

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
**PHỤC VỤ TRÊN
TÀU THỦY DU LỊCH**



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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
**PHỤC VỤ TRÊN
TÀU THỦY DU LỊCH**



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Phục vụ trên tàu thủy du lịch 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH..... 14

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	15
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH.....	17

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 21

HKS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	21
HKS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BUỒNG KHÁCH.....	23
HKS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	26
FBS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	29
FBS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH HÀNG	31
FBS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	33
FBS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	35
FBS1.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BÀN ĂN.....	37
TBS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐI CHUYỂN DU KHÁCH LÊN, XUỐNG TÀU THỦY VÀ NỐI CHUYỂN	39
TBS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN CÁ NHÂN CŨNG NHƯ CÁC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH	41
TBS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SINH TỒN TRÊN BIỂN TRONG TRƯỜNG HỢP RỜI BỎ TÀU	43
TBS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY TRÊN TÀU DU LỊCH	46
TBS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP NGHIÊM TRỌNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH.....	48
FBS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR.....	50
FBS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ RƯỢU VANG	52
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	54
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	57
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM.....	60
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM	64
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM.....	67
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH.....	71

HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	74
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG.....	77
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY	81
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	83
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	85
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN.....	87
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC.....	90
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	93
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH	96
GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO	98
GES8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM.....	101
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG.....	104
GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH.....	106
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM.....	108

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 áp dụng, 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 ứng viên tại nơi làm việc (hoặc trong một số trường hợp, đó là điều kiện mô phỏng thực tế). Ứng viên cung cấp các ví dụ đã được ghi lại hoặc tài liệu để chứng minh mình đã làm việc theo tiêu chuẩn. Quản lý trực tiếp và người giám sát sẽ cung cấp các báo cáo về công việc của ứng viên. Ứng viên trả lời câu hỏi của đánh giá viên hoặc thực hiện bài kiểm tra viết. 	<p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài. Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng khác. Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên</p> 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - nghề Phục vụ trên tàu thủy du lịch bao gồm ba bậc từ bậc 1 đến bậc 3 dành cho các nhân viên phục vụ trên tàu thủy du lịch. Bộ tiêu chuẩn đưa ra hướng dẫn và tiêu chuẩn đối với các công ty tàu thủy du lịch và nhân viên một cách rõ ràng để thực hiện các quy trình chất lượng trong công việc và trong kinh doanh. Mục tiêu của bộ tiêu chuẩn là nhằm giúp các đơn vị xây dựng được danh tiếng của mình về chất lượng dịch vụ và khách hàng, qua đó cải thiện tình hình kinh doanh cũng như lợi nhuận của đơn vị.

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
3	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
4	FBS1.1	CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	✓						
5	FBS1.4	TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH HÀNG	✓						
6	FBS1.5	PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	✓						
7	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
8	FBS1.7	DỌN BÀN ĂN	✓						
9	TBS1.1	DI CHUYỂN DU KHÁCH LÊN, XUỐNG TÀU THỦY VÀ NỐI CHUYỂN	✓						
10	TBS1.2	DUY TRÌ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN CÁ NHÂN CŨNG NHƯ CÁC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH	✓						
11	TBS.1.3	SINH TỒN TRÊN BIỂN TRONG TRƯỜNG HỢP RỜI BỎ TÀU	✓						
12	TBS2.1	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY TRÊN TÀU DU LỊCH		✓					
13	TBS2.2	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP NGHIÊM TRỌNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH		✓					
14	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
15	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
16	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
17	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
18	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
19	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
20	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
21	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
22	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
23	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
24	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
25	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
26	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
27	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
28	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
29	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
30	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
31	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
32	GES8	DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM							✓
33	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
34	GES11	TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH							✓
35	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ trình độ	Bậc
CTBS1	Chứng chỉ phục vụ trên tàu thủy Du lịch	1
CTBS2	Chứng chỉ phục vụ trên tàu thủy Du lịch	2
CTBSS3	Chứng chỉ giám sát phục vụ trên tàu thủy Du lịch	3

CTBS1 - Chứng chỉ phục vụ trên tàu thủy Du lịch Bậc 1 (18 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
3	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
4	FBS1.1	CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	✓						
5	FBS1.4	TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH HÀNG	✓						
6	FBS1.5	PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	✓						
7	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
8	FBS1.7	DỌN BÀN ĂN	✓						
9	TBS1.1	DI CHUYỂN DU KHÁCH LÊN, XUỐNG TÀU THỦY VÀ NỐI CHUYỂN	✓						
10	TBS1.2	DUY TRÌ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN CÁ NHÂN CŨNG NHƯ CÁC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH	✓						
11	TBS1.3	SINH TỒN TRÊN BIỂN TRONG TRƯỜNG HỢP RỜI BỎ TÀU	✓						
12	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
13	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
14	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
15	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
16	GES8	DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM							✓
17	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
18	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CTBS2 - Chứng chỉ phục vụ trên tàu thủy Du lịch Bậc 2 (18 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TBS1.1	DI CHUYỂN DU KHÁCH LÊN, XUỐNG TÀU THỦY VÀ NỐI CHUYỂN	✓						
2	TBS1.2	DUY TRÌ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN CÁ NHÂN CŨNG NHƯ CÁC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH	✓						
3	TBS1.3	SINH TỒN TRÊN BIỂN TRONG TRƯỜNG HỢP RỜI BỎ TÀU	✓						
4	TBS2.1	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY TRÊN TÀU DU LỊCH		✓					
5	TBS2.2	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP NGHIÊM TRỌNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH		✓					
6	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
7	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
8	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
9	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
10	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
11	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
12	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
13	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
14	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
15	GES8	DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM							✓
16	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
17	GES11	TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH							✓
18	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CTBSS3 - Chứng chỉ Giám sát phục vụ trên tàu thủy Du lịch Bậc 3 (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	TBS2.1	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY TRÊN TÀU DU LỊCH		✓					
2	TBS2.2	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP NGHIÊM TRỌNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH		✓					
3	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
4	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
5	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
6	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
7	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
8	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
9	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
10	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
11	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
12	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
13	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
14	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
15	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
16	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
17	GES11	TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH							✓

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị xe đẩy phục vụ vệ sinh buồng

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại buồng, các loại giường thông thường và kích cỡ của chúng
- K2. Lập danh sách các loại hóa chất, các vật dụng trong phòng và vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp, đồ vải và khăn tắm dành cho khách

- K3. Mô tả xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh buồng
- K4. Giải thích cách thức sắp xếp lên xe đẩy các đồ vải, đồ cung cấp và thiết bị dọn buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

- Tất cả các vật dụng phục vụ công việc vệ sinh trong ngày
- Các đồ vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp và các vật dụng cho buồng khách
- Rác và đồ vải bẩn thu từ buồng khách
- Lưu ý là một số cơ sở lưu trú sử dụng giỏ xách tay hoặc giỏ đeo lưng thay cho xe đẩy

3. Thiết bị dọn vệ sinh có thể bao gồm:

- Máy hút bụi
- Chổi
- Bàn chải
- Cây lau sàn
- Dụng cụ vắt giẻ lau
- Khăn làm vệ sinh
- Hót rác
- Găng tay

4. Vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp dành cho khách có thể bao gồm:

- Xà phòng
- Sữa tắm
- Dầu gội
- Dầu xả
- Kem dưỡng da
- Muối tắm
- Bộ kim chỉ
- Dép đi trong nhà tắm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

5. Các loại giường thông thường có thể bao gồm:

- Giường kiểu Hoàng đế (giường đôi)
- Giường kiểu Hoàng hậu (giường đôi)
- Giường đơn
- Giường ghế (sofa)
- Giường phụ

6. Các vật dụng trong buồng có thể bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HHK.CL3.01

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Vào buồng

- P1. Tuân thủ quy trình vào buồng để đảm bảo sự riêng tư của khách
- P2. Buồng đang dọn vệ sinh luôn mở/đóng cửa

E2. Dọn giường

- P3. Tháo ga giường và kiểm tra đệm, gối và đồ vải
- P4. Thay ga mới khi khách có yêu cầu thay ga mới
- P5. Để riêng các đồ vải bẩn để chuyển đi giặt là

E3. Vệ sinh buồng và phòng tắm

- P6. Lau chùi các bề mặt, đồ đạc nội thất, gương, kính và đồ nhựa
- P7. Vệ sinh bồn tắm, vòi hoa sen, bồn cầu, bồn rửa, sàn phòng tắm
- P8. Lau chùi/hút bụi sàn và các khu vực khác

E4. Kiểm tra buồng sẵn sàng phục vụ khách

- P9. Kiểm tra tất cả các vật dụng và thiết bị điện tử, đảm bảo đã sẵn sàng hoạt động
- P10. Bổ sung các vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm
- P11. Bổ sung các vật dụng phục vụ trong buồng ngủ và đồ uống, đồ ăn nhẹ trong tủ lạnh
- P12. Xử lý đồ đạc cá nhân bị mất và được tìm thấy của khách đã trả buồng

E5. Đóng cửa và rời khỏi buồng khách

- P13. Chuyển đồ vải bẩn và xe đẩy ra khỏi buồng đã dọn
- P14. Thực hiện việc kiểm tra cuối cùng thông qua việc sử dụng bản danh mục kiểm tra/báo cáo tình trạng buồng
- P15. Đóng các cửa sổ và khóa cửa buồng

E6. Cung cấp dịch vụ buồng bổ sung

- P16. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng
- P17. Thực hiện nhiệm vụ lau dọn luân phiên
- P18. Cho khách thuê các trang thiết bị, nếu có yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các bước vào buồng khách
- K2. Giải thích các bước dọn giường
- K3. Mô tả các bước dọn phòng tắm
- K4. Mô tả các bước dọn phòng ngủ

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Quy trình vào buồng khách bao gồm:

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

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

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

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

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

5. Các đồ vật hoặc tình huống nghi ngờ có thể bao gồm:

- Các đồ vật có dính máu
- Các gói đồ không có chủ tại khu vực công cộng/hành lang
- Ma túy và đồ dùng cá nhân chứa ma túy
- Vũ khí
- Người lạ ở trong khu vực cấm
- Dùng vũ lực đối với người khác

6. Đồ đạc nội thất và trang trí có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Các bề mặt sàn
- Gương kính và đồ thủy tinh
- Tủ quần áo
- Bàn
- Thiết bị chiếu sáng/đèn
- Điện thoại
- Vô tuyến
- Tủ lạnh
- Kệ để đồ
- Điều khiển điều hòa
- Đồng hồ báo thức

7. Vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Dầu gội
- Dầu xả
- Xà phòng
- Kem dưỡng da
- Giấy vệ sinh
- Mũ tắm
- Bàn chải và kem đánh răng
- Lược

8. Những vật dụng sắp xếp lên xe đẩy có thể bao gồm:

- Hóa chất và chất tẩy rửa, bao gồm cả các lọ xịt
- Máy hút bụi
- Cây lau sàn, xô, bàn chải, miếng chà
- Vải lau và vải đánh bóng
- Vật dụng bảo vệ như găng tay
- Những vật dụng có thể sử dụng, bao gồm những vật dụng cung cấp cho khách như dầu gội, dầu xả, bộ kim chỉ, xà phòng, bút, văn phòng phẩm, mũ tắm, trà, cà phê, đường, sữa, bánh quy
- Tài liệu khuyến mại, thông tin du lịch địa phương, bổ sung văn phòng phẩm trong buồng khách

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Cần cung cấp các chứng cứ sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ba tình huống ghi chép việc dọn và chuẩn bị buồng (bao gồm cả phòng tắm) theo tiêu chuẩn quy định đối với việc sử dụng đúng quy trình và dụng cụ, hóa chất 2. Hai bản báo cáo tóm tắt được chuẩn bị về việc dọn buồng 3. Một bản báo cáo liên quan đến việc xử lý bất kỳ mối nguy hiểm nào hoặc các vấn đề an toàn và sức khỏe 	<p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá cần tiến hành trên cơ sở thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.</p> <p>Việc đánh giá phải có liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.</p> <p>Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra phần việc đã hoàn thành • Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên bộ phận buồng	D1.HHK.CL3.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Vệ sinh các khu vực ướt và khô

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**3. Các loại bề mặt cần vệ sinh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:**

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

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

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

5. Kiểm tra hoạt động của các thiết bị có thể bao gồm:

- Thiết bị phát hiện khói
- Hệ thống phun nước

6. Các bề mặt ướt có thể bao gồm:

- Nhà vệ sinh
- Vách bồn rửa
- Ban công
- Sàn

7. Các bề mặt khô có thể bao gồm:

- Thảm
- Mặt gỗ dán
- Đồ nội thất mềm
- Đồ gỗ
- Giấy dán tường

8. Công việc bảo dưỡng thường xuyên có thể bao gồm:

- Tháo dỡ
- Lắp ráp
- Sấy khô
- Dọn sạch
- Khử trùng
- Giặt và rửa
- Lau và làm sạch
- Đánh bóng

9. Các chất vệ sinh có thể bao gồm:

- Chất tẩy rửa dành cho các bề mặt đặc biệt (kính, gỗ, đá hoa)
- Chất khử mùi
- Thuốc khử trùng
- Chất tẩy điểm
- Thuốc diệt sinh vật gây hại

10. Các đồ bảo hộ có thể bao gồm:

- Tạp dề
- Khẩu trang
- Găng tay
- Kính bảo hộ và mặt nạ
- Mũ bảo hiểm
- Áo khoác
- Quần áo bảo hộ lao động
- Quần áo chống thấm nước và ủng

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

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

12. Những mối nguy hiểm có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Cần cung cấp các chứng cứ sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ba tình huống đánh giá các thiết bị và tiện nghi cần vệ sinh và bảo dưỡng 2. Ba tình huống lựa chọn và sử dụng an toàn các chất tẩy rửa và thiết bị tại các khu vực ướt và khô 3. Ba tình huống bảo dưỡng thường xuyên và lưu giữ các thiết bị đúng cách 4. Ba tình huống thực hiện nhiệm vụ vệ sinh đáp ứng tiêu chuẩn quy định trong khung thời gian thực hiện công việc thực tế 	<p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá có thể bao gồm yêu cầu thực hành tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.</p> <p>Việc đánh giá phải có liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.</p> <p>Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nghiên cứu tình huống • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp • Giải quyết vấn đề • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên vệ sinh khu vực công cộng</p>	<p>D1.HHK.CL3.07 SITHACS101</p>

FBS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lau dọn và sắp xếp ngăn nắp nhà hàng

- P1. Đóng cửa nhà hàng khi khách hàng cuối cùng rời khỏi
- P2. Dọn dẹp tất cả khăn trải bàn, khăn ăn bẩn và các vật dụng đã dùng
- P3. Mở các cửa và thông gió phòng ăn cho thoáng khí
- P4. Sắp xếp bàn ghế để hút bụi và lau chùi
- P5. Kê xếp lại bàn ghế ăn theo thiết kế của nhà hàng

E2. Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ

- P6. Lấy đồ từ kho hoặc từ khu rửa đồ dùng dụng cụ
- P7. Chuẩn bị khu vực làm sạch và tập kết dụng cụ cần thiết
- P8. Làm sạch đồ dùng dụng cụ và các đồ đựng gia vị, kiểm tra tình trạng sử dụng

E3. Chuẩn bị bàn và gấp khăn ăn

- P9. Lựa chọn và trải khăn bàn đúng cách
- P10. Gấp và đặt khăn ăn vào vị trí quy định

E4. Chuẩn bị gia vị

- P11. Kiểm tra và đổ đầy các lọ gia vị theo yêu cầu, kiểm tra tình trạng gia vị
- P12. Kiểm tra bề ngoài của các lọ đựng gia vị bằng bạc, sứ hoặc thủy tinh

E5. Chuẩn bị và bày bàn ăn

- P13. Chuẩn bị dụng cụ trên khay phục vụ để bày trên bàn ăn
- P14. Hoàn thiện bàn ăn sau khi mỗi món được bày lên
- P15. Kiểm tra lần cuối toàn bộ bàn ăn để đảm bảo mọi thứ đều đúng vị trí

E6. Đảm bảo nhà hàng sẵn sàng phục vụ

- P16. Đảm bảo các hệ thống điều hòa, chiếu sáng và âm thanh đều hoạt động tốt
- P17. Đảm bảo đồ trang trí trên bàn đã được đặt đúng vị trí

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình làm sạch và xếp dọn khi đóng cửa và mở cửa nhà hàng
- K2. Mô tả trình tự các bước lau bóng đồ dao đĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ
- K3. Giải thích mục đích sử dụng của từng loại đồ dao đĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ
- K4. Mô tả quy trình đảm bảo an toàn và vệ sinh thực phẩm khi chuẩn bị đồ gia vị

- K5. Mô tả quy trình trải và xếp nếp khăn trải bàn
- K6. Xác định gia vị phù hợp cho từng loại món ăn
- K7. Mô tả các cách bày bàn khác nhau
- K8. Liệt kê các loại đồ dùng cần thiết tại khu vực phục vụ
- K9. Giải thích lý do tại sao phải kiểm tra hai tra lại khi việc chuẩn bị nhà hàng đã hoàn thành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Chuẩn bị nhà hàng theo tiêu chuẩn có thể bao gồm:

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

2. Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ có thể bao gồm:

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

3. Gia vị có thể bao gồm:

- Muối và tiêu
- Dầu ăn và dấm
- Mù tạc
- Xi dầu
- Nước mắt

4. Bày bàn ăn có thể bao gồm:

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

5. Chuẩn bị nhà hàng tùy thuộc vào:

- Bữa ăn trong ngày
- Bữa ăn đã được đặt chỗ trước
- Khách lẻ hay khách đoàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải có:

1. Ba lần thực hiện làm sạch và chuẩn bị nhà hàng để phục vụ theo quy trình
2. Hai lần thực hiện làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ để bày bàn theo quy trình
3. Ba lần thực hiện chuẩn bị bàn và gấp khăn ăn chuẩn xác theo quy trình
4. Hai lần thực hiện chuẩn bị gia vị theo quy trình
5. Ba lần thực hiện bày bàn ăn theo kiểu gọi món ăn, theo kiểu đặt trước, theo kiểu Á, theo kiểu Âu, cho bữa sáng hoặc bày bàn ăn cho tiệc tự chọn (buffet) theo quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc bên ngoài giờ làm việc. Đánh giá có thể bao gồm các bài thực hành tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, có sự hỗ trợ của các phương pháp đánh giá khác nhau nhằm đánh giá kiến thức nền tảng. Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của từng cá nhân.

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại và/hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Công việc hoặc dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.01

FBS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận yêu cầu đặt đồ ăn/đồ uống

- P1. Ghi lại yêu cầu của khách hàng
- P2. Viết những thông tin bổ sung
- P3. Bán các sản phẩm khác
- P4. Xác nhận lại yêu cầu
- P5. Thu lại các thực đơn

E2. Chuyển yêu cầu gọi món của khách hàng

- P6. Đảm bảo mọi thông tin trên phiếu yêu cầu đã được viết rõ ràng
- P7. Chuyển yêu cầu gọi món đến bộ phận thu ngân
- P8. Chuyển yêu cầu gọi món đến bộ phận bếp
- P9. Chuyển yêu cầu gọi đồ uống đến bộ phận pha chế đồ uống
- P10. Giữ lại một bản yêu cầu gọi món dành cho nhân viên phục vụ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách hàng
- K2. Mô tả trình tự chuyển tiếp yêu cầu gọi món cho các bộ phận
- K3. Nắm bắt các thông tin chính thức cần thu nhận từ khách hàng
- K4. Giải thích tầm quan trọng của việc nhắc lại yêu cầu gọi món của khách hàng

- K5. Giải thích cách duy trì mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách hàng
- K6. Mô tả cách chuyển yêu cầu gọi món và ghi lại cho nhân viên phục vụ yêu cầu gọi món của khách hàng
- K7. Mô tả các thành phần chính của thực đơn món ăn, bao gồm món khai vị, món chính, món tráng miệng,...
- K8. Mô tả các yếu tố chính của thực đơn đồ uống, bao gồm cả các thông tin cơ bản về rượu vang

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Tiếp nhận yêu cầu món ăn/đồ uống của khách hàng có thể bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng sau cần phải được cung cấp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bốn lần thực hiện chính xác yêu cầu gọi món ăn/đồ uống của khách hàng 2. Bốn lần chuyển tiếp rõ ràng và chính xác yêu cầu của khách hàng đến bộ phận bếp và pha chế đồ uống 	<p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Đánh giá có thể bao gồm việc thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, được hỗ trợ bằng nhiều phương pháp khác nhau để đánh giá kiến thức nền tảng. Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hoặc phạm vi trách nhiệm của ứng viên.</p> <p>Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra vấn đáp có văn bản ghi chép lại và/hoặc kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Công việc hoặc dự án được giao
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phục vụ nhà hàng</p>	<p>D1.HBS.CL5.12</p>

FBS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để thực hiện nhiệm vụ phục vụ bàn ăn hằng ngày cho khách hàng, đặc biệt là phục vụ các bữa ăn (như phục vụ đồ ăn tại bàn và bày bàn) với phong cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Phục vụ khách hàng tại bàn

- P1. Mang món ăn phục vụ khách hàng đúng kỹ thuật và đúng dụng cụ
- P2. Cung cấp cho khách hàng các dụng cụ ăn, gia vị và các đồ ăn kèm thích hợp với món ăn của họ
- P3. Phục vụ khách hàng với phong cách chuyên nghiệp
- P4. Giới thiệu món ăn trước khi phục vụ khách hàng
- P5. Phục vụ đồ ăn bằng những dụng cụ ăn thích hợp, vệ sinh sạch sẽ và không bị khiếm khuyết
- P6. Phục vụ các yêu cầu bổ sung của khách hàng

E2. Phục vụ khách hàng

- P7. Giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh trong phục vụ
- P8. Đảm bảo khu vực ăn uống của khách hàng luôn gọn gàng, vệ sinh, cách xa các thùng đựng rác và thức ăn thừa
- P9. Dọn sạch các đồ ăn thừa và các vết bẩn trên bàn ăn của khách hàng một cách nhanh chóng
- P10. Đảm bảo có đầy đủ các dụng cụ ăn sạch sẽ, gia vị và các đồ ăn kèm trong suốt bữa ăn của khách hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo đúng tiêu chuẩn quy định
- K2. Phân biệt các dụng cụ đồ ăn phù hợp, gia vị và các đồ ăn kèm dành cho các món ăn khác nhau

- K3. Mô tả quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách
- K4. Mô tả quy trình phục vụ đồ ăn trong nhà hàng và các khu vực dịch vụ khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các phàn nàn về dịch vụ có thể bao gồm:

- Phàn nàn về việc phục vụ chậm
- Phàn nàn về chất lượng, số lượng, cách trình bày và hương vị của món ăn
- Phàn nàn về việc ghi sai yêu cầu của khách hàng

- Phàn nàn về hóa đơn và phương thức thanh toán
- Phàn nàn về chất lượng dịch vụ
- Phàn nàn về vệ sinh bàn ăn hoặc cách bày bàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các chứng cứ đánh giá sau cần phải được cung cấp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bốn lần chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo các tiêu chuẩn quy định 2. Hai lần phục vụ khách hàng có yêu cầu thêm 3. Ba lần giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách thích đáng 4. Hai lần duy trì được mức độ dịch vụ và khu vực phục vụ theo đúng quy trình 	<p>Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Các bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi phục vụ công việc • Các bài kiểm tra vấn đáp và/ hoặc kiểm tra viết và/hoặc kiểm tra trắc nghiệm • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Công việc hoặc dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phục vụ nhà hàng</p>	<p>D1.HBS.CL5.14</p>

FBS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO**MÔ TẢ CHUNG**

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Giới thiệu và phục vụ đồ uống cùng với các đồ kèm theo**

- P1. Chuẩn bị đồ uống theo yêu cầu của khách hàng
- P2. Giới thiệu đồ uống trước khi phục vụ
- P3. Phục vụ đồ uống theo đúng phong cách và kỹ thuật thích hợp cũng như quy định pháp lý
- P4. Trả lời mọi thắc mắc của khách hàng

E2. Giữ gìn khu vực ăn uống của khách hàng và khu vực chuẩn bị trong khi phục vụ đồ uống

- P5. Giữ gìn các thiết bị trong khu vực phục vụ luôn sạch sẽ, vệ sinh, ngăn nắp và sẵn sàng để sử dụng
- P6. Giữ gìn khu vực ăn uống của khách hàng và khu vực phục vụ luôn ngăn nắp và không có rác thải
- P7. Đảm bảo khu vực phục vụ không có sự tiếp cận trái phép
- P8. Phục vụ các yêu cầu phát sinh của khách hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả đúng kỹ thuật mở chai bao gồm cắt phoi bọc cổ chai, cắm đinh xoắn của dụng cụ mở nút chai, kéo nút chai rượu vang và cách sử dụng dụng cụ hợp lý
- K2. Giải thích tại sao nhãn của chai rượu phải quay về phía khách hàng
- K3. Mô tả đúng cách rót và phục vụ đồ uống
- K4. Mô tả đúng cách rót và phục vụ các loại đồ uống khác nhau như rượu mạnh với đồ uống kèm

- K5. Phân biệt các loại ly cốc để phục vụ các đồ uống khác nhau và loại nào được sử dụng theo tiêu chuẩn của nhà hàng hoặc theo yêu cầu của khách hàng
- K6. Phân biệt các mức nhiệt độ thích hợp để phục vụ các loại đồ uống khác nhau
- K7. Trình bày các quy định và quy trình của nhà hàng khi phục vụ đồ uống
- K8. Giải thích nhận thức về an toàn và vệ sinh sạch sẽ trong khi chuẩn bị các dụng cụ, thiết bị và nguyên liệu
- K9. Mô tả cách thức đảm bảo sự an toàn và an ninh tại nơi làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phục vụ đồ uống tại bàn theo tiêu chuẩn có thể bao gồm:

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

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

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

3. Các yêu cầu khác có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

1. Bốn lần giới thiệu và phục vụ đồ uống cùng với những đồ ăn kèm một cách chính xác
2. Hai lần phục vụ khách hàng có yêu cầu thêm một cách chính xác
3. Ba lần giải quyết được phàn nàn của khách hàng một cách thích đáng
4. Hai lần duy trì được khu vực phục vụ theo đúng quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Các bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi phục vụ công việc
- Kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết và/hoặc kiểm tra trắc nghiệm
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.07

FBS1.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BÀN ĂN

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp

- P1. Quan sát khách hàng và nhận biết thời điểm dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp
- P2. Thực hiện dọn sơ bàn ăn giữa bữa, sắp xếp lại bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp cùng các đồ ăn kèm

E2. Dọn dẹp đồ ăn bị đổ ra bàn

- P3. Đảm bảo an toàn và vệ sinh sạch sẽ cho bản thân và khách hàng
- P4. Thông báo với giám sát viên hoặc giám đốc nếu cần thiết
- P5. Hỗ trợ khách hàng nếu cần thiết
- P6. Sử dụng đúng dụng cụ để làm sạch bàn ăn

E3. Dọn bàn khi kết thúc bữa ăn

- P7. Dọn bàn theo chiều kim đồng hồ, sử dụng khay hoặc xe đẩy
- P8. Đảm bảo bàn luôn sạch sẽ, gọn gàng và sẵn sàng phục vụ khách hàng cà phê hoặc đồ uống sau bữa ăn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình dọn bàn ăn theo quy định của nhà hàng
- K2. Nhận biết các yêu cầu cần thiết khi dọn dẹp bữa ăn tự chọn
- K3. Mô tả việc dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp

- K4. Mô tả cách thay gạt tàn
- K5. Giải thích các tiêu chuẩn và quy trình dọn dẹp đồ ăn bị đổ ra bàn
- K6. Mô tả quy trình dọn bàn ăn một cách an toàn và vệ sinh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp có thể bao gồm:

- Thu gom vụn thức ăn hoặc thức ăn bị đổ ra bàn
- Bổ sung các gia vị cần thiết
- Sẵn sàng phục vụ các yêu cầu khác của khách hàng

2. Dọn bàn ăn có thể bao gồm:

- Sử dụng khay hoặc xe đẩy để dọn đồ ăn uống
- Dọn các đĩa ăn theo chiều kim đồng hồ
- Đặt các dụng cụ to và nặng xuống dưới cùng
- Không cố gắng mang quá nhiều đĩa ăn để đảm bảo an toàn

3. Dọn bàn ăn tự chọn có thể bao gồm:

- Kiểm tra số lượng khách sử dụng dịch vụ đồ ăn tự chọn
- Quan sát đồ ăn phục vụ tự chọn trước khi dọn dẹp và thông báo với khách hàng khi việc phục vụ đồ ăn tự chọn sắp kết thúc
- Thông báo với giám sát viên nếu có sự thay đổi
- Thực hiện theo đúng tiêu chuẩn và quy trình

4. Dọn sạch thức ăn bị đổ ra bàn có thể bao gồm:

- Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và khách hàng
- Giữ bình tĩnh và cư xử một cách lịch sự
- Thông báo với giám sát viên hoặc giám đốc nếu cần thiết
- Giúp đỡ khách hàng nếu cần thiết
- Sử dụng đúng dụng cụ để dọn sạch bàn ăn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các chứng cứ đánh giá sau cần phải được cung cấp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bốn lần dọn bàn đúng theo tiêu chuẩn 2. Hai lần dọn sạch thức ăn bị đổ ra bàn 3. Ba lần dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp 4. Hai lần giữ gìn khu vực phục vụ theo đúng quy trình 	<p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Đánh giá có thể bao gồm các bài thực hành tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi các phương pháp đánh giá khác nhau để đánh giá các kiến thức nền tảng. Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.</p> <p>Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nghiên cứu tình huống • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các phương tiện và thiết bị làm việc • Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên phục vụ nhà hàng	Không có

TBS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DI CHUYỂN DU KHÁCH LÊN, XUỐNG TÀU THỦY VÀ NỔ CHUYỂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm việc thực hiện di chuyển du khách lên/xuống tàu thủy du lịch và nổ chuyển một cách an toàn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p>E1. Đảm bảo các khu vực di chuyển du khách phải sạch sẽ, gọn gàng và không có vật cản hay mối nguy hiểm nào</p> <p>P1. Tiến hành kiểm tra mức độ an toàn theo các quy định về an toàn và quy trình của đơn vị</p> <p>P2. Kiểm tra để đảm bảo các khu vực di chuyển không bị tràn dầu, nước, có các vật cản hay đồ vật nguy hiểm khác</p> <p>E2. Đảm bảo cung cấp cho du khách các trang thiết bị cứu hộ phù hợp</p> <p>P3. Đảm bảo rằng áo phao và các loại trang phục cứu hộ khác được mặc đúng cách và được sử dụng theo đúng các hướng dẫn sử dụng</p> <p>P4. Xác định và thay thế các trang thiết bị có lỗi theo đúng quy định của đơn vị</p> <p>E3. Đáp ứng các yêu cầu của khách một cách lịch sự, cung cấp các thông tin liên quan một cách rõ ràng và chính xác</p> <p>P5. Chăm thận lắng nghe và lịch sự đáp lại để cung cấp các thông tin phù hợp và chính xác</p> <p>P6. Yêu cầu sự giúp đỡ từ đồng nghiệp về ngôn ngữ nếu không hiểu, hoặc gọi người phiên dịch</p>	<p>E4. Di chuyển khách du lịch đúng cách và an toàn, tuân thủ các quy trình phù hợp và an toàn</p> <p>P7. Đưa ra các thông báo trước khi xuất phát và tuân thủ các quy trình tiêu chuẩn an toàn khi di chuyển khách du lịch từ tàu lên bờ, từ tàu này sang tàu khác, từ tàu lên đảo, lên làng chài hay bãi biển</p> <p>P8. Dự đoán các vấn đề có thể xảy ra với khách cao tuổi hoặc bị khuyết tật và đảm bảo các trang thiết bị hỗ trợ luôn sẵn sàng để giúp họ di chuyển an toàn</p> <p>E5. Xử lý đúng các sự việc hay tai nạn xảy ra với khách du lịch, báo cáo kịp thời và chính xác các vấn đề này với các đơn vị/cá nhân liên quan có thẩm quyền</p> <p>P9. Báo cáo và ghi chép lại các sự cố an toàn theo quy định của pháp luật và các quy trình của đơn vị</p>
---	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Giải thích mục đích và những hạn chế của các trang thiết bị bảo hộ cá nhân và dụng cụ cứu hộ được sử dụng trên vùng sông nước hoặc gần vùng có nước</p> <p>K2. Thảo luận các phương thức trao đổi thông tin khác nhau liên quan đến việc di chuyển từng khách lên tàu</p>	<p>K3. Liệt kê các quy trình về an toàn khi di chuyển người</p> <p>K4. Thảo luận các quy trình phát hiện và xử lý rủi ro về an toàn, sự cố hay các tình huống khẩn cấp liên quan tới việc di chuyển người</p> <p>K5. Xác định địa điểm xảy ra sự cố và cần sử dụng các trang thiết bị sơ cứu, an toàn và cấp cứu</p>
--	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p>Công việc phải được thực hiện theo các quy định liên quan về hàng hải Việt Nam và quy định của đơn vị. Công việc bao gồm việc kiểm soát các lối ra vào của du khách cùng những yếu tố khác gắn liền với việc lên và ở trên tàu cũng như việc áp dụng các giải pháp để xử lý những sự cố không lường trước được.</p>	<p>1. Sự cố liên quan đến việc lên và ở trên tàu có thể xảy ra khi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ban ngày hay ban đêm trong cả hai tình huống bình thường và khẩn cấp • Trong các điều kiện thời tiết và nước biển bình thường hay biến động bất lợi • Tàu đang chạy • Tàu dừng lại • Neo tàu hoặc bỏ neo • Trong các tình huống mô phỏng thích hợp
--	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

2. Các lối đi lại của khách du lịch thông thường bao gồm:

- Thang lên phòng ngủ
- Lối đi hai bên mạn tàu/ván để lên xuống tàu/các lối đi

3. Các vật cản hay mối nguy hiểm có thể bao gồm:

- Sàn tàu hoặc lối đi hai bên mạn tàu/ván để lên xuống tàu/các lối đi
- Có dầu trên sàn hoặc lối đi hai bên mạn tàu/ván để lên xuống tàu/các lối đi
- Tay vịn trơn trượt
- Các đồ vật không đảm bảo an toàn như thùng hộp, dây thùng hay đệm chần
- Các đồ vật nguy hiểm như chai lọ, đồ thủy tinh hay các đồ vật sắc nhọn

4. Các trang thiết bị cứu hộ có thể bao gồm:

- Thiết bị làm nổi cá nhân (PFD), áo phao, phao cứu sinh

5. Các quy trình thích hợp và an toàn bao gồm:

- Xử lý an toàn các trường hợp khách du lịch say rượu
- Xử lý đúng và an toàn các khách du lịch cao tuổi hoặc bị khuyết tật
- Báo cáo sự cố
- Báo cáo tai nạn
- Các quy định về an toàn và sức khỏe
- Các quy định về an toàn và sức khỏe cũng như các chính sách và quy trình về phòng tránh nguy hiểm
- Các quy trình vận hành tiêu chuẩn để kiểm soát an toàn hoạt động lên và ở trên tàu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá phải xác nhận rằng ứng viên có kiến thức và kỹ năng để:

1. Quản lý sự an toàn của nhân viên ở trên cao và bên mạn tàu
2. Đưa ra bằng chứng về việc áp dụng các quy trình phù hợp tại nơi làm việc, bao gồm:
 - Các quy định hàng hải phù hợp
 - Các quy định về an toàn và sức khỏe cũng như các chính sách và quy trình về phòng tránh nguy hiểm
 - Các quy trình vận hành tiêu chuẩn để kiểm soát việc lên và ở trên tàu an toàn
3. Hành động kịp thời để báo cáo và/hoặc xử lý các vấn đề gặp phải khi giám sát việc lên và ở trên tàu an toàn theo các quy trình vận hành tiêu chuẩn
4. Công việc được hoàn thành một cách có hệ thống với sự chú ý đến từng chi tiết theo yêu cầu
5. Nhận biết và điều chỉnh cho phù hợp với sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa giữa các khách du lịch, bao gồm các cách thức ứng xử và giao tiếp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thực hành phù hợp phải được tiến hành tại một trong hai địa điểm sau:

1. Tại cơ sở đào tạo đã đăng ký; và/hoặc
2. Trên tàu hoạt động thực tế hay mô phỏng nhằm mục đích đào tạo

Việc đánh giá kiến thức phải được thực hiện thông qua kiểm tra vấn đáp/kiểm tra viết hoặc các câu hỏi định sẵn.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tiêu chuẩn này áp dụng cho tất cả các nhân viên phục vụ trên tàu thủy du lịch làm việc ở cấp độ vận hành, chịu trách nhiệm đảm bảo di chuyển du khách lên xuống tàu và chuyển từ tàu này sang tàu khác một cách an toàn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

TBS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN CÁ NHÂN CŨNG NHƯ CÁC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để duy trì sức khỏe và an toàn của hành khách và chính nhân viên, đảm bảo các tiêu chuẩn môi trường khi thực hiện các công việc trên tàu thủy du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

<p>E1. Duy trì sức khỏe và an toàn cá nhân</p> <p>P1. Tiến hành công việc một cách an toàn, sử dụng danh mục kiểm tra hằng ngày theo các quy trình và thủ tục an toàn của đơn vị</p> <p>P2. Đảm bảo công việc đáp ứng các tiêu chuẩn đã đặt ra về an toàn và bảo vệ môi trường</p> <p>P3. Duy trì và sử dụng quần áo cũng như các trang thiết bị an toàn phù hợp</p> <p>P4. Hỗ trợ đồng nghiệp để giúp họ làm việc một cách hiệu quả, an toàn và bảo vệ được sức khỏe</p> <p>E2. Đảm bảo sự an toàn của khách trên tàu</p> <p>P5. Luôn luôn nhận biết được các thay đổi thời tiết và điều kiện nước biển có thể gây tai nạn</p> <p>P6. Quan sát hành khách để tránh các vấn đề có thể xảy ra hay các hoạt động gây nguy hiểm trên tàu</p> <p>P7. Mặc áo phao trong khi di chuyển lên xuống tàu và yêu cầu tất cả hành khách cũng phải mặc áo phao</p> <p>P8. Liên tục giám sát cách thức làm việc và nơi làm việc để tránh các rủi ro và nguy hiểm</p>	<p>E3. Duy trì các tiêu chuẩn bảo vệ môi trường</p> <p>P9. Tuân theo các quy trình pháp lý liên quan đến việc xử lý rác thải để tránh ô nhiễm môi trường biển</p> <p>P10. Khuyến khích khách quan sát và thực hiện xử lý rác thải có trách nhiệm</p> <p>P11. Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh trên tàu, bao gồm các khu vực bếp, nhà hàng và khu vực dành cho nhân viên</p> <p>E4. Xử lý các tình huống khẩn cấp và tai nạn có thể xảy ra</p> <p>P12. Xác định các rủi ro và nguy hiểm tiềm ẩn trước khi chúng xảy ra</p> <p>P13. Báo cáo các điều kiện làm việc không an toàn, các vi phạm về an toàn và sức khỏe cũng như các mối nguy hiểm tiềm ẩn</p> <p>P14. Xử lý các tình huống khẩn cấp và tai nạn có thể xảy ra, tuân theo các quy trình đã định sẵn</p>
--	---

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K1. Mô tả cách quan sát thực hành công việc an toàn trên tàu thủy du lịch</p> <p>K2. Liệt kê các biện pháp phòng ngừa an toàn liên quan đến những nhiệm vụ thường xuyên trên tàu thủy</p> <p>K3. Trình bày các cách hạn chế rủi ro về trơn trượt và vấp ngã trên tàu thủy</p>	<p>K4. Giải thích cách quản lý khách trên tàu và đảm bảo an toàn của khách</p> <p>K5. Mô tả các biện pháp phòng ngừa ô nhiễm môi trường biển</p> <p>K6. Giải thích cách thức tuân theo các quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp và tai nạn</p>
--	---

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

<p>1. Các tiêu chuẩn về an toàn và môi trường có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các quy trình và chính sách của đơn vị • Các quy định của chính phủ • Các quy định về hàng hải và quy định riêng của địa phương 	<p>2. Các trang thiết bị và quần áo an toàn phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áo phao • Bình cứu hỏa • Pháo sáng
--	---

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

3. Luôn nhận biết được sự thay đổi về thời tiết và điều kiện nước biển có thể gây tai nạn bao gồm:

- Lấy thông tin mới nhất về dự báo thời tiết
- Nhận biết được những thay đổi về thời tiết - mưa to, gió lớn, sóng lớn

4. Quan sát khách để đề phòng họ có những biểu hiện nguy hiểm trên tàu có thể bao gồm:

- Quan sát dấu hiệu bị say sóng
- Quan sát dấu hiệu bị say xỉn
- Quan sát dấu hiệu bị ốm

5. Liên tục giám sát cách thức làm việc cũng như khu vực làm việc để nhận biết các mối nguy hiểm cũng như rủi ro về an toàn có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn
- Kính vỡ
- Các chướng ngại vật có thể làm khách ngã

6. Xử lý rác thải để tránh ô nhiễm môi trường biển có thể bao gồm:

- Rác thải, đầu mẩu thuốc lá, chai, lon, túi nhựa, hay các đồ vật khác

7. Các rủi ro và nguy hiểm tiềm ẩn có thể bao gồm:

- Di chuyển lên xuống từ tàu lớn sang xuống nhỏ hơn
- Trượt trên sàn ướt
- Ngã khi lên xuống bậc thang
- Rơi xuống biển
- Các sự cố khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

1. Duy trì sức khỏe và an toàn cá nhân
Tất cả các tiêu chí thực hiện cần được đánh giá thông qua quan sát ít nhất hai lần nếu có thể
2. Đảm bảo sự an toàn của khách trên tàu
Các tiêu chí thực hiện có thể được đánh giá thông qua sổ ghi chép, nhật ký hay các báo cáo sự cố của ứng viên
3. Duy trì các tiêu chuẩn bảo vệ môi trường
Các tiêu chí thực hiện cần được đánh giá thông qua quan sát ít nhất hai lần
4. Xử lý các tình huống khẩn cấp và tai nạn có thể xảy ra
Các tiêu chí thực hiện có thể được đánh giá thông qua sổ ghi chép, nhật ký hay các báo cáo sự cố của ứng viên

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực này có thể được thực hiện thông qua quan sát, báo cáo sau khi chứng kiến việc thực hiện công việc hay ghi chép về công việc, cũng như thông qua kiểm tra vấn đáp ứng viên để xác định sự hiểu biết của họ về đơn vị năng lực này.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ trên tàu thủy du lịch và tất cả những người hỗ trợ họ trên các tàu thủy du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

SỐ THAM CHIẾU VỚI CƠ QUAN ĐÀO TẠO HÀNG HẢI ÔXTRÂYLI

MSA A31: Duy trì các tiêu chuẩn an toàn, sức khỏe cá nhân và môi trường trên tàu thủy

TBS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SINH TỒN TRÊN BIỂN TRONG TRƯỜNG HỢP RỜI BỎ TÀU

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để sinh tồn trên biển trong trường hợp rời bỏ tàu, bao gồm việc thực hành các kỹ thuật sinh tồn, vận hành các trang thiết bị sinh tồn và cứu sinh cũng như tham gia luyện tập tình huống rời bỏ tàu.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hành các kỹ thuật sinh tồn

- P1. Đảm bảo các hành động của cá nhân trên xuồng cứu sinh không gây nguy hiểm hay làm ai bị thương
- P2. Nhảy từ trên cao xuống nước một cách an toàn tuân theo cách thức sinh tồn đã được thiết lập
- P3. Mặc áo phao khi bơi hoặc cho người nổi khi không có áo phao tuân theo cách thức sinh tồn đã được thiết lập
- P4. Vận hành xuồng cứu hộ trong điều kiện thời tiết và môi trường biển bình thường
- P5. Có khả năng thực hiện sơ cấp cứu trên xuồng cứu hộ

E2. Vận hành các trang thiết bị sinh tồn và cứu sinh

- P6. Xác định nơi để và tiếp cận các trang thiết bị sinh tồn và cứu sinh
- P7. Hỗ trợ thả xuồng cứu hộ xuống nước (có thể bao gồm tàu trung chuyển khách hoặc ca nô)
- P8. Lên xuồng cứu hộ và tránh gây nguy hiểm cho những người khác
- P9. Sử dụng các trang thiết bị sinh tồn theo đúng hướng dẫn sử dụng
- P10. Sử dụng đúng áo phao và các loại quần áo cứu sinh khác theo đúng hướng dẫn sử dụng

E3. Tham gia luyện tập tình huống rời bỏ tàu

- P11. Tham gia tập trung và luyện tập rời bỏ tàu tuân theo các quy trình của đơn vị
- P12. Xác định và xử lý chính xác các hiệu lệnh kêu gọi tập trung
- P13. Sử dụng đúng cách các trang thiết bị cứu hộ và tuân theo các quy trình khi có hiệu lệnh rời bỏ tàu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Liệt kê các tình huống tập trung khi khẩn cấp và các tín hiệu rời bỏ tàu K2. Giải thích tầm quan trọng của việc luôn sẵn sàng cho bất cứ trường hợp khẩn cấp nào trên tàu K3. Nhắc lại các quy trình đối phó với tình huống khẩn cấp trên tàu, bao gồm cả việc rời bỏ tàu K4. Liệt kê các hành động sinh tồn khi phải rời bỏ tàu K5. Mô tả vị trí của các trang thiết bị cứu sinh trên tàu | <ul style="list-style-type: none"> K6. Giải thích cách sử dụng các trang thiết bị được tìm thấy trên xuồng cứu hộ, chức năng của chúng và quy trình sử dụng K7. Nhắc lại các quy trình vận hành và sử dụng đúng cách các trang thiết bị cứu sinh và trang thiết bị an toàn cho cá nhân trên tàu và trên xuồng cứu hộ K8. Tóm tắt các mối đe dọa tính mạng khi rời bỏ tàu và các biện pháp phù hợp để đối phó với các mối đe dọa này |
|--|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các tình huống khẩn cấp có thể dẫn tới việc phải rời bỏ tàu bao gồm:

- Va chạm gây hư hại cho sự nguyên vẹn của thân tàu
- Hỏa hoạn
- Đắm tàu
- Nước tràn vào các khoang tàu

2. Việc rời bỏ tàu có thể diễn ra vào thời điểm:

- Ban ngày hoặc ban đêm
- Trong điều kiện thời tiết và môi trường biển bình thường hay có biến động bất lợi
- Tàu đang chạy
- Tàu dừng lại
- Tàu thả neo đậu hoặc bỏ neo
- Trong các tình huống mô phỏng phù hợp

3. Tù theo kích cỡ và phạm vi hoạt động của tàu, xuồng cứu hộ có thể bao gồm:

- Xuồng cứu hộ bơm hơi
- Xuồng cứu hộ thân cứng
- Phao cứu sinh
- Xuồng cứu hộ thả rơi tự do

4. Các trang thiết bị cứu sinh và sinh tồn có thể bao gồm:

- Áo phao
- Phao cứu sinh
- Mũ bảo hộ
- Trang thiết bị giữ ấm thân thể
- Súng bắn dây và các thiết bị đi kèm
- Tín hiệu báo nạn bằng pháo sáng
- Thiết bị phát sóng vô tuyến truyền thanh VHF
- Tín hiệu báo vị trí khẩn cấp bằng sóng vô tuyến truyền thanh qua vệ tinh (EPIRBs)
- Bộ thu tín hiệu tìm kiếm và cứu nạn (SARTs)
- Còi báo hiệu

5. Các kỹ thuật sinh tồn dưới nước có thể bao gồm:

- Bơi có áo phao
- Kéo người có mặc áo phao
- Giữ người nổi trên mặt nước khi không có áo phao
- Mặc áo phao khi đang dưới nước
- Leo lên xuồng cứu hộ

6. Các tài liệu và ghi chép có thể bao gồm:

- Các quy định hàng hải liên quan
- Các quy trình của đơn vị khi đối phó với tình huống khẩn cấp, bao gồm cả việc rời bỏ tàu
- Các hướng dẫn của nhà sản xuất về cách sử dụng xuồng cứu hộ và các trang thiết bị sinh tồn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ quan trọng để thể hiện năng lực của đơn vị này bao gồm:

1. Thực hành các kỹ thuật sinh tồn trong các tình huống mô phỏng phù hợp
2. Vận hành và sử dụng các trang thiết bị sinh tồn khác nhau thường có sẵn trên tàu thủy trong các tình huống mô phỏng phù hợp
3. Tham gia tập trung và diễn tập rời bỏ tàu
4. Thông tin hiệu quả với người khác theo yêu cầu khi vận hành xuồng cứu hộ và các trang thiết bị cứu hộ phụ trợ
5. Tiến hành đánh giá kiến thức và thực hành theo các tình huống mô phỏng thích hợp để thể hiện được các kỹ năng và kiến thức khi rời bỏ tàu và khả năng sinh tồn trên biển

Chú ý: Việc đánh giá các tình huống sinh tồn và rời bỏ tàu mô phỏng có thể đòi hỏi phải có các trang thiết bị sinh tồn, hồ bơi luyện tập có cầu/bục nhảy hoặc các phương tiện tương tự.

Việc đánh giá phải được thực hiện theo các yêu cầu có liên quan về an toàn. Quần áo bảo hộ phải được mặc theo đúng quy định hàng hải hiện hành. Ít nhất một trong số các đánh giá viên phải có chứng chỉ cứu sinh có giá trị phù hợp với các bài thực hành được đào tạo và đánh giá dưới nước.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này phải được thực hiện với bài tập mô phỏng để đảm bảo học viên đạt được tiêu chuẩn trong tình huống thực tế khi phải rời bỏ tàu trên biển.

Ứng viên cần phải thể hiện được kiến thức và khả năng xử lý khi có báo động rời bỏ tàu và tuân theo các quy trình sinh tồn đã định khi còn một mình hay khi cùng một nhóm người và chịu một phần trách nhiệm với sự an toàn của bản thân và người khác. Việc này bao gồm cả cách xử lý khi có hiệu lệnh tập trung để rời bỏ tàu trong cả trường hợp khẩn cấp thực tế cũng như tình huống mô phỏng và bao gồm việc áp dụng các quy trình và kỹ thuật sinh tồn đã biết và theo quy định trong các tình huống sinh tồn hàng hải khác nhau.

Ít nhất là, việc đánh giá kiến thức phải được tổ chức thông qua các bài kiểm tra viết/vấn đáp phù hợp. Các phương pháp đánh giá thực hành phải được thực hiện tại cơ sở đào tạo đã đăng ký; và/hoặc trong hồ bơi luyện tập phù hợp.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên phục vụ trên tàu thủy du lịch	Không có

SỐ THAM CHIẾU VỚI CƠ QUAN ĐÀO TẠO HÀNG HẢI ÔXTRÂYLI	
DEFSU011B - Sinh tồn trên biển	TDMMF1107B - Sinh tồn trên biển trong trường hợp rời bỏ tàu

TBS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY TRÊN TÀU DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này liên quan đến các kỹ năng và kiến thức cần thiết để phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy trên tàu du lịch, bao gồm các biện pháp phòng cháy và chữa cháy. Các hoạt động này sẽ được thực hiện với sự phối hợp chặt chẽ với các nhân viên hàng hải trên tàu.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Quản lý phòng cháy và các quy trình kiểm soát

- P1. Xác định các mối nguy hiểm có thể gây hỏa hoạn trên tàu và thực hiện hành động để loại bỏ hay giảm thiểu các mối nguy này
- P2. Tổ chức các hoạt động đào tạo phù hợp cho nhân viên phục vụ trên tàu để giúp họ hiểu biết về sự nguy hiểm của lửa, cách phòng tránh và các hành động phải làm khi phát hiện hỏa hoạn
- P3. Giúp nhân viên phục vụ trên tàu nhận biết được các quy trình xử lý khẩn cấp cần phải tuân theo khi có đám cháy xảy ra và thực hành xử lý hỏa hoạn

E2. Xử lý hỏa hoạn trên tàu

- P4. Chữa cháy theo yêu cầu, sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp
- P5. Đảm bảo lựa chọn và sử dụng các trang thiết bị chữa cháy phù hợp để chữa các loại đám cháy khác nhau
- P6. Đảm bảo sử dụng chần chữa cháy đúng cách, phù hợp với loại đám cháy được xác định
- P7. Luôn luôn đảm bảo an toàn cho bản thân khi chữa cháy
- P8. Đảm bảo thực hiện các hành động giảm thiểu nguy cơ hư hại tàu và tránh gây thương tích cho người khác

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc cô lập và dập tắt sự lây lan của đám cháy
- K2. Mô tả các loại đám cháy khác nhau và các trang thiết bị cần thiết để dập lửa
- K3. Liệt kê các hình thức báo cháy, các trang thiết bị và hệ thống chữa cháy được sử dụng trên tàu du lịch
- K4. Giải thích các kỹ thuật chữa cháy phù hợp với các loại đám cháy khác nhau trên tàu du lịch
- K5. Thảo luận các quy định liên quan đến việc kiểm soát và sử dụng các thiết bị phát hiện đám cháy và các trang thiết bị chữa cháy trên tàu du lịch
- K6. Giải thích các quy trình chữa cháy trên tàu du lịch
- K7. Mô tả các vấn đề có thể xảy ra với trang thiết bị báo cháy, các trang thiết bị và cách thức chữa cháy trên tàu cũng như các hành động và biện pháp khắc phục phù hợp
- K8. Liệt kê các nguồn thông tin về phòng cháy và chữa cháy trên tàu du lịch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Công việc phải được thực hiện phù hợp với các quy định cụ thể trong Luật An toàn Hàng hải Việt Nam.

Công việc được thực hiện với tư cách cá nhân là thành viên trong nhóm, chịu trách nhiệm và có quyền hạn nhất định đối với bản thân và những người khác để cùng nhau đạt được kết quả đã xác định.

Công việc liên quan đến việc áp dụng các nguyên tắc và quy định đã được thừa nhận về phòng cháy và chữa cháy trên tàu thủy du lịch.

1. Tàu thủy có thể bao gồm:

- Tàu thủy du lịch đi trong ngày và/hoặc tàu thủy du lịch có nghỉ đêm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

2. Hỏa hoạn trên tàu có thể xảy ra tại thời điểm:

- Ban ngày hay ban đêm trong cả hai tình huống khẩn cấp và bình thường
- Trong bất kỳ điều kiện thời tiết và trọng lượng chuyên chở nào
- Tàu đang chạy
- Khi tàu cập bến hay rời bến
- Đang thả neo đậu hay đang bỏ neo
- Ở tại bến tàu
- Tàu đã buộc cố định hay neo đậu cố định

3. Hệ thống báo cháy và chữa cháy có thể bao gồm:

- Hệ thống và trang thiết bị báo cháy
- Bình cứu hỏa cầm tay, bao gồm các loại bình bột, nước, khí CO₂, bột khô hay bột nước (nếu có)
- Chấn chữa cháy
- Hệ thống đầu phun nước
- Hệ thống bơm dập lửa - bơm chính và bơm khẩn cấp
- Vòi chữa cháy, vòi nước

4. Các trang thiết bị và quần áo bảo hộ cá nhân có thể bao gồm:

- Mặt nạ và kính mắt
- Quần áo bảo hộ, bao gồm cả mũ, găng tay và giày

5. Tài liệu và hồ sơ có thể bao gồm:

- Hướng dẫn sử dụng và bảo trì các trang thiết bị báo cháy, chữa cháy và an toàn, quy trình theo khuyến nghị
- Hướng dẫn cách bảo trì và bảo dưỡng các trang thiết bị và hệ thống báo cháy, chữa cháy và an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá phải xác nhận rằng ứng viên có được các kiến thức và kỹ năng để:

1. Quản lý và thực hiện các biện pháp và quy trình phòng cháy trên tàu thủy du lịch
2. Xác định các thiết bị báo cháy và chữa cháy liên quan, tiến hành các hoạt động bảo dưỡng hoặc báo cáo theo yêu cầu
3. Sử dụng các trang thiết bị chữa cháy khác nhau trên tàu thủy du lịch
4. Tuân thủ các quy tắc và chính sách an toàn và sức khỏe lao động khi thực hiện các nhiệm vụ phòng cháy và chữa cháy
5. Thông tin hiệu quả với những người liên quan theo quy định trong khi thực hiện các hành động phòng cháy và trong các trường hợp hỏa hoạn khẩn cấp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Việc đánh giá kiến thức phải được tổ chức thông qua các bài kiểm tra vấn đáp/viết
- Đánh giá thực hành phù hợp phải diễn ra tại các công ty tàu thủy đã có đăng ký; và/hoặc trên tàu thủy đang hoạt động hoặc tàu thủy có chức năng đào tạo
- Ứng viên phải thực hiện nhiều bài đánh giá kiến thức và thực hành mô phỏng phù hợp để thể hiện được các kỹ năng và kiến thức thực hiện các phương pháp phòng cháy và tham gia vào đội chữa cháy trên tàu thủy nhỏ; và/hoặc hỗ trợ khi thực hiện quy trình phòng cháy hay trong bài tập chữa cháy trên tàu thủy du lịch

Chú ý: Các bài kiểm tra chữa cháy mô phỏng có thể yêu cầu phải có các trang thiết bị đào tạo và tiện nghi đánh giá về chữa cháy đủ khả năng mô phỏng được các hoạt động chữa cháy trên biển. Việc đánh giá phải được thực hiện tuân theo các quy định liên quan về an toàn và sức khỏe lao động. Quần áo bảo hộ phải được mặc theo đúng quy định hàng hải hiện hành.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên phục vụ trên tàu thủy du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

TBS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP NGHIÊM TRỌNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xác định và xử lý các trường hợp khẩn cấp nghiêm trọng trên tàu thủy du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý ban đầu các tình huống khẩn cấp

- P1. Xác định nguyên nhân của tình huống khẩn cấp
- P2. Báo động kịp thời, sử dụng biện pháp phù hợp nhất
- P3. Thực hiện hành động phù hợp để nhận biết các dấu hiệu báo động kèm theo các quy trình xử lý tình huống khẩn cấp
- P4. Kịp thời thông báo chính xác các thông tin tới những người có liên quan

E2. Tiến hành các quy trình xử lý tình huống khẩn cấp

- P5. Hỗ trợ tiến hành các quy trình sơ tán cần thiết, bao gồm tập trung khách và sơ tán nhân viên
- P6. Thực hiện sơ cứu theo yêu cầu
- P7. Hỗ trợ chữa cháy theo yêu cầu, sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp
- P8. Sử dụng các vật liệu chữa cháy phù hợp, tuân theo các hướng dẫn của nhà sản xuất và/hoặc các quy trình của đơn vị
- P9. Luôn luôn đảm bảo sự an toàn của cá nhân trong khi chữa cháy

E3. Rời bỏ tàu

- P10. Tiến hành các hành động phù hợp khi xác định 'rời bỏ tàu' theo đúng mức độ trách nhiệm của mình
- P11. Hỗ trợ chuẩn bị và thả xuồng cứu hộ
- P12. Áp dụng các kỹ năng sinh tồn nhằm đảm bảo an toàn cao nhất cho bản thân và những người khác theo đúng quy trình đã được định sẵn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Mô tả các loại tình huống khẩn cấp có thể xảy ra, như va chạm, hỏa hoạn, đắm tàu, nước tràn vào tàu K2. Giải thích cách tuân thủ các quy trình xử lý tình huống khẩn cấp K3. Mô tả việc sử dụng hệ thống thông tin nội bộ và các hình thức thông báo hiệu quả K4. Mô tả cách sử dụng các loại trang thiết bị cứu sinh thông thường được trang bị trên tàu K5. Mô tả các trang thiết bị trên xuồng cứu hộ và cách sử dụng K6. Giải thích các nguyên tắc liên quan đến vấn đề sinh tồn | <ul style="list-style-type: none"> K6. Giải thích các nguyên tắc liên quan đến vấn đề sinh tồn K7. Giải thích cách giảm thiểu rủi ro hỏa hoạn và duy trì trạng thái sẵn sàng ứng phó với các tình huống khẩn cấp liên quan tới hỏa hoạn K8. Giải thích cách chữa cháy và dập lửa K9. Mô tả các cảnh báo nhằm phòng tránh ô nhiễm môi trường biển K10. Liệt kê các hành động cần thực hiện khi gặp tai nạn hay các tình huống y tế khẩn cấp khác |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại tình huống khẩn cấp có thể xảy ra bao gồm:

- Va chạm
- Hỏa hoạn
- Đắm tàu
- Nước tràn vào tàu
- Các tình huống khẩn cấp khác

2. Các quy trình xử lý tình huống khẩn cấp có thể được áp dụng cho:

- Hỏa hoạn trên tàu thủy
- Va chạm
- Đắm tàu, nước tràn vào tàu
- Sơ tán người trên tàu

3. Hệ thống thông tin và các hình thức thông tin hiệu quả bao gồm:

- Phát sóng vô tuyến truyền thanh (radio) vào bờ
- Thông tin cho các đồng nghiệp
- Thông tin cho khách trên tàu
- Đèn hiệu cảnh báo và pháo sáng
- Thiết bị tạo âm thanh (chuông, tù và, còi,...)

4. Các loại trang thiết bị cứu sinh thường được sử dụng trên tàu có thể bao gồm:

- Xuồng cứu hộ
- Phao hỗ trợ như áo phao
- Các trang thiết bị chữa cháy
- Dây cột an toàn hay các trang thiết bị để giữ ổn định người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Những năng lực này có thể sẽ được đánh giá trong môi trường mô phỏng, đóng vai hay các hoạt động khác tùy theo bản chất của vấn đề được đánh giá.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực này không thể được thực hiện thông qua quan sát. Các phương pháp đánh giá có thể là môi trường mô phỏng tình huống khẩn cấp hoặc kiểm tra vấn đáp ứng viên để xác định sự hiểu biết của họ về các năng lực trong đơn vị này.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên làm công việc cung cấp dịch vụ tàu thủy du lịch và tất cả những người hỗ trợ họ trên các tàu thủy du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

MSA A11: Tiến hành các hành động xử lý tình huống khẩn cấp trên tàu thủy

MSA A12: Đối phó với các tình huống khẩn cấp trên tàu

FBS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này cung cấp những năng lực cần thiết để điều hành một quầy bar từ thời điểm mở cửa, cung cấp các dịch vụ đồ uống cho đến thời điểm quầy bar đóng cửa.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị và bổ sung đồ cho quầy bar

- P1. Bật công tắc điện tắt cả các thiết bị cần thiết trong quầy bar
- P2. Làm sạch các máy móc, thiết bị, các đồ dùng kèm theo và các dụng cụ ăn uống
- P3. Kiểm tra mức hàng hóa trong kho lưu trữ và bổ sung đầy đủ các hàng hóa còn thiếu theo nguyên tắc “nhập trước - xuất trước”

E2. Phục vụ các loại đồ uống có cồn và không có cồn

- P4. Phục vụ đồ uống theo đúng tiêu chuẩn chất lượng và dịch vụ
- P5. Đảm bảo sử dụng đúng đồ kèm theo cho các loại đồ uống khác nhau
- P6. Quan sát biểu hiện hành vi của khách hàng khi sử dụng đồ uống có cồn để tiên lượng bất cứ vấn đề nào có thể xảy ra
- P7. Giải quyết các yêu cầu phát sinh hoặc các vấn đề khác theo đúng quy định của đơn vị
- P8. Đảm bảo để đúng vỏ chai và lon đã sử dụng hết vào đúng thùng rác quy định
- P9. Xử lý các giao dịch thanh toán

E3. Đóng cửa quầy bar

- P10. Làm sạch và xếp gọn gàng quầy bar
- P11. Hoàn thành báo cáo kiểm kê hằng ngày
- P12. Ghi lại bất kỳ vụ việc nào xảy ra trong sổ nhật ký để bàn giao lại cho ca sau
- P13. Thông báo cho giám sát viên hoặc quản lý bộ phận nếu có sự cố hay vấn đề gì xảy ra
- P14. Tắt các thiết bị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích quy trình nhập bổ sung các đồ còn thiếu cho quầy bar K2. Trình bày các tiêu chuẩn, quy trình và quy định phục vụ đồ uống có cồn K3. Liệt kê một số loại bia thông dụng của đơn vị K4. Xác định các loại rượu vang, rượu mùi, rượu mạnh có trong đơn vị K5. Mô tả các loại đồ uống pha chế có cồn và không có cồn phục vụ trong đơn vị | <ul style="list-style-type: none"> K6. Giải thích cách thức xử lý khách hàng có hành vi say rượu và những vấn đề liên quan K7. Giải thích cách giải quyết các yêu cầu bổ sung của khách hàng hoặc các tình huống phát sinh K8. Mô tả quy trình đóng cửa quầy bar K9. Giải thích quy trình “nhập trước - xuất trước” |
|--|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phục vụ đồ uống theo đúng tiêu chuẩn chất lượng và dịch vụ có thể bao gồm:

- Đảm bảo đồ uống được phục vụ đúng định lượng
- Đảm bảo đồ uống được sử dụng trong đúng ly và nhiệt độ thích hợp
- Xác nhận lại yêu cầu của khách để đảm bảo phục vụ đúng đồ uống họ yêu cầu

2. Đảm bảo sử dụng phù hợp các đồ kèm theo khi phục vụ đồ uống có thể bao gồm:

- Cung cấp các đồ kèm theo trong suốt quá trình sử dụng đồ uống của khách hàng
- Sử dụng cách trang trí đồ uống như một lát hoa quả cho đồ uống pha chế có cồn

3. Quan sát biểu hiện hành vi của khách hàng để tiên lượng các vấn đề có liên quan đến rượu có thể bao gồm:

- Quan sát những khách hàng gây ồn ào, mất trật tự và tiên lượng những hành động thích hợp để xử lý tình huống
- Quyết định thời điểm thích hợp để ngăn chặn hoặc nói chuyện với khách hàng hoặc cần sự can thiệp của những bộ phận khác

4. Giải quyết các nhu cầu và tình huống phát sinh của khách hàng có thể bao gồm:

- Phàn nàn về việc phục vụ chậm
- Phàn nàn về chất lượng, số lượng, cách trình bày và hương vị của đồ uống
- Phàn nàn về việc phục vụ sai yêu cầu của khách
- Phàn nàn về việc thanh toán hoặc hóa đơn
- Phàn nàn về chất lượng dịch vụ
- Phàn nàn về vệ sinh bàn và bày biện bàn
- Phàn nàn về những khách hàng khác (ồn ào, say rượu, lãng mại,...)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

1. Hai lần chuẩn bị và nhập thêm hàng cho quầy bar chính xác theo quy trình
2. Bốn lần pha chế đồ uống có cồn và không có cồn chính xác theo quy trình
3. Ba lần phục vụ rượu vang, bia và rượu mạnh chính xác theo quy trình
4. Hai lần xử lý các khách hàng có biểu hiện tiêu cực vì đồ uống hay các vấn đề phát sinh/phàn nàn của khách hàng
5. Hai báo cáo bàn giao cho ca làm việc sau hoặc cho giám sát viên/quản lý bộ phận

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Đánh giá có thể bao gồm các bài tập thực hành tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi các phương pháp khác nhau để đánh giá kiến thức nền tảng. Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

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

- Các nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các phương tiện và thiết bị làm việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ quầy bar, nhân viên phụ pha chế đồ uống, nhân viên phục vụ đồ uống

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.04-08

FBS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ RƯỢU VANG

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giới thiệu danh mục rượu vang

- P1. Đưa danh mục rượu vang cho khách hàng xem
- P2. Cung cấp thông tin chính xác về các loại rượu vang để khách hàng lựa chọn loại phù hợp
- P3. Gợi ý cho khách hàng loại rượu vang phù hợp với món ăn của khách
- P4. Chuyển cho người có trách nhiệm cao hơn trả lời thắc mắc của khách hàng nếu bạn không thể trả lời được

E2. Phục vụ khách hàng

- P5. Thiết lập mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng và duy trì mối quan hệ đó trong suốt quá trình phục vụ khách hàng
- P6. Tận dụng cơ hội để gia tăng doanh thu bán hàng (up-selling) nhằm tối đa hóa doanh thu
- P7. Tiếp nhận yêu cầu đặt đồ uống của khách hàng theo đúng quy trình quy định của đơn vị

E3. Phục vụ rượu vang

- P8. Chuẩn bị ly, dụng cụ mở rượu vang và xô đá nếu có yêu cầu
- P9. Phục vụ rượu vang một cách chuyên nghiệp theo đúng tiêu chuẩn, quy trình và quy định của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Phân biệt đặc điểm và hương vị của các loại vang trắng và vang đỏ cơ bản
- K2. Liệt kê những hãng sản xuất rượu vang lớn và kể tên một số loại rượu vang cơ bản được phục vụ tại đơn vị
- K3. Giải thích các loại rượu vang phù hợp với các món ăn khác nhau

- K4. Mô tả quy trình mở và rót rượu vang
- K5. Mô tả cách thức duy trì mối quan hệ với khách hàng và tối đa hóa doanh thu bằng cách gia tăng doanh thu bán hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Mở rượu vang bao gồm các bước sau:

- Đưa cho khách hàng xem chai rượu để đảm bảo đúng loại rượu khách hàng đã yêu cầu trước khi phục vụ
- Đặt chai rượu lên bàn và cắt phần nắp bọc xung quanh cổ chai (nếu có đóng nút bần)
- Quấn chắc khăn phục vụ xung quanh cổ chai một cách an toàn
- Một tay cầm chắc vào cổ chai trong khi tay kia kẹp vào nút bần
- Ấn mở nút, sau đó xoay về phía tay phải một cách dứt khoát và chắc chắn
- Bật nút bần lên khoảng vài độ cho đến khi nó tự đẩy lên được

2. Phục vụ rượu vang bao gồm:

- Rót một chút rượu vào ly cho người chủ tiệc hay chủ bữa ăn
- Phục vụ phụ nữ trước rồi sau đó phục vụ những người khác theo chiều kim đồng hồ
- Phục vụ chủ tiệc hay chủ bữa ăn sau cùng
- Đặt chai rượu lên bàn và hướng mặt có nhãn chai rượu đối diện với khách hàng
- Đặt rượu vang trắng hoặc sâm banh vào xô đá (có chân đỡ nếu cần thiết)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các chứng cứ đánh giá sau cần phải được cung cấp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ba lần giới thiệu thực đơn rượu vang và giới thiệu loại rượu vang phù hợp với đồ ăn của khách hàng 2. Bốn lần chuẩn bị và phục vụ rượu vang 3. Hai lần tận dụng cơ hội bán hàng gia tăng nhằm tối đa hóa doanh thu 	<p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Đánh giá có thể bao gồm các bài tập thực hành tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, được hỗ trợ bởi các phương pháp khác nhau để đánh giá kiến thức nền tảng. Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.</p> <p>Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng cho đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các phương tiện và thiết bị tại nơi làm việc • Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Công việc và dự án được giao
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Nhân viên phục vụ rượu vang, trưởng bộ phận, giám sát viên nhà hàng, nhân viên phục vụ nhà hàng</p>	<p>D1.HBS.CL5.15</p>

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên trong khung hệ thống quản lý thực hiện công việc đã được thiết lập. Đơn vị năng lực này yêu cầu khả năng giám sát hiệu suất làm việc hàng ngày của nhân viên, khả năng đánh giá kết quả thực hiện công việc theo quy định và tổ chức các buổi họp tư vấn chính thức.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Theo dõi năng lực làm việc của nhân viên

- P1. Tư vấn và thông báo cho nhân viên về các tiêu chuẩn thực hiện công việc cần đạt được thông qua việc sử dụng các công cụ giao tiếp phù hợp
- P2. Theo dõi kết quả thực hiện công việc hiện tại bằng cách duy trì mối liên hệ chặt chẽ với các thành viên khác tại nơi làm việc

E2. Hướng dẫn, hỗ trợ và tuyên dương

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

E3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp

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

E4. Tiến hành đánh giá việc thực hiện công việc

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và tầm quan trọng của theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên
- K2. Mô tả thực tiễn đánh giá kết quả thực hiện công việc, bao gồm:
 - Lý do của buổi đánh giá kết quả công việc
 - Hình thức và nội dung các tài liệu đánh giá kết quả thực hiện công việc

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

- Tuân thủ các quy trình thủ tục
- Giảm thiểu chi phí
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Mức độ chính xác trong công việc
- Cách thể hiện của cá nhân
- Năng suất
- Sự đúng giờ
- Thời gian đáp ứng
- Tương tác trong nhóm
- Giảm thiểu rác thải
- Thái độ và hành vi
- Tinh thần trách nhiệm
- Nghĩa vụ pháp lý
- Các tiêu chuẩn khác

2. Hướng dẫn và trợ giúp có thể bao gồm:

- Tư vấn các cơ hội đào tạo và phát triển
- Xác nhận mục tiêu của đơn vị, các yêu cầu chính về thực hiện công việc
- Đảm bảo đầy đủ các nguồn lực
- Cơ hội thảo luận về thách thức trong công việc
- Đại diện cho lợi ích của nhân viên trong các diễn đàn khác
- Hỗ trợ trong các tình huống giao tiếp khó khăn giữa các nhân viên

3. Tuyên dương và khen thưởng có thể bao gồm:

- Ghi nhận kết quả tốt của một cá nhân trước toàn bộ phận
- Công nhận không chính thức
- Trao giải thưởng
- Gửi báo cáo bằng văn bản đến giám đốc

4. Các giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc có thể bao gồm:

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

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

- Chuẩn bị:
 - Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý
 - Mời các đối tượng phù hợp tham gia
 - Tổ chức địa điểm phù hợp cho buổi tư vấn
- Tiến hành xem xét đánh giá năng lực công việc:
 - Bắt đầu và giới thiệu mục tiêu
 - Thảo luận các kết quả đã đạt được, các yêu cầu cần được cải thiện
 - Đề ra mục tiêu
 - Các kết luận đạt được
- Hoàn thiện văn bản

6. Hệ thống quản lý kết quả thực hiện công việc có thể bao gồm:

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

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

1. Kỹ năng giao tiếp để cung cấp các phản hồi hiệu quả, đào tạo và tư vấn các thành viên trong bộ phận
2. Kỹ năng tư duy phê phán để đánh giá nguyên nhân dẫn đến kết quả công việc kém hiệu quả của nhân viên
3. Sáng kiến và kỹ năng doanh nghiệp để chủ động đưa ra hướng dẫn và sự hỗ trợ phù hợp, giúp đồng nghiệp nâng cao kết quả thực hiện công việc
4. Các kỹ năng học thuật để:
 - a. Đọc và diễn giải hồ sơ của nhân viên và các tài liệu về quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên
 - b. Ghi lại các thông tin có thể nhạy cảm và phức tạp liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên
5. Các kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch để phối hợp các kỳ đánh giá kết quả thực hiện công việc, phối hợp và điều hành các buổi tư vấn chính thức
6. Các kỹ năng giải quyết vấn đề để nhận biết và ứng phó với các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên
7. Các kỹ năng tự quản lý để đảm nhận trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên
8. Các kỹ năng làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc của từng nhân viên, tác động của họ tới toàn nhóm và có hành động điều chỉnh để nâng cao kết quả thực hiện công việc của cả nhóm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Các bằng chứng phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên và hướng dẫn, hỗ trợ, tuyên dương, khen thưởng thành tích và kết quả làm việc xuất sắc 2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý nhận biết nhu cầu và đưa ra các giải pháp cho nhân viên trong bộ phận 3. Một ví dụ được ghi chép lại về việc tổ chức thành công buổi đánh giá, xem xét kết quả thực hiện công việc 4. Hoàn tất đánh giá kiến thức như đã đề cập trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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.</p> <p>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.</p>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch</p>	<p>D1.HHR.CL8.01-04</p>

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 bản, 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 khoảng trống cần đào tạo có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 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	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch	D1.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 công và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thức thực hiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>K7. Tóm tắt cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm cách làm rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc mà họ được phân công</p> <p>K8. Liệt kê những cách hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng</p> <p>K9. Giải thích cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm</p> <p>K10. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng nhiều phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công, cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được</p> <p>K11. Liệt kê sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ</p>	<p>K12. Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát mâu thuẫn trong nhóm, cách xác định nguyên nhân của mâu thuẫn và giải quyết mâu thuẫn một cách nhanh chóng và hiệu quả</p> <p>K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận để tìm ra các nguyên nhân, đồng thời thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện công việc trong nhóm</p> <p>K14. Liệt kê các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách thức hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng</p> <p>K15. Mô tả cách thức ghi chép thông tin về quá trình thực hiện của các thành viên trong nhóm và sử dụng thông tin này vào mục đích đánh giá kết quả hoạt động.</p>
---	--

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Một quá trình hoặc một số quá trình thiết lập sự hiểu biết chung về mục tiêu mà một cá nhân hoặc một nhóm cần đạt được và quản lý các cá nhân theo cách làm tăng khả năng đạt được mục tiêu ngắn hạn và dài hạn

2. Tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Các chỉ số thực hiện cơ bản được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc trong thực tế so với mục tiêu đã đề ra
- Các tiêu chuẩn thực hiện cho biết mức độ thực hiện công việc được yêu cầu đối với từng cá nhân hoặc cả nhóm, thường được thể hiện dưới dạng định tính hoặc định lượng và có thể liên quan tới:
 - Năng suất
 - Sự đúng giờ
 - Ngoại hình của cá nhân
 - Mức độ chính xác trong công việc
 - Sự tuân thủ các quy trình
 - Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
 - Tương tác trong nhóm
 - Thời gian đáp ứng
 - Giảm thiểu rác thải
 - Giảm thiểu chi phí
 - Các tiêu chuẩn khác

3. Các hệ thống đảm bảo giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên có thể bao gồm:

- Tất cả các hệ thống chính thức và được áp dụng thường xuyên, trong đó tất cả các nhân viên đều được đánh giá kết quả công việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã đề ra để xác định mức độ hoặc thành tích thực hiện của từng cá nhân
- Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế
- Phản hồi về việc thực hiện công việc đã định
- Hỗ trợ cá nhân tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện chưa được chấp nhận
- Khuyến cáo và có hình thức kỷ luật đối với nhân viên không thể hoặc không sẵn sàng thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn và sự mong đợi

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**4. Việc đánh giá nhân viên cần bao gồm:**

- Tiến hành đánh giá theo định kỳ và thường xuyên
- Áp dụng hình thức đánh giá chéo giữa các nhân viên, bao gồm cả cán bộ quản lý, nhân viên làm việc toàn thời gian hoặc bán thời gian và nhân viên thời vụ
- Thiết lập các mục tiêu ban đầu để thực hiện công việc và thông báo để từng nhân viên được biết
- Tập hợp các chứng cứ về thực tế thực hiện công việc của nhân viên, trong đó cần nhắc tới:
 - Hình thức đánh giá, có thể bao gồm cả đánh giá đồng cấp và tự đánh giá
 - Đánh giá nhóm, sử dụng các chỉ số năng suất, bao gồm cả các ý kiến phản hồi từ những người hỗ trợ
 - Các phương pháp thu thập dữ liệu về thực hiện công việc nhằm đảm bảo dữ liệu đáng tin cậy, phù hợp và chính xác
 - Các phương pháp diễn giải dữ liệu thực hiện công việc, bao gồm cả các kết quả ưu tiên và sự hiểu biết
 - Dữ liệu trong từng bối cảnh cụ thể

5. Tư vấn cho nhân viên về kết quả cần bao gồm:

- Cung cấp ý kiến phản hồi dựa vào chứng cứ thực hiện công việc của nhân viên
- Thống nhất về mức độ trùng khớp giữa thực tế thực hiện và yêu cầu thực hiện
- Xác định hành động cần điều chỉnh, khung thời gian và các mục tiêu cho giai đoạn/chu trình tiếp theo của quá trình đánh giá nhân viên

6. Hành động cần thực hiện để củng cố việc đạt được mục tiêu đã điều chỉnh có thể bao gồm:

- Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin
- Cung cấp sự hỗ trợ đối với các vấn đề ngoài công việc mà nhân viên gặp phải
- Tái phân công công việc và điều chỉnh khối lượng công việc
- Tái tổ chức thực hiện công việc
- Thống nhất các mục tiêu ngắn hạn để cải thiện kết quả thực hiện công việc
- Xem xét lại các tiêu chuẩn và/hoặc khối lượng công việc yêu cầu
- Tư vấn

7. Hỗ trợ và thúc đẩy các thành viên trong nhóm có thể bao gồm:

- Thảo luận cởi mở nhưng có nội dung rõ ràng giữa người quản lý và nhân viên
- Hỗ trợ đúng lúc để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc chậm trễ và tạo điều kiện gắn kết giữa việc thảo luận và các kết quả thực hiện công việc gần đây đã được xác định
- Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu của cá nhân và đơn vị
- Hỗ trợ ở mức độ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn tương xứng với các vấn đề đang được xử lý
- Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

Tình huống mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc cơ sở kinh doanh tự 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	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>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,...</p> <p>Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về tài chính trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.</p> <p>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.</p> <p>Chứng cứ cần bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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.</p> <p>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.</p>

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các quản lý hoặc giám sát viên trong các đơn vị kinh doanh du lịch	D2.TFA.CL7.02

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

- | | |
|---|--|
| <p>K10. Mô tả các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng</p> <p>K11. Giải thích cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn</p> | <p>K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định</p> <p>K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn</p> <p>K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn</p> |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:

- Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
- Các quy định pháp lý
- Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
- Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan đến sức khỏe và an toàn
- Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết
- Các luật hiện hành

2. Các nguy cơ và rủi ro có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
- Các rủi ro liên quan đến đám đông
- Đe dọa đánh bom
- Trộm cắp, cướp có vũ khí
- Hỏng trang thiết bị
- Sinh vật gây hại
- Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị
- Công việc thực hiện bằng tay
- Trơn trượt, vấp ngã
- Sử dụng chất kích thích/ma túy và chất có cồn tại nơi làm việc
- Bạo lực tại nơi làm việc
- Các chất độc hại
- Các nguy cơ, rủi ro khác

3. Các ghi chép/hồ sơ có thể bao gồm:

- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
- Sổ trường hợp tai nạn có nguy cơ xảy ra
- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất
- Hồ sơ y tế
- Hồ sơ tập huấn về sức khỏe và an toàn
- Báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm
- Các ghi chép/hồ sơ khác

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

- Hội thảo
- Các buổi trao đổi thông tin
- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Tư vấn kinh nghiệm
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp nhóm về sức khỏe và an toàn

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất một hồ sơ lưu về hành động mà bạn đã tiến hành nhằm đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn được thực hiện phù hợp
2. Ít nhất hai biên bản cuộc họp mà bạn đã tổ chức với các nhân viên dưới quyền hoặc đại diện của họ và với các chuyên gia để thảo luận, rà soát và thống nhất việc triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm
3. Ít nhất một bản hướng dẫn hoặc thuyết trình mà bạn đã thực hiện hoặc ủy quyền cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn liên quan đến việc triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
4. Ít nhất một hồ sơ hoạt động đào tạo mà bạn đã tổ chức cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
5. Một nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong việc đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc được triển khai và rà soát trong phạm vi trách nhiệm của bạn)
6. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc qua trả lời vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01, 02 và 04

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

<p>E1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>E2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>E3. Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>E4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng</p> <p>P8. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
---	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <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>
--	--

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc tình huống thể hiện cách bạn khuyến khích mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan quan trọng tham gia vào quản lý dịch vụ khách hàng và thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng
2. Hai ví dụ về cách bạn tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, đảm bảo rằng những người tham gia cung cấp dịch vụ đều có năng lực thực hiện nhiệm vụ được giao và hiểu tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần đạt được

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ phù hợp có thể bao gồm:

- Dữ liệu về dịch vụ khách hàng
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn sau các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét về thực hành chất lượng dịch vụ khách hàng)
- Ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý về các vấn đề liên quan đến dịch vụ khách hàng hoặc các tình huống nghiêm trọng
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản thông báo nội bộ hoặc các văn bản khác về cải thiện dịch vụ khách hàng
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của bạn trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<ol style="list-style-type: none"> 3. Hai ví dụ về cách bạn đã nhận trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng được chuyển lên cho bạn giải quyết, đồng thời đảm bảo khách hàng được thông báo về những hành động mà bạn đang tiến hành để giải quyết vướng mắc hoặc yêu cầu của họ 4. Hai ví dụ về cách bạn thường xuyên theo dõi các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đã cung cấp; theo dõi các yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi từ khách hàng và nhân viên; thực hiện hoặc đề xuất những thay đổi về quy trình, hệ thống hoặc tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng 5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được đề cập trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết 	<p>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.</p> <p>Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp trực tiếp nhằm đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu chứng về cứ đều được đáp ứng.</p>

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

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
- Hầm rượy
- 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

5. Các tiêu chuẩn về năng suất có thể bao gồm:

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

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

- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
- Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
- Kiểm soát các lối ra vào khách sạn
- Đảm bảo hệ thống phòng cháy, chữa cháy hoạt động tốt

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Ít nhất hai văn bản kiểm kê và phiếu đặt hàng
2. Ít nhất một báo cáo an ninh
3. Ít nhất một bản thăm dò ý kiến khách hàng và/ hoặc một bản phân tích các ý kiến đã được khảo sát
4. Ít nhất hai bản danh mục kiểm tra đã hoàn thành
5. Ít nhất hai bản phân công lịch làm việc của nhân viên
6. Ít nhất hai bản báo cáo tình hình tài chính

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng bộ phận, giám đốc, giám đốc trực

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM**MÔ TẢ CHUNG**

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**E1. Xây dựng mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc**

- P1. Xác định được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- P2. Thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ tốt
- P3. Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên thông tin phản hồi từ người khác trong nhóm/bộ phận

E2. Đóng góp vào hoạt động của nhóm hay bộ phận

- P4. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận để đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra
- P5. Đóng góp vào việc đạt mục tiêu và hoàn thành nhiệm vụ của nhóm/bộ phận theo yêu cầu của đơn vị
- P6. Chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với nhóm/bộ phận nhằm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra

E3. Xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn

- P7. Tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân cũng như tầm quan trọng của chúng trong xây dựng các mối quan hệ
- P8. Xác định sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp và xử lý một cách thích hợp
- P9. Xác định các vấn đề và mâu thuẫn xảy ra tại nơi làm việc
- P10. Tìm kiếm sự trợ giúp của thành viên trong nhóm/bộ phận khi có vấn đề hay mâu thuẫn nảy sinh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- K2. Giải thích cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt
- K3. Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận
- K4. Nêu ví dụ về cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận
- K5. Mô tả cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra
- K6. Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra

- K7. Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn
- K8. Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân
- K9. Giải thích cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp
- K10. Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc
- K11. Giải thích cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

1. Trách nhiệm và nhiệm vụ có thể bao gồm:

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

2. Thành viên trong nhóm/bộ phận có thể bao gồm:

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

3. Thông tin phản hồi về thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Đánh giá thực hiện công việc theo cách chính thức/không chính thức
- Thông tin phản hồi từ giám sát viên và đồng nghiệp
- Những chiến lược hành vi phản xạ cá nhân

4. Trợ giúp đồng nghiệp trong nhóm có thể bao gồm:

- Giải thích/xác minh
- Giúp đỡ đồng nghiệp
- Giải quyết vấn đề
- Động viên
- Phản hồi thông tin cho thành viên của nhóm
- Thực hiện các nhiệm vụ khác, nếu cần

5. Chia sẻ thông tin có thể bao gồm:

- Ghi nhận việc thực hiện tốt công việc
- Ghi nhận việc thực hiện công việc không tốt
- Trợ giúp đồng nghiệp
- Làm rõ phương pháp hoàn thành nhiệm vụ theo hướng tổ chức đề ra
- Khuyến khích đồng nghiệp
- Mở các kênh giao tiếp
- Các nguy cơ trong, rủi ro và cách kiểm soát tại nơi làm việc

6. Cơ hội cải thiện có thể bao gồm:

- Lên kế hoạch/phát triển nghề nghiệp
- Hướng dẫn, tư vấn và/hoặc giám sát
- Chương trình học tập chính thức/không chính thức
- Đào tạo nội bộ/bên ngoài
- Đánh giá định kỳ kết quả công việc thực hiện
- Tự nghiên cứu học hỏi
- Công nhận kinh nghiệm/kiến thức sẵn có

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cơ sở đánh giá cần bao gồm:

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

Đánh giá phải đảm bảo:

- Tiếp cận được thực tế công việc hay môi trường mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn lực có sẵn
- Những ví dụ về các vấn đề hay mâu thuẫn đã được giải quyết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một hệ thống các phương pháp đánh giá có thể được sử dụng để đánh giá kỹ năng và kiến thức thực tế.

Những ví dụ sau đây có thể phù hợp cho đơn vị năng lực này:

- Hỏi trực tiếp kết hợp với xem xét các chứng cứ được thu thập và báo cáo khách quan về kết quả thực hiện công việc của ứng viên
- Phân tích cách xử lý các nghiên cứu tình huống và bối cảnh
- Trình diễn các thao tác kỹ thuật
- Quan sát các thao tác kỹ thuật trong giải quyết mâu thuẫn
- Quan sát cách trình bày
- Xem xét tài liệu xác định và xây dựng chiến lược/cơ hội nhằm cải thiện phương thức làm việc nhóm

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Phù hợp với tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

(1) D1.HOT.CL1.02; (2) D1.HOT.CL1.11; (3) D1.HOT.CL1.01

COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả năng lực cần thiết để đàm thoại bằng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

- P1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại
- P2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc
- P3. Kết thúc hội thoại

E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

- P4. Xác nhận đã nắm được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
- P5. Yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

- P6. Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự
- P7. Cảm ơn người đáp ứng yêu cầu của bạn

E4. Thể hiện sở thích bản thân

- P8. Nói về điều thích và điều không thích
- P9. Thảo luận về sở thích và đưa ra lý do

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản
- K2. Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại
- K3. Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản
- K4. Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu

- K5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
- K6. Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách
- K7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực này yêu cầu giao tiếp bằng tiếng Anh ở trình độ giao tiếp cơ bản đối với nhân viên trong tất cả các lĩnh vực của ngành du lịch và khách sạn cũng như tất cả các nhân viên tiếp xúc với khách.

1. Cách mở đầu hội thoại có thể bao gồm:

- Ông/Bà có khỏe không ạ? Chuyến đi của Ông/Bà có tốt đẹp không ạ? Tôi có thể giúp gì cho Ông/Bà ạ?
- Các cách khác

2. Các chủ đề quen thuộc có thể bao gồm:

- Chỉ đường; tư vấn về những nơi tốt nhất để mua sắm, ăn uống, thăm quan; đưa ra lời khuyên đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách; cung cấp thông tin; chuyển lời phân nân của khách tới người giám sát; thông tin về sức khỏe và sự an toàn
- Các chủ đề khác

3. Cách kết thúc hội thoại có thể bao gồm:

- Tôi hy vọng Ông/Bà đã có kỳ nghỉ/chuyến đi thú vị; Chào tạm biệt và hy vọng sớm gặp lại; Cảm ơn Ông/Bà đã nghỉ ở khách sạn của chúng tôi, Chúc Ông/Bà có một chuyến đi vui vẻ
- Các cách khác

4. Cách xác nhận thông tin có thể bao gồm:

- Yêu cầu nhắc lại, ví dụ: Ông vui lòng nhắc lại được không ạ? Ông vui lòng đánh vần lại được không? Xin lỗi, tôi chưa nghe rõ. Xin lỗi, tôi quên mất. Ông vui lòng nhắc lại được không ạ?
- Yêu cầu xác nhận lại thông tin, ví dụ: Ông vui lòng xác nhận lại rằng Ông sẽ trả buồng vào ngày mai phải không ạ? Ông đang tìm chuyến du lịch một ngày hay nửa ngày phải không ạ?

5. Cách yêu cầu lịch sự có thể bao gồm:

- Ông vui lòng cung cấp bằng lái xe để thuê xe được không ạ? Cảm phiền Ông chờ 5 phút để tôi làm việc với khách hàng này được không ạ?

6. Tránh sử dụng thuật ngữ trong giao tiếp với khách:

- Giá buồng của Ông/Bà là 100 đô la Mỹ bao gồm thuế và phí phục vụ/chưa bao gồm thuế và phí phục vụ
- Chúng tôi rất vui phục vụ bữa sáng miễn phí cho ngài

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá cần đảm bảo rằng học viên có thể giao tiếp hiệu quả trong những tình huống sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản 2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại 3. Đưa ra và đáp ứng các yêu cầu đơn giản 4. Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu 5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày 6. Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày 7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao 	<p>Đánh giá phải đảm bảo việc áp dụng trong tình huống công việc thực tế hay mô phỏng, trong đó có giao tiếp bằng lời nói ở mức độ cơ bản với khách hàng hoặc trong môi trường lớp học nơi học viên có thể thể hiện khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh cơ bản.</p> <p>Những phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực trong đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Phỏng vấn • Đóng vai • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch	D1.LAN.CL1.01

COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết để thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau của môi trường du lịch và khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện sơ cứu cứu người tại chỗ trong lúc chờ hỗ trợ y tế

- P1. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ y tế
- P2. Đặt người bị ngất xỉu ở nơi ổn định, yên tĩnh và làm thông thoáng không khí để hỗ trợ thở theo quy trình sơ cứu quy định
- P3. Ngăn chặn nguy cơ chảy máu bên ngoài theo quy trình sơ cứu tiêu chuẩn

E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

- P4. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định sử dụng các vật dụng và thiết bị sẵn có
- P5. Theo dõi tình trạng của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu phù hợp
- P6. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu
- P7. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của đơn vị

E3. Điều chỉnh quy trình sơ cứu trong trường hợp ở vùng sâu, vùng xa

- P8. Chăm sóc người bị thương trong điều kiện xa cơ sở y tế cho tới khi dịch vụ y tế đến nơi, bao gồm cả việc theo dõi đường thở, nhịp thở và nhịp tim, kiểm soát cơn đau, đảm bảo đủ nước và duy trì nhiệt độ cơ thể
- P9. Chăm sóc bệnh nhân 'bị thương nặng' theo cách thích hợp trong điều kiện ở vùng xa, bao gồm cả việc chuẩn bị phương tiện để chuyển đi

E4. Thông báo chi tiết về sự việc

- P10. Yêu cầu sự hỗ trợ y tế thích hợp bằng phương thức giao tiếp phù hợp nhất
- P11. Truyền đạt chi tiết chính xác cho dịch vụ cấp cứu hay những người liên quan khác về tình trạng người bị thương và các hoạt động kiểm soát sơ cứu
- P12. Chuẩn bị báo cáo kịp thời với giám sát viên, trình bày tất cả các chi tiết liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp
- K2. Liệt kê các quy trình và quy định liên quan về sức khỏe
- K3. Giải thích các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu
- K4. Giải thích các quy trình sơ cứu:
 - a. Tiến hành thẩm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân
 - b. Kiểm soát chấn thương
 - c. Tiến hành kỹ thuật hồi sức
 - d. Báo cáo các tình huống sơ cứu và hành động cần làm
- K5. Mô tả các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:
 - a. Bị bệnh cấp tính và/hoặc bị thương
 - b. Bị thương và chảy máu
 - c. Bị bỏng
 - d. Chấn thương xương, khớp và cơ
- K6. Giải thích nguyên nhân ngừng thở và khó thở
- K7. Mô tả kế hoạch xác định và kiểm soát mối nguy hiểm, tình trạng bất tỉnh và không có phản ứng, thiếu không khí thở; hỗ trợ hô hấp và tuần hoàn: thả lỏng, nâng lên và áp lực trực tiếp đối với người bị thương trong trường hợp chảy máu

- K8. Liệt kê các biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất:
 - a. Ngộ độc, bị cắn và bị đốt
 - b. Bong gân và dẫn dây chằng
 - c. Gãy xương (đơn giản và phức tạp)
 - d. Trật khớp
 - e. Chấn thương đầu, cổ và lưng
 - f. Chảy máu trong nghiêm trọng
 - g. Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực
 - h. Sốc vì chấn thương nặng
 - i. Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim
 - j. Bỏng và sốc do bỏng
- K9. Giải thích các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật, chấn thương và nhiễm trùng trong điều kiện ở vùng sâu vùng xa
- K10. Mô tả các kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, có tính đến sự khác biệt giữa các đơn vị và nơi làm việc khác nhau. Điều này liên quan đến tổng thể giúp cho việc đánh giá được toàn diện.

Đơn vị năng lực này đề cập việc thực hiện quy trình sơ cứu cơ bản trong các doanh nghiệp du lịch và khách sạn, có thể bao gồm các bộ phận: lễ tân, phục vụ buồng, phục vụ nhà hàng, chế biến món ăn, điều hành du lịch và đại lý lữ hành, hướng dẫn du lịch hay thuyết minh viên du lịch, phục vụ trên tàu thủy du lịch.

1. Các mối nguy hiểm vật lý có thể bao gồm:

- Các mối nguy tại nơi làm việc, ví dụ do máy móc, phương tiện vận chuyển, môi trường
- Các mối nguy hiểm liên quan tới kiểm soát người bị thương, như bị cắn đốt, quấy rối, người bị thương trở nên dữ dội
- Các chất dịch cơ thể
- Rủi ro bị thương nặng hơn

2. Các dấu hiệu sống còn và tình trạng sức khỏe của người bị thương cần được kiểm soát:

- Phản ứng, chẳng hạn bất tỉnh hay còn tỉnh táo
- Đường thở, chẳng hạn có bị tắc, hay có khả năng bị tắc không
- Hô hấp, chẳng hạn thở đều hay không đều, có thể có vấn đề về phổi hay không
- Tuần hoàn, chẳng hạn kiểm tra nhịp tim, nhịp tim khỏe/yếu hay rất nhanh
- Có chấn thương cổ hoặc lưng không
- Sốc
- Dị ứng
- Chảy máu

3. Xử lý sơ cứu có thể bao gồm:

- Xử lý chảy máu ngoài và sốc
- Xử lý vết thương nhỏ và kiểm soát nhiễm trùng
- Xử lý vết cắn, đốt/nhiễm độc/dị ứng
- Xử lý gãy xương
- Xử lý chấn thương đầu và cột sống
- Xử lý khó thở, bao gồm cả trường hợp hen, suyễn

4. Sơ cứu có thể bao gồm:

- Kỹ thuật hồi sức
- Kỹ thuật hô hấp nhân tạo (CPR)
- Chăm sóc vết thương và tình trạng chảy máu
- Chăm sóc vết bỏng/bỏng nước
- Kiểm soát nhiễm trùng
- Băng bó/băng nẹp

5. Tìm kiếm hỗ trợ sơ cứu có thể bao gồm:

- Nhờ đồng nghiệp hỗ trợ
- Nhờ hỗ trợ từ sơ cứu viên
- Yêu cầu sự hỗ trợ của dịch vụ cấp cứu
- Yêu cầu hỗ trợ y tế
- Tuân theo chính sách của khách sạn (giúp khách mua thuốc hay đưa thuốc cho khách)

6. Chi tiết có thể liên quan tới:

- Tình trạng của người bị thương
- Địa điểm
- Các hình thức hỗ trợ
- Số người bị thương
- Sự hỗ trợ cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này khó có thể được đánh giá thông qua quan sát thực tế công việc trừ khi có trường hợp cấp cứu y tế mà học viên trực tiếp tham gia xử lý tại nơi làm việc. Do đó, hình thức đánh giá tốt nhất là thông qua mô phỏng trong môi trường có kiểm soát.

Việc đánh giá phải đảm bảo:

1. Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới việc thực hiện sơ cứu
2. Kiến thức về các chính sách và quy trình liên quan tới hoàn thành báo cáo sơ cứu
3. Ba sự việc thể hiện khả năng áp dụng các nguyên tắc cơ bản khi thực hiện sơ cứu trong tình huống mô phỏng
4. Hai sự việc thể hiện khả năng thực hiện các quy trình cần thiết để kiểm soát tình huống nguy hiểm đến tính mạng
5. Một lần thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua tình huống mô phỏng để kiểm tra kinh nghiệm ứng dụng năng lực:

- Việc đánh giá phải bao gồm thao tác thực tế thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên
- Có thể đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau	D1.HOT.CL1.12

GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc định thời gian, chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân, đồng phục, các hành vi chuyên nghiệp và chuẩn bị khu vực làm việc khi bắt đầu ca trực.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo bắt đầu làm việc

- P1. Đến đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công
- P2. Sử dụng khu vực thay đồ dành cho nhân viên để vệ sinh cá nhân, thay đồng phục và chuẩn bị diện mạo
- P3. Tắt hết các thiết bị thông tin liên lạc cá nhân và đảm bảo các thiết bị đó được cất giữ tại nơi an toàn theo chính sách của đơn vị
- P4. Đi thẳng tới khu vực làm việc và ký vào bảng chấm công của bộ phận (nếu có)
- P5. Báo cho các đồng nghiệp khác và/ hoặc giám sát viên về sự có mặt của mình

E2. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

- P6. Đảm bảo đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và an toàn
- P7. Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định

E3. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

- P8. Lắng nghe cẩn thận và trả lời khách một cách lịch sự
- P9. Giao tiếp chuyên nghiệp về các vấn đề trong kinh doanh
- P10. Đảm bảo các thiết bị cần thiết phải sẵn sàng khi cần dùng
- P11. Đảm bảo hành vi của cá nhân tạo được uy tín cho đơn vị

E4. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực

- P12. Đọc sổ giao ca và ghi chép lại các việc cần phải thực hiện
- P13. Ghi chép lại các điểm liên quan tới công việc của mình trong buổi họp giao ca
- P14. Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của bạn trong ca trực
- P15. Kiểm tra sự thay đổi về bố trí nhân viên, các đoàn khách và các khách VIP đến
- P16. Kiểm tra các thiết bị và mức dự trữ vật dụng, hàng hóa
- P17. Sắp xếp khu vực làm việc theo cách chuyên nghiệp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc
- K2. Mô tả quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân
- K3. Mô tả mức độ khách mong đợi sự nhã nhặn cần thiết của nhân viên
- K4. Liệt kê các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng và làm khách khó chịu
- K5. Mô tả các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực và các hành động cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**1. Các hành vi chuyên nghiệp cần bao gồm:**

- Tư thế: đứng thẳng, tay để hai bên hoặc sau lưng, không khoanh tay trước ngực, không dựa người vào đồ đạc
- Đi đứng nhẹ nhàng, không lê chân
- Lời nói phải rõ ràng, không la hét hay làm bầm
- Không nên thể hiện sự cáu giận, mất bình tĩnh, mỉa mai hay buồn chán
- Giao tiếp giữa các nhân viên phải kín đáo, không ảnh hưởng đến khách
- Nhận biết khách kịp thời và hỗ trợ khách theo yêu cầu bất cứ khi nào cần
- Giao tiếp với khách chỉ nên giới hạn ở các chủ đề liên quan tới dịch vụ, đơn vị, bộ phận hoặc các tiện nghi du lịch tại địa phương
- Tại nơi sinh hoạt chung, nhân viên không được ho, hắt hơi, hít hơi thành tiếng, ngoáy mũi hay xỉa răng, khạc nhổ, gãi ngứa, mút đầu ngón tay, ợ, ngáp, vươn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác
- Ăn uống phải thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên
- Có thể uống nước tại khu vực văn phòng trong thời gian làm việc
- Nhân viên chuyên nghiệp không được say xỉn, có hơi rượu hay uống rượu trong giờ làm việc
- Tuân theo chính sách và quy trình của đơn vị

2. Quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc cần bao gồm:

- Đến sớm trước khi bắt đầu ca trực để đảm bảo diện mạo cá nhân và mặc đồng phục theo đúng tiêu chuẩn
- Sử dụng thiết bị chấm công trong đơn vị, có thể là thẻ đập lỗ, thiết bị chấm giờ, máy quét thẻ nhân viên, hay hệ thống thủ công

3. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực có thể bao gồm:

- Phải đọc kỹ sổ bàn giao trước mỗi ca làm việc để ghi chú những khó khăn gặp phải từ ca trước, những hành động đã thực hiện, tin nhắn về các tình huống và các điều bất thường sắp xảy ra
- Đọc kỹ danh sách khách đến và đi (được hiển thị trên màn hình máy tính hoặc trên giấy) để đảm bảo có đủ buồng cho khách, dự báo tình trạng thiếu buồng, đáp ứng các yêu cầu đặt buồng liên tiếp, đổi buồng hay các yêu cầu đặc biệt
- Nắm bắt được các hoạt động hội thảo và tiệc để chỉ dẫn khách đến đúng phòng, dự trù các thủ tục liên quan đến hóa đơn, chứng từ và bố trí buồng cho khách. Cần phải có biển báo chính xác các phòng họp và phòng tiệc
- Kiểm soát các hoạt động của khách đoàn và khách hãng hàng không để dự tính và chuẩn bị các việc liên quan đến nhận buồng và trả buồng với số lượng lớn
- Kiểm tra với các bộ phận liên quan (như bộ phận lễ tân, nhà hàng) về những sắp xếp và đồ dùng đặc biệt dành cho khách VIP
- Kiểm tra các thiết bị, đồ dùng dự trữ (văn phòng phẩm, phiếu thanh toán, chìa khóa,...)

4. Chuẩn bị về diện mạo và vệ sinh cá nhân bao gồm:

- Tóc của nam phải sạch sẽ và được cắt ngắn trên cổ áo, tóc của nữ phải được buộc/búi gọn lại phía sau nếu tóc dài
- Không sử dụng các loại kem dưỡng da hay nước hoa đậm mùi
- Luôn giữ tay sạch sẽ, rửa tay sau khi hút thuốc hay sau khi đi vệ sinh
- Chỉ đeo nhẫn cưới, khuyên tai nhỏ, vòng cổ đơn giản và đồng hồ. Không đeo vòng tay, vòng cổ chân, vật sắc nhọn, vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
- Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi được phép để râu, ria
- Đảm bảo tắm rửa sạch sẽ và không có mùi khó chịu, bàn tay sạch, móng tay cắt tỉa gọn gàng
- Đảm bảo hơi thở không có mùi và đánh răng sạch sẽ
- Phải mặc áo, đồ lót, tất sạch trong giờ làm việc
- Các trang phục mặc bên ngoài phải được giặt sạch và là phẳng đều đặn hàng ngày hoặc khi bẩn
- Giày phải sạch và được đánh bóng
- Phải đeo biển tên (quy định) theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ghi chép ít nhất ba lần đến đúng giờ và báo cáo bắt đầu công việc 2. Ghi chép ít nhất ba lần về chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân tốt với đồng phục đúng quy định 3. Ghi chép ít nhất hai lần giao tiếp với khách hàng 4. Ghi chép ít nhất hai lần tham gia họp giao ca 	<p>Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • 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 các nhân viên trong ngành Du lịch	DH1.HFO.CL2.03 1.1, 1.2, 1.3

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và phân tích phàn nàn

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

E2. Xử lý các phàn nàn

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

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

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

E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Nhân sự phù hợp có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	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

GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý hóa đơn và thanh toán

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

E2. Đối chiếu các khoản thu

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các giao dịch có thể bao gồm:

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

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

- Phương pháp thủ công
- Điện tử

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.12

GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để nhận hàng được chuyển đến và bảo quản các hàng hóa đó tại đơn vị.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận hàng mới

- P1. Kiểm tra hệ thống nội bộ để xác định các mặt hàng sắp được giao
- P2. Chuẩn bị khu vực nhận hàng mới
- P3. Xác nhận việc giao hàng cho cơ sở, kiểm tra lượng hàng được giao so với các tài liệu liên quan và kiểm tra hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng
- P4. Xác định sự khác nhau giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ
- P5. Trả lại nhà cung cấp các mặt hàng được xác định là không phù hợp
- P6. Theo dõi sự khác nhau giữa hàng được giao so với chi tiết trong các chứng từ liên quan và quản lý lượng hàng thừa trong đơn vị
- P7. Đảm bảo an ninh cho hàng mới nhận để không bị hư hại và/hoặc bị trộm cắp

E2. Lưu kho hàng mới

- P8. Chuyển hàng mới tới khu vực hoạt động theo quy định
- P9. Tháo dỡ hàng mới theo yêu cầu
- P10. Vận chuyển hàng mới vào các khu vực cất giữ trong kho
- P11. Loại bỏ rác thải từ các khu vực kho
- P12. Dán nhãn cho hàng mới để xác định được từng mặt hàng

E3. Bảo quản hàng hóa và khu vực kho

- P13. Luân chuyển hàng hóa theo đúng yêu cầu của đơn vị và đặc điểm của mặt hàng
- P14. Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- P15. Thực hiện các biện pháp xử lý khi xác định có vấn đề liên quan đến hàng hóa
- P16. Lau chùi và sắp xếp ngăn nắp khu vực kho
- P17. Xác định tỷ lệ sử dụng các mặt hàng

E4. Hoàn thành các yêu cầu về tài liệu và hệ thống quản lý kho

- P18. Kiểm tra và xác nhận các tài liệu liên quan tới kho hàng
- P19. Nhập dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật các mức lưu kho
- P20. Xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích chức năng của hệ thống kiểm soát kho nội bộ, hệ thống quản lý dựa trên sổ sách hay hệ thống quản lý kho bằng máy tính/điện tử
- K2. Mô tả các chính sách và hệ thống liên quan đến việc đặt hàng và nhận hàng mới của đơn vị
- K3. Giải thích quy trình lưu kho các mặt hàng mới
- K4. Giải thích quy trình bảo quản hàng hóa và khu vực kho
- K5. Mô tả các loại tài liệu và quy trình hoàn thành các tài liệu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Hệ thống nội bộ có thể bao gồm:

- Các đơn đặt mua hàng
- Đặt hàng bằng lời đã thực hiện
- Các đơn đặt hàng thường xuyên
- Các đơn đặt hàng qua điện thoại
- Các đơn đặt hàng trực tuyến
- Các đơn đặt hàng qua máy fax
- Hệ thống quản lý/kiểm soát kho thủ công hay bằng máy tính

2. Chuẩn bị khu vực kho có thể bao gồm:

- Làm vệ sinh khu vực kho
- Sắp xếp gọn gàng khu vực kho
- Chuyển các mặt hàng khác chủng loại ra khỏi khu vực lưu giữ hàng mới nhập
- Đảm bảo có sẵn các chứng từ và vật dụng để nhận hàng được giao (cân hàng, nhiệt kế, đơn đặt hàng, chi tiết mặt hàng cần mua)
- Đảm bảo đáp ứng yêu cầu về an ninh và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**3. Các mặt hàng có thể bao gồm:**

- Các mặt hàng ăn uống
- Trang thiết bị
- Các loại vật liệu và hóa chất để làm vệ sinh
- Văn phòng phẩm và vật dụng văn phòng
- Các phiếu mua hàng và các loại vé
- Các sản phẩm lưu niệm và hàng hóa để bán

4. Kiểm tra việc giao hàng có thể bao gồm:

- Kiểm tra để đảm bảo rằng hàng được giao là hàng đã đặt mua
- Kiểm tra để đảm bảo rằng hàng được giao được đưa đến đúng nơi quy định

5. Kiểm tra hàng được giao theo các tài liệu liên quan phải bao gồm:

- Đảm bảo tất cả các mặt hàng trong đơn đặt hàng đã được cung cấp và tất cả các mặt hàng được liệt kê trong phiếu yêu cầu đã được giao đầy đủ
- Đảm bảo tất cả các mặt hàng được giao trong tình trạng tốt và đúng kích cỡ, nhãn hiệu, chất lượng và số lượng
- Đảm bảo ghi đúng giá
- Áp dụng cách kiểm tra an toàn thực phẩm cụ thể đối với các mặt hàng ăn uống
- Từ chối các mặt hàng không đạt yêu cầu

6. Kiểm tra hàng hóa nhận được so với hàng hóa đã đặt hàng phải bao gồm:

- Đảm bảo nhận đủ tất cả các mặt hàng đã đặt
- Đảm bảo chỉ nhận mặt hàng đã đặt
- Đảm bảo tất cả các chi tiết về giao hàng phù hợp với các chi tiết trong đơn đặt hàng

7. Xác định sự khác nhau (giữa hàng được nhập và chi tiết được ghi trên chứng từ) có thể bao gồm:

- Ghi chú bản chất của sự khác nhau này
- Ghi chép lại sự khác nhau này trong các chứng từ kèm theo và trên hệ thống nội bộ
- Đề cập sự khác nhau này với lái xe chở hàng, nếu có thể

8. Tài liệu (bản giấy hoặc bản điện tử) có thể bao gồm:

- Phiếu đặt hàng và các hướng dẫn đặt hàng
- Vận đơn
- Hóa đơn
- Ca ta lô của các hàng được mua
- Thông số kỹ thuật của sản phẩm được mua
- Các tài liệu khác

9. Hàng trả lại có thể là:

- Hàng bị hư hỏng
- Hàng quá hạn
- Hàng bị triệu hồi
- Hàng thừa
- Hàng không đạt yêu cầu
- Hàng chất lượng kém

10. Theo dõi các sự khác nhau có thể bao gồm:

- Yêu cầu ghi nợ từ nhà cung cấp, nếu cần
- Đặt hàng bổ sung
- Ghi chép lại các việc đã thực hiện và các thỏa thuận với nhà cung cấp
- Thông báo cho các bộ phận/cá nhân nội bộ về những vấn đề phát sinh trong việc giao hàng

11. Quản lý hàng thừa có thể bao gồm:

- Kiểm soát mức hàng lưu kho
- Giảm mức hàng lưu kho
- Trả lại hàng thừa cho nhà cung cấp
- Cố gắng trao đổi hàng thừa với đơn vị khác
- Gợi ý cách sử dụng hàng thừa
- Kiểm soát hạn sử dụng của hàng dự trữ

12. Tháo dỡ hàng có thể bao gồm:

- Lấy từng mặt hàng ra khỏi thùng hay bao bì
- Kiểm tra chất lượng và sự phù hợp của từng mặt hàng đã được lấy ra
- Xác định các mặt hàng cần giữ nguyên trong thùng hoặc trong bao bì
- Giữ nguyên đóng gói đối với thực phẩm và đồ uống

13. Các vật dụng bảo quản trong kho có thể bao gồm:

- Giá hàng
- Thùng
- Các thùng chứa hàng dành riêng cho từng mặt hàng
- Tủ lạnh hoặc tủ đá

14. Xử lý chất thải có thể bao gồm:

- Bỏ bao bì ra khỏi các khu vực kho
- Xác định và loại bỏ các mặt hàng không bán được hay đã bị hư hỏng ra khỏi khu vực kho
- Áp dụng các biện pháp xử lý chất thải thân thiện với môi trường, nếu có thể

15. Dán nhãn các mặt hàng trong kho có thể bao gồm:

- Dán nhãn lên thùng chứa trong kho và giá đỡ để xác định các loại mặt hàng và chỉ rõ ngày nhận hàng
- Chuẩn bị các nhãn viết bằng tay và dán lên từng mặt hàng trong kho
- Sử dụng các thiết bị lập dán nhãn
- Tuân thủ các yêu cầu về an toàn thực phẩm liên quan đến việc dán nhãn thực phẩm

16. Luân chuyển hàng hóa có thể bao gồm:

- Áp dụng các nguyên tắc về luân chuyển hàng hóa theo từng loại mặt hàng lưu kho

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

17. Kiểm tra kho có thể bao gồm:

- Thực hiện kiểm tra bằng trực quan trong khu vực kho
- Xác định các mặt hàng gần hết hạn sử dụng và các mặt hàng đã hết hạn sử dụng
- Tuân thủ lịch kiểm tra nội bộ và danh mục kiểm tra
- Kiểm tra chất lượng hàng hóa
- Tìm các dấu hiệu về sự phá hoại của côn trùng/động vật, sự xuống cấp về cơ sở vật chất của chính khu vực kho cũng như sự hư hỏng của các mặt hàng
- Đảm bảo các mặt hàng được xếp đặt vào đúng khu vực, thùng chứa quy định,...

18. Các hành động khắc phục có thể bao gồm:

- Thông báo cho những người có liên quan
- Triển khai công tác bảo trì, bao gồm cả trong và ngoài kho
- Di dời hàng ra chỗ khác

19. Xác định mức độ sử dụng hàng có thể bao gồm:

- Xác định các mặt hàng tiêu thụ nhanh hay chậm
- Thông báo với những người có liên quan về việc sử dụng các mặt hàng và nhu cầu đặt hàng bổ sung

20. Xác nhận chứng từ cho nhà cung cấp có thể bao gồm:

- Ghi chú về các vấn đề nảy sinh trong các tài liệu, chứng từ
- Ghi lại công việc đã thực hiện liên quan tới các vấn đề đã xác định
- Ký, ký tắt và/hoặc ghi ngày tháng vào tài liệu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này phải được đánh giá thông qua các tài liệu minh chứng về thực hiện công việc và kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

Các chứng cứ cần bao gồm:

1. Ba ví dụ đã ghi chép lại về hàng hóa đã nhận, đã kiểm tra, đã chứng nhận và các công việc đã thực hiện khi có sự khác nhau về hàng hóa, hàng không phù hợp và đảm bảo lưu kho hàng hóa chống trộm cắp và hư hỏng
2. Hai ví dụ đã ghi chép lại về mặt hàng đã được di dời, tháo dỡ, lưu kho và dán nhãn chính xác đúng nơi quy định
3. Hai ví dụ đã ghi chép lại về cách luân chuyển, kiểm tra và giám sát hàng hóa
4. Hai ví dụ đã ghi chép lại về tài liệu hàng hóa, bao gồm hệ thống kho, báo cáo cập nhật và xác nhận chứng từ chuyển đến nhà cung cấp để thanh toán

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phân tích các tài liệu sử dụng trong việc nhận hàng và lưu kho
- Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- Bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hay dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.09-10

GES8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tuân thủ quy trình vệ sinh và xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm

- P1. Thực hiện các quy trình vệ sinh của đơn vị
- P2. Xác định các nguy cơ ô nhiễm thực phẩm có thể ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và bản thân
- P3. Loại bỏ hoặc giảm thiểu các mối nguy hiểm liên quan đến vấn đề vệ sinh
- P4. Tránh các hoạt động chế biến thực phẩm khi vấn đề sức khỏe có thể gây ô nhiễm thực phẩm

E2. Báo cáo bất kỳ vấn đề gì về sức khỏe cá nhân

- P5. Báo cáo các hành động không an toàn do không tuân theo quy trình vệ sinh
- P6. Báo cáo bất kỳ vấn đề nào liên quan đến sức khỏe cá nhân có khả năng gây ra mất vệ sinh thực phẩm
- P7. Báo cáo sự cố về ô nhiễm thực phẩm do sức khỏe cá nhân gây ra

E3. Ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm

- P8. Giữ quần áo sạch sẽ, yêu cầu mặc bảo hộ cá nhân và mũ đội đầu
- P9. Ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm từ quần áo và các trang phục khác
- P10. Tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến xong
- P11. Tránh sự tiếp xúc của những cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt thực phẩm
- P12. Tránh các thao tác vệ sinh không sạch có thể gây ra bệnh tật phát sinh từ thực phẩm

E4. Ngăn chặn lây nhiễm chéo bằng cách rửa tay

- P13. Rửa tay tại các thời điểm thích hợp và tuân theo đúng các quy trình rửa tay một cách nhất quán
- P14. Sử dụng các phương tiện rửa tay thích hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định các quy định và quy trình về vệ sinh và an toàn thực phẩm
- K2. Trình bày các lý do dẫn đến nguy cơ ô nhiễm thực phẩm
- K3. Liệt kê các nguyên nhân có thể ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và bản thân
- K4. Trình bày các phương pháp ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm
- K5. Giải thích cách phòng tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến

- K6. Giải thích cách tránh sự tiếp xúc của những cá nhân không đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt tiếp xúc với thực phẩm
- K7. Giải thích cách tránh các thao tác vệ sinh không sạch có thể gây ra bệnh tật phát sinh từ thực phẩm
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc tách riêng khu vực bảo quản thực phẩm tươi sống và thực phẩm đã chế biến
- K9. Giải thích việc cần làm khi khách hàng yêu cầu phải bảo đảm món ăn nào đó không gây dị ứng thực phẩm
- K10. Giải thích tầm quan trọng của việc rửa tay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Tránh gây ô nhiễm cho thực phẩm bằng cách:

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

3. Giải quyết vấn đề sức khỏe có thể bao gồm:

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

4. Xử lý thực phẩm gây mất vệ sinh và an toàn thực phẩm có thể bao gồm:

- Vật dụng cá nhân:
 - Băng
 - Phụ kiện tóc
 - Đồ trang sức
 - Đồng hồ
 - Nhẫn
- Tiếp xúc cá nhân có thể bao gồm:
 - Hỉ mũi
 - Ho
 - Uống
 - Ăn
 - Trầy xước da và tóc
 - Hắt hơi
 - Khạc nhổ
 - Chạm vào các vết thương
 - Hút thuốc lá
- Bề mặt tiếp xúc với thực phẩm có thể bao gồm:
 - Thớt
 - Đồ đựng thức ăn
 - Dụng cụ nấu ăn
 - Đồ sành sứ
 - Dao kéo
 - Đồ thủy tinh
 - Nồi và chảo
 - Bồn/chậu rửa
 - Bàn/kệ
- Thao tác mất vệ sinh có thể liên quan đến:
 - Làm vệ sinh các bề mặt tiếp xúc với thực phẩm
 - Làm sạch các loại khăn lau
 - Làm sạch các loại khăn lau cốc, chén
 - Lây lan vi khuẩn từ các khu vực khác

5. Rửa tay nên diễn ra:

- Trước khi tiếp xúc hoặc tiếp xúc lại với thực phẩm
- Ngay sau khi:
 - Xử lý thực phẩm tươi sống
 - Hút thuốc
 - Ho
 - Hắt hơi
 - Hỉ mũi
 - Ăn
 - Uống
 - Chạm vào tóc
 - Chạm vào da đầu hoặc vết thương
 - Đi vệ sinh

6. Các phương tiện thích hợp để rửa tay có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Các bằng chứng sau cần phải có:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bốn nguồn gây ô nhiễm thực phẩm đã được xác định 2. Bốn cách loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy hiểm liên quan đến vấn đề vệ sinh 3. Bốn trường hợp tiếp xúc cá nhân đảm bảo vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt tiếp xúc với thực phẩm 4. Bốn lần thực hiện quy trình vệ sinh 5. Bốn lần rửa tay 	<p>Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn thực phẩm tại nơi làm việc • Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết cùng các câu hỏi trắc nghiệm • 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 các nhân viên phục vụ nhà hàng	D1.HRS.CL1.02 & 05

GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để bắt đầu làm quen và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Gặp và chào khách

- P1. Chào đón khách theo cách phù hợp
- P2. Giới thiệu bạn và những người khác với khách
- P3. Đưa ra câu hỏi để làm quen với khách

E2. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách hàng

- P4. Trả lời câu hỏi một cách rõ ràng và trung thực
- P5. Yêu cầu nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách
- P6. Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách
- P7. Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách và hứa sẽ trả lời vào thời gian nhất định
- P8. Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

E3. Tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách

- P9. Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp
- P10. Thể hiện kỹ năng nói luân phiên, ngừng hay tiếp tục nói khi tới lượt mình
- P11. Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói
- P12. Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự
- P13. Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Gặp và chào đón khách nồng nhiệt
- K2. Giải thích cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên
- K3. Giải thích cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện

- K4. Mô tả cách thức bàn luận nhiều chủ đề
- K5. Giải thích cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai
- K6. Mô tả cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ, có khả năng xúc phạm khách
- K7. Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phát triển quan hệ khách hàng có thể bao gồm:

- Cung cấp thông tin và tư vấn
- Tư vấn
- Nêu gợi ý
- Đặt câu hỏi
- Đưa ra định hướng
- Đưa ra chỉ dẫn
- Đưa ra lời giải thích

2. Phát triển các hành vi và cách ứng xử phù hợp bao gồm:

- Đưa ra ý kiến
- Đồng ý và không đồng ý một cách lịch sự
- Xin lỗi
- Hứa sẽ theo dõi yêu cầu
- Cung cấp thông tin thực tế
- Cân nhắc sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Đánh giá năng lực phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp 2. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách 3. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba trường hợp tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách, biểu đạt các hành vi và cách ứng xử phù hợp <p>Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết</p>	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Tiến hành các cuộc phỏng vấn • Thông qua bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả nhân viên tiếp xúc với khách hàng trong ngành Du lịch</p>	<p>D2.TTG.CL3.14</p>

GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC THĂM QUAN VÀ DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để tổ chức và thực hiện các hoạt động du lịch, bao gồm cả các chuyến thăm quan ngắn hoặc du lịch trong ngày.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị hoạt động du lịch

- P1. Chuẩn bị chuyến du lịch cho bản thân và những người khác
- P2. Lập kế hoạch đạt được kết quả bền vững tích cực cho cả khách và cộng đồng địa phương
- P3. Tham vấn các bên liên quan (khách du lịch, cộng đồng địa phương và các thành phần khác) về cách tổ chức sắp xếp hoạt động du lịch

E2. Thực hiện hoạt động du lịch theo các tiêu chuẩn về du lịch có trách nhiệm

- P4. Đưa ra lời khuyên cho khách hàng về nguyên tắc ứng xử có trách nhiệm trước khi đến điểm du lịch
- P5. Đảm bảo an toàn cho du khách và bảo vệ môi trường
- P6. Giám sát và duy trì thực hiện nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm

E3. Đánh giá hoạt động du lịch

- P7. Thu thập phản hồi của du khách về chuyến đi
- P8. Báo cáo với các cấp quản lý/giám sát về phản hồi của du khách để cải thiện chất lượng các chuyến đi trong tương lai

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích và liệt kê các vấn đề về địa bàn hoạt động, bao gồm cả những vấn đề cụ thể về du lịch và đặc biệt là môi trường hoạt động
- K2. Mô tả tác động của các hoạt động du lịch
- K3. Mô tả và xác định các điểm đến/địa bàn hoạt động có thể tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch

- K4. Liệt kê và giải thích các quy định đối với du khách, ví dụ như các điều luật, các hướng dẫn hay quy tắc thực hiện của ngành
- K5. Mô tả cách giám sát và duy trì thực hiện nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm
- K6. Giải thích các phương pháp có thể sử dụng để thu thập và chia sẻ thông tin phản hồi về chuyến đi

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Có trách nhiệm với sự bền vững của môi trường, xã hội và kinh tế có thể liên quan tới:

- Các khía cạnh tiêu cực về môi trường
- Các khía cạnh tiêu cực về xã hội
- Các khía cạnh tiêu cực về kinh tế
- Các khía cạnh tích cực về môi trường
- Các khía cạnh tích cực về xã hội
- Các khía cạnh tích cực về kinh tế

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

- Giới hạn hoặc hạn chế sự tiếp cận
- Mức độ xây dựng trong khu vực
- Tính xác thực theo từng giai đoạn
- Các giải pháp công nghệ
- Bảo tồn di sản

3. Sự thay đổi môi trường tự nhiên bao gồm:

- Các vấn đề sinh sản
- Thay đổi trong hệ động vật
- Thay đổi trong hệ thực vật
- Hiện tượng xói mòn
- Các loài động vật làm cảnh

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
<p>Việc đánh giá khả năng thực hiện công việc phải bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất hai hoạt động du lịch đã được tổ chức, thực hiện và ghi lại thành văn bản làm bằng chứng 2. Ít nhất ba bản đánh giá về các chuyến du lịch đã hoàn thành 	<p>Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan sát trực tiếp ứng viên tổ chức một chuyến du lịch hay một hoạt động tại địa bàn du lịch • Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng các cách tiếp cận phù hợp nhằm giảm thiểu tác động đối với môi trường • Các tài liệu về kế hoạch chuyến du lịch cũng như phản hồi và đánh giá của khách hàng • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về tác động của du lịch, kỹ năng giảm thiểu tác động và các yêu cầu bắt buộc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
<p>Tất cả các nhân viên tham gia tổ chức các chuyến du lịch theo nhóm</p>	<p>D2.TTG.CL3.05</p>

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

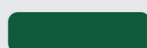


Hướng dẫn du lịch

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