

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

QUẢN LÝ KHÁCH SẠN



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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

QUẢN LÝ KHÁCH SẠN



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Quản lý khách sạn 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, lữ hành
Đơn vị năng lực chuyên ngành	Các đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn) là những năng lực liên quan tới chính công việc đó trong lĩnh vực lưu trú hoặc du lịch
Đơn vị năng lực quản lý	Đây là những năng lực chung cho các vị trí trong một tổ chức tham gia quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nhất định
Năng lực	Năng lực là khả năng áp dụng các kỹ năng, kiến thức, và thái độ/hành vi cụ thể cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng
Phương pháp đánh giá	VTOS cho phép áp dụng các phương pháp đánh giá đa dạng và phù hợp với các loại kiến thức hay các cách thực hiện công việc khác nhau
Tài liệu hướng dẫn Đánh giá viên	Tài liệu hướng dẫn cho Đánh giá viên về cách đánh giá ứng viên và cách ghi chép, lưu giữ hồ sơ tài liệu về kiến thức và kết quả công việc của ứng viên
Tiêu chí đánh giá	Các tiêu chí đánh giá liệt kê các kỹ năng/tiêu chuẩn thực hiện công việc, kiến thức và sự hiểu biết cần được đánh giá
Tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn nghề xác định rõ kiến thức, kỹ năng và thái độ/hành vi (năng lực) cần thiết để có thể thực hiện công việc hiệu quả tại nơi làm việc
Thái độ/hành vi	Các thái độ và hành vi ảnh hưởng tới chất lượng thực hiện công việc, và do đó, đây là các khía cạnh quan trọng để được coi là 'có năng lực'. Thái độ và hành vi mô tả cách thức các cá nhân sử dụng để đạt được kết quả công việc
VTOS	Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam

MỤC LỤC

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

I. GIỚI THIỆU 9

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

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN 14

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	15
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN.....	16

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 19

HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	19
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	22
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM.....	25
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM	29
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM...	32
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	36
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	39
FOS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DOANH THU	42
FOS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN.....	44
HKS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG	47
FBS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG ĂN UỐNG	49
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	51
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	54
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.....	58
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	61
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	64
FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ.....	67
FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH	70
GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT	73
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY	76
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG.....	79
CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING).....	83

CMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC SỰ KIỆN	86
RTS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG	88
RTS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ.....	91
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH.....	95
GAS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÃNH ĐẠO, LẬP KẾ HOẠCH VÀ QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI.....	98
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	102
GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM.....	105

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. 	4. Chi tiền mặt có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Chi tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong tập hồ sơ của khách Một số khách sạn có thể yêu cầu ủy quyền giám sát cho những giao dịch có áp dụng hạn mức
Hướng dẫn đánh giá	<p>Phần này xác định số lượng và loại bằng chứng cần thiết để chứng minh rằng 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. 	Các bằng chứng cần có như sau: <ol style="list-style-type: none"> Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng Ít nhất hai lần đáp ứng yêu cầu mở kết an toàn theo đúng quy trình Ít nhất ba giao dịch đối ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình Việc đánh giá cần đảm bảo: <ul style="list-style-type: none"> Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn thông tin khác Ghi chép về các giao dịch với khách để làm bằng chứng đã thực hiện
Phương pháp đánh giá	<p>Phương pháp đánh giá chính đối với Tiêu chuẩn VTOS bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Đánh giá viên quan sát học viên tại nơi làm việc (hoặc trong một số trường hợp, đó là điều kiện mô phỏng thực tế). Học viên cung cấp các ví dụ đã được ghi lại hoặc tài liệu để chứng minh mình đã làm việc theo tiêu chuẩn. Quản lý trực tiếp và người giám sát sẽ cung cấp các báo cáo về công việc của học viên. Học viên trả lời câu hỏi của đánh giá viên hoặc thực hiện bài kiểm tra viết. 	<p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài. Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng khác. Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên</p> Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng: <ul style="list-style-type: none"> Nghiên cứu tình huống Quan sát ứng viên thực hiện công việc Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết Tài liệu lấy từ nơi làm việc Giải quyết vấn đề Bài tập đóng vai Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện Các công việc và dự án được giao
Các chức danh nghề liên quan	<ul style="list-style-type: none"> Các vị trí công việc/chức danh công việc phù hợp với mô tả trong đơn vị năng lực 	Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân
Số tham chiếu với tiêu chuẩn chuẩn ASEAN	<ul style="list-style-type: none"> Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong Tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCST) nếu có. 	DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) – nghề Quản lý khách sạn bao gồm các nhiệm vụ chính của người quản lý khách sạn từ mức độ nhỏ đến mức độ vừa phải và tập trung vào phát triển năng lực (kỹ năng, kiến thức và thái độ/hành vi) để có thể điều hành khách sạn một cách hiệu quả và chuyên nghiệp.

Người quản lý khách sạn chịu trách nhiệm quản lý hoạt động thường nhật của khách sạn và nhân viên. Họ có trách nhiệm giải trình các hoạt động kinh doanh liên quan đến việc lập ngân sách và quản lý tài chính, xây dựng kế hoạch, tổ chức và chỉ đạo tất cả các dịch vụ khách sạn, bao gồm cả bộ phận tiền sảnh (lễ tân, thông tin và hỗ trợ hành lý, đặt giữ buồng), phục vụ nhà hàng và phục vụ buồng. Trong các khách sạn lớn, người quản lý thường có báo cáo cụ thể (dịch vụ khách hàng, kế toán, tiếp thị) và xây dựng một đội ngũ quản lý chung.

Bên cạnh việc quan sát tổng quan chiến lược và lập kế hoạch trước để tối đa hóa lợi nhuận, người quản lý cũng phải chú ý đến các chi tiết, làm gương cho nhân viên để đưa ra một tiêu chuẩn cho dịch vụ và phong cách thể hiện, đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách. Quản lý kinh doanh và quản lý con người là những yếu tố quan trọng tương đương nhau.

Các công việc khác nhau tùy thuộc vào quy mô và loại hình khách sạn nhưng thường bao gồm:

- Lập kế hoạch và tổ chức dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ khác của khách sạn;
- Xúc tiến và tiếp thị hoạt động kinh doanh;
- Quản lý ngân sách và kế hoạch tài chính cũng như kiểm soát chi tiêu;
- Duy trì hồ sơ tài chính và hồ sơ thống kê;
- Thiết lập và đạt doanh số bán hàng và lợi nhuận mục tiêu;
- Phân tích số liệu bán hàng và đề ra chiến lược tiếp thị và chiến lược quản lý doanh thu;
- Tuyển dụng, đào tạo và giám sát nhân viên;
- Lập kế hoạch lịch trình làm việc cho các cá nhân và nhóm;
- Gặp gỡ và chào hỏi khách hàng;
- Xử lý khiếu nại và góp ý của khách hàng;
- Phát hiện và giải quyết vấn đề;
- Đảm bảo các sự kiện và hội nghị diễn ra tốt đẹp;
- Giám sát việc bảo trì, cung cấp, đổi mới trang thiết bị nội thất;
- Làm việc với các nhà thầu và nhà cung cấp;
- Bảo đảm an ninh có hiệu quả;
- Tiến hành kiểm tra tài sản và dịch vụ;
- Đảm bảo tuân thủ pháp luật về giấy phép kinh doanh, quy định về sức khỏe và an toàn cũng như các quy định pháp lý khác.

Người quản lý một khách sạn lớn có thể có ít liên hệ với khách, nhưng sẽ có các cuộc họp thường xuyên với người đứng đầu các bộ phận để phối hợp và giám sát việc thực hiện chiến lược kinh doanh. Trong một khách sạn nhỏ hơn, người quản lý tham gia nhiều hơn vào các hoạt động thường ngày của khách sạn, trong đó có thể bao gồm công việc của lễ tân hoặc phục vụ khách ăn, nếu cần.

Có thể nhiều nhà quản lý khách sạn cũng đồng thời là chủ sở hữu hoặc đối tác của khách sạn. Do đó, những người quản lý này thường chịu nhiều trách nhiệm thường xuyên hơn, từ việc chào hỏi khách đến quản lý tài chính.

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Số TT	Mã ĐVN	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
2	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
3	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
4	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
5	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
6	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
7	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
8	FOS4.1	QUẢN LÝ DOANH THU				✓			
9	FOS4.2	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN				✓			
10	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG				✓			
11	FBS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG ĂN UỐNG				✓			
12	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
13	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
14	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
15	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
16	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
17	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
18	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
19	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
20	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
21	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
22	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			
23	CMS3	TỔ CHỨC SỰ KIỆN				✓			
24	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
25	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
26	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
27	GAS7	LÃNH ĐẠO, LẬP KẾ HOẠCH VÀ QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI					✓		
28	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
29	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ trình độ	Bậc
DHMR4	Văn bằng Quản lý khách sạn (Quản lý bộ phận Lưu trú)	4
DHMF4	Văn bằng Quản lý khách sạn (Quản lý bộ phận Nhà hàng)	4
ADHM5	Văn bằng Quản lý khách sạn cao cấp (Quản lý chung)	5

DHMR4 - Văn bằng Quản lý khách sạn (Quản lý bộ phận Lưu trú) Bậc 4 (18 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	FOS4.1	QUẢN LÝ DOANH THU				✓			
2	FOS4.2	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN				✓			
3	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG				✓			
4	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
5	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
6	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
7	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ 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	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
13	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
14	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
15	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
16	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
17	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN						✓	
18	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM						✓	

DHMF4 - Văn bằng Quản lý khách sạn (Quản lý bộ phận Nhà hàng) Bậc 4 (17 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	FBS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG ĂN UỐNG				✓			
2	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
3	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
4	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
5	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
6	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
7	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
8	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
9	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
10	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
11	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
12	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
13	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
14	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
15	CMS3	TỔ CHỨC SỰ KIỆN				✓			
16	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN						✓	
17	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM						✓	

ADHM5 - Văn bằng Quản lý khách sạn cao cấp (Quản lý chung) Bậc 5 (18 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNŁ	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
2	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
3	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
4	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
5	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
6	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
7	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
8	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
9	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
10	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
11	GAS7	LÃNH ĐẠO, LẬP KẾ HOẠCH VÀ QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI					✓		
12	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
13	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			
14	CMS3	TỔ CHỨC SỰ KIỆN				✓			
15	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
16	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
17	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
18	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

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 việc 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 phản biện 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 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 bao gồm biên bản các buổi họp, bản ghi chép các buổi thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho từng nhân viên, ghi chép lại các buổi nhận xét kết quả công việc,... (không đề tên của các cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.01-04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giúp các nhân viên trong và ngoài bộ phận của bạn triển khai và duy trì việc thực hiện công việc thông qua hình thức huấn luyện tại chỗ.

Huấn luyện tại chỗ giúp các cá nhân hoàn thiện việc thực hiện công việc bằng cách:

- Nhận biết thế mạnh của họ và tìm cách phát huy thế mạnh theo cách hiệu quả nhất
- Phân tích các khía cạnh công việc của họ chưa đạt được hiệu quả tối ưu và lập kế hoạch huấn luyện tập trung vào các điểm yếu và các khoảng cách
- Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng chuyên môn và kỹ năng thực hành, dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp hoặc các lĩnh vực khác của hoạt động kinh doanh

Tiêu chuẩn này liên quan đến các giám sát viên và người quản lý, là những người có trách nhiệm cụ thể trong việc huấn luyện nhân viên.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

- P1. Làm việc với nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ
- P2. Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện của họ phù hợp với mục tiêu của đơn vị
- P3. Cùng với nhân viên xác định mục tiêu mà họ mong đợi từ khóa huấn luyện
- P4. Cùng với nhân viên xác nhận phương pháp huấn luyện sẽ được sử dụng
- P5. Cùng với nhân viên tìm hiểu để phát hiện các nhu cầu kiến thức và kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P6. Cùng với nhân viên tìm hiểu những trở ngại có thể ảnh hưởng đến quá trình tiến bộ của họ và cách loại bỏ các trở ngại này

E2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

- P7. Cùng với nhân viên lập kế hoạch cách thức phát triển các kỹ năng và hành vi mới theo trình tự các bước một cách hợp lý
- P8. Chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn
- P9. Thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành hoặc các kỹ năng khác để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện tại

E3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

- P10. Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống
- P11. Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P12. Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm
- P13. Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, cách thức áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó
- K2. Xác định các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này
- K3. Xem xét cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận
- K4. Mô tả cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi
- K5. Giải thích cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ
- K6. Giải thích cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ
- K7. Mô tả cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ

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

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

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được
- Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ bạn và những cam kết mà bạn mong đợi từ nhân viên
- Xác nhận khóa huấn luyện mà bạn sẽ cung cấp cho nhân viên
- Xác nhận khung thời gian huấn luyện
- Xác nhận địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện
- Xác nhận các mốc thời gian đánh giá sự tiến bộ
- Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ

2. Các trở ngại có nguy cơ ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên có thể bao gồm:

- Áp lực công việc
- Cách sắp xếp ca làm việc
- Phản ứng với thay đổi
- Thiếu thiết bị, tiện nghi hoặc các nguồn lực
- Thiếu sự hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc từ những người khác
- Thiếu cách đào tạo phù hợp

3. Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện cần bao gồm:

- Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như:
 - Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp
 - Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ năng chuyên môn như vận hành các thiết bị
 - Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ

4. Thời gian và địa điểm phù hợp có thể bao gồm:

- Tại nơi làm việc trong thời gian làm việc
- Trước hoặc sau giờ làm việc
- Tại địa điểm mô phỏng ngoài nơi làm việc thực tế

5. Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể có thể liên quan đến:

- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thiết bị mới
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các quy trình mới
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thủ tục mới
- Các kỹ năng cần để hoàn thành công việc hoặc nhiệm vụ một cách hiệu quả

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.06

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Chuẩn bị đào tạo

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

E3. Triển khai khóa đào tạo

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

E4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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 sự thiếu hụt 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 sự thiếu hụt 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 hỗ trợ và giám sát khóa đào tạo
- Sử dụng các hình thức đào tạo phù hợp: trình bày lý thuyết nghề hoặc thực hành nghề

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

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

9. Việc hoàn thành đánh giá học viên có thể bao gồm:

- Đưa ra các mẫu phiếu đánh giá, đảm bảo mục tiêu đánh giá khách quan về nội dung đào tạo, quá trình triển khai đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và các kết quả đào tạo đạt được
- Đảm bảo ý kiến phản hồi về khóa đào tạo được rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

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. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm cách thức thực tế để vượt qua trở ngại
3. Tích cực lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ một số điểm và nhắc lại hoặc diễn giải lại các nội dung trao đổi để đảm bảo các bên hiểu rõ về nhau
4. Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động cơ của người khác và thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ
5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ

6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện công việc
7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Truyền cảm học tập cho người khác
9. Kịp thời 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 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 nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.07-09

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần thiết để kiểm tra tiến trình và chất lượng công việc của thành viên trong nhóm nhằm đảm bảo đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc theo yêu cầu.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho các giám đốc, giám sát và trưởng nhóm chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ công việc của nhóm và kiểm tra chất lượng kết quả đầu ra.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc

- P1. Thường xuyên kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra
- P2. Đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời, cụ thể để các thành viên trong nhóm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc

E2. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm

- P3. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và giải quyết các vấn đề và sự vụ không lường trước
- P4. Khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra
- P5. Cung cấp sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra

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

- P6. Xác định các việc thực hiện không đạt yêu cầu, thảo luận nguyên nhân và thống nhất giải pháp khắc phục với các thành viên trong nhóm
- P7. Ghi nhận những phần việc quan trọng đã được các thành viên trong nhóm thực hiện tốt
- P8. Khuyến khích các thành viên trong nhóm duy trì và thường xuyên cải thiện kết quả thực hiện công việc
- P9. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức kết quả thực hiện công việc, nếu có thể

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Tóm tắt cách thức hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng
- K2. Mô tả cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm
- K3. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện
- K4. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm

- K5. Mô tả sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra cũng như cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc
- K6. Giải thích cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu
- K7. Mô tả quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp
- K8. Giải thích quy trình báo cáo trong đơn vị bạn đang làm việc và phạm vi quyền hạn của bạn
- K9. Tóm tắt các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra
- K10. Giải thích các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Giám sát và đánh giá kết quả thực hiện công việc
- Theo dõi mức độ hài lòng của khách
- Giám sát chi phí

2. Các nội dung đảm bảo chất lượng có thể bao gồm:

- Hệ thống chất lượng
- Tiêu chuẩn chất lượng

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

- Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính
- Sự cố kỹ thuật/hỏng thiết bị
- Sự cố trong việc cung cấp dịch vụ đã hứa với khách hàng
- Sự cố hay bất cập về quy trình làm việc
- Phân công công việc không hợp lý gây ra tình trạng thiếu/thừa nhân viên
- Không đủ nguồn lực tài chính
- Sự chậm trễ và những khó khăn về thời gian
- Những vấn đề khác

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

- Dịch vụ khách hàng
- Hoạt động của nhà hàng và quầy bar
- Bếp
- Bộ phận hành chính
- Quy trình đặt giữ chỗ
- Hệ thống phục vụ buồng
- Kiểm soát kho hàng
- An ninh
- Thực hành an toàn lao động
- Hệ thống ghi chép dữ liệu
- Các thủ tục tài chính
- Những hoạt động khác

5. Việc huấn luyện và phản hồi tích cực có thể liên quan đến:

- Rà soát đánh giá hoạt động
- Tư vấn
- Nhận xét của khách

6. Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Hồ sơ nhân viên
- Báo cáo thực hiện công việc
- Hồ sơ về tiền lương và thời gian làm việc
- Hồ sơ tài chính
- Hồ sơ nhận tiền mặt
- Các tài liệu, phiếu dịch vụ (voucher) và chứng từ giao dịch tại bộ phận lễ tân
- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ kiểm toán
- Hồ sơ kho hàng
- Những hồ sơ khác

7. Các vấn đề tại nơi làm việc có thể liên quan tới:

- Kỹ thuật nghề
- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Trang thiết bị
- Sự tuân thủ
- Thủ tục hành chính
- Tổ chức
- Người lao động
- Những vấn đề khác

8. Hoạt động sửa sai có thể bao gồm:

- Quy trình và/hoặc thủ tục mới
- Thay đổi về quy trình và/hoặc thủ tục tại nơi làm việc
- Những hoạt động khác

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp về cách bạn đã theo dõi và kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện mong đợi; sự hỗ trợ của bạn dành cho các thành viên nhóm nhằm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ
2. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định và giải quyết các vướng mắc cũng như tình huống ngoài dự kiến của nhóm và cách bạn tạo động lực cho các thành viên nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và chất lượng yêu cầu
3. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định công việc thực hiện không đạt yêu cầu, cách bạn thảo luận nguyên nhân và thống nhất cách giải quyết với các thành viên trong nhóm nhằm cải thiện kết quả thực hiện công việc
4. Hai ví dụ về cách bạn đã ghi nhận các thành viên nhóm hoàn thành tốt những phần việc quan trọng, cách bạn tạo động lực khuyến khích các thành viên duy trì và tiếp tục cải thiện kết quả làm việc theo thời gian
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để đảm bảo công việc yêu cầu của nhóm được phân công hiệu quả và công bằng, đồng thời cũng liên quan đến việc giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên nhóm nhằm đảm bảo đáp ứng mức độ hay tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm

- P1. Xác nhận với người quản lý về công việc mà nhóm cần làm và đề nghị làm rõ những điểm và vấn đề nổi bật khi cần thiết
- P2. Lập kế hoạch về cách thức nhóm thực hiện công việc, xác định các vấn đề ưu tiên hay các hoạt động quan trọng, đồng thời tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có

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

- P3. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm dựa một cách công bằng, có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như cơ hội phát triển
- P4. Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về công việc mà họ được phân công và tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện được mong đợi
- P5. Khuyến khích các thành viên của nhóm đặt câu hỏi, đưa ra gợi ý và tìm cách làm rõ hơn các công việc mà họ được phân công

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

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

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

- P11. Xác định việc thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận với các thành viên trong nhóm về nguyên nhân và thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện
- P12. Ghi nhận việc hoàn thành xuất sắc những phần việc cơ bản hoặc các hoạt động đã được thực hiện bởi từng thành viên trong nhóm và cả nhóm, thông báo cho người quản lý của bạn
- P13. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức về quá trình thực hiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định/làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả
- K3. Thảo luận cách lập kế hoạch công việc của nhóm, bao gồm cả cách thức xác định các vấn đề ưu tiên hoặc các hoạt động quan trọng cũng như các nguồn lực sẵn có

- K4. Giải thích cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc
- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc mà họ được phân bổ 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 và giúp họ nhận biết điều đó
3. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để tận dụng tối đa thời gian và các nguồn lực
4. Tuyên bố rõ ràng và tự tin về lập trường và quan điểm riêng của bạn trong các tình huống xung đột
5. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
6. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của người khác
7. Tự hào khi thực hiện công việc có chất lượng cao
8. Chịu trách nhiệm trong việc thực hiện công việc của mình
9. Khuyến khích và hỗ trợ những người khác phát huy tối đa khả năng của họ
10. Cảnh giác với các mối nguy hiểm và rủi ro có thể gặp phải

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

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

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

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

E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Báo cáo tài chính có thể bao gồm:

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

2. Báo cáo doanh thu cần:

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

3. Bảng cân đối kế toán cần:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Tìm những cách thiết thực để khắc phục các trở ngại
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Biết cân bằng các rủi ro xảy ra với những lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
4. Nhận diện và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ yêu cầu của luật pháp, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao để thông tin về giá trị và lợi ích của các hoạt động đề xuất
7. Sử dụng một số chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với những người khác
8. Làm việc hướng tới nguyên tắc “đôi bên cùng có lợi”
9. Xác định được nhóm các yếu tố trong một tình huống cụ thể và cách thức liên kết các yếu tố đó với nhau
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã có và các rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
11. Thử nghiệm các phương án khác nhau trước khi đưa ra quyết định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TFA.CL7.02

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các quy trình có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

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

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

Đánh giá kiến thức và hiểu biết

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01 và D1.HSS.CL4.04

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Dự báo doanh thu

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

E3. Tối ưu hóa doanh thu

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách đặt ra mục đích và mục tiêu để quản lý doanh thu
- K2. Xem lại nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo
- K3. Mô tả cách thức và nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo
- K4. Giải thích cách thức lập dự báo doanh thu bán buồng chính xác
- K5. Giải thích khi nào nên và không nên sử dụng việc giám sát giá và giám sát lưu trú
- K6. Cho ví dụ về chính sách đặt buồng quá tải và lý do cho những chính sách đó

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Mục tiêu quản lý doanh thu là:

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

3. Dữ liệu để dự báo có thể bao gồm:

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

4. Tần suất dự báo có thể là:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Những bằng chứng đánh giá cần thiết bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bảng chứng dưới dạng báo cáo quản lý với các chi tiết về mục đích và mục tiêu quản lý doanh thu 2. Bảng chứng dưới dạng báo cáo quản lý đưa ra dự báo công suất buồng, giá buồng bình quân từng ngày, doanh thu bình quân tính trên một buồng và doanh thu 3. Bảng chứng thể hiện cách tối ưu hóa công suất buồng bằng nhiều phương pháp bao gồm giá buồng hỗn hợp, thời gian lưu trú, đa dạng kênh phân phối <p>Các bằng chứng đánh giá cần thể hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khả năng đề ra mục tiêu và thu thập dữ liệu để lập dự báo về công suất buồng, giá buồng bình quân từng ngày, doanh thu bình quân trên một buồng và doanh thu • Khả năng phân tích những yếu tố chính của mô hình tối ưu hóa doanh thu 	<ul style="list-style-type: none"> • Phương pháp đánh giá năng lực quản lý phù hợp nhất là thông qua hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc và/hoặc báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Đánh giá kiến thức có thể thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết • Đánh giá có thể bao gồm một hoạt động mô phỏng với sự hỗ trợ của một dự án

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Giám đốc điều hành, giám đốc lưu trú, trưởng bộ phận lễ tân</p>	<p>Không có</p>

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và cải thiện hoạt động lễ tân

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

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

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

E3. Duy trì báo cáo tại nơi làm việc

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

E4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các cấp độ dịch vụ có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

- Khách hàng
- Nhân viên
- Tổ chức

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Các bằng chứng cần thể hiện được:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

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

E3. Duy trì các hồ sơ tại nơi làm việc

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

E4. Giải quyết vấn đề và ra quyết định

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các tiêu chuẩn sức khỏe và an toàn cần được tuân theo liên quan đến các dịch vụ buồng
- K2. Giải thích cách bộ phận buồng kết hợp với các bộ phận khác trong khách sạn
- K3. Giải thích cách thức giao công việc cho nhân viên
- K4. Giải thích cách giám sát trách nhiệm để đảm bảo duy trì được các tiêu chuẩn
- K5. Giải thích cách xác định nhu cầu đào tạo
- K6. Giải thích cách đảm bảo nhân viên có kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc một cách hiệu quả
- K7. Giải thích cách thức hướng dẫn nhân viên, như hướng dẫn trực tiếp, hướng dẫn bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ
- K8. Giải thích cách đưa ra phản hồi cho nhân viên theo cách có thể tạo động lực, khuyến khích nhân viên
- K9. Giải thích cách điều chỉnh việc phân bổ công việc để cải thiện dịch vụ
- K10. Giải thích cách giám sát việc phân bổ và sử dụng nguồn lực của bộ phận buồng
- K11. Xác định các loại vấn đề có thể xảy ra trong các dịch vụ buồng
- K12. Giải thích cách giải quyết các vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K13. Mô tả cách báo cáo vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K14. Giải thích các giới hạn về quyền hạn của bạn khi giải quyết các vấn đề
- K15. Giải thích tầm quan trọng của việc xem xét các quy trình
- K16. Giải thích cách xác định và đề xuất các giải pháp có thể thực hiện để cải thiện dịch vụ buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các mức độ dịch vụ có thể bao gồm:

- Dịch vụ xuất sắc
- Dịch vụ có thể chấp nhận được
- Dịch vụ kém

2. Hướng dẫn nhân viên về công việc của bộ phận buồng có thể bao gồm:

- Các quy trình
- Trình tự công việc
- Các sự kiện không theo trình tự
- Tiêu chuẩn hành vi
- Sức khỏe, an toàn và an ninh

3. Các phương pháp hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ của bộ phận buồng có thể bao gồm:

- Hướng dẫn trực tiếp
- Hướng dẫn bằng văn bản
- Làm mẫu
- Sơ đồ

4. Các tiêu chuẩn về sức khỏe và an toàn có thể áp dụng cho:

- Khách hàng
- Nhân viên
- Đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

PPLHSL17

FBS4.1.TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG ĂN UỐNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý bộ phận ăn uống trong một khách sạn, nhà hàng hay các điểm bán đồ ăn uống có quy mô lớn khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và cải thiện dịch vụ ăn uống

- P1. Thường xuyên giám sát hiệu quả và cấp độ dịch vụ theo tiêu chuẩn thông qua việc tiếp xúc trực tiếp những hoạt động hằng ngày
- P2. Đảm bảo những đề xuất đảm bảo chất lượng là một phần của kế hoạch phục vụ ăn uống
- P3. Kịp thời nhận ra các vấn đề về chất lượng và có sự điều chỉnh phù hợp, đồng thời nhận được sự đồng thuận
- P4. Điều chỉnh quy trình và hệ thống với sự tham vấn của đồng nghiệp để cải thiện hiệu quả
- P5. Tham vấn đồng nghiệp về cách cải thiện hiệu quả và cấp độ dịch vụ
- P6. Phân tích nhu cầu đào tạo để cải thiện việc cung cấp dịch vụ

E2. Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các quy trình công việc

- P7. Lập kế hoạch làm việc theo hướng thúc đẩy năng suất và chất lượng phục vụ khách hàng
- P8. Phân công đúng người đúng việc bằng cách sử dụng thời khóa biểu và kế hoạch làm việc
- P9. Đánh giá tiến độ thực hiện so với mục tiêu và khung thời gian đã thống nhất và tiến hành điều chỉnh cho phù hợp
- P10. Hỗ trợ đồng nghiệp trong việc thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên thông qua các phản hồi có tính hỗ trợ và tập huấn, kèm cặp

E3. Duy trì các ghi chép ở môi trường làm việc

- P11. Hoàn thành đúng các ghi chép ở môi trường làm việc và nộp báo cáo trong khung thời gian yêu cầu
- P12. Ủy quyền và giám sát việc hoàn thành các ghi chép trước thời hạn nộp báo cáo

E4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P13. Kịp thời nhận biết các vấn đề ở nơi làm việc và phân tích vấn đề từ quan điểm vận hành hoạt động và phục vụ khách hàng
- P14. Đề xuất hành động đúng để giải quyết vấn đề ngay lập tức khi cần thiết
- P15. Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia giải quyết vấn đề mà họ đặt ra
- P16. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong dịch vụ ăn uống

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy tắc về sức khỏe và an toàn cần phải tuân theo trong hoạt động dịch vụ ăn uống
- K2. Giải thích cách thức phục vụ ăn uống kết hợp với các bộ phận khác
- K3. Giải thích cách thức phân công công việc cho nhân viên
- K4. Giải thích cách thức giám sát trách nhiệm để đảm bảo các tiêu chuẩn được duy trì
- K5. Giải thích cách thức nhận diện nhu cầu đào tạo
- K6. Giải thích cách thức đảm bảo nhân viên có đầy đủ kỹ năng và kiến thức để tiến hành công việc hiệu quả
- K7. Giải thích cách thức hướng dẫn nhân viên, ví dụ hướng dẫn bằng lời, bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ
- K8. Giải thích các thức nhận xét nhân viên theo hướng khuyến khích họ
- K9. Giải thích cách thức thay đổi việc phân công công việc để cải thiện dịch vụ
- K10. Giải thích cách thức giám sát việc phân công và sử dụng nguồn thực phẩm và đồ uống
- K11. Nhận diện các vấn đề có thể xảy ra trong dịch vụ ăn uống
- K12. Giải thích cách thức giải quyết các vấn đề với dịch vụ ăn uống
- K13. Mô tả cách thức báo cáo các sự cố về dịch vụ ăn uống
- K14. Giải thích giới hạn thẩm quyền khi xử lý vấn đề phát sinh
- K15. Giải thích vì sao xem xét lại quy trình là việc làm quan trọng
- K16. Giải thích cách thức nhận diện và đề xuất những cách thức khả thi để cải thiện dịch vụ ăn uống

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Cấp độ dịch vụ có thể bao gồm:

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

2. Hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ trong nhà hàng có thể bao gồm:

- Quy trình
- Kỹ năng phục vụ
- Công việc hằng ngày
- Tiêu chuẩn hành vi

3. Các phương pháp hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ trong nhà hàng có thể bao gồm:

- Hướng dẫn bằng lời
- Hướng dẫn bằng văn bản
- Làm mẫu
- Sơ đồ

4. Quy chuẩn sức khỏe và an toàn có thể áp dụng cho:

- Khách hàng
- Nhân viên
- Đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách tổng thể thông qua chứng cứ hay báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường du lịch và khách sạn. Các ứng viên cần phải chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm vào những tình huống mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng được yêu cầu đưa ra gợi ý, chứng minh và đánh giá những hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức mà họ phải đối mặt với tư cách giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

Lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ không đề tên nhân viên để bảo đảm quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị

Chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về vấn đề chất lượng và các vấn đề đã được nhận biết cũng như cách thức tiến hành điều chỉnh/đồng ý với sự tham vấn của đồng nghiệp
2. Ít nhất hai ví dụ về thời khóa biểu, kế hoạch công việc và phân quyền nhằm góp phần cải thiện hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
3. Ít nhất hai ví dụ về cách hỗ trợ đồng nghiệp thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên thông qua phản hồi có tính hỗ trợ, tập huấn và kèm cặp
4. Ít nhất hai ví dụ về cách nhận biết vấn đề phát sinh ở nơi làm việc và đề xuất hành động thích hợp để giải quyết vấn đề ngay tức khắc

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực từ bậc 3 - 5 thường dựa vào 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,....

Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các buổi họp, ghi chú thảo luận của từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết các tư vấn và hỗ trợ dành cho từng nhân viên, ghi chép lại các buổi nhận xét kết quả (không đề tên cá nhân)
- 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 để đánh giá đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên 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 đáp ứng đầy đủ tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đánh giá.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc bộ phận ăn uống, phó giám đốc bộ phận ăn uống, giám đốc nhà hàng, giám sát nhà hàng, nhóm trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.10 & 12

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

<p>E1. Thống nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>P5. Nhận biết và đánh giá mọi khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của từng nhân viên</p>	<p>E2. Hỗ trợ nhân viên xác định mục tiêu đào tạo cho bản thân</p> <p>P6. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo</p> <p>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</p> <p>P8. Tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực khi cần</p>
---	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>K4. Mô tả cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo</p> <p>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</p> <p>K6. Mô tả các cách thức học tập và nhận biết cách thức được cá nhân ưa thích</p>	<p>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</p> <p>K8. Liệt kê các kiểu hoạt động học tập phù hợp với các cách thức học tập khác nhau</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>K11. Mô tả các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị</p> <p>K12. Mô tả các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị</p> <p>K13. Liệt kê các nguồn hỗ trợ và tư vấn chuyên gia trong đơn vị</p>
--	--

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 ứng 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

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Chi tiết thông tin có thể hoặc không thể sử dụng trong quảng cáo việc làm Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến trong nội bộ đơn vị Đào tạo nhân viên Mức lương, thưởng Giai đoạn thử việc Điều kiện và điều khoản lao động Các lợi ích Các quy định đối với nhân viên, như đồng phục, ngoại hình, hút thuốc, cách ứng xử, nghỉ ốm, sự chuyên cần và đúng giờ, sử dụng tài sản của đơn vị Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng <p>2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể <p>3. Bản mô tả công việc liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể | <p>4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kinh nghiệm Năng lực Bằng cấp Tính phù hợp Thông tin tham chiếu Thái độ <p>5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quảng cáo trên phương tiện truyền thông Các cơ quan giới thiệu việc làm và tuyển dụng Tuyển dụng trực tuyến Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ Các trường dạy nghề và đại học Mạng lưới liên lạc trong ngành Các chủ doanh nghiệp khác <p>6. Phỏng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 hợp đồng 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 tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01, 02 và 04

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách

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

E2. Dự thảo ngân sách

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

E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút các bên liên quan vào việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính
- K2. Giải thích cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- K3. Giải thích cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách
- K4. Giải thích cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác

- K5. Mô tả cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- K6. Mô tả kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi để bạn thuyết trình về ngân sách và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Dữ liệu thực hiện của các kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan quan trọng
- Thông tin tài chính từ các nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu khách hàng hoặc nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu đối thủ cạnh tranh
- Các chính sách và quy trình quản lý
- Hướng dẫn chuẩn bị ngân sách của đơn vị bạn

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

- Tái cơ cấu tổ chức và quản lý
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hay suy giảm của nền kinh tế
- Biến động đáng kể về giá của một số hàng hóa
- Sự thay đổi trong xu hướng thị trường
- Phạm vi của dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

3. Ngân sách có thể bao gồm:

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

4. Thông tin đầu vào có thể bao gồm:

- Hạn chế về ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/các bên liên quan
- Các thông tin khác

5. Đề xuất có thể bao gồm:

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

6. Quyết định ngân sách có thể tham khảo:

- Tăng/giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, chẳng hạn giảm số lượng nhân viên không cần thiết, đóng cửa các phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,...
- Quyết định mở rộng, như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng/phòng, ban,...

7. Cam kết tài chính có thể liên quan đến:

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

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

1. Nhận ra kịp thời những thay đổi để điều chỉnh kế hoạch và hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi
2. Tìm ra cách thức thực tế để vượt qua các trở ngại
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
5. Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
6. 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 thông qua 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. Họ cũng cần phải đưa ra được những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và vượt qua tất cả thách thức mà họ gặp phải trên cương vị là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.07

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị mua sắm

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

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các thủ tục, quy trình liên quan của đơn vị cũng như các yêu cầu pháp lý và đạo đức khi mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc tham vấn những người có liên quan khi xác định các yêu cầu về mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ
- K3. Mô tả cách thức soạn thảo các thông số kỹ thuật chi tiết khi tìm mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ
- K4. Mô tả cách tìm kiếm nguồn cung cấp hàng hóa và/hoặc dịch vụ đáp ứng các yêu cầu đã đề ra
- K5. Giải thích cách so sánh các lựa chọn khác nhau đối với hàng hóa và/hoặc dịch vụ và nhà cung cấp
- K6. Giải thích cách lựa chọn sản phẩm và/hoặc dịch vụ và nhà cung cấp đưa ra gói tổng hợp tối ưu về chất lượng, số lượng, chi phí, khung thời gian và độ tin cậy

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Yêu cầu pháp lý về mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ có thể bao gồm:

- Các luật và quy định liên quan
- Các chính sách và quy định của đơn vị
- Các yêu cầu về đấu thầu của đơn vị

2. Yêu cầu đạo đức liên quan đến mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ có thể bao gồm:

- Đấu thầu công bằng và công khai
- Tìm kiếm nhà cung cấp dựa trên sản phẩm hoặc dịch vụ chứ không phải thông qua quan hệ cá nhân
- Không lựa chọn nhà thầu vì sở thích của cá nhân hoặc liên quan tới bạn bè hay người thân
- Không lựa chọn nhà thầu vì lợi ích tài chính cá nhân hay có dàn xếp về khoản hoa hồng được hưởng

3. Hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia về luật hay chuyên gia về mua sắm có thể bao gồm:

- Tư vấn về các quy trình và chính sách tìm mua hàng
- Các khuyến nghị về nhà cung cấp phù hợp
- Tư vấn pháp lý

4. Giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp có thể bao gồm:

- Chất lượng hàng hóa/dịch vụ theo các đặc điểm chi tiết kỹ thuật đã thỏa thuận
- Các mốc thời gian giao hàng
- Độ tin cậy
- Hoạt động bảo dưỡng và sự hỗ trợ của nhà cung cấp

5. Nội dung hợp đồng nên bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

1. Ít nhất hai ví dụ về hàng hóa hoặc dịch vụ được mua sắm, thể hiện việc tuân thủ các quy trình liên quan của đơn vị cũng như các yêu cầu về pháp lý và đạo đức
2. Ít nhất hai ví dụ được ghi chép lại về cách tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của đồng nghiệp hoặc các chuyên gia pháp lý hoặc chuyên gia mua sắm về vấn đề mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ mà bạn chưa nắm rõ
3. Ít nhất hai ví dụ về hàng hóa và/hoặc dịch vụ đã được tìm kiếm nguồn hàng và được lựa chọn đáp ứng yêu cầu (cần bao gồm chi tiết về các hàng hóa/dịch vụ so sánh và hợp đồng cuối cùng đã ký kết)
4. Ít nhất hai ví dụ thể hiện cách giám sát quá trình thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp căn cứ vào chất lượng, thời hạn và độ tin cậy của hàng hóa và/hoặc dịch vụ và cách bạn giải quyết một vấn đề bất kỳ

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.02

FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý ngân sách trong phạm vi lĩnh vực phụ trách hoặc các hoạt động hay dự án cụ thể. Tiêu chuẩn này liên quan đến các nhà quản lý và lãnh đạo chịu trách nhiệm về ngân sách cho các lĩnh vực hoạt động hoặc dự án cụ thể.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và kiểm soát hoạt động ngân sách

- P1. Sử dụng ngân sách đã được duyệt để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện trong lĩnh vực chịu trách nhiệm, trong hoạt động hay dự án cụ thể
- P2. Phối hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan chính trong quản lý ngân sách
- P3. Xác định nguyên nhân phát sinh chênh lệch đáng kể giữa những khoản chi dự kiến và những khoản chi thực tế và có hành động khắc phục kịp thời, đồng thời lấy ý kiến đồng thuận từ những người có trách nhiệm ra quyết định, nếu cần thiết

E2. Rà soát và điều chỉnh ngân sách khi cần thiết

- P4. Đề xuất việc rà soát lại ngân sách nếu cần thiết để đáp ứng các khoản chênh lệch đáng kể và/hoặc những phát sinh không lường trước; thảo luận và thống nhất sửa đổi ngân sách với những người có trách nhiệm ra quyết định
- P5. Thường xuyên cung cấp thông tin về thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người có trách nhiệm ra quyết định
- P6. Kịp thời tư vấn cho người liên quan nếu đã xác định được bằng chứng về các hành động có nguy cơ gian lận
- P7. Thu thập thông tin về thực hiện ngân sách nhằm hỗ trợ việc chuẩn bị ngân sách trong tương lai

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách phối hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan trong quản lý ngân sách
- K2. Giải thích mục đích của các hệ thống ngân sách
- K3. Giải thích cách sử dụng ngân sách để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện đối với một lĩnh vực hoặc hoạt động cụ thể
- K4. Xác định những nguyên nhân chính dẫn đến sự chênh lệch và cách xác định những nguyên nhân đó
- K5. Đánh giá các phương pháp khắc phục có thể triển khai để giải quyết sự chênh lệch đã được xác định
- K6. Mô tả ảnh hưởng của những phát sinh không lường trước đến ngân sách và cách giải quyết

- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc thống nhất sửa đổi ngân sách và thông tin về các thay đổi đó
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc cung cấp thông tin thường xuyên về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người khác
- K9. Xác định các loại hoạt động gian lận và cách nhận dạng chúng
- K10. Mô tả những việc cần làm và những người cần liên hệ nếu bạn nghi ngờ có gian lận
- K11. Xác định cụ thể những người trong đơn vị cần thông tin về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách, xác định họ cần thông tin nào, khi nào cần nó và thông tin đó được trình bày theo hình thức nào

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan có thể tác động đến ngân sách bao gồm:

- Tái cơ cấu quản lý và tổ chức
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hoặc suy thoái của nền kinh tế
- Biến động đáng kể về giá của một số hàng hóa nhất định
- Sự thay đổi xu hướng thị trường
- Phạm vi dự án
- Khả năng sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

2. 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
- Các loại ngân sách khác

3. 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

4. Đề xuất có thể bao gồm:

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

5. Quyết định ngân sách có thể tham khảo:

- Tăng hoặc giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, ví dụ cắt giảm số lượng nhân lực dư thừa, đóng cửa phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,...
- Quyết định mở rộng, ví dụ thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng hoặc các phòng, bộ phận mới,...

6. Cam kết tài chính có thể liên quan tới:

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

7. Gian lận có thể bao gồm:

- Tiếp quản tài khoản
- Gian lận ứng dụng
- Sử dụng tài sản và thông tin
- Làm hóa đơn giả
- Hạch toán sai
- Gian lận trong thanh toán
- Gian lận trong mua sắm
- Gian lận chứng từ
- Gian lận phí đi lại và phí sinh hoạt

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

1. Nhận biết kịp thời sự thay đổi tình hình để điều chỉnh kế hoạch và các hoạt động phù hợp
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thường xuyên thông báo cho nhân viên về kế hoạch và tình hình công tác
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
5. Hành động trong phạm vi quyền hạn
6. Xác định và khuyến khích mối quan tâm về đạo đức
7. Tính toán chính xác các rủi ro và trích lập quỹ dự phòng để sự kiện bất ngờ không cản trở việc đạt được các mục tiêu
8. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
9. Sử dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
10. Kiểm tra độ chính xác và tính hợp lệ của thông tin
11. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hoạt động được đề xuất
12. Làm việc hướng đến giải pháp “đôi bên cùng có lợi”

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo. Các ứng viên cần chứng minh rằng họ có thể áp dụng các nguyên tắc, khái niệm phù hợp liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với cương vị giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức mà họ phải đối mặt với tư cách giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị và trong trường hợp ngân sách, tên các công ty hoặc cá nhân không được đưa vào hồ sơ chứng cứ hoặc tài liệu.

Chứng cứ có thể bao gồm:

- Hai ví dụ/trường hợp chứng minh cách theo dõi và kiểm soát hoạt động ngân sách cho lĩnh vực chịu trách nhiệm, cho hoạt động hoặc dự án cụ thể. Các ví dụ cũng phải phản ánh được cách phối hợp với các đồng nghiệp và các bên liên quan khác trong quản lý ngân sách
- Một ví dụ/trường hợp xác định nguyên nhân của bất kỳ chênh lệch đáng kể nào giữa những khoản chi đã được ghi trong kế hoạch ngân sách và những khoản chi thực tế cũng như những hành động phù hợp đã được triển khai để khắc phục
- Một ví dụ về cách đề xuất rà soát lại ngân sách để đáp ứng các khoản chênh lệch đáng kể và/hoặc những phát sinh không lường trước

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên hiệu quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc hay môi trường làm việc,....

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các buổi họp, ghi chép ý kiến thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự tư vấn và hỗ trợ dành cho từng nhân viên, bản tổng hợp các thông tin phản hồi,... (không đề tên cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc trong 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 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 sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng để thực hiện công việc có hiệu quả. Khi kiến thức và sự hiểu biết (cả việc xử lý các tình huống dự phòng) không được thể hiện rõ ràng thông qua những bằng chứng về kết quả thực hiện thì phải đánh giá bằng các phương pháp khác và cần được bổ sung chứng cứ phù hợp, ví dụ:

- Văn bản ghi chép phần trả lời câu hỏi vấn đáp có ghi chép
- Kiểm tra viết

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.HFI.CL8.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất

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

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

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

E3. Chia sẻ và giám sát các nguồn vật chất

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

- K5. Mô tả những rủi ro liên quan tới những nguồn vật chất được sử dụng và những hành động có thể thực hiện để các nguồn vật chất được đảm bảo an ninh và sử dụng an toàn
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc liên tục giám sát chất lượng và việc sử dụng các nguồn vật chất cũng như cách thức thực hiện công việc này
- K7. Mô tả các loại hành động khắc phục (như thay đổi các hoạt động đã lên kế hoạch, thay đổi cách thức sử dụng các nguồn vật chất cho các hoạt động, đàm phán lại về sự sẵn sàng của các nguồn vật chất) có thể được tiến hành trong trường hợp thực tế sử dụng các nguồn vật chất có sự khác biệt rõ rệt so với kế hoạch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguồn vật chất có thể bao gồm:

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

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

- Bảo trì
- Sửa chữa
- Thay thế

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

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

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

1. Kịp thời nhận biết sự thay đổi về hoàn cảnh để điều chỉnh các kế hoạch và hoạt động phù hợp
2. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
3. Hành động trong phạm vi quyền hạn được giao
4. Ưu tiên các mục tiêu và lên kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn vật chất
5. Tính toán các rủi ro một cách chính xác và chuẩn bị phương án dự phòng để các sự việc phát sinh không cản trở việc đạt được mục tiêu đề ra
6. Giám sát chất lượng công việc, tiến độ so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần
7. Sử dụng hiệu quả nguồn thông tin hiện có
8. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của mọi người
9. Tạo ra ý thức vì mục đích chung
10. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của kế hoạch hành động đã được đề xuất
11. Hành động hướng tới giải pháp “đôi bên cùng có lợi”

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Chứng cứ thực hiện công việc cần bao gồm:

1. Ít nhất hai bản kế hoạch công tác thể hiện cách thức lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất hiệu quả, hiệu suất và giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường. Kế hoạch công tác cũng cần chỉ ra cách thức kêu gọi sự tham gia của người khác vào việc lập kế hoạch sử dụng nguồn vật chất một cách hiệu quả
2. Một ví dụ về cách thức loại bỏ nguồn vật chất theo hướng giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

3. Hai ví dụ về cách thức giám sát chất lượng và sử dụng các nguồn vật chất, kịp thời có những hành động khắc phục bất kỳ sự khác biệt đáng kể nào trong thực tế sử dụng so với kế hoạch

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**Các yêu cầu về nguồn lực**

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.11

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
- Hamm 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 phù hợp nguyên tắc 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| <p>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</p> <p>K10. Mô tả cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề</p> <p>K11. Mô tả cách thức bạn thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng</p> <p>K12. Giải thích tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng</p> | <p>K13. Giải thích cách theo dõi, giám sát các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng và nhân viên cũng như tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó</p> <p>K14. Rà soát các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng</p> |
|---|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- | | |
|---|--|
| <p>1. Phổ biến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng có thể thông qua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng • Các cuộc họp giao ban với nhân viên • Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng <p>2. Việc đảm bảo nhân lực và các nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực • Lập kế hoạch và dự báo nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác • Lập ngân sách cho các nguồn lực khác <p>3. Khảo sát ý kiến có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng • Thảo luận các nhóm mục tiêu • Phân tích dữ liệu • Thử sản phẩm • Xem xét dữ liệu bán hàng • Các phương pháp khác <p>4. Dữ liệu dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lấy mẫu dữ liệu • Phân tích thống kê • So sánh công tác khảo sát hiện tại và quá khứ <p>5. Các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chất lượng dịch vụ • Sự hài lòng của khách hàng • Thái độ của nhân viên • Diện mạo của nơi cung cấp dịch vụ, ngoại hình của nhân viên,... • Bầu không khí của nơi cung cấp dịch vụ • Sự đáp ứng của nhân viên đối với những yêu cầu của khách hàng • Thời gian phục vụ • Giá cả/chi phí • Dịch vụ/sản phẩm hiện có • Sự nhã nhặn/lich sự • Các vấn đề khác | <p>6. Nhu cầu của khách hàng có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tư vấn hoặc thông tin chung • Thông tin cụ thể • Phàn nàn • Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị • Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị • Độ chính xác của thông tin • Sự công bằng/lich sự • Giá bán/giá trị • Các nhu cầu khác <p>7. Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khách bí mật • Khảo sát sự hài lòng của khách hàng • Phỏng vấn khách hàng • Lấy mẫu đại diện • Lập thang đo chuẩn của ngành • Nhận xét trên trang thông tin điện tử • Nhận xét trực tiếp • Các phương pháp khác <p>8. Đánh giá và báo cáo dịch vụ khách hàng có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá chất lượng dịch vụ • Đánh giá sự hài lòng của khách hàng • Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

1. Phản ứng kịp thời trước các khủng hoảng hay vấn đề bằng một loạt các hành động được đề xuất
2. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu suất công việc
3. Khuyến khích người khác đưa ra những quyết định độc lập khi cần thiết
4. Chứng tỏ sự hiểu rõ về các khách hàng khác nhau và nhu cầu của họ trong thực tế cũng như theo cảm nhận
5. Trao quyền cho nhân viên giải quyết vấn đề của khách hàng trong phạm vi quyền hạn rõ ràng
6. Chịu trách nhiệm cá nhân trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng khi được nhân viên báo cáo

7. Nhận biết những vấn đề tái diễn và xúc tiến thay đổi cơ cấu, hệ thống và quy trình để giải quyết những vấn đề đó
8. Khuyến khích hoan nghênh và tiếp nhận ý kiến phản hồi từ người khác một cách có tính xây dựng
9. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn lực
10. Chịu trách nhiệm cá nhân trước hành động của mình
11. Thống nhất rõ ràng về những yêu cầu đối với người khác và giúp họ nhận biết điều đó
12. Thực hiện đúng những cam kết của mình đối với người khác
13. Xác định được tác động hoặc hậu quả của một tình huống
14. Kịp thời đưa ra các quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên kết quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực 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 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)

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được đề cập trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý công tác tiếp thị sản phẩm và dịch vụ mà bạn chịu trách nhiệm. Đơn vị năng lực này liên quan đến những người quản lý chịu trách nhiệm kết nối các sản phẩm hoặc dịch vụ du lịch/khách sạn với các nhóm khách hàng đã được xác định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình hình thị trường

- P1. Đánh giá thị trường hiện tại và tiềm năng, phân đoạn thị trường và khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ của bạn
- P2. Đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để xác định những nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ của bạn
- P3. Đánh giá chiến lược giá, chiến lược xúc tiến quảng bá và chiến lược phân phối các sản phẩm, dịch vụ của đối thủ cạnh tranh

E2. Thực hiện chiến lược tiếp thị

- P4. Thu hút mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng khác vào việc tiếp thị sản phẩm và dịch vụ
- P5. Thực hiện chiến lược giá có tính đến:
 - Nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ
 - Khả năng và sự sẵn sàng chi trả của khách hàng
 - Chiến lược giá của đối thủ cạnh tranh
- P6. Thực hiện chiến lược phân phối đáng tin cậy với chi phí hiệu quả để sản phẩm và dịch vụ của bạn luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng
- P7. Thực hiện chiến lược chi phí hiệu quả để quảng bá sản phẩm và dịch vụ tới khách hàng, nhấn mạnh những nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của sản phẩm và dịch vụ.

E3. Giới thiệu đặc tính sản phẩm cho người khác và giám sát nhu cầu

- P8. Đảm bảo các bên tham gia bán sản phẩm và dịch vụ được giới thiệu đầy đủ các nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của sản phẩm và dịch vụ đó, có cam kết đạt mục tiêu về doanh thu
- P9. Giám sát có hệ thống nhu cầu về các sản phẩm và dịch vụ
- P10. Điều chỉnh chiến lược giá, chiến lược phân phối và chiến lược xúc tiến quảng bá để đáp ứng sự thay đổi về nhu cầu cũng như phản hồi của khách hàng và những người tham gia bán hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng tham gia vào việc tiếp thị sản phẩm và dịch vụ
- K2. Giải thích cách thức đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để xác định những nét độc đáo về sản phẩm và dịch vụ của bạn cũng như những lợi ích đặc biệt của sản phẩm và dịch vụ đó đối với khách hàng
- K3. Giải thích cách thức xây dựng chiến lược giá cả cạnh tranh
- K4. Giải thích cách thức xây dựng chiến lược phân phối sao cho sản phẩm và dịch vụ của bạn sẵn sàng phục vụ khách hàng với chi phí hiệu quả
- K5. Giải thích cách thức xúc tiến quảng bá sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng với mức chi phí tiết kiệm
- K6. Giải thích cách thức đào tạo và tạo động lực cho đội ngũ bán hàng
- K7. Giải thích cách thức theo dõi nhu cầu về sản phẩm/dịch vụ để điều chỉnh sản phẩm/dịch vụ đó cho phù hợp với sự đa dạng của nhu cầu
- K8. Giải thích cách thức sử dụng thông tin phản hồi từ khách hàng và đội ngũ bán hàng để tối ưu hóa chiến lược về sản phẩm/dịch vụ, chiến lược giá, chiến lược phân phối, chiến lược xúc tiến và bán hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thị trường hiện tại và tiềm năng, các phân đoạn thị trường hoặc khách hàng có thể bao gồm:

- Khách hàng trong nước
- Khách hàng quốc tế
- Khách hàng ở các độ tuổi khác nhau
- Khách hàng khác nhau về điều kiện kinh tế, xã hội
- Khách du lịch công vụ/du lịch giải trí,...

2. Việc đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh có thể bao gồm:

- Sản phẩm được chào bán, chiều sâu và cơ cấu của dòng sản phẩm, cân bằng danh mục sản phẩm
- Sản phẩm mới phát triển, tỷ lệ thành công của sản phẩm mới, thế mạnh của nghiên cứu và phát triển
- Thương hiệu, sức mạnh của danh mục thương hiệu, độ trung thành với thương hiệu và nhận biết về thương hiệu
- Chiến lược giá
- Chiến lược xúc tiến quảng bá
- Chiến lược phân phối

3. Các thành viên trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng được thu hút vào hoạt động tiếp thị sản phẩm và dịch vụ có thể bao gồm:

- Nhân viên cấp dưới của bạn
- Bộ phận/phòng tiếp thị
- Đội ngũ bán hàng
- Khách hàng (thông qua giới thiệu)

4. Việc theo dõi nhu cầu có thể bao gồm:

- Khảo sát thị trường
- Phản hồi của khách hàng
- Số liệu bán hàng

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

1. Nhận biết kịp thời các thay đổi để điều chỉnh kế hoạch và hoạt động phù hợp
2. Chăm chú lắng nghe, đặt câu hỏi, làm sáng tỏ các quan điểm và diễn đạt lại các vấn đề để đảm bảo các bên hiểu đúng về nhau
3. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và tiến độ
5. Thể hiện sự hiểu biết rõ ràng về các đối tượng khách hàng khác nhau và nhu cầu thực tế cũng như cảm nhận của họ
6. Thiết kế, xây dựng và phát triển các sản phẩm và dịch vụ để đảm bảo nhu cầu của khách hàng được đáp ứng
7. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các đối tượng khách hàng khác nhau
8. Liên tục cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ
9. Tìm kiếm và triển khai các cơ hội kinh doanh mới
10. Thể hiện tính chính trực, công bằng và nhất quán trong việc đưa ra quyết định
11. Sử dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
12. Kiểm tra tính chính xác và hợp pháp của thông tin
13. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hoạt động được đề xuất
14. Trình bày các ý tưởng và các vấn đề cần bàn luận một cách thuyết phục để thu hút sự quan tâm của mọi người
15. Xác định đầy đủ các yếu tố trong mỗi tình huống và mối liên quan giữa các yếu tố đó
16. Đưa ra quyết định kịp thời có tính thực tế cho từng tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác tiếp thị trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên phải chứng minh rằng họ có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan tới các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Đồng thời, họ cũng phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực thi để xử lý tình huống và đối phó với thách thức mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Một kế hoạch tiếp thị chiến lược (bao gồm cả phân tích cạnh tranh về sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cũng như chiến lược giá, chiến lược xúc tiến quảng bá và chiến lược phân phối của đối thủ cạnh tranh) thể hiện sự phân tích về thị trường, các phân đoạn thị trường và khách hàng
2. Hai ví dụ được ghi chép về cách thức tiếp thị sản phẩm/dịch vụ và ví dụ về những người trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng tham gia tiếp thị sản phẩm và dịch vụ
3. Hai ví dụ về cách thực hiện các chiến lược xúc tiến quảng bá và phân phối đáng tin cậy với chi phí hiệu quả để sản phẩm và dịch vụ sẵn sàng cho khách hàng
4. Hai ví dụ về đánh giá và giám sát các chiến lược tiếp thị và cách điều chỉnh chiến lược giá, chiến lược phân phối và chiến lược xúc tiến quảng bá

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc 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 của bậc 3-5 không thể được đánh giá qua 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, các mẫu kế hoạch tiếp thị, tài liệu quảng cáo và các thông tin khác
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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 mọi khía cạnh của các 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 về tiếp thị trong các đơn vị kinh doanh Du lịch và khách sạn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.09

CMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC SỰ KIỆN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị này bao gồm các năng lực cần thiết cho việc tổ chức một sự kiện.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị sự kiện

- P1. Thu thập thông tin về sự kiện, yêu cầu và trách nhiệm của khách hàng
- P2. Thông báo với đồng nghiệp và nhân viên về chức năng và trách nhiệm của họ

E2. Giám sát sự kiện

- P3. Giám sát tất cả các dịch vụ theo trình tự
- P4. Giữ liên lạc với đồng nghiệp, nhân viên và khách hàng trong suốt quá trình diễn ra sự kiện
- P5. Đảm bảo tất cả các thỏa thuận dàn xếp phù hợp với luật pháp và quy định của đơn vị
- P6. Có hành động thích hợp để giải quyết các vấn đề có thể phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện

E3. Kết thúc sự kiện

- P7. Giám sát các hoạt động kết thúc sự kiện và dọn dẹp sau khi sự kiện kết thúc
- P8. Tổ chức họp với đồng nghiệp và nhân viên sau sự kiện để đánh giá cách cải thiện công tác tổ chức sự kiện
- P9. Tiếp thu ý kiến phản hồi của tất cả những người tham gia trong sự kiện
- P10. Hoàn thành tất cả các hồ sơ và biểu mẫu cần thiết liên quan đến sự kiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả chính sách chăm sóc khách hàng của đơn vị và mối liên quan giữa chính sách và sự kiện
- K2. Lập danh mục các chính sách của đơn vị liên quan tới sự kiện
- K3. Giải thích cách tiếp nhận những yêu cầu cụ thể của khách hàng đối với sự kiện, như thực phẩm, đồ uống, chế độ ăn uống đặc biệt, sơ đồ bố trí bàn, chương trình giải trí
- K4. Mô tả việc chuẩn bị sẵn thực phẩm và đồ uống để hỗ trợ sự kiện
- K5. Xác định rõ người đưa ra yêu cầu/người chịu trách nhiệm tổ chức sự kiện
- K6. Lập danh mục thiết bị, cơ sở vật chất và sức chứa của địa điểm tổ chức để hỗ trợ sự kiện
- K7. Xác định rõ người chịu trách nhiệm sắp xếp và giao nhiệm vụ cho nhân viên
- K8. Xác định rõ người chịu trách nhiệm thông báo cho nhân viên về trách nhiệm của họ
- K9. Mô tả các yêu cầu về an toàn và sức khỏe/yêu cầu pháp lý có ảnh hưởng đến sự kiện và cách thức thông báo cho tất cả mọi người về các yêu cầu đó

- K10. Giải thích tầm quan trọng của việc tổ chức các kênh thông tin liên lạc rõ ràng và minh bạch đối với sự kiện
- K11. Giải thích tầm quan trọng của việc dự báo những khó khăn và thách thức có thể xảy ra trước, trong và sau sự kiện
- K12. Giải thích cách kiểm tra địa điểm trước và trong quá trình chuẩn bị để đảm bảo tất cả mọi việc liên quan đến yêu cầu của khách hàng/của đơn vị đều được đáp ứng
- K13. Giải thích cách giám sát sự kiện có hiệu quả tại các điểm quan trọng
- K14. Giải thích cách liên lạc có hiệu quả với các cá nhân chủ chốt trong quá trình diễn ra sự kiện
- K15. Mô tả các kỹ thuật được áp dụng để dọn dẹp có hiệu quả các địa điểm diễn ra sự kiện
- K16. Giải thích cách tiến hành kiểm tra thiết bị và cơ sở vật chất khi sự kiện kết thúc
- K17. Xác định rõ người có trách nhiệm báo cáo thiệt hại/mất mát và bảo quản thiết bị sau sự kiện
- K18. Mô tả các yêu cầu của đơn vị/quy định pháp lý liên quan đến dọn dẹp địa điểm sau sự kiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại sự kiện:

- Sự kiện đơn/riêng lẻ
- Nhiều sự kiện - diễn ra cùng thời điểm
- Sự kiện ngoài trời

2. Những người tham gia sự kiện bao gồm:

- Nhân viên và đồng nghiệp
- Người quản lý
- Khách hàng
- Các bộ phận thuộc đơn vị
- Các đơn vị khác

3. Các vấn đề cần được giải quyết trong quá trình tổ chức sự kiện có thể bao gồm:

- Hỏng thiết bị
- Mất điện
- Thiếu nhân viên
- Các vấn đề liên quan đến hàng hóa, vật tư
- Các vấn đề của khách hàng
- Các yêu cầu thay đổi bất ngờ
- Các vấn đề khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai ghi chép bằng văn bản việc chuẩn bị và lập kế hoạch sự kiện
2. Ít nhất hai sự kiện được tổ chức thành công
3. Ít nhất hai vấn đề được giải quyết trong quá trình diễn ra sự kiện
4. Ít nhất hai sự kiện được đánh giá và xem xét lại với đầy đủ tài liệu và các phiếu thăm dò ý kiến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Hồ sơ hoặc báo cáo bằng văn bản 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

Giám đốc sự kiện, giám đốc bộ phận ăn uống, giám đốc bộ phận kinh doanh tiệc, giám đốc bộ phận kinh doanh/bán hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.08

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 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 chứng cứ.

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Thực hành tiết kiệm năng lượng

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

E3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng liên quan đến việc thực hiện du lịch có trách nhiệm
- K2. Giải thích những phương pháp đã được sử dụng trong khách sạn hoặc nhà nghỉ để tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong điều hành cơ sở lưu trú
- K4. Mô tả quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng sử dụng trong điều hành cơ sở lưu trú
- K5. Mô tả những cách tiết kiệm nước trong điều hành cơ sở lưu trú

- K6. Giải thích các cách tăng cường sử dụng đồ tái chế trong vận hành cơ sở lưu trú
- K7. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu chất thải
- K8. Giải thích cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững liên quan tới trách nhiệm hàng ngày của họ
- K9. Mô tả cách thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững đối với các nhà cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Kiểm soát năng lượng có thể bao gồm:

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

3. Sử dụng nước hiệu quả trong điều hành cơ sở lưu trú có thể bao gồm:

- Bảo trì phòng tắm thường xuyên để tránh rò rỉ nước
- Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian nước chảy ra vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu
- Kiểm tra việc tiết kiệm năng lượng trong hoạt động giặt là bằng cách tối ưu hóa việc sử dụng và lắp đặt thiết bị sử dụng nước hiệu quả
- Giám sát việc sử dụng nước cho bể bơi, sân vườn và đất để bảo vệ nguồn nước

4. Giảm thiểu rác thải trong điều hành cơ sở lưu trú có thể bao gồm:

- Thực hiện tái chế ở tất cả các khu vực như nhà bếp, khu văn phòng, tiện nghi cho khách và buồng ngủ
- Cung cấp nhiều thùng tái chế và ít thùng rác thải, khuyến khích nhân viên và khách tái sử dụng thay vì vứt bỏ thành rác thải
- Thay thế các đồ vật dùng một lần bằng các đồ vật có thể dùng nhiều lần như hộp đựng xà phòng hay dầu gội đầu
- Sử dụng các vật dụng làm vệ sinh và làm vườn thân thiện với môi trường
- Theo dõi và xác định mức độ rác thải và tái chế

5. Kiểm soát công suất sử dụng có thể bao gồm:

- Nhiệt kế điện tử
- Bàn điều khiển tại quầy lễ tân, có thể bật điện trong các buồng khách
- Thẻ chìa khóa mỗi buồng cho phép khách kích hoạt hệ thống điện khi đặt chìa khóa vào và tắt nguồn điện khi khách rút chìa khóa và rời khỏi buồng cũng như tự động điều chỉnh nhiệt độ buồng tùy theo công suất sử dụng buồng

6. Giữ nhiệt độ khu vực chăm sóc sức khỏe và phòng tập thể dục ở mức tối thiểu mà vẫn đảm bảo sự thoải mái bao gồm:

- Cài đặt giờ trong phòng xông khô và xông hơi để tắt nhiệt khi không sử dụng
- Đặt biển báo yêu cầu khách tắt các thiết bị điện sau khi sử dụng
- Mua sắm các loại máy tập thể dục có thể nạp năng lượng từ hoạt động của người sử dụng thay vì phải sử dụng năng lượng điện
- Tắt máy điều nhiệt ở các khu vực bể bơi, phòng tập thể dục và vui chơi giải trí sau giờ hoạt động

7. Duy trì ánh sáng để giảm thiểu sử dụng năng lượng bao gồm:

- Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng
- Tận dụng ánh sáng tự nhiên, bật đèn ở mức tối thiểu trong ngày tại các khu vực có ánh sáng mặt trời
- Thường xuyên làm sạch các thiết bị chiếu sáng
- Lắp đặt bộ cảm biến ánh sáng ban ngày hoặc "tế bào quang điện" để có thể tự động điều chỉnh giảm ánh sáng nhân tạo khi có đủ ánh sáng tự nhiên
- Lắp đặt bộ cảm biến thân nhiệt để có thể tự động tắt đèn khi không có người
- Dán nhãn tại các công tắc đèn để mô tả vị trí các bóng đèn và hỗ trợ tắt đèn khi không cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

8. Tối ưu hóa việc sử dụng điều hòa nhiệt độ để tiết kiệm năng lượng có thể bao gồm:

- Cài đặt chương trình cho máy điều nhiệt để điều chỉnh tự động theo sự thay đổi nhu cầu nhiệt độ trong ngày, ví dụ giảm nhiệt độ ấm hoặc mát tại khu vực công cộng (sảnh, hành lang, cầu thang) trong khoảng thời gian ít người qua lại, như từ nửa đêm đến 5h sáng
- Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng bóng mát/rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa ở nhiệt độ quá cao hoặc quá thấp
- Điều chỉnh nhiệt độ từ 23°-25°C vào mùa hè
- Lên lịch kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên các thiết bị điều hòa không khí

9. Tiết kiệm nước trong buồng của khách có thể bao gồm:

- Lắp đặt bồn cầu xả kép
- Sửa chữa những chỗ rò rỉ nhỏ vì một chỗ rò rỉ nhỏ sẽ trở thành rò rỉ lớn
- Lắp đặt hệ thống vòi pha trộn nước hiệu quả (pha nóng và lạnh) ở bồn rửa với tốc độ chảy 6 lít/phút và dòng chảy có sục khí
- Lắp đặt vòi hoa sen sục khí sử dụng nước hiệu quả với tốc độ chảy 9 lít/phút ở khu vực vòi tắm sen
- Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả nhà bồn cầu, thời gian nước chảy qua vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu

10. Đảm bảo giặt là hiệu quả có thể bao gồm:

- Chỉ vận hành máy khi đã đủ công suất giặt
- Tuân thủ các chế độ thiết lập của nhà sản xuất và thường xuyên kiểm tra xem mực nước đã đủ trong quá trình vận hành
- Lên lịch bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo các van nước và van xả không bị rò rỉ
- Ngắt và tắt nguồn cung cấp hơi cho các thiết bị khi không sử dụng
- Khi nâng cấp thiết bị giặt là, cân nhắc việc lắp đặt các máy giặt theo quy trình nối tiếp, sử dụng ít nước và hơi nóng

11. Đảm bảo sử dụng hiệu quả hồ bơi bao gồm:

- Làm sạch và bảo dưỡng định kỳ các bộ lọc hồ bơi
- Cân nhắc việc lắp đặt hệ thống làm nóng bằng năng lượng mặt trời cho bể bơi
- Theo dõi và ghi chép đồng hồ đo mức nước của bể bơi để xác định các rò rỉ hoặc việc sử dụng nước nhiều bất thường

12. Đảm bảo sử dụng hiệu quả khu vực ngoài trời bao gồm:

- Lựa chọn trồng những cây bản địa yêu cầu tưới nước tối thiểu
- Hạn chế lượng và tần suất tưới nước cho cây và cỏ, trồng cỏ để giúp cây chịu được khô hạn tốt hơn, giúp rễ cây đâm sâu hơn trong đất
- Tưới nước vào gốc cây, không tưới vào lá
- Sử dụng ống nhỏ giọt thay cho vòi phun
- Tưới nước vào buổi sáng sớm và cuối buổi chiều, không tưới vào buổi trưa

13. Sử dụng các sản phẩm làm sạch thân thiện với môi trường có thể bao gồm:

- Sử dụng những sản phẩm phân hủy sinh học, không độc hại và không chứa phốt phát
- Sử dụng sản phẩm làm sạch cô đặc, sử dụng ít bao bì và đỡ tốn điện tích lưu kho
- Sử dụng các bình đựng xà phòng và dầu gội có thể sử dụng lại thay vì sử dụng một lần
- Nhân viên vệ sinh được tham gia vào tất cả các diễn đàn và thảo luận trong đơn vị về chủ đề bền vững
- Cung cấp thùng đựng rác tái chế trong mỗi buồng khách

14. Xây dựng và thực hiện chính sách mua sắm gắn với du lịch có trách nhiệm bao gồm:

- Sử dụng các vật liệu xanh trong phục vụ buồng (sử dụng những chất làm sạch tự nhiên thay vì sử dụng hóa chất)
- Mua và sử dụng các vật liệu, đồ vải và thiết bị xanh (sản xuất tại địa phương, là sản phẩm tự nhiên và có thể tái chế)
- Xây dựng một chính sách mua hàng theo hướng ưu tiên các sản phẩm thân thiện với môi trường
- Đặt mua những sản phẩm giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và thải rác trong quá trình sản xuất
- Thiết lập một chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên các nhà sản xuất địa phương, nếu có thể, để đem lại lợi ích cho cộng đồng địa phương

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

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực đối diện với thực trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc thực hiện các hành động khác nhau để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu cao các vấn đề đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Phổ biến tầm nhìn của đơn vị để có thể khơi dậy sự nhiệt tình và tận tâm
12. Thông tin rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện các quy tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các khuyến nghị, giải thích và đánh giá các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

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

Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai hoạt động trong dịch vụ lưu trú được lưu lại và có văn bản ghi chép thông báo với khách về các nội dung liên quan đến du lịch có trách nhiệm
2. Ít nhất ba ví dụ được lưu lại và có văn bản ghi chép về hoạt động tiết kiệm năng lượng, sử dụng nước hiệu quả và tránh thải rác
3. Một ví dụ về áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc mua sắm và cung ứng hàng hóa
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức theo yêu cầu của đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp bao gồm:

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

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung phần kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các vị trí quản lý trong khách sạn và các cơ sở lưu trú khác

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để thiết lập các chính sách và quy trình liên quan đến các yêu cầu pháp lý, quy chuẩn đạo đức và xã hội, đồng thời phổ biến các chính sách và quy trình này tới những người liên quan.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng các chính sách hoạt động

- P1. Xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động trên cơ sở theo dõi nhu cầu tại nơi làm việc và xác định cơ hội để cải tiến và đổi mới
- P2. Xác định phạm vi và các mục tiêu của sáng kiến cần thiết trên cơ sở các mục tiêu của doanh nghiệp cũng như phản hồi của nhân viên và khách hàng
- P3. Xác định và phân tích những yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- P4. Tham khảo ý kiến của các bên liên quan phù hợp trong quá trình xây dựng chính sách
- P5. Xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- P6. Phát triển các hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã có trong kế hoạch
- P7. Xác định và truyền đạt rõ ràng tất cả các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- P8. Phát triển các hệ thống đánh giá với sự tư vấn của các đồng nghiệp liên quan

E2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động

- P9. Thực hiện và đánh giá những hoạt động đã xác định phù hợp với thứ tự ưu tiên đã được thống nhất
- P10. Theo dõi các chỉ số thực hiện
- P11. Cung cấp báo cáo tiến độ và những báo cáo khác theo yêu cầu
- P12. Đánh giá sự cần thiết phải có những yêu cầu nguồn lực bổ sung và tiến hành những hoạt động thích hợp

E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

- P13. Xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- P14. Giám sát việc thực hiện
- P15. Xác định vấn đề khó khăn và có sự điều chỉnh phù hợp
- P16. Sử dụng kết quả đánh giá cho việc xây dựng kế hoạch tiếp theo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các khái niệm và nguyên tắc cơ bản trong lập kế hoạch bao gồm cả cơ cấu các chính sách hoạt động, giải pháp thực hiện trong quá trình lập kế hoạch
- K2. Giải thích cách thức, phương pháp xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động dựa trên việc theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc
- K3. Xác định một số yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- K4. Giải thích các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- K5. Mô tả hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã được lên kế hoạch
- K6. Mô tả những kênh tốt nhất để phổ biến các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- K7. Mô tả báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng để giám sát việc thực hiện chính sách
- K8. Giải thích cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm xác định hiệu quả tại nơi làm việc
- K9. Giải thích cách sử dụng kết quả đánh giá vào việc lập kế hoạch tiếp theo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các chính sách cần xây dựng có thể bao gồm:

- Môi trường làm việc
- Sản phẩm và dịch vụ
- Đào tạo
- Các mối quan hệ tại nơi làm việc
- Tài chính
- Quản lý tài sản
- Những nội dung khác

2. Các chiến lược có thể bao gồm:

- Phát triển khách hàng
- Mở rộng địa bàn
- Phát triển tổ chức
- Phát triển dịch vụ
- Giảm các khoản nợ
- Tăng thu nhập
- Những chiến lược khác

3. Các mục tiêu có thể bao gồm:

- Số liệu bán hàng
- Doanh thu
- Thời gian giao hàng
- Tiêu chuẩn dịch vụ
- Số lượng khách hàng
- Mục tiêu và doanh số bán hàng
- Mức độ đặt hàng
- Ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc nhân viên
- Năng suất lao động đạt được
- Sự hài lòng của khách hàng

4. Phân tích các yếu tố bên trong và bên ngoài có thể liên quan đến:

- Khả năng và nguồn lực
- Xu hướng và diễn biến của thị trường
- Thông tin thị trường so sánh
- Những hạn chế về pháp lý và đạo đức

5. Các bên liên quan có thể bao gồm:

- Khách hàng
- Người lao động
- Các cơ quan chính phủ
- Chủ sở hữu
- Nhà cung cấp
- Các đối tác liên minh chiến lược

6. Việc đánh giá có thể bao gồm:

- Các chỉ số cơ bản về kết quả thực hiện
- Phân tích sự khác biệt
- Phản hồi của khách hàng
- Các báo cáo về sự tuân thủ
- Phản hồi của nhân viên

7. Các chỉ số về kết quả thực hiện có thể bao gồm:

- Doanh số bán hàng
- Lợi nhuận đầu tư
- Dịch vụ khách hàng
- Chi phí dịch vụ nợ

8. Rà soát lại kế hoạch hoạt động có thể liên quan đến:

- Rà soát hàng quý
- Chu kỳ kế hoạch kinh doanh
- Những sự kiện chính cần được rà soát lại, ví dụ việc thay đổi thị trường

9. Kết quả thực hiện công việc có thể liên quan đến:

- Thị phần
- Doanh số bán hàng
- Sự hài lòng của khách hàng
- Chính sách giữ nhân viên

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

1. Tìm kiếm các cơ hội cải thiện việc thực hiện công việc
2. Đối diện với thách thức hiện tại và tìm kiếm giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
3. Thử nghiệm phương pháp làm việc mới
4. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
5. Đúc kết kinh nghiệm của bản thân và áp dụng các bài học thu được vào việc định hướng các quyết định và hành động
6. Cân bằng giữa do rủi ro và lợi ích có thể thu được từ sự chấp nhận rủi ro đó
7. Chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
8. Tạo ra ý thức vì mục đích chung
9. Dự đoán các kịch bản có khả năng xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và những rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
11. Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc lập kế hoạch và triển khai thực hiện các chính sách và quy trình trong môi trường kinh doanh du lịch/khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được cách thức áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp cho tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra kiến nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và thách thức mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về chiến lược/chính sách được xây dựng trên cơ sở theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc và xác định các cơ hội để đổi mới và cải tiến
2. Một ví dụ về chính sách hoạt động được thực hiện và được đánh giá phù hợp với các ưu tiên đã được thống nhất và các chỉ số thực hiện
3. Một ví dụ về một chính sách hoạt động được giám sát thực hiện, được điều chỉnh và sử dụng kết quả đánh giá vào kế hoạch tiếp theo
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã được đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các vị trí quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.01

GAS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÃNH ĐẠO, LẬP KẾ HOẠCH VÀ QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này, trong nhiều tình huống, phản ánh nhu cầu của cá nhân chịu trách nhiệm chỉ đạo thực hiện một thay đổi cụ thể hoặc một chương trình thay đổi quy mô lớn hơn trong toàn bộ đơn vị hoặc một bộ phận thuộc đơn vị.

Đơn vị năng lực này liên quan đến việc thể hiện tầm nhìn về mục tiêu cần đạt được của thay đổi và hỗ trợ những người liên quan thực hiện để biến tầm nhìn trở thành hiện thực. Tiêu chuẩn này bao gồm việc lập kế hoạch, thông tin, phát triển và thực hiện các thay đổi về quy trình, hệ thống, cơ cấu, vai trò và văn hóa trong môi trường kinh doanh du lịch.

Tiêu chuẩn này dành cho các nhà quản lý và lãnh đạo, là những người lập kế hoạch và thực hiện thay đổi trong toàn bộ đơn vị hoặc trong lĩnh vực trách nhiệm cụ thể của từng đối tượng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thu hút mọi người tham gia lập kế hoạch thay đổi

- P1. Thu hút những người thích hợp trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng khác tham gia lập kế hoạch thay đổi
- P2. Cùng với các bên liên quan quan trọng thiết lập quy trình, hệ thống, cơ cấu, vai trò hoặc văn hóa cần được thay đổi

E2. Lập kế hoạch và chuẩn bị thay đổi

- P3. Đánh giá khoảng cách giữa trạng thái hiện tại và trạng thái tương lai đã được thay đổi
- P4. Xác định và đánh giá những trở ngại đối với sự thay đổi
- P5. Xây dựng kế hoạch chi tiết để đạt được sự thay đổi cần thiết một cách hiệu quả
- P6. Sắp xếp các việc sao cho đảm bảo được tính liên tục của hoạt động kinh doanh trong thời kỳ thay đổi

E3. Đào tạo và phát triển những người khác thực hiện sự thay đổi

- P7. Cung cấp cho nhân viên sự đào tạo, hỗ trợ và khuyến khích cần thiết

E4. Thông tin cho những người khác về tác động của thay đổi

- P8. Triển khai một chiến lược truyền thông để mọi người được thông báo về tiến độ và cho phép họ đưa ra ý kiến phản hồi

E5. Thực hiện sự thay đổi

- P9. Thực hiện kế hoạch thay đổi phù hợp với khung thời gian đã thống nhất và nguồn lực sẵn có
- P10. Ủy quyền cho cấp dưới có năng lực phù hợp với kế hoạch
- P11. Thực hiện kế hoạch dự phòng hoặc có hành động thay thế thích hợp trong trường hợp rủi ro
- P12. Xác định, đánh giá và giải quyết các vấn đề hoặc trở ngại phát sinh
- P13. Duy trì tính liên tục của hoạt động kinh doanh trong thời kỳ thay đổi

E6. Đánh giá sự thay đổi

- P14. Giám sát tiến độ so với kế hoạch và có hành động thích hợp khi xuất hiện bất kỳ chênh lệch đáng kể nào
- P15. Đánh giá kết quả của quá trình thay đổi so với các tiêu chí thành công đã được cam kết với các bên liên quan quan trọng
- P16. Xác định những lý do gây ra bất kỳ sự thất bại nào để đáp ứng đầy đủ các tiêu chí thành công
- P17. Đảm bảo sự thay đổi có hiệu quả và đáp ứng các yêu cầu của đơn vị
- P18. Ghi nhận, tuyên dương những cá nhân và các nhóm đạt được kết quả tốt

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thu hút nhân viên và các bên liên quan vào việc thực hiện thay đổi
- K2. Mô tả các mô hình và phương pháp chính quản lý thay đổi có hiệu quả, điểm mạnh và điểm yếu của các phương pháp và mô hình đó
- K3. Mô tả mối quan hệ giữa thay đổi mang tính chuyển hóa và thay đổi mang tính giao dịch
- K4. Mô tả các phong cách và hành vi lãnh đạo khác nhau, điểm mạnh của các phong cách và hành vi đó cũng như cách sử dụng phong cách thích hợp cho những hoàn cảnh khác nhau

- K5. Mô tả những rào cản về chính trị, hành chính quan liêu và nguồn lực đối với sự thay đổi cũng như các kỹ thuật để đối phó với các rào cản này
- K6. Đánh giá những kỹ thuật chính để giải quyết vấn đề và cách áp dụng chúng
- K7. Mô tả kỹ thuật xây dựng nhóm và cách áp dụng chúng trong quá trình thay đổi
- K8. Giải thích cách đánh giá rủi ro và lợi ích gắn liền với các chiến lược và kế hoạch thay đổi

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K9. Giải thích tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng và cách tiến hành hiệu quả
- K10. Mô tả những trở ngại chính đối với sự thay đổi và các kỹ thuật được sử dụng để đối phó với những trở ngại này

- K11. Giải thích tầm quan trọng của những kỳ vọng của các bên liên quan và tác động của chúng đến quá trình thay đổi
- K12. Giải thích các nguyên tắc và phương pháp truyền thông hiệu quả và cách áp dụng chúng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi liên quan đến toàn bộ đơn vị năng lực, trong đó các môi trường và tình huống làm việc khác nhau có thể tác động đến việc thực hiện.

1. Những người thích hợp trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng khác có thể bao gồm:

- Nhân viên - chính thức hoặc bán thời gian
- Chủ sở hữu - đối tác hoặc những người đã đầu tư vào khách sạn
- Các nhà cung cấp mà sẽ bị ảnh hưởng bởi những thay đổi
- Các khách hàng mà có thể bị ảnh hưởng bởi những thay đổi

2. Trở ngại đối với sự thay đổi có thể bao gồm:

- Con người
- Nguồn lực
- Thời gian
- Quy trình tổ chức
- Quản lý

3. Kế hoạch quản lý thay đổi có thể bao gồm:

- Lập kế hoạch dự phòng
- Lập kế hoạch nguồn lực
- Đánh giá sự sẵn sàng
- Lập kế hoạch thông tin và truyền thông
- Huấn luyện và đào tạo người quản lý cho việc quản lý thay đổi
- Đào tạo và đẩy mạnh việc đào tạo nhân viên
- Quản lý sự phản kháng
- Thu thập dữ liệu, phân tích thông tin phản hồi và có hành động khắc phục
- Công nhận và tuyên dương thành công đạt được

4. Tính liên tục của hoạt động kinh doanh trong thời kỳ thay đổi có thể bao gồm:

- Kế hoạch cho các tác động của một sự kiện bất ngờ hoặc nghiêm trọng hay sự gián đoạn
- Danh sách nhân viên và thông tin liên lạc
- Chức năng/quá trình kinh doanh của các bộ phận
- Đánh giá nhu cầu dữ liệu và công nghệ trong trường hợp hoạt động thất bại
- Xây dựng kế hoạch
- Thông báo kế hoạch cho nhân viên và nhà cung cấp
- Phối hợp với các đơn vị kinh doanh khác

5. Đào tạo, hỗ trợ và khuyến khích những người khác có thể bao gồm:

- Các cuộc họp nhóm
- Tư vấn cá nhân
- Hỗ trợ từ người quản lý trực tiếp
- Các khóa đào tạo và cung cấp thông tin cho tất cả nhân viên

6. Chiến lược truyền thông có thể bao gồm:

- Cập nhật thường xuyên cho nhân viên về các vấn đề thay đổi
- Email hoặc thông tin liên lạc điện tử khác
- Các cuộc họp với các bên liên quan quan trọng để cập nhật và trả lời câu hỏi

7. Kế hoạch dự phòng có thể bao gồm:

- Những hành động được yêu cầu
- Những người chịu trách nhiệm
- Khung thời gian
- Giám sát các quá trình

8. Đánh giá kết quả của quá trình thay đổi so với các tiêu chí thành công có thể bao gồm:

- Xem xét các tiêu chí thành công hay thất bại
- Xem xét tác động của những thay đổi
- Xác định sự thay đổi nào là quan trọng nhất để ưu tiên xử lý

9. Công nhận những cá nhân và các nhóm đạt được kết quả có thể bao gồm:

- Tuyên dương rộng rãi
- Khen thưởng bằng tiền hoặc hiện vật
- Ghi nhận trong các bản tin hoặc thông báo công khai

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. Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau
2. Tìm cách thiết thực để vượt qua trở ngại
3. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Luôn thông báo cho nhân viên về kế hoạch và những diễn biến tình hình
5. Dành thời gian để hỗ trợ những người khác

6. Khuyến khích và hoan nghênh ý kiến phản hồi từ những người khác và sử dụng thông tin phản hồi trên tinh thần xây dựng
7. Cảnh giác với các nguy cơ rủi ro tiềm ẩn
8. Chấp nhận mục tiêu đầy thách thức nhưng có thể đạt được
9. Làm việc hướng tới một tầm nhìn rõ ràng về tương lai
10. Xác định các tác động hoặc hậu quả của một tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực quản lý cấp cao thường dựa trên kết quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/môi trường làm việc,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc lập kế hoạch và thực hiện sự thay đổi trong môi trường kinh doanh du lịch. Các cá nhân cần chứng minh rằng họ có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp vào các tình huống mà họ có thể phải đối mặt với vai trò là người quản lý. Họ cũng cần 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 mà họ phải đối mặt với vai trò là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

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

Bằng chứng phải bao gồm:

1. Hai ví dụ về cách thu hút những người thích hợp trong đơn vị và các bên liên quan khác tham gia lập kế hoạch thay đổi và cách xác định các quy trình, hệ thống, cơ cấu, vai trò hoặc văn hóa cần được thay đổi
2. Ví dụ về một kế hoạch chi tiết quản lý thay đổi để đạt được những thay đổi cần thiết, bao gồm cả kế hoạch đào tạo và phát triển cũng như chiến lược truyền thông
3. Một báo cáo về kết quả việc thực hiện kế hoạch thay đổi, bao gồm cách thực hiện kế hoạch, trách nhiệm được giao, kế hoạch dự phòng được thực hiện, các vấn đề và trở ngại đã được xác định và giải quyết
4. Một báo cáo đánh giá xem xét các kết quả và tác động của những thay đổi so với các tiêu chí thành công và lý do của bất kỳ sự thất bại nào
5. Hoàn thành đầy đủ việc đánh giá kiến thức được trình bày trong đơn vị năng lực này bằng cách trả lời câu hỏi 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 chứng cứ tại nơi làm việc (có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, báo cáo và đánh giá)
- 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 thông qua những câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về chứng cứ đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Quản lý cấp cao trong các đơn vị kinh doanh du lịch	Không có

GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và phân tích phàn nàn

- P1. Tiếp nhận và ghi lại chính xác lời phàn nàn của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách
- P2. Xác định bản chất chính xác trong phàn nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp
- P3. Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phàn nàn theo đúng quy trình

E2. Xử lý các phàn nàn

- P4. Khẳng định với khách hàng rằng phàn nàn của khách sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề
- P5. Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị
- P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách
- P7. Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

- P8. Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phàn nàn
- P9. Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn
- P10. Thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn

E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

- P11. Xác định các phàn nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài
- P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân
- P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp
- P14. Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các kiểu phàn nàn thông thường
- K2. Mô tả quá trình xử lý một phàn nàn đơn giản
- K3. Mô tả các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau
- K4. Giải thích cách ghi lại lời phàn nàn bằng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách
- K5. Giải thích cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình
- K6. Giải thích quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả điều tra phàn nàn
- K7. Giải thích quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này áp dụng với các phần nàn nhận được tại bất cứ bộ phận nào trong khách sạn, nhà hàng, công ty du lịch và lữ hành.

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

- Phần nàn bằng văn bản, như qua thư viết, thư điện tử, trên trang mạng, qua phương tiện truyền thông xã hội,...
- Phiếu phần nàn hay phiếu phản hồi
- Phần nàn qua lời nói, phần nàn trực tiếp hay qua điện thoại

2. Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể là:

- Lắng nghe chủ động với các câu hỏi đóng và câu hỏi mở
- Diễn đạt rõ ràng và súc tích với ngôn ngữ, giọng điệu phù hợp
- Toàn tâm chú ý tới khách bằng cách nhìn thẳng vào khách trong tình huống giao tiếp trực tiếp
- Ghi chép lại trong quá trình trao đổi với khách

3. Các chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị có thể bao gồm:

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

4. Thông báo về kết quả cho khách có thể bao gồm:

- Cung cấp tài liệu và/hoặc bằng chứng bổ sung cho phần nàn của khách
- Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) liên quan trực tiếp tới phần nàn đang được xử lý
- Thông tin (bằng lời nói hay văn bản) được trình bày chính xác với thái độ bình tĩnh

5. Nhân sự phù hợp có thể bao gồm:

- Người giám sát trực tiếp trong sơ đồ tổ chức của đơn vị
- Nhân viên chuyên về dịch vụ khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

1. Ít nhất hai đối tượng khách hàng
2. Ít nhất hai kiểu phần nàn
3. Ít nhất hai phương pháp giao tiếp
4. Ít nhất hai ví dụ về thông tin được cung cấp cho khách hàng

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài:

- Đánh giá cần được thực hiện thông qua việc thể hiện thực tế quá trình giải quyết phần nàn tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá để đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên

Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng trong khách sạn, nhà hàng, hay trong công ty điều hành du lịch và lữ hành, như nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân, nhân viên thông tin và hỗ trợ hành lý, giám sát viên	D1.HOT.CL1.11

GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này dựa trên “*Nguyên tắc ứng xử bảo vệ trẻ em khỏi lạm dụng tình dục trong hoạt động du lịch và lữ hành*” là một sáng kiến của ngành với sự tham gia của nhiều bên liên quan nhằm cung cấp kiến thức, các công cụ và sự hỗ trợ cho ngành Du lịch đối phó với nạn lạm dụng tình dục trẻ em trong môi trường du lịch và lữ hành (xem thêm tại trang web <http://www.thecode.org>). Đơn vị năng lực này bao quát chủ đề lạm dụng lao động trẻ em, như trong các doanh nghiệp sản xuất hàng thủ công liên quan đến du lịch,...

Các chuyên gia ngành Du lịch và khách sạn cần hiểu rằng lợi ích và trách nhiệm của họ gắn với cộng đồng trong việc bảo vệ trẻ em để bị tổn thương tránh khỏi những hậu quả tai hại bắt nguồn từ, hoặc thông qua, hoạt động du lịch. Lợi ích tốt nhất ngành là thực hiện du lịch có trách nhiệm kết hợp bảo vệ chính cộng đồng mà ngành phụ thuộc trong hoạt động kinh doanh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện các quy trình làm việc để ngăn chặn việc lạm dụng trẻ em theo luật hiện hành

- P1. Tuân theo các chính sách và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em
- P2. Giới thiệu với khách về luật bảo vệ trẻ em và ngăn chặn lạm dụng tình dục trẻ em hiện hành

E2. Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ

- P3. Cảnh giác các trường hợp có thể lạm dụng tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng tại khách sạn hay khi khách đi vào phạm vi khách sạn
- P4. Thông báo về khách hàng đáng ngờ với quản lý khách sạn để có hành động cần thiết
- P5. Nhận biết việc bóc lột lao động trẻ em trong các cơ sở kinh doanh liên quan đến du lịch và thông báo với chính quyền liên quan

E3. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em

- P6. Tổ chức tập huấn tại chỗ về các vấn đề bảo vệ trẻ em
- P7. Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành
- P8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu các điểm chính trong quy định và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành
- K2. Mô tả cách kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi lạm dụng tình dục

- K3. Giải thích các quy trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào khách sạn
- K4. Mô tả cách thức báo cáo bộ phận quản lý về các trường hợp khách hàng đáng ngờ
- K5. Liệt kê các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chính sách và quy trình bảo vệ trẻ em tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Chính sách của các khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành
- Quy trình để nhân viên xử lý việc lạm dụng tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em

2. Chính sách của đơn vị về bảo vệ trẻ em và ngăn chặn lạm dụng tình dục trẻ em bao gồm:

- Thông báo công khai cho khách hàng các quy định của đơn vị về bảo vệ trẻ em, thông thường được trưng bày rõ tại khu vực lễ tân hay trong phòng khách
- Quản lý của khách sạn hoặc các công ty du lịch/lữ hành cần cung cấp thông tin cho cán bộ nhân viên và khách hàng của mình về luật quốc gia cũng như các hình thức xử phạt liên quan đến lạm dụng tình dục trẻ em

3. Khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

- Du lịch tình dục trẻ em
- Tranh ảnh khiêu dâm trẻ em
- Mại dâm trẻ em
- Lạm dụng tình dục trẻ em

4. Bóc lột sức lao động trẻ em bao gồm:

- Các công việc trái pháp luật, nguy hiểm, hay quá sức làm tổn hại quá trình giáo dục và phát triển của trẻ em
- Các công việc mang tính lạm dụng và bóc lột, bao gồm cả công việc nguy hiểm có thể hủy hoại sức khỏe, sự an toàn và đạo đức trẻ em

5. Kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục có thể bao gồm:

- Cảnh giác các trường hợp có thể khai thác tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng
- Quan sát khách hàng khi họ đến cùng trẻ em
- Lưu ý và kiểm tra các khách hàng đặt chương trình hoặc chuyến du lịch cùng trẻ em

6. Xử lý các khách hàng đáng ngờ sẽ bao gồm:

- Thông báo về khách đáng ngờ với giám sát viên hoặc cán bộ quản lý trực tiếp của bộ phận
- Nhận biết nếu có các hành vi tội phạm đang diễn ra
- Thông báo cho khách/khách hàng về các chính sách bảo vệ trẻ em của khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành theo luật hiện hành
- Yêu cầu khách hàng ngay lập tức tách rời trẻ em đi cùng hoặc rời khỏi khách sạn/công ty hay chương trình du lịch

7. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em sẽ bao gồm:

- Tham gia các khóa đào tạo của đơn vị
- Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành

8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em của địa phương để liên hệ khi cần sẽ bao gồm:

- Các tổ chức phi chính phủ tại địa phương
- Các cơ quan nhà nước

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Có thể khó đánh giá đơn vị năng lực này nếu không có những tình huống thực tế, vì vậy có thể áp dụng kiểm tra qua hình thức mô phỏng, đóng vai, phỏng vấn và kiểm tra viết. Nếu khách sạn hay công ty du lịch có khóa đào tạo về vấn đề này, cần sử dụng các hình thức đóng vai và mô phỏng đồng thời phải có báo cáo về nhân viên tham gia do đào tạo viên hay giám sát viên cung cấp làm chứng cứ để đánh giá.

Đánh giá nên bao gồm:

1. Ít nhất một trường hợp bảo vệ trẻ em (ghi lại bằng tài liệu hoặc quan sát được) tại môi trường khách sạn và công ty du lịch/lữ hành hay qua mô phỏng
2. Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp sau có thể được áp dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:

- Bài tập mô phỏng và đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

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

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