăn mầm
- Rau ăn quả
- Rau đặc biệt

2. Ví dụ về món ăn kiểu Âu:

- Rau hạt lựu kiểu Pháp (Ratatouille)
- Bánh khoai rán/Khoai áp chảo (Rosti/galette potatoes)
- Patê rau đóng khuôn (Vegetable terrine)
- Bắp cải cuốn thịt (Cabbage farcie)

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- Cà chua nhồi đậu phụ
- Bánh bao nhân rau
- Rau, củ, quả xào dầu hào
- Rau, củ, quả om
- Rau, củ, quả nấu cà ri

4. Các phương pháp chế biến:

- Rán (ngập dầu/không ngập dầu/xào)
- Chần nhanh
- Luộc
- Hấp
- Kho
- Bỏ lò
- Quay
- Om
- Nướng
- Phương pháp tổng hợp

5. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí
- Làm sốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với tám loại rau củ quả
2. Thực hiện ít nhất bảy phương pháp chế biến
3. Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phần kiến thức có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp rau/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.18

FPS2.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI NƯỚC XỐT CHO SALÁT VÀ XỐT LẠNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các loại nước xốt cho salad và xốt lạnh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn nguyên liệu dựa trên chủng loại và số lượng cần thiết để chế biến nước xốt theo yêu cầu
- P2. Kiểm tra nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng của loại xốt cần chế biến
- P3. Lựa chọn đúng các trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện nước xốt cho salad và xốt lạnh

- P4. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện nước xốt/xốt cho salad đáp ứng đúng yêu cầu
- P5. Đảm bảo nước xốt/xốt cho salad đạt được màu sắc, mùi vị và độ sánh đúng yêu cầu
- P6. Đảm bảo nước xốt được chế biến đúng định lượng đề ra

E3. Trình bày và bảo quản xốt cho salad và xốt lạnh

- P7. Trình bày nước xốt đã chế biến đáp ứng đúng yêu cầu
- P8. Đảm bảo nước xốt/xốt cho salad được giữ ở nhiệt độ thích hợp khi phục vụ
- P9. Bảo quản một cách an toàn và vệ sinh nước xốt cho salad và xốt lạnh đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách chọn lựa nguyên liệu chế biến nước xốt và xốt cho salad đúng yêu cầu về định lượng và chất lượng
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng nguyên liệu làm nước xốt và xốt cho salad
- K3. Giải thích những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu
- K4. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, băm, đun nhỏ lửa, đun sôi, làm bột xào bơ, lọc thô/lọc mịn/xay, hớt bọt, cô cạn, làm trong, đánh khuấy, cho kem tươi, bảo quản lạnh
- K5. Giải thích cách thức tiến hành các phương pháp chế biến và hoàn thiện sau đây theo yêu cầu của nước xốt: cân/đo, băm, đun nhỏ lửa, đun sôi, làm bột xào bơ, lọc thô/lọc mịn, xay, hớt bọt, cô cạn, làm trong, đánh khuấy, cho kem tươi, bảo quản lạnh
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách
- K7. Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để chế biến nước xốt và xốt cho salad
- K8. Giải thích cách nhận biết khi nào nước xốt và xốt cho salad đạt được màu sắc, mùi vị, độ sánh và định lượng đúng yêu cầu
- K9. Giải thích cách cân bằng mùi vị, kết cấu, màu sắc, độ sánh và định lượng của từng loại xốt/xốt cho salad
- K10. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị cho từng loại nước xốt/xốt cho salad
- K11. Giải thích cách trình bày nước xốt/xốt cho salad đã được chế biến hoàn chỉnh
- K12. Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để lưu giữ và bảo quản các loại nước xốt cho salad và xốt lạnh
- K13. Giải thích cách bảo quản xốt cho salad và xốt lạnh đã hoàn thiện một cách an toàn và vệ sinh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phương pháp chuẩn bị và chế biến:

- Cân/đo
- Băm
- Đun nhỏ lửa
- Đun sôi
- Làm bột xào bơ (Roux)
- Lọc thô/lọc mịn/xay
- Hớt bọt
- Đánh khuấy
- Làm trong
- Chần nhanh
- Đánh trộn với nguyên liệu khác
- Chế biến - cho chất lỏng/xay
- Cho kem tươi
- Làm lạnh
- Lưu giữ/bảo quản tủ lạnh

2. Các loại sốt kiểu Âu:

- Sốt từ dầu trứng (Mayonnaise derivatives tartare/ marie-rose)
- Sốt Cumberland
- Sốt cơ bản cho salad (Oil based dressing)
- Nước quả xay
- Sốt củ cải ngựa của Anh (English –horseradish)
- Sốt hoa quả (Fruit sauces)
- Sốt gốc kem chua/sữa chua (Sour cream/yoghurt based)

3. Các loại sốt Việt Nam:

- Nước mắt
- Nước chấm chua ngọt
- Sốt gừng tỏi
- Nước tương
- Nước lèo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất bảy phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thành
2. Thực hiện ít nhất năm loại sốt sau:
 - Vài biến thể của sốt mayonnaise
 - Sốt hoa quả xay
 - Sốt gốc dầu
 - Sốt gốc kem chua/sữa chua

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp lạnh/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL.14

FPS2.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CÓ LỢI CHO SỨC KHỎE

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sơ chế, chế biến và hoàn thiện các món ăn có lợi cho sức khỏe thông qua việc sử dụng các nguyên liệu có lợi cho sức khỏe, kỹ thuật nấu nướng và hoàn thiện món ăn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn nguyên liệu dựa trên chủng loại và số lượng cần thiết để đáp ứng yêu cầu chế biến món ăn có lợi cho sức khỏe
- P2. Đảm bảo rằng nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P3. Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách để tiến hành chế biến món ăn có lợi cho sức khỏe

E2. Chuẩn bị và chế biến món ăn có lợi cho sức khỏe

- P4. Sơ chế nguyên liệu theo cách giảm thiểu hàm lượng chất béo, muối và đường, đồng thời tối đa hoá lượng chất xơ
- P5. Chế biến món ăn theo cách tối đa hóa giá trị dinh dưỡng
- P6. Giảm thiểu việc sử dụng gia vị muối hoặc đường

E3. Trình bày món ăn có lợi cho sức khỏe

- P7. Trình bày món ăn sao cho thật hấp dẫn khách hàng
- P8. Để khách hàng thoải mái lựa chọn các loại sốt, sốt cho salad, hỗn hợp phủ lên món ăn và đồ ăn kèm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích quan điểm ăn kiêng cân đối và tầm quan trọng của nó để có sức khoẻ tốt
- K2. Liệt kê các loại hình và cách thức kết hợp nguyên liệu để chế biến món ăn có lợi cho sức khỏe
- K3. Mô tả những lợi ích về dinh dưỡng của việc giảm thiểu muối, chất béo và đường khi chế biến món ăn có lợi cho sức khỏe
- K4. Mô tả lợi ích về dinh dưỡng của các loại thực phẩm giàu tinh bột, hoa quả, rau và các loại đậu nành
- K5. Giải thích cách đọc và diễn giải các loại nhãn mác thực phẩm

- K6. Xác định các kỹ thuật có thể được sử dụng để sơ chế nguyên liệu theo cách có lợi hơn cho sức khỏe
- K7. Xác định các kỹ thuật có thể được sử dụng để nấu các món ăn theo cách tối đa hóa giá trị dinh dưỡng
- K8. Xác định các gia vị có lợi cho sức khỏe có thể được sử dụng thay thế muối và đường
- K9. Mô tả tầm quan trọng của việc cung cấp cho khách hàng các lựa chọn với sốt, sốt cho salad, hỗn hợp phủ lên món ăn và đồ ăn kèm
- K10. Xác định các loại sốt, sốt cho salad, hỗn hợp phủ lên món ăn và đồ ăn kèm mà khách hàng có thể dùng như một lựa chọn thay thế

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Loại thực phẩm:

- Cá
- Thịt/gia cầm
- Rau củ quả/hoa quả
- Trứng
- Mì/cơm/ngũ cốc
- Xúp/xốt
- Bánh ngọt
- Bánh mì/bạt bánh
- Bạt bánh gatô/bánh ngọt/bánh bích quy/bánh nướng
- Mì lá của Italia

2. Các phương pháp chế biến:

- Chần nhanh
- Luộc
- Hấp
- Kho
- Bỏ lò
- Quay
- Om
- Nướng
- Phương pháp tổng hợp

3. Các phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí
- Làm xốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với bốn loại thực phẩm có lợi cho sức khỏe
2. Thực hiện ít nhất bảy phương pháp chế biến
3. Thực hiện tất cả các phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-6 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí 7-8 đánh giá viên có thể đánh giá thông qua các câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

FPS2.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ SẢN PHẨM BÁNH NGỌT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện một số sản phẩm bánh ngọt.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết theo yêu cầu của sản phẩm
- P2. Kiểm tra nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng các trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- P4. Chuẩn bị và chế biến bánh ngọt đáp ứng yêu cầu về sản phẩm
- P5. Đảm bảo bánh ngọt có mùi vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản sản phẩm bánh ngọt

- P6. Trình bày sản phẩm bánh ngọt đáp ứng đúng yêu cầu phục vụ
- P7. Đảm bảo bánh ngọt được giữ ở nhiệt độ thích hợp khi phục vụ
- P8. Bảo quản bánh ngọt đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách bảo quản đúng cách nguyên liệu thô trước khi chuẩn bị và chế biến K2. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu về chất lượng và số lượng thích hợp với sản phẩm được yêu cầu K3. Mô tả những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu K4. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến cần thiết K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến và hoàn thiện bánh ngọt theo đúng công thức yêu cầu K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách K7. Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để chế biến từng loại bánh theo yêu cầu | <ul style="list-style-type: none"> K8. Giải thích cách nhận biết khi nào bánh ngọt đạt được màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu K9. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục các lỗi thường gặp trong quá trình chế biến sản phẩm bánh ngọt K10. Giải thích việc sử dụng các nguyên liệu khác nhau có thể ảnh hưởng đến hương vị của bánh ngọt như thế nào K11. Giải thích cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa K12. Nêu cách lưu giữ/bảo quản tối ưu các sản phẩm bánh ngọt để phục vụ K13. Giải thích cách bảo quản các sản phẩm bánh ngọt một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay |
|--|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại bột bánh:

- Bột không đường (Short)
- Bột ngọt (bột đường) (Sweet)
- Bột suet (bột cho món mặn) (Suet)
- Bột su (choux)
- Bột strudell
- Bột phoi tê (Puff)
- Bột trộn nước nóng (Hot-water)

2. Các phương pháp/kỹ thuật chuẩn bị và hoàn thiện:

- Cân/đo
- Sàng/rây
- Đánh cho mượt như kem/đánh tan
- Trộn vào (vê bột khô và bơ)
- Nhào bột
- Để nghỉ
- Làm lạnh
- Bơm hỗn hợp ra (dùng túi)
- Cán bột
- Đưa thêm không khí vào hỗn hợp
- Cuốn
- Gấp
- Cắt/cắt tỉa
- Lót/đổ khuôn
- Nướng lò
- Hấp
- Phủ bóng mặt
- Bao lớp áo
- Dàn trải/làm mịn
- Rắc bột/nạo vét/rắc lên bề mặt
- Thái
- Nhồi nhân
- Chia suất
- Phương pháp tổng hợp

3. Các sản phẩm bánh ngọt kiểu Âu:

- Bánh cuộn nhân táo (Apple strudel)
- Bánh tart nhân hoa quả (Fruit tarts)
- Vỏ bánh tart hình thuyền (Barquettes)
- Bánh quy bơ (Shortbread)
- Bánh phồng tròn kẹp kem (Paris brest)
- Bánh tart nhân kem (Custard tarts)
- Bánh xếp lớp kẹp kem (Mille-feuille)

4. Các sản phẩm bánh Việt Nam:

- Bánh cốm
- Bánh xu xê
- Bánh dẻo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất bốn loại bánh ngọt
2. Thực hiện ít nhất mười hai phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1 - 5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.08

FPS2.16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH MÌ VÀ BẠT BÁNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện một số loại bánh mì và bột bánh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu để đáp ứng yêu cầu của món bánh
- P2. Đảm bảo nguyên liệu đáp ứng được các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng các trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện bánh mì và bột bánh

- P4. Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu đáp ứng được yêu cầu của sản phẩm
- P5. Đảm bảo bánh mì và bột bánh đạt được đúng màu sắc, kết cấu và hoàn thiện

E3. Trình bày và bảo quản sản phẩm

- P6. Trình bày bánh mì và bột bánh để đáp ứng yêu cầu về dịch vụ
- P7. Đảm bảo bánh mì và bột bánh được giữ ở nhiệt độ thích hợp khi phục vụ
- P8. Bảo quản các sản phẩm bánh mì và bột bánh một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn chính xác nguyên liệu về chất lượng và số lượng cho từng loại bánh mì và bột bánh
- K2. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu
- K3. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, rây bột, trộn đều, kéo, nhào trộn, để nghỉ, cuộn bột, để bột nở, nhào lại (sau khi nở), chia suất, tạo hình, gập lại, cán, nướng, làm bóng
- K4. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến và hoàn thiện sau theo yêu cầu của sản phẩm: cân/đo, rây bột, trộn đều, kéo, nhào trộn, để nghỉ, cuộn bột, để bột nở, nhào lại (sau khi nở), chia suất, tạo hình, gập lại, cán, nướng, làm bóng
- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng đúng cách các thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật

- K6. Cho biết các yêu cầu chất lượng của sản phẩm bột lên men
- K7. Giải thích cách kiểm soát định suất và giảm thiểu lãng phí
- K8. Mô tả ảnh hưởng của nhiệt độ và độ ẩm đối với nguyên liệu sử dụng
- K9. Nêu các yêu cầu lưu giữ/bảo quản và điều kiện lý tưởng đối với sản phẩm bột bánh đã chế biến
- K10. Liệt kê các phương pháp chế biến phù hợp cho từng sản phẩm bột lên men
- K11. Nêu yêu cầu chất lượng liên quan đến sản phẩm bánh mì và bột bánh đã hoàn thiện
- K12. Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để bảo quản và phục vụ bánh mì và bột bánh
- K13. Giải thích cách bảo quản bánh mì và bột bánh một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phương pháp/kỹ thuật chuẩn bị:

- Cân/đo
- Sàng lọc/rây bột
- Trộn đều
- Để bột nở
- Nhào lại (sau khi nở)
- Kéo/nhào
- Để bột nghỉ
- Cán
- Cuốn
- Định hình
- Chia suất
- Nướng
- Làm bóng
- Phương pháp tổng hợp
- Lưu giữ/bảo quản

2. Ví dụ về các loại bánh mì/sản phẩm bột bánh kiểu Âu:

- Bánh Ciabatta
- Bánh sừng bò (Croissants)
- Bánh cuộn sôcôla thối (Pain aux chocolats)
- Bánh ngọt kiểu Đan Mạch (Bánh nhân mút hoa quả nổi ở giữa)
- Bánh Focaccia (một loại bánh của Italia)

3. Ví dụ về các loại sản phẩm bánh mì bột bánh Việt Nam:

- Bánh nướng
- Bánh gối
- Bánh dày
- Bánh rán
- Bánh giò

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất chín phương pháp chuẩn bị và chế biến
2. Làm ít nhất hai loại bánh mì và ba sản phẩm bột bánh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phần kiến thức có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Nhân viên bếp bánh mì/ Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

FPS2.17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH NGỌT, BẠT BÁNH GATÔ VÀ BÁNH QUY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện một số loại bánh ngọt, bạt bánh gatô, bánh quy và bánh nướng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết để đáp ứng yêu cầu của sản phẩm
- P2. Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- P4. Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của sản phẩm
- P5. Đảm bảo sản phẩm làm ra đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện

E3. Trình bày và bảo quản các loại bánh ngọt, bạt bánh gatô và bánh quy

- P6. Trình bày sản phẩm để phục vụ phải đáp ứng yêu cầu
- P7. Đảm bảo sản phẩm làm ra được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp
- P8. Bảo quản sản phẩm làm ra một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn chất lượng và số lượng nguyên liệu chính xác cho sản phẩm yêu cầu
- K2. Giải thích những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu
- K3. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, rây bột, trộn đều, đánh khuấy, gập bột, bơm hỗn hợp ra (dùng túi), rắc bột/bôi trơn/rắc đường, bỏ lò, tẩm (thường là sirô), bao lớp áo, láng bóng mặt
- K4. Giải thích cách tiến hành chế biến và hoàn thiện sau theo yêu cầu của sản phẩm: cân/đo, rây bột, trộn đều, đánh khuấy, gập bột, bơm hỗn hợp ra (dùng túi), rắc bột/bôi trơn/rắc đường, bỏ lò, tẩm (thường là sirô), bao lớp áo, láng bóng mặt
- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách
- K6. Cho biết tác động của các phương pháp chuẩn bị và đưa không khí vào hỗn hợp đối với các loại bánh, bạt bánh gatô và bánh quy

- K7. Liệt kê các phương pháp chuẩn bị và chế biến thích hợp nhất cho từng loại sản phẩm yêu cầu
- K8. Nêu các mức nhiệt độ thích hợp để chế biến từng loại sản phẩm yêu cầu
- K9. Giải thích cách xác định thời điểm các sản phẩm bánh ngọt, bạt bánh gatô và bánh quy đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng đúng theo yêu cầu
- K10. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục các lỗi phổ biến đối với các sản phẩm bánh ngọt, bạt bánh gatô và bánh quy
- K11. Giải thích cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa
- K12. Nêu những điều kiện lý tưởng để lưu giữ/bảo quản bánh ngọt, bạt bánh gatô và bánh quy
- K13. Giải thích cách bảo quản các sản phẩm bánh ngọt, bạt bánh gatô và bánh quy một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phương pháp/ kỹ thuật chuẩn bị và hoàn thiện:

- Cân/đo
- Sàng lọc/rây bột
- Đánh cho mượt như kem/đánh tan
- Đánh khuấy
- Trộn vào (vê bột khô với bơ)
- Rắc bột/bôi trơn/rắc đường
- Lót bột
- Bỏ lò
- Láng bóng mặt
- Bao lớp áo
- Kéo/làm mịn
- Rắc bột/ngọt vét/rắc lên mặt
- Thái lát
- Nhồi nhân
- Chia suất
- Phương pháp tổng hợp
- Lưu giữ/bảo quản

2. Các loại bánh mì/bạt bánh kiểu Âu:

- Bánh hoa quả (Fruit cake)
- Bánh quy bơ giòn (Sable biscuits)
- Bánh rán nhúng sôcôla (Chocolate torte)
- Bánh gatô sôcôla và anh đào (Black Forest gateau)
- Bánh quy giòn hình viên ngói (Tuiles biscuits)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Bảng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất mười hai phương pháp chuẩn bị và hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-6 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.07

FPS2.18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY SẢN PHẨM XỐT, NHÂN BÁNH VÀ LỚP PHỦ NGOÀI CHO MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chế biến sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài cho một số món tráng miệng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài yêu cầu
- P2. Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các sản phẩm

- P4. Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu đáp ứng yêu cầu
- P5. Đảm bảo sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện
- P6. Hoàn thiện sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài đáp ứng các yêu cầu/đặc trưng riêng

E3. Trình bày và bảo quản sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài

- P7. Đảm bảo sản phẩm xốt, nhân bánh hoặc lớp phủ ngoài được bảo quản và sử dụng ở nhiệt độ thích hợp
- P8. Bảo quản an toàn và vệ sinh các sản phẩm xốt, nhân bánh hoặc lớp phủ ngoài khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả yêu cầu chất lượng đối với sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài đã hoàn thiện
- K2. Giải thích cách lựa chọn đúng chất lượng và số lượng của nguyên liệu theo yêu cầu của sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài
- K3. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu
- K4. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các khâu chuẩn bị cần thiết cho các sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài đối với các món tráng miệng nóng và lạnh
- K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện theo đúng công thức của sản phẩm yêu cầu
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách là quan trọng

- K7. Đưa ra các mức nhiệt độ thích hợp khi chế biến từng loại sản phẩm yêu cầu
- K8. Giải thích cách nhận biết khi nào sản phẩm xốt, nhân bánh hoặc lớp phủ ngoài đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu
- K9. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi phổ biến trong quá trình chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài cho các món tráng miệng lạnh/nóng
- K10. Giải thích cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa
- K11. Nêu các yêu cầu lý tưởng để lưu giữ/bảo quản sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài trước khi sử dụng
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh sản phẩm xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài đã chế biến nhưng chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài:

- Xốt sữa (Anglaise)
- Xốt Sabayon
- Xốt hoa quả xay (Fruit coulis)
- Lớp phủ bóng bằng sôcôla và kem (Ganache)
- Kem Chantilly (Crème Chantilly)
- Lớp phủ bóng bằng hoa quả nghiền
- Kem Patisserie (Crème patisserie)
- Nước sirô
- Kem bơ
- Đường bột
- Lớp phủ bằng đường trắng mềm (Fondant)
- Mứt
- Các loại quả ướp, lên men

2. Các phương pháp/kỹ thuật chuẩn bị và chế biến:

- Trộn đều
- Đánh khuấy
- Đun sôi
- Tách rời
- Đánh cho mượt như kem
- Cô cạn
- Cho thêm chất lỏng
- Xay
- Thêm màu sắc/hương liệu
- Trộn lẫn nguyên liệu khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất tám phương pháp chuẩn bị và chế biến
2. Làm ít nhất mười loại xốt, nhân bánh và lớp phủ ngoài

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 2-6 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.06

FPS2.19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG LẠNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món tráng miệng lạnh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho món tráng miệng được yêu cầu
- P2. Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món tráng miệng lạnh

- P4. Chuẩn bị và chế biến các nguyên liệu đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của món tráng miệng lạnh
- P5. Đảm bảo sản phẩm làm ra đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện
- P6. Hoàn thành món tráng miệng lạnh theo đúng yêu cầu đặc trưng riêng của món ăn

E3. Trình bày và bảo quản món tráng miệng lạnh

- P7. Trình bày món tráng miệng lạnh trước khi phục vụ theo đúng yêu cầu
- P8. Đảm bảo món tráng miệng lạnh được phục vụ và bảo quản ở nhiệt độ thích hợp
- P9. Bảo quản món tráng miệng lạnh một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bảo quản nguyên liệu sống đúng cách trước khi chuẩn bị và chế biến
- K2. Giải thích cách lựa chọn đúng về chất lượng và số lượng của nguyên liệu cho món ăn tráng miệng
- K3. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu
- K4. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, các dụng cụ và lý do sử dụng chúng khi tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến
- K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sản phẩm theo đúng công thức
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách
- K7. Đưa ra các mức nhiệt độ thích hợp khi chế biến từng loại sản phẩm theo yêu cầu
- K8. Giải thích cách nhận biết khi nào món tráng miệng lạnh đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu
- K9. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục những lỗi phổ biến trong quá trình chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện món tráng miệng lạnh
- K10. Giải thích cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa
- K11. Nêu các yêu cầu lý tưởng để lưu giữ/bảo quản món tráng miệng lạnh trước khi sử dụng
- K12. Giải thích cách bảo quản món tráng miệng lạnh an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phương pháp/kỹ thuật chuẩn bị và hoàn thiện:

- Cân/đo
- Đánh cho mượt như kem/đánh tan
- Xay nghiền
- Làm lạnh
- Làm đông lạnh
- Bảo quản tủ lạnh
- Bơm hỗn hợp ra (dùng túi)
- Đưa thêm không khí vào hỗn hợp
- Cuốn
- Cắt/cắt tỉa
- Lót/đổ vào khuôn
- Tháo khuôn
- Ngâm, tắm (sirô)
- Lọc cặn, bã
- Làm bóng bề mặt
- Bao lớp áo
- Dàn trải/làm mịn
- Rắc bột/nạo vét/rắc lên mặt
- Thái
- Nhồi nhân
- Chia suất

2. Các phương pháp chế biến:

- Chần
- Nướng lò
- Luộc
- Hấp

3. Các sản phẩm kiểu Âu:

- Kem Bavaoise
- Kem xốp (Mousse)
- Kem Sorbet
- Kem (Ice-cream)
- Bánh pho mát (Cheese cake)
- Bánh hoa quả với kem tươi (Fruit conde)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Làm ít nhất bốn loại sản phẩm
2. Thực hiện ít nhất mười hai phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-5 dựa bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

HCC.CL2.14

FPS2.20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện một số món tráng miệng nóng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho món tráng miệng được yêu cầu
- P2. Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ phù hợp và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện một số món tráng miệng nóng

- P4. Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu đáp ứng đúng yêu cầu của món tráng miệng
- P5. Đảm bảo món tráng miệng đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện

E3. Trình bày và bảo quản một số món tráng miệng nóng

- P6. Trình bày món tráng miệng trước khi phục vụ theo đúng yêu cầu
- P7. Đảm bảo món tráng miệng được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp
- P8. Bảo quản món tráng miệng một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn đúng về chất lượng và số lượng của nguyên liệu cho món tráng miệng được yêu cầu
- K2. Mô tả những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu
- K3. Xác định đúng các kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và đưa ra lý do sử dụng chúng theo đúng công thức được yêu cầu
- K4. Liệt kê các phương pháp chuẩn bị và chế biến thích hợp nhất cho một số món tráng miệng nóng
- K5. Giải thích tác động của nhiệt độ và độ ẩm đối với nguyên liệu sử dụng
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách
- K7. Mô tả các vấn đề thường gặp trong quá trình chuẩn bị và chế biến món tráng miệng nóng và làm thế nào để xử lý đúng cách

- K8. Đưa ra các mức nhiệt độ và thời gian thích hợp trong quá trình chế biến từng món tráng miệng nóng được yêu cầu
- K9. Giải thích cách nhận biết khi nào món tráng miệng nóng đạt được màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu
- K10. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục các lỗi thường gặp trong quá trình chuẩn bị và chế biến món tráng miệng nóng
- K11. Giải thích cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa
- K12. Nêu các yêu cầu lý tưởng để lưu giữ/bảo quản một số món tráng miệng nóng
- K13. Giải thích cách bảo quản vệ sinh và an toàn món tráng miệng nóng khi chưa sử dụng hết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phương pháp chuẩn bị:

- Cân/đo
- Đánh cho mượt như kem
- Gấp bột
- Đưa thêm không khí vào hỗn hợp
- Sử dụng khuôn mẫu
- Tách rời/kết hợp màu sắc, hương liệu và thành phần nguyên liệu
- Kết hợp chất béo
- Bôi trơn
- Bọc, phủ
- Đánh khuấy

2. Các phương pháp chế biến:

- Hấp
- Rán (ngập dầu/không ngập dầu)
- Hấp cách thủy
- Nướng lò
- Làm chín trong lò vi sóng
- Nướng

3. Các phương pháp hoàn thiện:

- Rắc phô mai lên bề mặt và nướng vàng
- Làm lạnh
- Bơm hỗn hợp ra (dùng túi)
- Tháo khỏi khuôn
- Làm bóng bề mặt
- Chia suất
- Rắc bột mì lên bề mặt

4. Ví dụ về các món tráng miệng nóng kiểu Âu:

- Bánh Chocolate pudding
- Bánh Soufflé pudding
- Bánh Baked Alaska
- Kem Crème Brulee

5. Ví dụ về các món tráng miệng nóng của Việt Nam:

- Chè nếp cẩm nước dừa
- Chè đậu thập cẩm
- Chè khoai môn trân châu
- Bánh trôi
- Chuối nướng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất mười hai phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện
2. Làm ít nhất bốn món tráng miệng nóng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-6 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.06

FPS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, HOÀN THIỆN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN CẦM TAY (CANAPÉS) VÀ CỐC TAI (COCKTAIL) CAO CẤP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, hoàn thiện và trình bày món ăn cầm tay và cốc tai cao cấp, ví dụ: bouchees, canapés, cocktail brochettes, gourmands.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho sản phẩm được yêu cầu
- P2. Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- P4. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu
- P5. Đảm bảo sản phẩm món ăn cầm tay và cốc tai đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện
- P6. Trang trí/trình bày và hoàn thiện sản phẩm món ăn cầm tay và cốc tai phù hợp/theo đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản

- P7. Trình bày sản phẩm món ăn cầm tay và cốc tai để phục vụ/trưng bày đáp ứng yêu cầu
- P8. Đảm bảo sản phẩm món ăn cầm tay và cốc tai được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp
- P9. Bảo quản sản phẩm món ăn cầm tay và cốc tai đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh nhưng chưa được sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng và số lượng để chế biến món nguội cao cấp theo đúng yêu cầu
- K2. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu
- K3. Mô tả các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và hoàn thiện sau: thái, nhồi nhân, trộn đều, làm lạnh, cắt, bơm, dàn (phết) nhân, xiên, phủ lớp đông/làm bóng, trang trí/trình bày, phủ sốt/trình bày trên đĩa và phương pháp chế biến tổng hợp
- K4. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: thái, nhồi nhân, trộn đều, làm lạnh, cắt, bơm, dàn (phết) nhân, xiên, phủ lớp đông/làm bóng, trang trí/trình bày, phủ sốt/trình bày trên đĩa và phương pháp chế biến tổng hợp

- K5. Giải thích cách nhận biết khi nào sản phẩm món ăn cầm tay và cốc tai đạt được màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu
- K6. Nêu các lỗi thường gặp trong quá trình chuẩn bị trong các sản phẩm món ăn cầm tay và cốc tai
- K7. Giải thích cách điều chỉnh món ăn cầm tay và cốc tai đảm bảo đúng yêu cầu sản phẩm
- K8. Những nguyên liệu nào có thể dùng để trang trí/trình bày các món ăn lạnh
- K9. Giải thích cách trang trí/ trình bày đẹp mắt một số sản phẩm món ăn cầm tay và cốc tai
- K10. Giải thích cách bảo quản sản phẩm món ăn cầm tay và cốc tai đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh nhưng chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại:

- Bánh Gourmandes
- Bánh Bouchees
- Cốc tai éclairs
- Bánh sandwich nhỏ nóng (hot canapés)
- Bánh sandwich nhỏ nguội (cold canapés)
- Các loại bánh nướng hoa quả (filled short paste tarts)

2. Các kỹ thuật chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện:

- Thái
- Nhồi nhân
- Trộn đều
- Làm lạnh
- Cắt
- Bơm
- Dàn nhân (phết)
- Xiên
- Phủ lớp đông/làm bóng mặt
- Trang trí/trình bày
- Phủ sốt/trình bày trên đĩa (khay)
- Phương pháp chế biến tổng hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Làm ít nhất mười loại món ăn cầm tay/cốc tai
2. Thực hiện ít nhất mười phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp lạnh/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

FPS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN NGUỘI CAO CẤP/TỔNG HỢP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và trình bày món ăn nguội cao cấp cho bữa tiệc tự chọn/cuộc thi, ví dụ: món thịt đỏ/trắng đã làm chín, món gia cầm/cá đã làm chín.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho sản phẩm được yêu cầu
- P2. Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng các trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- P4. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các nguyên liệu đáp ứng yêu cầu chất lượng
- P5. Đảm bảo món nguội cao cấp được chuẩn bị có hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện
- P6. Trang trí/trình bày và hoàn thiện món nguội cao cấp phù hợp/theo đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản

- P7. Trình bày món nguội cao cấp để phục vụ/trưng bày đáp ứng yêu cầu
- P8. Đảm bảo món nguội cao cấp được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp
- P9. Bảo quản món nguội cao cấp đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng và số lượng để chế biến món nguội cao cấp theo đúng yêu cầu K2. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu K3. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: tạo khuôn/buộc, luộc, quay, các phương pháp chế biến tổng hợp, bỏ lò, hấp, chần, ấn ép/định hình lại, tạo hình/đổ khuôn, lọc thăn, bỏ xương, lọc da/cắt mỏng, xay/cho chất lỏng, cuốn, phủ lớp đông/làm bóng, tạo hình, xay nhỏ/chế biến, rây, lọc K4. Giải thích cách tiến hành chuẩn bị và chế biến theo đúng các phương pháp sau: tạo khuôn/buộc, luộc, quay, các phương pháp chế biến tổng hợp, bỏ lò, hấp, chần, ấn ép/định hình lại, tạo hình/đổ khuôn, lọc thăn, bỏ xương, lọc da/cắt mỏng, xay/cho chất lỏng, cuốn, phủ lớp đông/làm bóng, tạo hình, xay nhỏ/chế biến, rây, lọc | <ul style="list-style-type: none"> K5. Giải thích cách nhận biết khi nào món nguội tổng hợp/cao cấp đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu K6. Nhận biết các lỗi thường gặp trong khâu chuẩn bị món nguội tổng hợp/cao cấp K7. Giải thích cách điều chỉnh sản phẩm để đảm bảo đạt đúng yêu cầu K8. Nêu các nguyên liệu dùng để trang trí/trình bày các món ăn nguội K9. Giải thích cách trang trí/trình bày đẹp mắt một số món nguội K10. Giải thích cách bảo quản các món nguội đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay |
|---|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại đồ nguội cao cấp/đặc biệt:

- Thực phẩm đã chín: thịt (màu đỏ/màu trắng), gia cầm, cá
- Salát
- Rau, củ, quả và hoa quả
- Trứng
- Cá nguyên con
- Patê (hỗn hợp nhân ướt)
- Patê trong khuôn (Terrines)
- Thịt và cá hun khói
- Kem đánh bông trộn lẫn các nguyên liệu khác (Mousses)

2. Các kỹ thuật chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện:

- Luộc
- Quay
- Chần (ngập nước/không ngập nước)
- Nướng lò
- Rán (ngập dầu/không ngập dầu)
- Chế biến tổng hợp
- Buộc định hình/buộc dây
- Ấn, ép/tạo hình lại
- Xay/cho chất lỏng
- Cuốn
- Lọc thăn
- Tỉa/tạo hình
- Bỏ xương
- Sàng lọc/rây
- Phủ lớp đông/làm bóng
- Trang trí/trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với sáu loại nguyên liệu lạnh
2. Thực hiện ít nhất mười phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-6 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp lạnh/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.19

FPS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ BẠT HẠNH NHÂN, BẠT ĐƯỜNG TRANG TRÍ VÀ SẢN PHẨM ĐƯỜNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ bột hạnh nhân (marzipan), bột đường trang trí (pastillage) và sản phẩm đường, cụ thể như trang trí trên bánh gatô; đường đen vàng, giòn, láng mỏng (nougatine/croquants); bột bánh meringue kiểu Italia (Italian meringue); kẹo đường cổ truyền (fudge).

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn chủng loại và số lượng nguyên liệu cần thiết cho sản phẩm yêu cầu
- P2. Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng các trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- P4. Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu đáp ứng yêu cầu chất lượng
- P5. Đảm bảo sản phẩm từ bột đường trang trí và các sản phẩm đường đạt được đúng hương vị, màu sắc, kết cấu và sự hoàn thiện
- P6. Trang trí và hoàn thiện các sản phẩm đường và bột đường trang trí phù hợp theo đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản

- P7. Trình bày sản phẩm từ bột đường trang trí và các sản phẩm đường khi phục vụ/trưng bày đáp ứng yêu cầu
- P8. Đảm bảo sản phẩm bột đường trang trí và các sản phẩm đường được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp
- P9. Bảo quản các sản phẩm đường và bột đường trang trí đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng và số lượng để chế biến bột đường trang trí và sản phẩm đường theo yêu cầu K2. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu K3. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: đun sôi, nhúng, đổ khuôn, trút ra, trộn, làm mát, bươm, kéo, thao tác bằng tay, pha trộn (màu/hương liệu), cắt, dàn ra, kéo sợi K4. Giải thích cách tiến hành các phương pháp sơ chế và chế biến sau: đun sôi, nhúng, đổ khuôn, trút ra, trộn, làm mát, bươm, kéo, thao tác bằng tay, pha trộn (màu/hương liệu), cắt, dàn ra, kéo sợi K5. Giải thích cách nhận thời điểm bột đường trang trí và các sản phẩm đường đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu | <ul style="list-style-type: none"> K6. Xác định các lỗi thường gặp đối với sản phẩm bột đường trang trí và các sản phẩm đường K7. Giải thích cách điều chỉnh sản phẩm để đạt đúng yêu cầu chất lượng K8. Liệt kê các nguyên liệu có thể dùng để trang trí sản phẩm K9. Giải thích cách trang trí bột đường trang trí và các sản phẩm đường K10. Nêu xu hướng đang thịnh hành đối với bột đường trang trí và các sản phẩm đường K11. Giải thích cách bảo quản bột đường trang trí và các sản phẩm đường đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh nhưng chưa sử dụng ngay |
|--|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại nguyên liệu:

- Đường/hỗn hợp đường phủ mặt
- Bạt hạnh nhân (Marzipan)
- Bạt đường trang trí (Pastillage)
- Bạt lòng trắng đánh với đường bột (Royal icing)
- Kéo/thối đường (Pulled/brown sugar)
- Đường đổ khuôn (Poured sugar)
- Đường kéo sợi (Spun sugar)
- Đường đun đổ thành tảng (Rock sugar)
- Hoa quả nhúng đường đun
- Bạt lòng trắng đánh với đường đun (Italian meringue)
- Kẹo đường cổ truyền (Fudge)

2. Các kỹ thuật chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện:

- Đun sôi
- Nhúng
- Đổ khuôn
- Trút ra
- Cuốn
- Trộn đều
- Để khô ráo
- Bơm
- Kéo
- Thao tác bằng tay
- Pha trộn (màu sắc/hương liệu)
- Cắt
- Dàn trải ra
- Kéo sợi

3. Ví dụ các loại sản phẩm bột đường trang trí kiểu Âu:

- Trang trí trên bánh gatô
- Bánh meringue kiểu Italia (Italian meringue)
- Đường đun vàng, giòn, láng mỏng (Nougatine/croquante)
- Kẹo đường cổ truyền (Fudge)

4. Ví dụ các loại sản phẩm từ đường kiểu Việt Nam:

- Bánh in
- Kẹo mè xừng
- Kẹo lạc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Làm ít nhất ba loại sản phẩm đường
2. Thực hiện ít nhất mười phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.04

FPS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ SÔCÔLA

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ sôcôla.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Lựa chọn đúng chủng loại và số lượng nguyên liệu theo yêu cầu của sản phẩm
- P2. Kiểm tra các nguyên liệu để đảm bảo đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng
- P3. Lựa chọn đúng các trang thiết bị, dụng cụ và sử dụng đúng cách

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ sôcôla

- P4. Chuẩn bị và chế biến nguyên liệu đáp ứng yêu cầu của sản phẩm
- P5. Đảm bảo sản phẩm sôcôla đạt được màu sắc, mùi vị, kết cấu và sự hoàn thiện đúng yêu cầu
- P6. Trang trí sản phẩm sôcôla một cách hợp lý/ theo đúng yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản các sản phẩm từ sôcôla

- P7. Trình bày sản phẩm sôcôla khi phục vụ/trưng bày đảm bảo đúng yêu cầu
- P8. Đảm bảo sản phẩm sôcôla được bảo quản và phục vụ ở nhiệt độ thích hợp
- P9. Bảo quản các sản phẩm sôcôla đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích cách thức lựa chọn nguyên liệu đúng chủng loại, chất lượng và số lượng để chế biến sản phẩm sôcôla đảm bảo yêu cầu K2. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào chưa đạt yêu cầu K3. Mô tả đúng các dụng cụ, thiết bị và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: cuộn, trộn đều, làm khô, thao tác bằng tay, pha trộn, tạo màu và vị, cắt, trải đều, làm chảy, trộn để điều chỉnh nhiệt độ và độ bóng, đổ vào khuôn, tạo hình K4. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: cuộn, trộn đều, làm khô, thao tác bằng tay, pha trộn, tạo màu và vị, cắt, trải đều, làm chảy, trộn để điều chỉnh nhiệt độ và độ bóng, đổ vào khuôn, tạo hình K5. Giải thích cách nhận biết thời điểm các sản phẩm sôcôla có màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng đúng yêu cầu | <ul style="list-style-type: none"> K6. Giải thích khi nào có thể sử dụng được sôcôla bọc ngoài và nhiệt độ sử dụng của chúng K7. Liệt kê những lỗi thường gặp khi chế biến các sản phẩm sôcôla K8. Giải thích cách khắc phục sản phẩm nhằm đạt được yêu cầu chất lượng K9. Xác định các sản phẩm có thể sử dụng để trang trí sản phẩm sôcôla K10. Giải thích cách trang trí các sản phẩm sôcôla K11. Nêu ra những xu hướng hiện tại liên quan đến các sản phẩm sôcôla K12. Giải thích cách bảo quản sản phẩm sôcôla đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại sôcôla:

- Sôcôla nguyên chất
- Sôcôla trắng
- Sôcôla sữa

2. Các kỹ thuật chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện:

- Cuộn
- Trộn
- Làm khô
- Thao tác bằng tay điều chỉnh
- Phối trộn, tạo màu và vị
- Cắt
- Trải đều
- Làm chảy
- Trộn để điều chỉnh nhiệt độ và độ bóng
- Đổ vào khuôn
- Làm lớp phủ
- Để nghỉ
- Làm nguội
- Đổ vào khuôn
- Tạo hình

3. Các loại sôcôla kiểu Âu:

- Sôcôla viên
- Sôcôla thập cẩm
- Sôcôla trứng Phục sinh
- Tác phẩm sôcôla trang trí ở trung tâm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Làm ít nhất làm 3 loại sôcôla
2. Thực hiện ít nhất 12 phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện từ 1-7 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá ứng viên thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc nhận xét của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/Nhân viên bếp chính/Nhân viên bếp bánh ngọt/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.05

FPS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ BẾP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để hỗ trợ và duy trì các hoạt động chế biến món ăn trong nhà bếp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Duy trì hoạt động chế biến món ăn trong nhà bếp

- P1. Đảm bảo hoạt động chế biến món ăn tuân theo quy định của đơn vị
- P2. Hướng dẫn đồng nghiệp một cách rõ ràng và cung cấp các nguồn lực phù hợp
- P3. Khuyến khích đồng nghiệp đặt câu hỏi khi họ không rõ về bất kỳ hướng dẫn nào
- P4. Tiến hành hoạt động phù hợp để đảm bảo quy trình chế biến món ăn đạt hiệu quả

E2. Duy trì sự an toàn và chất lượng của món ăn

- P5. Thực hiện các quy trình để đáp ứng các quy định về điểm kiểm soát của đơn vị
- P6. Đảm bảo rằng đồng nghiệp hiểu rõ tầm quan trọng của các quy trình và điểm kiểm soát
- P7. Tiến hành ghi chép việc kiểm tra để đảm bảo quy trình về điểm kiểm soát được tuân thủ
- P8. Xử lý các tình huống khi các điểm kiểm soát không được tuân thủ

E3. Phát hiện vấn đề và duy trì ghi chép về an toàn và chất lượng

- P9. Khuyến khích đồng nghiệp báo cáo tất cả các vấn đề (thực tiễn/tiềm ẩn) về các điểm kiểm soát
- P10. Thu thập phản hồi từ khách hàng để xác định vấn đề có thể xảy ra trong quy trình
- P11. Đảm bảo ghi chép chính xác và cập nhật

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định các nguyên tắc và quy trình có liên quan tới các hệ thống an toàn như Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn (HACCP)
- K2. Xác định các yếu tố pháp luật liên quan tới hoạt động chế biến món ăn/hoạt động của ngành công nghiệp thực phẩm
- K3. Giải thích tầm quan trọng của chất lượng món ăn đối với sự thành công của hoạt động chế biến món ăn và cách thức đánh giá
- K4. Mô tả các vai trò và trách nhiệm khác nhau của nhân viên trong đơn vị liên quan tới hoạt động chế biến món ăn
- K5. Giải thích cách tổ chức và khuyến khích nhân viên cũng như quản lý thời gian của họ một cách hiệu quả
- K6. Giải thích khung thời gian chế biến món ăn
- K7. Liệt kê các kỹ năng cần thiết để hỗ trợ quá trình chế biến món ăn của đơn vị và cách xác định những kỹ năng này trong đội ngũ lao động hiện có để sử dụng
- K8. Mô tả hình thức lưu giữ và truyền đạt thông tin trong đơn vị nhà bếp
- K9. Giải thích tầm quan trọng của tính bảo mật và cách đảm bảo giữ bí mật thông tin

- K10. Liệt kê các biện pháp cần thực hiện để ngăn chặn hiện tượng dị ứng (nếu có)
- K11. Xác định khi nào sử dụng hướng dẫn bằng lời nói/vấn bản viết, và/hoặc biểu đồ và làm mẫu
- K12. Giải thích cách xác định nguồn nhân lực cần thiết cho hoạt động chế biến món ăn
- K13. Giải thích cách bổ sung các nguồn lực khi cần
- K14. Giải thích cách sử dụng triệt để các nguồn lực hiện có
- K15. Giải thích cách giám sát hiệu quả của nguồn lực trong quá trình chế biến, thực hiện, đảm bảo tiêu chuẩn và mục tiêu
- K16. Liệt kê các biện pháp cần thực hiện khi cách thức thực hiện của nhân viên không đáp ứng được tiêu chuẩn/mục tiêu
- K17. Giải thích cách thức và thời điểm cung cấp thông tin cho bộ phận quản lý
- K18. Xác định các nguy cơ tiềm ẩn liên quan tới hoạt động chế biến món ăn
- K19. Giải thích tầm quan trọng của các điểm kiểm soát để duy trì chất lượng và an toàn trong quá trình chế biến món ăn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K20. Mô tả trách nhiệm của nhân viên liên quan đến việc phát triển và duy trì các hệ thống hỗ trợ các điểm kiểm soát

K21. Giải thích cách thiết lập và triển khai hệ thống tổ chức có tác động tới các điểm kiểm soát

K22. Mô tả các phương pháp thích hợp nhất để tiếp nhận phản hồi từ đồng nghiệp và khách hàng, đảm bảo các phương pháp điểm kiểm soát hoạt động được và đạt hiệu quả

K23. Giải thích cách đánh giá giá trị các phản hồi thu nhận được và cách trình bày phản hồi với bộ phận quản lý để xem xét thay đổi

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Duy trì hoạt động chế biến món ăn :

- Các hoạt động chế biến món ăn thông thường hằng ngày
- Các hoạt động chế biến món ăn đặc biệt
- Các hoạt động chế biến món ăn cần gấp

2. Các bước tiến hành điểm kiểm soát trong chế biến món ăn:

- Nhận hàng hoá/nguồn cung cấp
- Bảo quản hàng hoá/nguồn cung cấp
- Chuẩn bị món ăn
- Chế biến
- Giữ nóng món ăn đã chế biến
- Giữ lạnh món ăn đã chế biến
- Bảo quản món ăn đã chế biến trong tủ lạnh
- Làm đông lạnh và rã đông thực phẩm
- Làm lạnh/đông lạnh nhanh
- Tái sử dụng món ăn
- Trình bày và kiểm soát khẩu phần
- Giao thực phẩm
- Xử lý thức ăn bỏ đi

3. Nhân viên/nguồn lực cho hoạt động chế biến món ăn:

- Thiết bị liên quan
- Hàng hoá và nguồn cung cấp
- Nhiên liệu (ga/điện)
- Thời gian
- Tổ hợp các kỹ năng thích hợp

4. Giải quyết vấn đề trong hoạt động chế biến món ăn:

- Thiết bị hỏng
- Mất điện
- Nguồn nhân viên sẵn có
- Hàng hoá và nguồn cung cấp
- Quan hệ nhân viên
- Thay đổi về nhu cầu ngoài dự kiến

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa vào thao tác làm việc. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tổng thể bằng hồ sơ bằng chứng hoặc báo cáo về kiểm soát an toàn và chất lượng trong hoạt động chế biến món ăn.

Cá nhân được yêu cầu thể hiện khả năng có thể áp dụng các khái niệm liên quan vào các tình huống mà họ có thể đối mặt với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng được đề nghị đưa ra gợi ý, chứng minh và đánh giá kế hoạch hành động để xử lý tình huống và thách thức mà họ có thể đối mặt với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Các bằng chứng đánh giá phải bao gồm:

1. Hai ví dụ về các quy định trong quá trình chế biến món ăn
2. Hai ví dụ về quy trình được chuẩn bị để đáp ứng quy định về điểm kiểm soát của đơn vị
3. Hai ví dụ bằng tài liệu được gửi cho các đồng nghiệp về vấn đề chất lượng và an toàn
4. Hai bản ghi chép được lưu giữ về các hoạt động kiểm tra để đảm bảo cá quy trình điểm kiểm soát được tuân thủ
5. Hai ví dụ về phản hồi được thu thập từ khách hàng liên quan đến các vấn đề có thể xảy ra trong quy trình
6. Hoàn thành toàn bộ phần đánh giá kiến thức như đã xây dựng trong đơn vị năng lực này bằng cách 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
- 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 hoặc văn bản báo cáo phải được bổ sung bằng câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ mọi mặt của yêu cầu về bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tổ trưởng/Bếp phó/Bếp trưởng/Giám sát viên bếp

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGE.CL7.01 - 13

FPS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SỰ KIỆN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình giám sát việc cung cấp dịch vụ ăn uống cho các sự kiện.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát quá trình chuẩn bị của sự kiện

- P1. Thu thập thông tin về sự kiện, các yêu cầu và trách nhiệm của khách hàng
- P2. Thông tin cho đồng nghiệp và nhân viên về sự kiện cũng như trách nhiệm của họ

E2. Giám sát điều hành sự kiện

- P3. Phối hợp với đồng nghiệp, nhân viên và khách hàng trong suốt quá trình diễn ra sự kiện
- P4. Đảm bảo mọi kế hoạch sắp xếp đáp ứng các yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý
- P5. Đưa ra những hành động phù hợp để giải quyết bất kỳ vấn đề nào phát sinh trong quá trình diễn ra sự kiện

E3. Giám sát kết thúc sự kiện

- P6. Giám sát việc đóng cửa và dọn dẹp sau khi sự kiện kết thúc
- P7. Trao đổi rút kinh nghiệm với đồng nghiệp và nhân viên khi sự kiện kết thúc
- P8. Tiếp nhận và tổng hợp ý kiến phản hồi từ mọi thành viên liên quan đến sự kiện
- P9. Hoàn thiện tất cả các tài liệu và hồ sơ ghi chép liên quan đến sự kiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các chính sách chăm sóc khách hàng của đơn vị và cách thức những chính sách này liên quan tới sự kiện
- K2. Liệt kê các chính sách lưu giữ tài liệu của đơn vị liên quan tới sự kiện
- K3. Giải thích cách đáp ứng các yêu cầu cụ thể của khách hàng tại sự kiện, ví dụ: đồ ăn, đồ uống, các món ăn kiêng đặc biệt, kế hoạch đặt bàn, giải trí
- K4. Mô tả đồ ăn và đồ uống có sẵn để hỗ trợ hoạt động của sự kiện
- K5. Chỉ rõ những người chịu trách nhiệm ghi yêu cầu/tổ chức và chuyển thực phẩm
- K6. Liệt kê các thiết bị, cơ sở vật chất và sức chứa của địa điểm để hỗ trợ hoạt động sự kiện
- K7. Chỉ ra người chịu trách nhiệm phân công nhân lực và công việc
- K8. Chỉ ra người chịu trách nhiệm chuyển thông tin tới nhân viên chịu trách nhiệm về công việc được giao
- K9. Mô tả những yêu cầu về sức khỏe và an toàn/yêu cầu pháp lý sẽ ảnh hưởng tới hoạt động sự kiện và cách thức truyền đạt những yêu cầu này đến mọi người

- K10. Giải thích tầm quan trọng của các kênh truyền đạt thông tin rõ ràng và minh bạch đối với hoạt động sự kiện
- K11. Giải thích tầm quan trọng của việc dự đoán trước các vấn đề/thách thức có thể xảy ra trước, trong và sau hoạt động sự kiện
- K12. Giải thích cách kiểm tra địa điểm trước và trong quá trình chuẩn bị để đảm bảo mọi hoạt động liên quan tới khách hàng/công tác tổ chức đạt yêu cầu
- K13. Giải thích cách giám sát sự kiện một cách hiệu quả tại các thời điểm quan trọng
- K14. Giải thích cách liên hệ với những người chủ chốt trong sự kiện một cách hiệu quả
- K15. Mô tả các biện pháp kỹ thuật cần sử dụng để vệ sinh các khu vực tổ chức sự kiện một cách hiệu quả
- K16. Giải thích cách tiến hành kiểm tra thiết bị và cơ sở vật chất sau khi sự kiện kết thúc
- K17. Chỉ ra người chịu trách nhiệm về báo cáo hư hại/mất mát và bảo quản thiết bị sau khi sự kiện kết thúc
- K18. Mô tả yêu cầu của đơn vị/yêu cầu pháp lý về vệ sinh khu vực tổ chức sự kiện sau khi sự kiện kết thúc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại sự kiện:

- Sự kiện đơn lẻ
- Sự kiện phức hợp - diễn ra cùng thời điểm
- Các sự kiện ngoài trời

2. Người liên quan bao gồm:

- Nhân viên và đồng nghiệp
- Người quản lý
- Khách hàng
- Các bộ phận nội bộ trong đơn vị
- Các tổ chức khác

3. Giải quyết vấn đề xảy ra trong sự kiện có thể bao gồm:

- Thiết bị hỏng hóc
- Mất điện
- Nguồn nhân viên sẵn có
- Cơ sở vật chất và nguồn cung cấp thực phẩm
- Các vấn đề về khách hàng
- Những thay đổi về nhu cầu ngoài dự kiến

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Ít nhất hai bản ghi chép được lưu giữ về việc chuẩn bị và lập kế hoạch phục vụ sự kiện
2. Ít nhất hai sự kiện được triển khai thành công
3. Ít nhất hai vấn đề được giải quyết trong quá trình phục vụ sự kiện
4. Ít nhất hai sự kiện được đánh giá và xem xét với đầy đủ tài liệu và thư phản hồi

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá có thể sử dụng 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 tiến hành để đánh giá một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế. Hồ sơ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ mọi mặt của yêu cầu về bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Bếp trưởng/Giám sát viên bếp

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Nhóm 6/10

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <p>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</p> <p>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</p> | <p>K10. Giải thích cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân</p> <p>K11. Xem lại các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc</p> <p>K12. Xác định các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị</p> <p>K13. Mô tả các chính sách và thông lệ của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ</p> |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- | | |
|--|--|
| <p>1. Xác định các yêu cầu huấn luyện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>2. Các trở ngại có nguy cơ ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>3. Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện cần bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như: <ul style="list-style-type: none"> • Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp • Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ năng chuyên môn như vận hành các thiết bị • Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ | <p>4. Thời gian và địa điểm phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>5. Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Các hành vi quan trọng đối với người huấn luyện (giám sát viên/người quản lý) bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc 2. Tìm cách khả thi để vượt qua trở ngại 3. Tích cực lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ ý và thuật lại ý mình hiểu hoặc diễn giải lại các nội dung trao đổi để đảm bảo giao tiếp hiệu quả 4. Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, đồng thời thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ 5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ 6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và nâng cao kết quả công việc 7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác 8. Truyền cảm hứng học tập cho người khác 9. Kịp thời xác định vấn đề trong thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết với những người liên quan 10. Đảm bảo các cá nhân cam kết thực hiện vai trò và trách nhiệm của họ 11. Truyền tải rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất 12. Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho người khác làm điều tương tự |
|--|--|

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:**

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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.06

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần thiết để tổ chức và triển khai đào tạo nhân viên/học viên trong nhóm, hài hòa giữa các nhu cầu phát triển của từng cá nhân với các kỹ năng và kiến thức mà mỗi thành viên cần có để hoàn thành vai trò của họ tại đơn vị.

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Chuẩn bị đào tạo

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

E3. Triển khai khóa đào tạo

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

E4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

- K4. Mô tả cách thức đảm bảo các kết quả đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo đã xác định
- K5. Giải thích loại ý kiến phản hồi về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên và cách thức đánh giá tính hiệu quả của đào tạo
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

- Quan sát thực tế công việc của người lao động
- Xem xét dữ liệu thuộc hệ thống/cơ sở dữ liệu việc thực hiện công việc của nhân viên tại nơi làm việc
- Tìm kiếm thông tin từ người quản lý, giám sát viên và đồng nghiệp
- Thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng
- Kiểm tra hệ thống văn bằng, chứng chỉ của nhân viên
- Xác định sở thích của cá nhân học viên/nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp

2. Việc xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên có thể bao gồm:

- Rà soát các chương trình đào tạo liên quan
- Xác nhận lại các kế hoạch kinh doanh
- Rà soát các quy trình và chính sách có liên quan
- Rà soát các bảng phân tích công việc hiện có
- Cụ thể hóa các tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ
- Mô tả bối cảnh tại nơi làm việc, bao gồm cả các điều kiện để thực hiện công việc

3. Việc mô tả khoảng trống cần đào tạo có thể bao gồm:

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

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

- Thời gian
- Nguồn lực vật chất
- Nguồn nhân lực
- Nguồn lực tài chính
- Địa điểm đào tạo
- Tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo
- Sự hỗ trợ về quản lý
- Lộ trình phát triển nghề nghiệp cá nhân đã được xác lập trong đơn vị dựa trên việc triển khai đào tạo nội bộ

5. Việc phát triển nội dung đào tạo có thể bao gồm:

- Đảm bảo tính chính xác và sự bao quát của các nội dung đã đề xuất
- Xác định các chủ đề và các tiểu đề cần đào tạo
- Xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ nền tảng trong mỗi nội dung đã đề xuất
- Lập sơ đồ nội dung đào tạo đối chiếu với các năng lực đã xác định cần có của từng học viên/nhân viên
- Nhấn mạnh vấn đề an toàn tại nơi làm việc trong tất cả các giai đoạn triển khai đào tạo và trong tất cả các nội dung đào tạo

6. Việc phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo có thể bao gồm:

- Cân đối các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo với nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc
- Xác định các tài liệu và học liệu cụ thể, bao gồm cả cẩm nang hướng dẫn, sách học, sách bài tập, hướng dẫn thảo luận, tài liệu phát tay, quy trình nghiệp vụ tiêu chuẩn, áp phích, các đoạn video minh họa, các vật mẫu,...
- Chuẩn bị xây dựng các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc

7. Việc triển khai khóa đào tạo có thể bao gồm:

- Bám sát kế hoạch đào tạo/kế hoạch triển khai đã chuẩn bị, bao gồm cả mức độ bao quát của nội dung/mục tiêu và việc thực hiện các hoạt động trong đào tạo
- Điều chỉnh kế hoạch triển khai đã chuẩn bị để đáp ứng hiệu quả nhất các vấn đề nảy sinh trong khóa đào tạo
- Áp dụng các kỹ năng tương tác thích hợp giữa các cá nhân để thúc đẩy hoạt động đào tạo
- Sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng lời hiệu quả để truyền tải nội dung đào tạo, cung cấp thông tin bổ trợ và giám sát khóa đào tạo
- Sử dụng các hình thức đào tạo phù hợp: trình bày lý thuyết nghề hoặc thực hành nghề

8. Việc nhận xét phản hồi học viên/nhân viên có thể bao gồm:

- Đảm bảo ý kiến phản hồi được đưa ra một cách cẩn trọng
- Sử dụng ý kiến phản hồi tích cực nhằm tạo động lực và khuyến khích nhân viên/học viên
- Ghi nhận cả nỗ lực cũng như kết quả
- Chân thành trong việc đưa ra ý kiến nhận xét
- Luôn cởi mở với cương vị đào tạo viên khi tiếp nhận ý kiến phản hồi từ học viên/nhân viên
- Sử dụng các kỹ thuật giao tiếp bằng lời và không lời trong việc đưa ra ý kiến phản hồi

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 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 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 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 tùy 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

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 mâu thuẫn, đánh giá cảm xúc và quan điểm của các bên liên quan, định hướng suy nghĩ và hành động của mọi người trở lại mục đích chung
13. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
14. Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**Cần thiết có các chứng cứ sau:**

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Nhiều phương pháp đánh giá cần được sử dụng để đánh giá các kiến thức và kỹ năng thực hành.

Các phương pháp sau đây có thể phù hợp với đơn vị năng lực này:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.05

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo thông báo đầy đủ về tình huống cũng như các rủi ro tiềm ẩn cho những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng trong sự cố hay tình huống khẩn cấp
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn
- K8. Mô tả các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp
- K10. Nhận biết các yêu cầu pháp lý liên quan đến việc ghi chép và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp cũng như quy trình hoàn thành các văn bản cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Các quy trình có thể bao gồm:**

- Xử lý báo cháy
- Xử lý các trường hợp hỏa hoạn
- Thiệt hại tài sản
- Rò rỉ hoặc nổ khí ga
- Các tình huống y tế, như chấn thương, đột quỵ, nạn nhân bị hành hung
- Liên lạc với cảnh sát, bao gồm cả các dịch vụ an ninh được hợp đồng
- Liên lạc với nguồn trợ giúp y tế, bao gồm các xe cứu thương, bác sĩ tại cơ sở, bệnh viện
- Liên lạc với dịch vụ cứu hỏa

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

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

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

Đánh giá kiến thức và hiểu biết

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01 và D1.HSS.CL4.04

FPS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÊN KẾ HOẠCH, XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THỰC ĐƠN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để phát triển, thiết kế, xây dựng và viết/biên soạn thực đơn món ăn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch xây dựng thực đơn

- P1. Thu thập thông tin về yêu cầu của khách hàng từ các nguồn thông tin khác nhau
- P2. Tính đến các yếu tố kỹ năng, kinh nghiệm và nhu cầu đào tạo của nhân viên
- P3. Lên kế hoạch thực đơn dựa trên trang thiết bị và cơ sở vật chất sẵn có
- P4. Lên kế hoạch phát triển thực đơn tương lai dựa trên kế hoạch kinh doanh của đơn vị
- P5. Tham khảo ý kiến của những người liên quan trong đơn vị
- P6. Đưa ra một thực đơn có thể thực hiện dựa trên thời gian chuẩn bị và dự trữ của nhà bếp
- P7. Đảm bảo các nguồn sản phẩm và nguồn cung cấp phù hợp với kế hoạch thực đơn

E2. Phát triển thực đơn

- P8. Dựa trên cơ sở khách hàng, yêu cầu về chế độ ăn uống và nhu cầu tài chính
- P9. Nhập sản phẩm yêu cầu từ các nguồn đảm bảo có thể đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị và ở mức giá mang lại lợi nhuận cao nhất
- P10. Sử dụng sản phẩm theo mùa của địa phương ở nếu có thể và thích hợp
- P11. Tính đến sự kết hợp của các công thức chế biến phù hợp với loại hình dịch vụ của đơn vị và tạo ra thực đơn cân bằng, đảm bảo tính sáng tạo và tính hình tượng
- P12. Đảm bảo mô tả thực đơn nhất quán với các yêu cầu pháp lý
- P13. Cấu tạo các món ăn và xây dựng thực đơn phù hợp với các sự kiện khác nhau
- P14. Xây dựng thực đơn đúng với số lượng món ăn được chế biến và thực đơn cần được xem xét, cập nhật thường xuyên

E3. Xây dựng và tính giá thực đơn

- P15. Xem xét hạn chế về sản phẩm mùa vụ và tác động về chi phí khi tính toán thực đơn
- P16. Tính toán tỷ lệ nguyên liệu chính so với nguyên liệu bổ sung của món ăn và chi phí khi nhân với các số khác nhau tùy thuộc vào dịch vụ
- P17. Tính toán sản phẩm bán và sự cân bằng giữa giá và các dịch vụ cho khách
- P18. Thu thập thông tin về nguồn thu chính cho thực đơn
- P19. Tính chi phí sử dụng năng lượng và việc chế biến món ăn bền vững
- P20. Tính toán tỷ lệ chi phí trên lãi ròng theo đúng chính sách của đơn vị
- P21. Tính chi phí sản xuất để định giá món ăn một cách chính xác

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc xây dựng, thử nghiệm và kiểm tra các công thức món ăn mới
- K2. Mô tả chính sách của đơn vị về tính toán chi phí và loại thực đơn
- K3. Xác định pháp luật hiện hành, chế độ ăn kiêng và yêu cầu về sức khỏe, an toàn và vệ sinh
- K4. Giải thích cách thu thập thông tin liên quan đến việc lên kế hoạch xây dựng thực đơn, ví dụ như dữ liệu khách hàng, doanh số bán hàng
- K5. Giải thích cách đánh giá thực đơn đáp ứng chính sách của đơn vị và yêu cầu pháp lý
- K6. Xác định thị trường mục tiêu của đơn vị và các yêu cầu của thị trường
- K7. Giải thích cách lựa chọn các món ăn và thực đơn khác nhau phù hợp với các loại dịch vụ khác nhau
- K8. Mô tả cách cân bằng thực đơn và cách sử dụng hiệu quả các nguyên liệu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|---|
| <p>K9. Giải thích cách xây dựng ý tưởng mới và phân tích giá trị dinh dưỡng trong thực đơn</p> <p>K10. Mô tả quy trình thu mua nguyên liệu để chế biến thực đơn</p> <p>K11. Giải thích cách tính chi phí món ăn và thực đơn</p> <p>K12. Mô tả cách xử lý và quản lý nguồn cung</p> | <p>K13. Giải thích nguyên tắc “xây dựng” thực đơn (tối đa hóa lợi nhuận của công ty bằng cách khuyến khích khách hàng mua những gì chúng ta muốn họ mua và không khuyến khích họ mua những gì chúng ta không muốn họ mua)</p> |
|--|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- | | |
|---|--|
| <p>1. Yêu cầu dinh dưỡng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cân bằng dinh dưỡng • Y tế • Chất gây dị ứng • Tôn giáo • Ăn chay • Văn hóa <p>2. Nguồn lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nhân viên • Thiết bị • Nguồn cung • Cơ sở vật chất • Thời gian • Tiền bạc • Quản lý đồ thực phẩm thừa <p>3. Các sự kiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hội nghị • Đám cưới • Sự kiện có ăn tối cao cấp • Tiệc | <p>4. Thực đơn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bữa sáng • Bữa trưa • Bữa tối • Trà chiều • Món ăn nhẹ • Buổi họp/tiệc/sự kiện đặc biệt <p>5. Thông tin chi phí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ chi phí trên lợi nhuận • Số liệu doanh thu • Chi phí năng lượng • Chi phí nhân viên <p>6. Xây dựng thực đơn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mức độ phổ biến của món ăn trong thực đơn • Lợi nhuận từ món ăn trong thực đơn • Sử dụng ma trận quan hệ tăng trưởng thị phần (danh mục sản phẩm) |
|---|--|

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường dựa trên khả năng thao tác công việc. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện dựa trên hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo với đầy đủ thông tin về việc lên kế hoạch, xây dựng và tính chi phí thực đơn.

Các cá nhân phải chứng minh được rằng họ có thể áp dụng các khái niệm thích hợp vào các tình huống mà họ có thể đối mặt với tư cách giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra đề xuất, chứng minh và đánh giá kế hoạch hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và thách thức mà họ sẽ đối mặt khi làm giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

1. Ít nhất hai thực đơn được lên kế hoạch và xây dựng đối với kiểu thực đơn trọn gói có lựa chọn (Table d'hôte)/thực đơn ăn chọn món (A la carte)
2. Ít nhất hai thực đơn được lên kế hoạch và xây dựng cho buổi tiệc hoặc sự kiện đặc biệt
3. Ít nhất một ví dụ về thiết kế một thực đơn trọn gói so với thực đơn trọn gói đã có sẵn để chỉ ra cách bạn tính tỷ lệ chi phí trên lãi ròng phù hợp với chính sách của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**Các phương pháp phù hợp sẽ 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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tổng bếp trưởng/Bếp trưởng.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.06

FPS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CHI PHÍ VÀ DOANH THU CỦA HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giúp tổng bếp trưởng điều hành, bếp trưởng và quản lý cao cấp khác giám sát doanh thu và chi phí chế biến món ăn bằng cách giám sát chi tiết hoạt động chế biến trong bộ phận chế biến, nhà hàng hoặc các quầy dịch vụ ăn uống khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Sử dụng công nghệ lưu giữ hồ sơ tài chính

- P1. Sử dụng hệ thống kiểm soát để quản lý việc thu mua thực phẩm, đặt hàng và kiểm soát tài chính
- P2. Nhập dữ liệu tài chính về chế biến thực phẩm vào hệ thống kiểm soát
- P3. Chuyển dữ liệu tài chính của dịch vụ ăn uống vào hệ thống kiểm soát đã được thiết lập

E2. Ghi chép và theo dõi hoạt động tài chính

- P4. Xây dựng hoặc xác nhận hệ thống kiểm soát tài chính hiện hành có hiệu quả để ghi chép và theo dõi việc thực hiện của bộ phận chế biến món ăn
- P5. Nhập dữ liệu tài chính vào hệ thống kiểm soát trên phần mềm máy tính của bộ phận chế biến món ăn

E3. Phản ứng với kết quả do hệ thống kiểm soát đã được thiết lập cung cấp

- P6. Đưa ra hành động để xử lý các số liệu chi phí không được chấp nhận
- P7. Đưa ra hành động để xử lý các số liệu doanh thu không được chấp nhận
- P8. Đàm phán với bộ phận quản lý để nhận số liệu kế hoạch ngân sách đã được điều chỉnh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các chức năng của công nghệ lưu trữ hồ sơ tài chính của bộ phận
- K2. Mô tả các chính sách và quy trình, thủ tục của bộ phận trong việc đặt hàng, bảo quản, giữ gìn và sử dụng hàng hóa
- K3. Mô tả các chính sách và quy trình, thủ tục của bộ phận liên quan đến hoàn thiện và quản lý hồ sơ
- K4. Giải thích các hệ thống kiểm soát được sử dụng trong bộ phận để quản lý thu mua thực phẩm, đặt hàng và kiểm soát tài chính
- K5. Giải thích cách thức sử dụng hệ thống kiểm soát tài chính để ghi chép và theo dõi kết quả thực hiện công việc của bộ phận chế biến món ăn

- K6. Trình bày dữ liệu tài chính cần được nhập vào hệ thống kiểm soát bằng phần mềm máy tính của bộ phận chế biến món ăn
- K7. Giải thích các quy trình, thủ tục được sử dụng để phản ứng với các kết quả do hệ thống kiểm soát cung cấp
- K8. Mô tả hành động cần thực hiện để xử lý các số liệu chi không được chấp nhận
- K9. Mô tả hành động cần thực hiện để xử lý các số liệu doanh thu không được chấp nhận
- K10. Giải thích cách đàm phán với bộ phận quản lý để nhận được số liệu kế hoạch ngân sách đã được điều chỉnh và các vấn đề có thể phải đối mặt giải quyết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Xác định và sử dụng hệ thống máy tính nếu hợp lý - sẽ chỉ liên quan đến các doanh nghiệp và/hoặc các bộ phận chưa có sẵn cơ sở vật chất.

1. Phần mềm có thể bao gồm:

- Phần mềm kế toán chuyên dụng
- Chương trình cơ sở dữ liệu có liên quan
- Hệ thống phần mềm chuyên dụng do nhà sản xuất hệ thống đề nghị

2. Nhập dữ liệu tài chính dịch vụ ăn uống liên quan tới:

- Cập nhật ngân sách và tạo ngân sách cập nhật thường xuyên để đối chiếu với thực tế thực hiện
- Số liệu kế hoạch dự kiến và kết quả thực hiện
- Làm báo cáo thực hiện công việc, bao gồm báo cáo thu nhập, báo cáo lao động, chi phí hàng hóa
- Giảm thiểu lãng phí, có thể bao gồm cải thiện việc bảo quản và an ninh, tăng cường tập huấn nhân viên
- Sửa đổi các thủ tục đặt hàng

3. Hành động để xử lý số liệu doanh thu có thể liên quan tới:

- Kiểm tra doanh thu tất cả các mặt hàng của bộ phận dịch vụ ăn uống được phân bổ trong ngân sách của bộ phận dịch vụ ăn uống
- Ngân sách
- Tăng giá bán hàng
- Đảm bảo tất cả doanh thu hợp pháp được an toàn, bao gồm các nguồn bên trong và bên ngoài
- Giảm và/hoặc loại bỏ việc giảm giá, ưu đãi đặc biệt và các mặt hàng miễn phí đang được áp dụng
- Tăng cường hoặc thay đổi hoạt động quảng bá

4. Đàm phán với bộ phận quản lý có thể bao gồm:

- Trình bày và giải thích bằng chứng về các hoạt động mua bán, điều hành và năng lực thực hiện
- Xác định và giải thích hoàn cảnh tạo ra những chênh lệch
- Đàm phán về chỉ tiêu thực hiện doanh thu và chi phí đã được điều chỉnh

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá phải đảm bảo tính ứng dụng tại nơi làm việc thực tế hoặc mô phỏng một hệ thống hiện hành hoặc mới được thiết lập nhằm giám sát chính xác và hiệu quả tình hình thực hiện tài chính của bộ phận chế biến món ăn; từ đó có biện pháp khắc phục kịp thời khi cần thiết để việc thực hiện phù hợp với các chỉ số kế hoạch/mục tiêu.

Đào tạo và đánh giá phải bao gồm việc sử dụng phần mềm và hệ thống máy tính thực tế, cùng với các con số thực hoặc giả định về mục tiêu, kế hoạch, số liệu mua bán và hoạt động; và phải tiếp cận với tiêu chuẩn, quy trình, thủ tục, chính sách, hướng dẫn, công cụ và thiết bị tại nơi làm việc.

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ bằng tài liệu về sử dụng hệ thống kiểm soát để quản lý việc thu mua thực phẩm, đặt hàng và theo dõi hoạt động của bộ phận
2. Ít nhất hai ví dụ về cách xử lý số liệu chi phí không được chấp nhận
3. Ít nhất hai ví dụ về cách xử lý số liệu doanh thu không được chấp nhận
4. Ít nhất một ví dụ bằng tài liệu về cách đàm phán với bộ phận quản lý để nhận số liệu kế hoạch ngân sách đã được điều chỉnh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**Các phương pháp thích hợp sẽ 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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tổng bếp trưởng/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.06

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 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.

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn của bạn.

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

- P1. Thường xuyên rà soát khối lượng công việc thuộc bộ phận bạn chịu trách nhiệm, nhận biết sự thiếu hụt về nhân sự, về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên
- P2. Xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết bất kỳ sự thiếu hụt nào đã được xác định và quyết định thực hiện lựa chọn tốt nhất
- P3. Thu hút cán bộ nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên
- P4. Đảm bảo tuân thủ các quy trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

- P5. Đảm bảo có sẵn bản cập nhật mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên khi có nhu cầu tuyển dụng
- P6. Thiết lập các bước trong quy trình tuyển dụng và lựa chọn các vị trí tuyển dụng, các phương pháp sẽ được sử dụng, khoảng thời gian và nhân sự cần tham gia tuyển dụng và lựa chọn
- P7. Đảm bảo nội dung thông tin về vị trí tuyển dụng được công bằng, rõ ràng và chính xác trước khi gửi tới các ứng viên tiềm năng
- P8. Xây dựng các tiêu chí công bằng, rõ ràng và phù hợp để đánh giá và lựa chọn ứng viên, có tính đến kiến thức, kỹ năng, năng lực và khả năng hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp của các ứng viên
- P9. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

E3. Quản lý quá trình lựa chọn

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

E4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên

- P14. Tìm kiếm và đưa ra các cơ hội thử thách trong công việc cho từng nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên cũng như phát huy tiềm năng của họ
- P15. Xem xét một cách hệ thống các kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ
- P16. Ghi nhận kết quả thực hiện trong công việc cũng như thành tích của từng nhân viên theo chính sách của đơn vị
- P17. Nhận biết khi nào nhân viên không hài lòng với công việc hay với tiến trình phát triển công việc của họ, tìm kiếm giải pháp sao cho đáp ứng được nhu cầu của cả nhân viên và đơn vị
- P18. Nhận biết khi nào các giá trị, động lực và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị, và cùng với nhân viên đó tìm kiếm giải pháp thay thế
- P19. Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân khiến nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Thảo luận cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
- K2. Mô tả các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực bạn phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về nhân sự cũng như kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K3. Giải thích các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác trong việc xây dựng và cập nhật các tài liệu này

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| <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**1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:**

- Chi tiết thông tin có thể hoặc không thể sử dụng trong quảng cáo việc làm
- Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến trong nội bộ đơn vị
- Đào tạo nhân viên
- Mức lương, thưởng
- Giai đoạn thử việc
- Điều kiện và điều khoản lao động
- Các lợi ích
- Các quy định đối với nhân viên, như đồng phục, ngoại hình, hút thuốc, cách ứng xử, nghỉ ốm, sự chuyên cần và đúng giờ, sử dụng tài sản của đơn vị
- Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng

2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:

- Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể

3. Bản mô tả công việc liên quan đến:

- Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể

4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:

- Kinh nghiệm
- Năng lực
- Bằng cấp
- Tính phù hợp
- Thông tin tham chiếu
- Thái độ

5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:

- Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
- Các cơ quan giới thiệu việc làm và tuyển dụng
- Tuyển dụng trực tuyến
- Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ
- Các trường dạy nghề và đại học
- Mạng lưới liên lạc trong ngành
- Các chủ doanh nghiệp khác

6. 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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
- Cân nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- Tuân theo các quy trình khiếu nại chính thức của đơn vị nếu nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

3. Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện công việc tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý toàn bộ quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của bạn. Đơn vị năng lực này không dừng lại ở các quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn lao động mà còn hướng tới các tình huống có tính đến sức khỏe và an toàn lao động trong quá trình lập kế hoạch, ra quyết định và thuộc về “văn hóa” phạm vi trách nhiệm của bạn. “Phạm vi trách nhiệm” có thể giới hạn ở một bộ phận chuyên môn, một khu vực chức năng hay một điểm kinh doanh như một văn phòng công ty du lịch hay khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

- P4. Đảm bảo có sự tham vấn thường xuyên với những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hoặc những người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn
- P5. Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn

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

- P6. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để nhận biết nguy cơ và đánh giá rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của bạn; hành động kịp thời và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các nguy cơ và rủi ro đó
- P7. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để giám sát, đánh giá và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

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

- P8. Chứng tỏ sự cải thiện liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- P9. Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên khi thông tin về việc lập kế hoạch và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- P10. Chứng minh rằng những hành động của 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
- 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K10. Mô tả các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng
- K11. Giải thích cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

- K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn
- K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
- Các quy định pháp lý
- Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
- Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan đến sức khỏe và an toàn
- Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết
- Các luật hiện hành

2. Các nguy cơ và rủi ro có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
- Các rủi ro liên quan đến đám đông
- Đe dọa đánh bom
- Trộm cắp, cướp có vũ khí
- Hồng trạng 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 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 chỉ thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01, 02 và 04

RTS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG

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 vào điều hành hoạt động kinh doanh ăn uống trong các nhà hàng, nhà bếp và cửa hàng ăn uống.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Thông báo cho khách hàng về chính sách bảo vệ môi trường và nguồn nước của nhà hàng
- P2. Thông báo cho khách hàng các hành động tiết kiệm năng lượng và quản lý rác thải trong nhà bếp và nhà hàng

E2. Thực hiện tiết kiệm năng lượng

- P3. Đảm bảo tất cả các thiết bị được làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên
- P4. Đào tạo nhân viên làm việc hiệu quả và giảm thiểu sử dụng năng lượng

E3. Thực hiện tiết kiệm nước một cách hiệu quả

- P5. Đặt biển báo trong nhà hàng và nhà bếp để nhắc nhở nhân viên tiết kiệm nước và báo cáo rò rỉ nước
- P6. Đào tạo nhân viên để đảm bảo tiết kiệm nước theo cách hiệu quả nhất
- P7. Thông báo kết quả của việc tiết kiệm nước cho nhân viên để khuyến khích họ tiếp tục phát huy

E4. Tránh lãng phí trong việc điều hành dịch vụ ăn uống

- P8. Xem xét phương án tái chế trong nhà bếp và nhà hàng
- P9. Theo dõi và đánh giá mức độ rác thải và tái chế

E5. Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc mua sắm trang thiết bị

- P10. Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên các sản phẩm thân thiện với môi trường và các sản phẩm giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và thải rác trong quá trình sản xuất
- P11. Thiết lập chính sách mua sắm ưu tiên các nhà cung cấp 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 theo định hướng tuân thủ các hành động du lịch có trách nhiệm
- K2. Giải thích các phương pháp tiết kiệm năng lượng và nước cũng như quản lý chất thải được sử dụng trong nhà hàng và bếp
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc điều hành dịch vụ ăn uống
- K4. Mô tả các bước để giảm tiêu thụ năng lượng trong việc điều hành dịch vụ ăn uống
- K5. Mô tả những cách tiết kiệm nước trong việc điều hành dịch vụ ăn uống

- K6. Giải thích những cách tăng cường tái sử dụng trong việc điều hành dịch vụ ăn uống
- K7. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu rác thải
- K8. Giải thích cách thức nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững có liên quan đến trách nhiệm hằng ngày của họ
- K9. Mô tả cách thức thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững đối với nhà cung cấp
- K10. Giải thích cách thức nhà hàng hoặc nhà bếp đảm bảo tiết kiệm năng lượng và nước cũng như quản lý chất thải trong quá trình mua sắm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:**

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

2. Thực hành tiết kiệm năng lượng có thể bao gồm:

- Đảm bảo tất cả các thiết bị trong nhà hàng hoặc nhà bếp được làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên
- Sắp xếp nhân viên chuẩn bị thức ăn một cách hiệu quả và dành cho số lượng lớn khách hàng, nếu có thể
- Khuyến khích giảm thời gian để các thiết bị ở chế độ chờ và thời gian làm nóng dụng cụ trước
- Hướng dẫn nhân viên bếp rửa đông thực phẩm qua đêm thay vì sử dụng nước máy hoặc lò vi sóng

3. Sử dụng nước hiệu quả trong điều hành dịch vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Hướng dẫn nhân viên quét hoặc lau sàn nhà bếp thay vì sử dụng vòi phun áp lực
- Đào tạo nhân viên vận hành hiệu quả máy rửa bát đĩa

4. Tránh xả rác thải trong điều hành dịch vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Thực hiện tái chế trong nhà bếp và nhà hàng
- Bố trí các thùng rác riêng biệt và dễ phân biệt để đựng chất thải thực phẩm, chất thải nói chung và đồ tái chế được
- Giám sát chất thải thực phẩm và điều chỉnh hàng lưu kho để giảm thiểu chất thải do hư hỏng
- Xây dựng kế hoạch chế biến hàng ngày để giảm thiểu việc chuẩn bị dư thừa thực phẩm dẫn đến lãng phí
- Bố trí xử lý chất thải thực phẩm thay vì bỏ vào thùng rác
- Cung cấp cho khách hộp đựng thức ăn thừa mang về thân thiện với môi trường
- Hướng dẫn nhân viên nhà bếp giữ lại dầu ăn và mỡ thừa để tái chế và tái sử dụng
- Thảo luận với các đầu bếp về khẩu phần thực phẩm và cách thức điều chỉnh khẩu phần thực phẩm nhằm tránh chất thải thực phẩm do thức ăn dư thừa
- Giám sát và xác định mức độ tái chế và mức độ chất thải

5. Thiết lập chính sách và phương thức thực hành mua thực phẩm và đồ uống có trách nhiệm bao gồm:

- Mua với số lượng lớn và theo hình thức tập trung, như bia và nước ngọt dưới dạng thùng (có vòi) thay vì mua nước đóng lon và đóng chai
- Mua các loại hộp đựng, ly cốc, đồ dùng và khăn ăn tái chế có thể sử dụng nhiều lần
- Mua đồ dùng sử dụng một lần để giảm thiểu dư thừa bao bì, tránh gói riêng biệt từng món đồ
- Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ủng hộ các sản phẩm thân thiện với môi trường
- Mua các sản phẩm giảm thiểu sử dụng năng lượng, nước và tạo ra chất thải trong quá trình sản xuất

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 các hành động lặp lại 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 nhằm 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 vào thực tế thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các 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 nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường nhà hàng, 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 khi với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

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

Việc đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ trong nhà hàng lưu giữ và ghi chép lại thông báo cho khách hàng về các vấn đề du lịch có trách nhiệm
2. Ít nhất ba ví dụ lưu giữ và ghi chép lại về việc tiết kiệm năng lượng, sử dụng nước hiệu quả và các hoạt động tránh lãng phí
3. Một ví dụ về các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm được áp dụng cho việc mua sắm và cung cấp hàng cho nhà bếp/nhà hàng
4. Hoàn thành toàn bộ việc 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 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

Giám đốc/giám sát nhà bếp, nhà hàng và các cửa hàng phục vụ ăn uống khác

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

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

4. Các chứng từ có thể bao gồm:

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

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

- Xây dựng các thông số kỹ thuật mua hàng
- Tiến hành kiểm tra sản phẩm hoặc khảo sát thị trường
- Xây dựng quy trình mời thầu và đấu thầu (nếu cần)
- Kiểm soát giá và lập biểu đồ giá
- Chi tiết về chu trình sản phẩm
- Nhu cầu nội bộ đơn vị
- Xác định số lượng hàng cần đặt hợp lý/tiết kiệm
- Xác định mức dự trữ hàng tối đa và tối thiểu

6. Hệ thống đặt hàng có thể bao gồm:

- Đặt hàng thường xuyên
- Đặt hàng trực tuyến
- Đặt hàng bằng phiếu yêu cầu mua hàng
- Đặt hàng qua điện thoại
- Yêu cầu đặt hàng trực tiếp tại cửa hàng

7. Các điều kiện lưu kho có thể bao gồm:

- Các điều kiện lưu kho đối với đồ tươi, đồ lưu kho lạnh, đồ lưu kho đông lạnh và đồ khô
- Các điều kiện lưu kho đối với đồ uống có cồn và không có cồn
- Các điều kiện lưu kho đối với các mặt hàng khác, bao gồm đồ vải, đồng phục, hóa chất, văn phòng phẩm, trang thiết bị, hàng hóa và các tài liệu khuyến mại

8. Các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng lưu kho có thể bao gồm:

- Phiếu yêu cầu
- Phiếu luân chuyển nội bộ

9. Xuất hàng lưu kho trong phạm vi doanh nghiệp khách sạn có thể bao gồm:

- Cung cấp hàng hóa tới các bộ phận trong đơn vị
- Xác minh hàng hóa theo yêu cầu xuất và được giao trong nội bộ đơn vị
- Đảm bảo an ninh cho các mặt hàng được cung cấp
- Sử dụng hệ thống tạm ứng hàng

10. Hệ thống đánh giá hàng dự trữ có thể bao gồm:

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên làm công việc liên quan tới mua hàng và dự trữ hàng thuộc các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn và các bộ phận kinh doanh khác của ngành Du lịch	D1.HRM.CL9.12

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

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

E3. Rà soát lại lịch làm việc

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

E4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn

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

E5. Giám sát năng suất thực hiện các tiêu chuẩn

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích phương pháp tiến hành kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị
- K2. Mô tả quy trình kiểm kê hàng ngày
- K3. Giải thích cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng công việc

- K4. Mô tả các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự
- K5. Giải thích cách sử dụng dữ liệu về năng suất và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến chất lượng công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống
- Đèn chiếu sáng
- Các cửa sổ, gương và các bề mặt được đánh bóng
- Mức độ sạch sẽ của các khu vực phục vụ
- Quạt thông gió
- Hàm rượu
- Bếp và khu vực chế biến
- Kho, khu vực chứa thực phẩm và phục vụ ăn uống tại buồng
- Các kho phục vụ hội thảo và tiệc
- Khu vực chứa rác
- Phòng thay đồ, tủ của nhân viên và phòng vệ sinh
- Lối thoát hiểm và thang bộ
- Thang máy phục vụ khách
- Các khu vực khác

2. Kiểm kê hàng ngày có thể bao gồm:

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

3. Lịch trình có thể bao gồm:

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

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

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

5. Các tiêu chuẩn về năng suất có thể bao gồm:

- 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**Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:**

1. Ít nhất hai văn bản kiểm kê và phiếu đặt hàng
2. Ít nhất một báo cáo an ninh
3. Ít nhất một bản thăm dò ý kiến khách hàng và/hoặc một bản phân tích các ý kiến đã được khảo sát
4. Ít nhất hai bản danh mục kiểm tra đã hoàn thành
5. Ít nhất hai bản phân công lịch làm việc của nhân viên
6. Ít nhất hai bản báo cáo tình hình tài chính

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:**

- Quan sát trực tiếp
- Kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp để đánh giá các khía cạnh kiến thức chuyên môn
- 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

Trưởng bộ phận, giám đốc, giám đốc trực

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Thu hút các thành viên trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- P2. Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của đơn vị và tất cả những quy định, hoặc yêu cầu pháp lý có liên quan

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

- P3. Tổ chức nhân lực và các nguồn lực khác đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ
- P4. Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ
- P5. Đảm bảo mọi nhân viên hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

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

- P6. Chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng thuộc thẩm quyền trách nhiệm của bạn, tìm kiếm lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc người quản lý cấp trên khi cần thiết
- P7. Đảm bảo khách hàng được thông báo về hành động bạn sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của họ

E4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

- P8. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- P9. Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng
- P10. Phân tích dữ liệu về dịch vụ khách hàng để xác định nguyên nhân của các vấn đề và cơ hội cải thiện dịch vụ khách hàng
- P11. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bạn thuyết phục mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- K2. Mô tả cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và các nguồn lực của đơn vị
- K3. Giải thích cách tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của việc tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các tình huống bất ngờ
- K4. Rà soát cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác
- K5. Giải thích cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên hiểu được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan đến bạn
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng biết những hành động bạn đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ

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 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 cá 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)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

3. Hai ví dụ về cách bạn đã nhận trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng được chuyển lên cho bạn giải quyết, đồng thời đảm bảo khách hàng được thông báo về những hành động mà bạn đang tiến hành để giải quyết vướng mắc hoặc yêu cầu của họ
4. Hai ví dụ về cách bạn thường xuyên theo dõi các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đã cung cấp; theo dõi các yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi từ khách hàng và nhân viên; thực hiện hoặc đề xuất những thay đổi về quy trình, hệ thống hoặc tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được đề cập trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.06

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách

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

E2. Dự thảo ngân sách

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

E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút các bên liên quan vào việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính
- K2. Giải thích cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- K3. Giải thích cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách
- K4. Giải thích cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác

- K5. Mô tả cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- K6. Mô tả kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi để bạn thuyết trình về ngân sách và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách có thể bao gồm:**

- Dữ liệu thực hiện của các kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan quan trọng
- Thông tin tài chính từ các nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu khách hàng hoặc nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu đối thủ cạnh tranh
- Các chính sách và quy trình quản lý
- Hướng dẫn chuẩn bị ngân sách của đơn vị bạn

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

- Tái cơ cấu tổ chức và quản lý
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hay suy giảm của nền kinh tế
- Biến động đáng kể về giá của một số hàng hóa
- Sự thay đổi trong xu hướng thị trường
- Phạm vi của dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

3. Ngân sách có thể bao gồm:

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

4. Thông tin đầu vào có thể bao gồm:

- Hạn chế về ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/các bên liên quan
- Các thông tin khác

5. Đề xuất có thể bao gồm:

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

6. Quyết định ngân sách có thể tham khảo:

- Tăng/giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, chẳng hạn giảm số lượng nhân viên không cần thiết, đóng cửa các phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,...
- Quyết định mở rộng, như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng/phòng, ban,...

7. Cam kết tài chính có thể liên quan đến:

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

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

1. Nhận ra kịp thời những thay đổi để điều chỉnh kế hoạch và hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi
2. Tìm ra cách thức thực tế để vượt qua các trở ngại
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
5. Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
6. 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 được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc.

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.07

HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ**MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để chỉ đạo xác định các yêu cầu nhân sự của bộ phận và cách thức thoả mãn các yêu cầu đó. Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự, mà phù hợp với những người quản lý chịu trách nhiệm lập kế hoạch nhân sự của bộ phận.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai**

- P1. Thu hút những người phù hợp trong đơn vị và các bên liên quan chính khác tham gia vào việc lập kế hoạch yêu cầu nhân sự
- P2. Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ hoạt động lập kế hoạch nhân lực khi cần thiết
- P3. Đánh giá các mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị để có được thông tin cần thiết cho mục đích lập kế hoạch nhân lực và xác định những vấn đề quan trọng cần xem xét thêm

E2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết

- P4. Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để lập kế hoạch và mục tiêu chiến lược của đơn vị
- P5. Xem xét năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực đã được xác định
- P6. Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu
- P7. Đảm bảo rằng sự đa dạng hóa lực lượng lao động cung cấp nhiều người phù hợp để đạt được mục tiêu

E3. Xây dựng kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng

- P8. Xây dựng kế hoạch nhân sự đáp ứng được yêu cầu dài hạn, trung hạn và ngắn hạn của đơn vị, đồng thời sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực bên trong và bên ngoài đơn vị
- P9. Đảm bảo các hợp đồng lao động phù hợp với nhu cầu của đơn vị
- P10. Đảm bảo có sẵn các nguồn lực cần thiết để tuyển dụng, phát triển, duy trì và sử dụng lao động
- P11. Xây dựng kế hoạch dự phòng để đối phó với tình huống không lường trước và duy trì tính liên tục trong kinh doanh
- P12. Xác định các nguyên nhân khiến cho nhân viên thôi việc và tìm cách giải quyết vấn đề này

E4. Trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự

- P13. Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan
- P14. rà soát lại kế hoạch nhân sự định kỳ và trong trường hợp thay đổi mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thu hút người lao động và các bên liên quan khác vào việc lập kế hoạch nhân sự
- K2. Mô tả kế hoạch nhân sự hiệu quả
- K3. Xác định các thông tin cần thiết để thực hiện kế hoạch nhân sự
- K4. Xác định các văn bản pháp lý và các yêu cầu liên quan đến vấn đề việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động
- K5. Giải thích cách đưa vấn đề bình đẳng, sự đa dạng và tính bao hàm vào kế hoạch nhân sự
- K6. Mô tả các chiến lược và/hoặc dịch vụ cần có khi nhân viên thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện điều đó có hiệu quả
- K8. Mô tả các cách thức khác nhau nhằm đáp ứng các yêu cầu nhân sự và ưu điểm, nhược điểm, chi phí và lợi ích của các cách thức đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai có thể bao gồm:

- Đánh giá nhân viên
- Bản mô tả công việc
- Kiểm tra đào tạo
- Nhu cầu đào tạo được xác định
- Sự thiếu hụt các kỹ năng

2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết có thể bao gồm:

- Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết
- Đánh giá năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại
- Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển

3. Kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng có thể bao gồm:

- Kế hoạch kế nhiệm
- Điều chỉnh kế hoạch thích ứng với những thách thức mới của đơn vị

4. Thông báo và rà soát kế hoạch nhân sự:

- Trao đổi về kế hoạch nhân sự với những người liên quan chính
- Định kỳ rà soát kế hoạch nhân sự

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. Xác định các cách giao tiếp phù hợp với nhân viên
3. Sử dụng các phương tiện và phong cách giao tiếp phù hợp với các cá nhân và tình huống khác nhau
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 các quy tắc nghề nghiệp
5. Dự tính các nguy cơ và rủi ro tiềm ẩn
6. Sử dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
7. Xác định các vấn đề về hệ thống và tìm cách giảm thiểu tác động của chúng đến việc thực hiện công việc
8. Dự đoán các kịch bản, tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích thực tế về xu hướng và diễn biến tình hình
9. Làm việc hướng tới một tầm nhìn tương lai đã xác định rõ ràng
10. Đưa ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin không đầy đủ khi cần thiết
11. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua tập hợp hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các cá nhân cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hoạt động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và thách thức với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

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

Các chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ/trường hợp/báo cáo về cách thức đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai, cách thức rà soát và xác định các năng lực cần thiết
2. Hai ví dụ về lập kế hoạch nhân sự và các kế hoạch dự phòng để giải quyết nhu cầu và thách thức đối với đơn vị trong tương lai
3. Hai báo cáo/ví dụ về cách thức trao đổi kế hoạch nhân sự với những người có liên quan

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/môi trường làm việc,...

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, bản 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 thông tin phản hồi,... (không đề tên của các cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng của việc thể hiện năng lực. Nếu bằng chứng việc thực hiện công việc không thể hiện rõ kiến thức và sự hiểu biết (và xử lý các tình huống dự phòng), cần phải đánh giá với sự hỗ trợ của các chứng cứ phù hợp khác như:

- Các câu trả lời vấn đáp đã được ghi chép lại
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Những người quản lý bộ phận trong các cơ sở kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.10

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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Phù hợp với tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch	(1) D1.HOT.CL1.02; (2) D1.HOT.CL1.11; (3) D1.HOT.CL1.01

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả năng lực cần thiết để đàm thoại bằng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

- P1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại
- P2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc
- P3. Kết thúc hội thoại

E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

- P4. Xác nhận đã nắm được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
- P5. Yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

- P6. Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự
- P7. Cảm ơn người đáp ứng yêu cầu của bạn

E4. Thể hiện sở thích bản thân

- P8. Nói về điều thích và điều không thích
- P9. Thảo luận về sở thích và đưa ra lý do

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản
- K2. Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại
- K3. Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản
- K4. Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu

- K5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
- K6. Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách
- K7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này yêu cầu giao tiếp bằng tiếng Anh ở trình độ giao tiếp cơ bản đối với nhân viên trong tất cả các lĩnh vực của ngành du lịch và khách sạn cũng như tất cả các nhân viên tiếp xúc với khách.

1. Cách mở đầu hội thoại có thể bao gồm:

- Ông/Bà có khỏe không ạ? Chuyến đi của Ông/Bà có tốt đẹp không ạ? Tôi có thể giúp gì cho Ông/Bà ạ?
- Các cách khác

2. Các chủ đề quen thuộc có thể bao gồm:

- Chỉ đường; tư vấn về những nơi tốt nhất để mua sắm, ăn uống, thăm quan; đưa ra lời khuyên đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách; cung cấp thông tin; chuyển lời phàn nàn của khách tới người giám sát; thông tin về sức khỏe và sự an toàn
- Các chủ đề khác

3. Cách kết thúc hội thoại có thể bao gồm:

- Tôi hy vọng Ông/Bà đã có kỳ nghỉ/chuyến đi thú vị; Chào tạm biệt và hy vọng sớm gặp lại; Cảm ơn Ông/Bà đã nghỉ ở khách sạn của chúng tôi; Chúc Ông/Bà có một chuyến đi vui vẻ
- Các cách khác

4. Cách xác nhận thông tin có thể bao gồm:

- Yêu cầu nhắc lại, ví dụ: Ông vui lòng nhắc lại được không ạ? Ông vui lòng đánh vần lại được không? Xin lỗi, tôi chưa nghe rõ. Xin lỗi, tôi quên mất. Ông vui lòng nhắc lại được không ạ?
- Yêu cầu xác nhận lại thông tin, ví dụ: Ông vui lòng xác nhận lại rằng Ông sẽ trả buồng vào ngày mai phải không ạ? Ông đang tìm chuyến du lịch một ngày hay nửa ngày phải không ạ?

5. Cách yêu cầu lịch sự có thể bao gồm:

- Ông vui lòng cung cấp bằng lái xe để thuê xe được không ạ? Cảm phiền Ông chờ 5 phút để tôi làm việc với khách hàng này được không ạ?

6. Tránh sử dụng thuật ngữ trong giao tiếp với khách:

- Giá buồng của Ông/Bà là 100 đô la Mỹ bao gồm thuế và phí phục vụ/chưa bao gồm thuế và phí phục vụ
- Chúng tôi rất vui phục vụ bữa sáng miễn phí cho ngài

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá cần đảm bảo rằng học viên có thể giao tiếp hiệu quả trong những tình huống sau:

1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản
2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại
3. Đưa ra và đáp ứng các yêu cầu đơn giản
4. Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
6. Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày
7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá phải đảm bảo việc áp dụng trong tình huống công việc thực tế hay mô phỏng, trong đó có giao tiếp bằng lời nói ở mức độ cơ bản với khách hàng hoặc trong môi trường lớp học nơi ứng viên có thể thể hiện khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh cơ bản.

Những phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực trong đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.LAN.CL1.01

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tìm kiếm, duy trì và sử dụng kiến thức trong ngành du lịch và khách sạn ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và khách sạn

- P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc
- P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và khách sạn để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

E2. Sử dụng thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc

- P3. Thu thập và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách
- P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức
- P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề
- K2. Mô tả các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và khách sạn cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành
- K3. Giải thích vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/hướng dẫn du lịch

- K4. Giải thích ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và khách sạn cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ
- K5. Cung cấp các ví dụ về du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế
- K6. Mô tả hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và khách sạn cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Đơn vị năng lực này áp dụng để duy trì kiến thức về ngành du lịch và khách sạn, có thể bao gồm:

- Nghiệp vụ khách sạn
- Nghiệp vụ du lịch và lữ hành
- Hướng dẫn du lịch
- Quản lý sự kiện
- Các ngành khác liên quan đến du lịch như vận chuyển, hàng không, spa, nghỉ dưỡng, ...

2. Thông tin có thể liên quan đến:

- Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch và khách sạn
- Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Đạo đức nghề nghiệp cần có khi làm trong ngành
- Mong đợi của nhân viên về ngành
- Đảm bảo chất lượng
- Thông tin dịch vụ khách hàng như chương trình du lịch, vận chuyển hàng không hay đường bộ, các điểm đến tại địa phương,....
- Thông tin về các ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán và các nơi khác ở địa phương

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 về 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 dằn
- Các chất dịch cơ thể
- Rủi ro bị thương nặng hơn

2. Các dấu hiệu sống còn và tình trạng sức khỏe của người bị thương cần được kiểm soát:

- Phản ứng, chẳng hạn bất tỉnh hay còn tỉnh táo
- Đường thở, chẳng hạn có bị tắc, hay có khả năng bị tắc không
- Hô hấp, chẳng hạn thở đều hay không đều, có thể có vấn đề về phổi hay không
- Tuần hoàn, chẳng hạn kiểm tra nhịp tim, nhịp tim khỏe/yếu hay rất nhanh
- Có chấn thương cổ hoặc lưng không
- Sốc
- Dị ứng
- Chảy máu

3. Xử lý sơ cứu có thể bao gồm:

- Xử lý chảy máu ngoài và sốc
- Xử lý vết thương nhỏ và kiểm soát nhiễm trùng
- Xử lý vết cắn độc, đốt/nhiễm độc/dị ứng
- Xử lý gãy xương
- Xử lý chấn thương đầu và cột sống
- Xử lý khó thở, bao gồm cả trường hợp hen, suyễn

4. Sơ cứu có thể bao gồm:

- Kỹ thuật hồi sức
- Kỹ thuật hô hấp nhân tạo (CPR)
- Chăm sóc vết thương và tình trạng chảy máu
- Chăm sóc vết bỏng/bỏng nước
- Kiểm soát nhiễm trùng
- Băng bó/băng nẹp

5. Tìm kiếm hỗ trợ sơ cứu có thể bao gồm:

- Nhờ đồng nghiệp hỗ trợ
- Nhờ hỗ trợ từ sơ cứu viên
- Yêu cầu sự hỗ trợ của dịch vụ cấp cứu
- Yêu cầu hỗ trợ y tế
- Tuân theo chính sách của khách sạn (giúp khách mua thuốc hay đưa thuốc cho khách)

6. Chi tiết có thể liên quan tới:

- Tình trạng của người bị thương
- Địa điểm
- Các hình thức hỗ trợ
- Số người bị thương
- Sự hỗ trợ cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này khó có thể được đánh giá thông qua quan sát thực tế công việc trừ khi có trường hợp cấp cứu y tế mà học viên trực tiếp tham gia xử lý tại nơi làm việc. Do đó, hình thức đánh giá tốt nhất là thông qua mô phỏng trong môi trường có kiểm soát.

Việc đánh giá phải đảm bảo:

1. Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới việc thực hiện sơ cứu
2. Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới hoàn thành báo cáo sơ cứu
3. Ba sự việc thể hiện khả năng áp dụng các nguyên tắc cơ bản khi thực hiện sơ cứu trong tình huống mô phỏng
4. Hai sự việc thể hiện khả năng thực hiện các quy trình cần thiết để kiểm soát tình huống nguy hiểm đến tính mạng
5. Một lần thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua tình huống mô phỏng để kiểm tra kinh nghiệm ứng dụng năng lực:

- Việc đánh giá phải bao gồm thao tác thực tế thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên
- Có thể đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.12

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

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

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, vờn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác
- Ăn uống phải thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên
- Có thể uống nước tại khu vực văn phòng trong thời gian làm việc
- Nhân viên chuyên nghiệp không được say 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

GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO**MÔ TẢ CHUNG**

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để nhận hàng được chuyển đến và bảo quản các hàng hóa đó tại đơn vị.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Nhận hàng mới**

- P1. Kiểm tra hệ thống nội bộ để xác định các mặt hàng sắp được giao
- P2. Chuẩn bị khu vực nhận hàng mới
- P3. Xác nhận việc giao hàng cho cơ sở, kiểm tra lượng hàng được giao so với các tài liệu liên quan và kiểm tra hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng
- P4. Xác định sự khác nhau giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ
- P5. Trả lại nhà cung cấp các mặt hàng được xác định là không phù hợp
- P6. Theo dõi sự khác nhau giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ liên quan và quản lý lượng hàng thừa trong đơn vị
- P7. Đảm bảo an ninh cho hàng mới nhận để không bị hư hại và/hoặc bị trộm cắp

E2. Lưu kho hàng mới

- P8. Chuyển hàng mới tới khu vực hoạt động theo quy định
- P9. Tháo dỡ hàng mới theo yêu cầu
- P10. Vận chuyển hàng mới vào các khu vực cất giữ trong kho
- P11. Loại bỏ rác thải từ các khu vực kho
- P12. Dán nhãn cho hàng mới để xác định được từng mặt hàng

E3. Bảo quản hàng hóa và khu vực kho

- P13. Luân chuyển hàng hóa theo đúng yêu cầu của đơn vị và đặc điểm của mặt hàng
- P14. Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- P15. Thực hiện các biện pháp xử lý khi xác định có vấn đề liên quan đến hàng hóa
- P16. Lau chùi và sắp xếp ngăn nắp khu vực kho
- P17. Xác định tỷ lệ sử dụng các mặt hàng

E4. Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho

- P18. Kiểm tra và xác nhận các tài liệu liên quan tới kho hàng
- P19. Nhập dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật các mức lưu kho
- P20. Xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích chức năng của hệ thống kiểm soát kho nội bộ, hệ thống quản lý dựa trên sổ sách hay hệ thống quản lý kho bằng máy tính/điện tử
- K2. Mô tả các chính sách và hệ thống liên quan đến việc đặt hàng và nhận hàng mới của đơn vị
- K3. Giải thích quy trình lưu kho các mặt hàng mới
- K4. Giải thích quy trình bảo quản hàng hóa và khu vực kho
- K5. Mô tả các loại tài liệu và quy trình hoàn thành các tài liệu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Hệ thống nội bộ có thể bao gồm:**

- Các đơn đặt mua hàng
- Đặt hàng bằng lời đã thực hiện
- Các đơn đặt hàng thường xuyên
- Các đơn đặt hàng qua điện thoại
- Các đơn đặt hàng trực tuyến
- Các đơn đặt hàng qua máy fax
- Hệ thống quản lý/kiểm soát kho thủ công hay bằng máy tính

2. Chuẩn bị khu vực kho có thể bao gồm:

- Làm vệ sinh khu vực kho
- Sắp xếp gọn gàng khu vực kho
- Chuyển các mặt hàng khác chủng loại ra khỏi khu vực lưu giữ hàng mới nhập
- Đảm bảo có sẵn các chứng từ và vật dụng để nhận hàng được giao (cân hàng, nhiệt kế, đơn đặt hàng, chi tiết mặt hàng cần mua)
- Đảm bảo đáp ứng yêu cầu về an ninh và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

3. Các mặt hàng có thể bao gồm:

- Các mặt hàng ăn uống
- Trang thiết bị
- Các loại vật liệu và hóa chất để làm vệ sinh
- Văn phòng phẩm và vật dụng văn phòng
- Các phiếu mua hàng và các loại vé
- Các sản phẩm lưu niệm và hàng hóa để bán

4. Kiểm tra việc giao hàng có thể bao gồm:

- Kiểm tra để đảm bảo rằng hàng được giao là hàng đã đặt mua
- Kiểm tra để đảm bảo rằng hàng được giao được đưa đến đúng nơi quy định

5. Kiểm tra hàng được giao theo các tài liệu liên quan phải bao gồm:

- Đảm bảo tất cả các mặt hàng trong đơn đặt hàng đã được cung cấp và tất cả các mặt hàng được liệt kê trong phiếu yêu cầu đã được giao đầy đủ
- Đảm bảo tất cả các mặt hàng được giao trong tình trạng tốt và đúng kích cỡ, nhãn hiệu, chất lượng và số lượng
- Đảm bảo ghi đúng giá
- Áp dụng cách kiểm tra an toàn thực phẩm cụ thể đối với các mặt hàng ăn uống
- Từ chối các mặt hàng không đạt yêu cầu

6. Kiểm tra hàng hóa nhận được so với hàng hóa đã đặt hàng phải bao gồm:

- Đảm bảo nhận đủ tất cả các mặt hàng đã đặt
- Đảm bảo chỉ nhận mặt hàng đã đặt
- Đảm bảo tất cả các chi tiết về giao hàng phù hợp với các chi tiết trong đơn đặt hàng

7. Xác định sự khác nhau (giữa hàng được nhập và chi tiết được ghi trên chứng từ) có thể bao gồm:

- Ghi chú bản chất của sự khác nhau này
- Ghi chép lại sự khác nhau này trong các chứng từ kèm theo và trên hệ thống nội bộ
- Đề cập sự khác nhau này với lái xe chở hàng, nếu có thể

8. Tài liệu (bản giấy hoặc bản điện tử) có thể bao gồm:

- Phiếu đặt hàng và các hướng dẫn đặt hàng
- Vận đơn
- Hóa đơn
- Catalô của các hàng được mua
- Thông số kỹ thuật của sản phẩm được mua
- Các tài liệu khác

9. Hàng trả lại có thể là:

- Hàng bị hư hỏng
- Hàng quá hạn
- Hàng bị triệu hồi
- Hàng thừa
- Hàng không đạt yêu cầu
- Hàng chất lượng kém

10. Theo dõi các sự khác nhau có thể bao gồm:

- Yêu cầu ghi nợ từ nhà cung cấp, nếu cần
- Đặt hàng bổ sung
- Ghi chép lại các việc đã thực hiện và các thỏa thuận với nhà cung cấp
- Thông báo cho các bộ phận/cá nhân nội bộ về những vấn đề phát sinh trong việc giao hàng

11. Quản lý hàng thừa có thể bao gồm:

- Kiểm soát mức hàng lưu kho
- Giảm mức hàng lưu kho
- Trả lại hàng thừa cho nhà cung cấp
- Cố gắng trao đổi hàng thừa với đơn vị khác
- Gợi ý cách sử dụng hàng thừa
- Kiểm soát hạn sử dụng của hàng dự trữ

12. Tháo dỡ hàng có thể bao gồm:

- Lấy từng mặt hàng ra khỏi thùng hay bao bì
- Kiểm tra chất lượng và sự phù hợp của từng mặt hàng đã được lấy ra
- Xác định các mặt hàng cần giữ nguyên trong thùng hoặc trong bao bì
- Giữ nguyên đóng gói đối với thực phẩm và đồ uống

13. Các vật dụng bảo quản trong kho có thể bao gồm:

- Giá hàng
- Thùng
- Các thùng chứa hàng dành riêng cho từng mặt hàng
- Tủ lạnh hoặc tủ đá

14. Xử lý chất thải có thể bao gồm:

- Bỏ bao bì ra khỏi các khu vực kho
- Xác định và loại bỏ các mặt hàng không bán được hay đã bị hư hỏng ra khỏi khu vực kho
- Áp dụng các biện pháp xử lý chất thải thân thiện với môi trường, nếu có thể

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

15. Dán nhãn các mặt hàng trong kho có thể bao gồm:

- Dán nhãn lên thùng chứa trong kho và giá đỡ để xác định các loại mặt hàng và chỉ rõ ngày nhận hàng
- Chuẩn bị các nhãn viết bằng tay và dán lên từng mặt hàng trong kho
- Sử dụng các thiết bị lập dán nhãn
- Tuân thủ các yêu cầu về an toàn thực phẩm liên quan đến việc dán nhãn thực phẩm

16. Luân chuyển hàng hóa có thể bao gồm:

- Áp dụng các nguyên tắc về luân chuyển hàng hóa theo từng loại mặt hàng lưu kho

17. Kiểm tra kho có thể bao gồm:

- Thực hiện kiểm tra bằng trực quan trong khu vực kho
- Xác định các mặt hàng gần hết hạn sử dụng và các mặt hàng đã hết hạn sử dụng
- Tuân thủ lịch kiểm tra nội bộ và danh mục kiểm tra
- Kiểm tra chất lượng hàng hóa
- Tìm các dấu hiệu về sự phá hoại của côn trùng/động vật, sự xuống cấp về cơ sở vật chất của chính khu vực kho cũng như sự hư hỏng của các mặt hàng
- Đảm bảo các mặt hàng được xếp đặt vào đúng khu vực, thùng chứa quy định,...

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

- Thông báo cho những người có liên quan
- Triển khai công tác bảo trì, bao gồm cả trong và ngoài kho
- Di dời hàng ra chỗ khác

19. Xác định mức độ sử dụng hàng có thể bao gồm:

- Xác định các mặt hàng tiêu thụ nhanh hay chậm
- Thông báo với những người có liên quan về việc sử dụng các mặt hàng và nhu cầu đặt hàng bổ sung

20. Xác nhận chứng từ cho nhà cung cấp có thể bao gồm:

- Ghi chú về các vấn đề nảy sinh trong các tài liệu, chứng từ
- Ghi lại công việc đã thực hiện liên quan tới các vấn đề đã xác định
- Ký, ký tắt và/hoặc ghi ngày tháng vào tài liệu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này phải được đánh giá thông qua các tài liệu minh chứng về thực hiện công việc và kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

Các chứng cứ cần bao gồm:

1. Ba ví dụ đã ghi chép lại về hàng hóa đã nhận, đã kiểm tra, đã chứng nhận và các công việc đã thực hiện khi có sự khác nhau về hàng hóa, hàng không phù hợp và đảm bảo lưu kho hàng hóa chống trộm cắp và hư hỏng
2. Hai ví dụ đã ghi chép lại về mặt hàng đã được di dời, tháo dỡ, lưu kho và dán nhãn chính xác đúng nơi quy định
3. Hai ví dụ đã ghi chép lại về cách luân chuyển, kiểm tra và giám sát hàng hóa
4. Hai ví dụ đã ghi chép lại về tài liệu hàng hóa, bao gồm hệ thống kho, báo cáo cập nhật và xác nhận chứng từ chuyển đến nhà cung cấp để thanh toán

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phân tích các tài liệu sử dụng trong việc nhận hàng và lưu kho
- Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- Bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hay dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.09-10

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy, bao gồm các biện pháp phòng cháy và chữa cháy.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Quản lý việc phòng cháy và các quy trình kiểm soát

- P1. Xác định các nguy cơ hỏa hoạn trong các khu vực làm việc và hành động để loại trừ hoặc giảm thiểu các nguy cơ này
- P2. Xem xét và làm quen với các quy trình khẩn cấp phải tuân theo trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn

E2. Xử lý hỏa hoạn tại nơi làm việc

- P3. Chữa cháy bằng cách sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp
- P4. Lựa chọn và sử dụng đúng bình/thiết bị chữa cháy cho từng loại hỏa hoạn cụ thể
- P5. Luôn luôn đảm bảo an toàn cho bản thân trong lúc chữa cháy
- P6. Đảm bảo các hành động giảm thiểu hư hại về cơ sở vật chất và tránh gây thương tích cho mọi người

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc khống chế và dập tắt sự lan tràn của lửa
- K2. Mô tả các loại hỏa hoạn khác nhau và các thiết bị cần thiết để dập lửa
- K3. Liệt kê các loại thiết bị báo cháy, các thiết bị và hệ thống chữa cháy được sử dụng trong khách sạn hay công ty lữ hành
- K4. Giải thích các kỹ thuật chữa cháy áp dụng cho từng loại hỏa hoạn

- K5. Thảo luận các quy định liên quan tới việc kiểm tra, sử dụng các thiết bị báo cháy và chữa cháy
- K6. Giải thích quy trình chữa cháy được sử dụng trong đơn vị của bạn
- K7. Mô tả những vấn đề có thể xảy ra đối với các thiết bị báo cháy và chữa cháy cũng như những giải pháp và hành động khắc phục phù hợp
- K8. Liệt kê các nguồn thông tin có sẵn về phòng tránh hỏa hoạn và dập tắt hỏa hoạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Hệ thống báo cháy và chữa cháy có thể bao gồm:

- Thiết bị và hệ thống báo cháy
- Các bình/thiết bị chữa cháy di động, bao gồm bình bọt, bình nước, bình khí CO₂, bình hóa chất khô và bình bọt ướt (nếu có)
- Hệ thống phun nước
- Hệ thống bơm dập lửa - bơm chính và bơm khẩn cấp
- Vòi chữa cháy, vòi nước

2. Quần áo và thiết bị bảo vệ cá nhân có thể bao gồm:

- Mặt nạ và kính mắt
- Quần áo bảo hộ, bao gồm cả mũ, găng tay và giày

3. Tài liệu và hồ sơ có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá sẽ được thực hiện trong môi trường mô phỏng, trừ khi có thể cung cấp chứng cứ về việc xử lý đám cháy thực tế đã xảy ra.

Các hoạt động sau cần phải thực hiện và được xác nhận thông qua đánh giá.

1. Xác định các thiết bị báo cháy, chữa cháy phù hợp và đề ra các hoạt động báo cáo và bảo dưỡng cần thiết
2. Sử dụng các loại thiết bị chữa cháy khác nhau trong đơn vị
3. Thực hiện các nguyên tắc và chính sách về sức khỏe và an toàn lao động khi thực hiện các nhiệm vụ phòng cháy và chữa cháy
4. Liên lạc hiệu quả với những người khác khi cần trong các hoạt động phòng cháy và trong các trường hợp hỏa hoạn khẩn cấp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Việc đánh giá kiến thức phải được thực hiện thông qua các bài kiểm tra vấn đáp/kiểm tra viết phù hợp
- Cá nhân phải thực hiện một loạt các thực hành mô phỏng phù hợp và đánh giá kiến thức để chứng tỏ được các kỹ năng và kiến thức cần thiết trong thực hiện phòng cháy tại nơi làm việc và/hoặc hỗ trợ trong quy trình phòng cháy và các buổi luyện tập chữa cháy

Chú ý: Đánh giá các bài tập chữa cháy mô phỏng có thể phải tiếp cận với phương tiện đánh giá và tập huấn về hỏa hoạn có khả năng mô phỏng các hoạt động chữa cháy.

Việc đánh giá phải được thực hiện theo các yêu cầu liên quan về sức khỏe và an toàn lao động.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên làm việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG, BẢO QUẢN ĐAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để sử dụng và bảo quản dao trong nhà bếp chuyên nghiệp. Dao có thể bao gồm cả dao thẳng và dao răng cưa, từ dao thái rau nhỏ đến dao phay. Đơn vị năng lực này cũng đề cập việc sử dụng kéo thường và kéo tỉa.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Rửa và mài dao

- P1. Đảm bảo dao sạch
- P2. Sử dụng phương pháp an toàn để mài dao

E2. Lựa chọn dao để làm việc

- P3. Lựa chọn dao thích hợp cho công việc cần làm
- P4. Đảm bảo lưỡi dao chắc, an toàn và phù hợp cho công việc

E3. Xử lý và bảo quản dao

- P5. Sử dụng dao một cách an toàn khi thực hiện công việc
- P6. Rửa và bảo quản dao theo yêu cầu của cơ sở
- P7. Báo cáo hư hỏng của dao cho người phù hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu lý do tại sao cần phải giữ cho dao sắc
- K2. Nêu lý do tại sao dao phải được bảo quản một cách an toàn
- K3. Giải thích tại sao tất cả các tai nạn phải được báo cáo và báo cáo cho ai
- K4. Giải thích vì sao phải lựa chọn dao thích hợp cho các công việc cụ thể
- K5. Nêu lý do tại sao cán dao không được để trơn khi đang sử dụng
- K6. Giải thích tại sao dao phải được cầm và sử dụng đúng cách

- K7. Nêu lý do tại sao các bề mặt cắt phải chắc và an toàn
- K8. Giải thích tại sao dao phải được rửa sạch khi xử lý các nhóm thực phẩm khác nhau
- K9. Mô tả các rủi ro về nhiễm bẩn thực phẩm do việc bảo quản dao kém
- K10. Nêu lý do tại sao các bề mặt phải được lau sạch
- K11. Giải thích tại sao không nên sử dụng dao bị hỏng
- K12. Mô tả các hành động cần thực hiện để ngăn ngừa tình trạng dị ứng của khách hàng khi sử dụng và vệ sinh dao

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Dao bao gồm:

- Dao lưỡi thẳng, dao phay
- Dao lưỡi răng cưa
- Kéo thường/ kéo tỉa

2. Công việc bếp bao gồm:

- Chuẩn bị rau cắt cơ bản
- Chuẩn bị thịt, gia cầm, cá
- Chuẩn bị bánh mì
- Mở bao bì
- Mài sắc
- Rửa và vệ sinh dao sau sử dụng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Bảng chứng thực hiện cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quan sát việc sử dụng ít nhất hai loại dao 2. Quan sát ít nhất năm công việc bếp khác nhau 	<p>Đánh giá viên phải đánh giá Tiêu chí thực hiện P1- P6 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hành.</p> <p>Đối với Tiêu chí thực hiện P7, đánh giá viên có thể đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo khách quan của người làm chứng.</p>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên đang làm việc trong các lĩnh vực chế biến món ăn	Không có

GES18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để chuẩn bị, vệ sinh, vận hành và bảo quản thiết bị và đồ dùng nhà bếp, bao gồm cả các thiết bị nấu ăn và bảo quản chuyên dụng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thiết bị và đồ dùng nhà bếp để sử dụng

- P1. Đảm bảo thiết bị nhà bếp nói chung và đồ dùng nấu ăn được vệ sinh và sẵn sàng sử dụng
- P2. Đảm bảo thiết bị nấu ăn chuyên dụng an toàn để vận hành
- P3. Kiểm tra bảng điều khiển của thiết bị đặt ở chế độ chuẩn xác trước khi vận hành

E2. Vận hành thiết bị nhà bếp chuyên dụng

- P4. Tuân theo quy trình của nhà sản xuất từ việc khởi động đến vận hành thiết bị
- P5. Giám sát hoạt động của thiết bị để đảm bảo thiết bị vận hành ở nhiệt độ và tốc độ thích hợp
- P6. Tắt thiết bị khi kết thúc vận hành theo đúng quy trình
- P7. Báo cáo các vấn đề và trục trặc được xác định cho người liên quan

E3. Vệ sinh thiết bị và dụng cụ nhà bếp sau khi sử dụng

- P8. Đảm bảo tất cả các thiết bị và dụng cụ nhà bếp được làm sạch bằng chất tẩy rửa phù hợp sau khi sử dụng
- P9. Tháo dỡ thiết bị chuyên dụng đúng cách và an toàn để vệ sinh một cách hiệu quả
- P10. Vệ sinh thiết bị và các bộ phận sử dụng đúng phương pháp và đúng chất tẩy rửa

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu các loại thiết bị nói chung được sử dụng trong hoạt động nhà bếp
- K2. Nêu mục đích sử dụng của mỗi loại thiết bị chuyên dụng
- K3. Mô tả các mối nguy hiểm và nguy cơ tiềm ẩn liên quan đến thiết bị chuyên dụng
- K4. Nêu cách giảm thiểu tối đa các mối nguy hiểm và nguy cơ tiềm ẩn
- K5. Chỉ ra người nhận báo cáo về các lỗi đã được xác định của thiết bị

- K6. Mô tả cách vệ sinh các thiết bị và dụng cụ nói chung
- K7. Mô tả cách vệ sinh thiết bị chuyên dụng
- K8. Liệt kê các chất tẩy rửa thích hợp để vệ sinh các thiết bị tương ứng
- K9. Mô tả cách sử dụng chất tẩy rửa để tránh tai nạn và các nguy cơ ảnh hưởng xấu đến an toàn thực phẩm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thiết bị và đồ dùng nói chung có thể bao gồm:

- Nồi, chảo và hộp đựng thức ăn
- Lò nướng
- Muôi và kẹp gấp thức ăn

2. Thiết bị nấu ăn chuyên dụng có thể bao gồm:

- Bếp chiên - điện hoặc gas
- Lò nướng đa năng
- Hệ thống giữ thức ăn
- Lò làm panini
- Thiết bị làm bánh Pizza/thiết bị làm Mỳ Ý (Pasta/ thiết bị làm thịt nướng (Kebab)
- Vỉ nướng/Lò nướng mặt trên
- Bếp từ
- Lò vi sóng
- Bếp nướng than
- Bếp nướng điện hoặc ga
- Máy nướng bánh mì cắt lát
- Lò nướng đa năng
- Nồi hấp bằng hơi

3. Thiết bị chuẩn bị thức ăn chuyên dụng có thể bao gồm:

- Máy làm đá
- Máy rửa bát/rửa cốc, chén
- Máy kẹp bánh burger
- Máy xay thịt
- Máy xay sinh tố
- Máy cắt lát
- Máy xay nhuyễn thực phẩm
- Máy trộn
- Máy gọt vỏ khoai tây

4. Trưng bày và bảo quản thiết bị có thể bao gồm:

- Nồi cách thủy (ướt và khô)
- Tủ trưng bày đồ nóng
- Tủ trưng bày đồ lạnh
- Tủ giữ nóng
- Tủ làm nóng bát đĩa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với ba loại thiết bị và đồ dùng nói chung
2. Thực hiện ít nhất với hai loại thiết bị nấu ăn chuyên dụng
3. Thực hiện ít nhất với hai loại thiết bị chuẩn bị món ăn chuyên dụng
4. Thực hiện ít nhất một loại thiết bị trưng bày và bảo quản thực phẩm

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá Tiêu chí thực hiện P1 - P10 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hành.

Kiến thức phải được đánh giá thông qua bài kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại, kiểm tra viết và/hoặc báo cáo khách quan của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong lĩnh vực chế biến món ăn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giữ gìn an toàn thực phẩm trong các hoạt động bảo quản, chuẩn bị sơ chế và chế biến món ăn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Duy trì vệ sinh cá nhân

- P1. Mặc quần áo sạch sẽ, đúng cách, phù hợp với công việc
- P2. Rửa tay kỹ, đúng lúc trong quá trình bảo quản, xử lý, chuẩn bị và chế biến món ăn
- P3. Trùm tóc theo yêu cầu
- P4. Băng bó các vết cắt/vết xước và thông báo các bệnh có thể truyền nhiễm trong quá trình chế biến thức ăn

E2. Giữ khu vực làm việc sạch và vệ sinh

- P5. Vệ sinh và lau chùi khu vực làm việc khi chuyển tiếp các công việc
- P6. Xử lý chính xác và hiệu quả với các khu vực làm việc và thiết bị hư hỏng
- P7. Xử lý chất thải một cách chính xác và phù hợp
- P8. Báo cáo về bất kỳ hỏng hóc nào liên quan đến cơ sở hạ tầng của khu vực làm việc
- P9. Báo cáo về bất kỳ dấu hiệu nào của các loài động vật gây bệnh

E3. Bảo quản thức ăn một cách an toàn

- P10. Sử dụng nguyên tắc thực phẩm vào trước, ra trước (FIFO)
- P11. Kiểm tra và bảo quản hàng giao đến ở nhiệt độ phù hợp
- P12. Tách biệt thực phẩm sống và thực phẩm đã chuẩn bị
- P13. Xoay vòng hàng dự trữ đúng cách
- P14. Hoàn thành biên bản ghi nhận thực phẩm giao đến một cách chính xác

E4. Chuẩn bị chế biến và giữ thức ăn an toàn

- P15. Rửa đông thực phẩm đúng cách khi cần chế biến
- P16. Kiểm tra điều kiện của thực phẩm để tránh các nguy cơ mất an toàn thực phẩm trước khi chuẩn bị, chế biến và/hoặc hâm nóng
- P17. Đảm bảo chống lây nhiễm chéo giữa các thực phẩm trong quá trình bảo quản, chuẩn bị, chế biến và phục vụ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích lý do tại sao cần mặc quần áo sạch và vệ sinh trong nhà bếp
- K2. Nêu lý do tại sao phải trùm tóc hoặc buộc gọn tóc phía sau
- K3. Liệt kê các loại quần áo khác nhau phù hợp với các công việc cụ thể: bảo quản/chuẩn bị/chế biến/phục vụ
- K4. Xác định rõ việc đeo trang sức có ảnh hưởng xấu tới an toàn thực phẩm
- K5. Nêu khi nào cần thiết phải thay quần áo/tạp dề
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc rửa tay kỹ và thường xuyên khi chuẩn bị, chế biến và phục vụ và/hoặc đeo găng tay nấu ăn
- K7. Giải thích tại sao không nên xử lý thức ăn khi người chế biến có vết thương hở, vết cắt và vì sao cần băng bó vết thương phù hợp
- K8. Nêu lý do tại sao phải báo cáo các bệnh da dày/truyền nhiễm
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc không hút thuốc, chạm vào miệng, mũi, khạc nhổ khi chuẩn bị/chế biến và phục vụ món ăn
- K10. Giải thích vì sao các bề mặt nơi làm việc cần được giữ sạch sẽ, đặc biệt là trước khi bắt đầu công việc mới

- K11. Giải thích vì sao chỉ dùng quần áo sạch và phù hợp cho mục đích chế biến thực phẩm
- K12. Giải thích vì sao bề mặt làm việc bị hư hỏng có thể gây nguy hiểm tới an toàn thực phẩm
- K13. Liệt kê các loại bề mặt làm việc và thiết bị hư hỏng có thể gây nguy hiểm tới an toàn thực phẩm
- K14. Mô tả cách xử lý chất thải thực phẩm một cách an toàn và tại sao điều này lại quan trọng
- K15. Mô tả cách/tại sao hư hại của tường/sàn/trần/nội thất và thiết bị gắn tường có thể gây nguy cơ mất an toàn thực phẩm
- K16. Liệt kê các loài động vật gây hại có thể tìm thấy trong nhà bếp và cách nhận biết chúng và/hoặc bằng chứng về sự phá hoại của chúng
- K17. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo vận chuyển thực phẩm không bị hư hỏng và ở nhiệt độ đúng
- K18. Mô tả cách loại bỏ bao bì không cần thiết trước khi bảo quản thực phẩm (nhưng giữ lại các thông tin quan trọng, ví dụ như hướng dẫn về chất gây dị ứng) và lý do của việc loại bỏ
- K19. Giải thích vì sao cần phải bảo quản thực phẩm ở đúng khu vực và ở nhiệt độ thích hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K20. Nêu lý do vì sao việc bảo quản riêng biệt thực phẩm sống và thực phẩm đã sơ chế là quan trọng</p> <p>K21. Giải thích vì sao việc sử dụng quy trình “ Xoay vòng hàng dự trữ” là quan trọng và vì sao cần vứt bỏ thực phẩm quá hạn</p> <p>K22. Mô tả cách kiểm tra thực phẩm trong khi chế biến, lưu giữ và phục vụ</p> <p>K23. Giải thích vì sao việc nhận biết một số thực phẩm có thể gây dị ứng và quy trình chuẩn bị cần thiết để ngăn ngừa hiện tượng này là quan trọng</p>	<p>K24. Mô tả việc cần làm khi khách hàng đề nghị đảm bảo một món ăn nhất định không có thành phần gây dị ứng cho họ</p> <p>K25. Mô tả cách đo và ghi lại nhiệt độ của thực phẩm và vì sao điều đó lại quan trọng</p> <p>K26. Giải thích về HACCP (Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn) trong hoạt động chế biến món ăn</p>
---	---

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p>1. Vệ sinh cá nhân có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quần áo/áo vét/quần/áo khoác/găng tay dùng một lần/giày/mũ đội đầu/tạp dề • Thời gian thích hợp để rửa tay: sau khi chạm vào thức ăn sống/đi vệ sinh, xử lý chất thải • Các ứng xử không an toàn: hút thuốc/sờ vào mặt/gãi/nhai kẹo cao su/không rửa tay • Giữ khu vực làm việc sạch và vệ sinh • Các bề mặt và thiết bị • Thiết bị vệ sinh phù hợp <p>2. Bảo quản thực phẩm an toàn bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra để xác định thức ăn không bị hỏng • Nhiệt độ chuẩn • Ngày hết hạn bán • Khu vực bảo quản • Ngăn chặn lây nhiễm chéo • Xoay vòng hàng dự trữ 	<p>3. Các loài động vật gây hại có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chuột/gián/kiến và các loại côn trùng khác <p>4. Chuẩn bị, chế biến và lưu giữ thực phẩm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rửa đông thực phẩm • Chuẩn bị thực phẩm (rửa/gọt vỏ) • Tuân thủ mã màu của thớt trong chế biến • Chế biến thực phẩm • Làm nóng thức ăn • Lưu giữ thức ăn nóng/nguội • Làm mát thức ăn đã chế biến • Làm lạnh, đông đá thức ăn đã chế biến
--	--

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng cần thiết bao gồm:

1. Xác định được bốn loại nguy hại thực phẩm
2. Bốn trường hợp loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ về vệ sinh
3. Bốn trường hợp cá nhân tiếp xúc với thực phẩm hoặc các bề mặt tiếp xúc với thực phẩm một cách vệ sinh
4. Bốn trường hợp về quy trình vệ sinh
5. Bốn trường hợp về rửa tay

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát hoạt động thực hành của học viên
- Các bài tập thực hành phản ánh nơi làm việc áp dụng tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn thực phẩm
- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép và/hoặc kiểm tra viết
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.02 & 05

GES20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để đảm bảo tất cả các thiết bị sẵn sàng cho hoạt động của nhà bếp, các nguyên liệu cơ bản phục vụ hoạt động chế biến và các kỹ năng cần thiết để đóng cửa nhà bếp khi hết ca.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Sắp xếp nhà bếp

- P1. Hướng dẫn thiết lập quy trình làm việc theo quy định pháp lý, các quy trình tại nơi làm việc và các quy định hiện hành liên quan việc thực hành vệ sinh và an toàn
- P2. Đảm bảo các thiết bị và dụng cụ được dùng để chuẩn bị và chế biến thực phẩm phải sạch sẽ và hoạt động tốt
- P3. Kiểm tra và bật các thiết bị nhà bếp đúng lúc và đúng cách cài đặt
- P4. Kiểm tra để đảm bảo có đủ các nguyên liệu dự trữ trong kho và phù hợp với yêu cầu của đơn vị
- P5. Báo cáo với đúng người chịu trách nhiệm về bất kỳ dụng cụ hoặc thiết bị nhà bếp nào không hợp vệ sinh hoặc bị lỗi, hoặc có các vấn đề khác
- P6. Báo cáo với đúng người chịu trách nhiệm về các nguyên liệu không được chuẩn bị đúng số lượng hoặc không đạt chất lượng

E2. Đóng cửa nhà bếp

- P7. Đảm bảo các thiết bị và dụng cụ được vệ sinh sạch sẽ, được bảo quản theo yêu cầu của đơn vị và đáp ứng các quy định pháp lý liên quan đến quy trình đóng cửa nhà bếp
- P8. Đảm bảo các thiết bị chế biến đã được tắt, rút dây cắm khi cần thiết và được vệ sinh theo hướng dẫn của nhà sản xuất
- P9. Kiểm tra để đảm bảo tất cả các mặt hàng thực phẩm được bảo quản đúng cách vệ sinh và an toàn theo các quy định pháp lý
- P10. Báo cáo với đúng người chịu trách nhiệm về bất kỳ dụng cụ nào không sạch và bất kỳ vấn đề gì liên quan đến các thiết bị chế biến hoặc bảo quản thực phẩm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Trình bày lý do tại sao đồ dùng nhà bếp/dao phải được sử dụng đúng cách
- K2. Xác định lý do tại sao tất cả các tai nạn phải được báo cáo và báo cáo với ai
- K3. Giải thích cách bật các loại thiết bị và dụng cụ khác nhau một cách an toàn
- K4. Giải thích tại sao vấn đề lỗi thiết bị và các yêu cầu về bảo trì cần được báo cáo với người phù hợp
- K5. Giải thích tại sao việc đảm bảo tắt/đóng các thiết bị phù hợp là yêu cầu quan trọng
- K6. Giải thích tại sao các dụng cụ và máy móc phải được vệ sinh khi chuyển tiếp các công việc
- K7. Giải thích tại sao việc giám sát thường xuyên các công tác vệ sinh khu vực bảo quản của nhà bếp là yêu cầu quan trọng
- K8. Liệt kê các lý do cần thường xuyên giám sát nhiệt độ bảo quản của tủ lạnh/phòng lạnh và tủ đông lạnh
- K9. Mô tả thực đơn đang được sử dụng trong bếp dựa trên chủng loại, chất lượng và số lượng của nguyên liệu được yêu cầu
- K10. Giải thích tại sao các dụng cụ và thiết bị phải được làm vệ sinh và bảo quản sau khi sử dụng
- K11. Mô tả yêu cầu của nhà sản xuất khi tắt, rút dây cắm và vệ sinh thiết bị sau khi sử dụng
- K12. Xác định (các) cá nhân phù hợp nhất để nhận báo cáo về các vấn đề

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Dụng cụ bao gồm:

- Dao
- Các dụng cụ khác

2. Thiết bị nhà bếp bao gồm:

- Lò nướng/lò nướng đa năng
- Bếp nướng mặt trên
- Bếp giữ ấm thức ăn
- Bề mặt nướng
- Bể dầu sâu lòng
- Chảo chiên sâu
- Nồi hấp
- Lò vi sóng
- Tủ lạnh
- Tủ đông lạnh
- Phòng lạnh
- Dụng cụ đánh lửa cho bếp ga
- Chảo sâu lòng

3. Các yêu cầu về sắp xếp bếp bao gồm:

- Số lượng khách hàng
- Các yêu cầu thực đơn
- Các loại nguyên liệu được sử dụng chính
- Các phương pháp chế biến (chung)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng cần thiết phải bao gồm:

1. Dùng cả hai loại dụng cụ
2. Dùng ít nhất sáu thiết bị nhà bếp
3. Xây dựng ít nhất hai yêu cầu về sắp xếp bếp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí từ P3 - P8 bằng cách trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đối với các tiêu chí thực hành khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên đang làm việc trong lĩnh vực chế biến thức ăn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES21. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết để tiết kiệm năng lượng và nước, quản lý rác thải và sử dụng các sản phẩm địa phương thân thiện với môi trường trong chế biến và phục vụ ăn uống.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiết kiệm năng lượng

- P1. Giảm thời gian không hoạt động của tất cả các thiết bị
- P2. Tắt các thiết bị vào thời gian thấp điểm (khi vắng khách) và sau giờ làm việc
- P3. Sử dụng hiệu quả thiết bị nhằm giảm thiểu sự lãng phí năng lượng

E2. Tiết kiệm nước

- P4. Sử dụng nước tiết kiệm và thông báo các trường hợp rò rỉ
- P5. Chỉ chạy máy rửa bát khi đã xếp đầy
- P6. Tiết kiệm nước khi rửa các dụng cụ và làm vệ sinh nhà bếp

E3. Giảm thiểu rác thải

- P7. Giảm lượng rác thải bằng cách tái chế các nguyên liệu, nếu có thể
- P8. Tái chế hiệu quả rác thải thực phẩm
- P9. Tránh sử dụng hộp nhựa hoặc loại hộp chỉ sử dụng một lần

E4. Mua và sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường

- P10. Mua hàng hoá và sử dụng tối đa các nguồn cung cấp tại địa phương
- P11. Sử dụng các sản phẩm tẩy rửa thân thiện với môi trường

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các phương pháp được sử dụng trong khu vực bếp hoặc nhà hàng nhằm tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc thực hiện các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong chế biến thực phẩm và phục vụ ăn uống
- K3. Xác định các cách tiết kiệm năng lượng trong chế biến và phục vụ thức ăn

- K4. Xác định các cách tiết kiệm nước trong các hoạt động của nhà bếp và dịch vụ nhà hàng
- K5. Liệt kê các cách tăng cường sử dụng sản phẩm tái chế trong quá trình chế biến thực phẩm và phục vụ ăn uống
- K6. Trình bày cách hạn chế tối đa việc xả rác và tăng cường việc tái chế
- K7. Xác định các nguồn cung cấp thực phẩm và hàng hoá địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Việc thực hành tiết kiệm năng lượng trong chế biến và/hoặc phục vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Thường xuyên lau chùi và bảo trì thiết bị dùng trong nhà bếp
- Chế biến thực phẩm hiệu quả và với số lượng lớn cho một lần, nếu có thể
- Giảm thời gian chờ và bật sẵn các thiết bị trước khi dùng
- Sử dụng chảo và nắp đậy có kích cỡ phù hợp để giảm thiểu việc thoát nhiệt
- Với các đơn đặt hàng ít hoặc cho một khách lẻ, sử dụng chảo rán thay cho vỉ nướng
- Rã đông thực phẩm qua đêm thay vì dùng nước xả hoặc lò vi sóng
- Hạn chế tối đa mở cửa lò nướng, tủ lạnh và máy làm lạnh để tiết kiệm năng lượng

2. Sử dụng nước hiệu quả trong vận hành nhà bếp có thể bao gồm:

- Quét hoặc lau sàn nhà bếp thay vì dùng vòi phun
- Chỉ chạy máy rửa bát khi đã xếp đầy
- Tắt bình nước nóng vào ban đêm

3. Tránh xả rác trong chế biến thực phẩm và phục vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Tái chế rác thải thực phẩm trong nhà bếp
- Điều chỉnh định lượng suất ăn để tránh rác thải thực phẩm thừa
- Sử dụng thùng đựng rác thải thực phẩm, rác thải thông thường và rác có thể tái chế
- Hạn chế đến mức thấp nhất việc chuẩn bị quá nhiều thực phẩm rồi sau đó lại bỏ đi
- Tận dụng rác thải thực phẩm làm phân bón thay vì bỏ vào thùng rác
- Thu gom dầu ăn và mỡ để tái chế và dùng vào mục đích khác
- Giám sát định lượng suất ăn và có thay đổi hợp lý để tránh rác thải là thực phẩm thừa

4. Vận hành nhà bếp và dịch vụ ăn uống thân thiện với môi trường có thể bao gồm:

- Sử dụng các hộp đựng, cốc, tách, các dụng cụ và khăn ăn, các đồ chứa thức ăn mang đi có thể tái chế được
- Mua các sản phẩm thân thiện với môi trường
- Mua các sản phẩm được sản xuất bằng cách giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và xả rác
- Mua các sản phẩm của địa phương để đem lại lợi nhuận cho các doanh nghiệp địa phương và tiết kiệm chi phí vận chuyển cũng như tránh lãng phí năng lượng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ đánh giá phải bao gồm:

1. Ít nhất hai lần thực hành tiết kiệm năng lượng, có văn bản ghi chép rõ ràng
2. Ít nhất hai lần tiến hành các hoạt động tránh xả rác và sử dụng nước hiệu quả, có văn bản ghi chép rõ ràng
3. Ít nhất một ví dụ về việc tái chế, có văn bản ghi chép rõ ràng
4. Ít nhất một ví dụ về việc mua các sản phẩm thân thiện với môi trường, có văn bản ghi chép rõ ràng
5. Hoàn thành đầy đủ phần đánh giá kiến thức của đơn vị năng lực này bằng cách kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

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

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc tại cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế. Hồ sơ chứng cứ hay văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng được tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đánh giá.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chế biến thực phẩm và phục vụ ăn uống

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

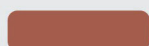
Lĩnh vực chuyên biệt



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