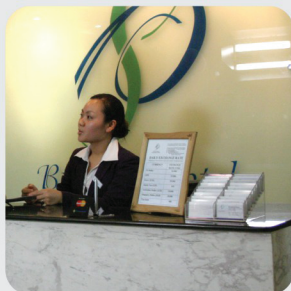


BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM
VẬN HÀNH
CƠ SỞ LƯU TRÚ NHỎ

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

VẬN HÀNH

CƠ SỞ LƯU TRÚ NHỎ



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ 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 VẬN HÀNH CƠ SỞ LƯU TRÚ NHỎ 14

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	15
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ VẬN HÀNH CƠ SỞ LƯU TRÚ NHỎ	17

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 21

FOS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG	21
FOS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG	24
FOS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG.....	26
FOS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG.....	28
FOS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ CHÀO ĐÓN KHÁCH TẠI CỬA VÀ DỊCH VỤ HÀNH LÝ.....	31
HKS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	34
HKS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BUỒNG KHÁCH.....	36
HKS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	39
HKS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	42
FBS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	44
FBS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHÀO ĐÓN VÀ TIẾP NHẬN KHÁCH.....	46
FBS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH HÀNG	48
FBS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	50
FBS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	52
FBS1.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BÀN ĂN.....	54
FBS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR.....	56
FOS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY HỖ TRỢ THÔNG TIN VÀ HÀNH LÝ.....	58
FOS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN	61
HKS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG	64
FBS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG.....	67
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	70
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	73

FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	77
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	80
SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN	83
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	86
SCS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN	89
RTS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ	93
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC	97
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	99
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY	102
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN	105
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ	107
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN	109
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH	112
COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP	115
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC	118
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN	121
GES3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC	123
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH	125
GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO	127
GES6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ	130
GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN	132
GES8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM	134
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG	137
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM	139
GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM	141
GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY	144
GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN	146

I. GIỚI THIỆU

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

Các tiêu chuẩn nghề VTOS đề cập những chuẩn mực thực tiễn tối thiểu tốt nhất đã được thống nhất để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và cần làm cũng như cách thức họ thực hiện công việc để có thể hoàn thành chức năng của một nghề cụ thể trong bối cảnh môi trường làm việc.

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

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

Tiêu chuẩn VTOS có thể được sử dụng tại:

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

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

PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS

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

Một chương trình khảo sát về trình độ và tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam cũng đã được tiến hành thông qua chương trình Đánh giá nhu cầu đào tạo (TNA) về du lịch trên phạm vi toàn quốc. Kết quả của đợt khảo sát đã xác định được các lĩnh vực kỹ năng còn thiếu và các yêu cầu năng lực cũng như kỹ năng cần thiết đối với lao động du lịch.

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

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

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

CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS bao gồm năm bậc trình độ trong sáu lĩnh vực nghề chính	
Bậc 5 (Văn bằng cấp cao 5)	Năng lực chuyên môn sâu, rộng, mức độ phức tạp cao với kỹ năng quản lý cấp cao; Ứng dụng các khái niệm, quản lý, sáng tạo và kỹ thuật xây dựng xung quanh các năng lực tại một cơ sở rộng hay chuyên sâu hoặc liên quan đến trọng tâm tại các đơn vị lớn hơn.
Bậc 4 (Văn bằng 4)	Năng lực chuyên sâu với kỹ năng quản lý; Có trình độ lý thuyết tốt và các năng lực chuyên môn, kỹ thuật, quản lý sử dụng để lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá công việc của bản thân và/hoặc nhóm.
Bậc 3 (Chứng chỉ 3)	Năng lực chuyên môn cao với kỹ năng giám sát; Sử dụng kỹ thuật phức tạp hơn liên quan đến năng lực đòi hỏi nâng cao kiến thức lý thuyết, áp dụng trong một môi trường không thường xuyên và có thể liên quan đến lãnh đạo nhóm và trách nhiệm cao hơn đối với kết quả công việc.
Bậc 2 (Chứng chỉ 2)	Một loạt các kỹ năng trong môi trường đa dạng hơn với trách nhiệm nhiều hơn; Người có kỹ năng mà có thể áp dụng một loạt các năng lực trong môi trường làm việc đa dạng hơn và có khả năng làm việc nhóm, làm việc độc lập trong một số trường hợp và chịu trách nhiệm chính đối với kết quả và sản phẩm công việc của họ.
Bậc 1 (Chứng chỉ 1)	Các kỹ năng cơ bản, hằng ngày trong điều kiện đã xác định; Trình độ thực hiện công việc mức cơ bản bao gồm một số công việc chuyên môn/hoạt động đòi hỏi có kiến thức làm việc nền tảng và các kỹ năng thực hành ở mức độ giới hạn trong điều kiện làm việc đã xác định.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS

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

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

- **Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn)** là các năng lực cụ thể cho từng vai trò hay vị trí công việc trong ngành Du lịch và bao gồm các kỹ năng và kiến thức (cách thực hiện) cụ thể để thực hiện có hiệu quả (như trong dịch vụ ăn uống, hướng dẫn du lịch,...).
- **Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến)** bao gồm các kỹ năng cơ bản mà hầu hết nhân viên phải có (ví dụ: làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai muốn làm việc thuần thực.
- **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	- 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	- 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	- 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	- 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: - 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	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. - 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: - 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: - 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	Phương pháp đánh giá chính đối với Tiêu chuẩn VTOS bao gồm: - 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.	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 Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng: - 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	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	Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong Tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSPT) nếu có.	DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ VẬN HÀNH CƠ SỞ LƯU TRÚ NHỎ

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - nghề Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ bao gồm ba bậc trình độ - từ nhân viên sảnh ở bậc 1 và 2 đến chủ sở hữu/người quản lý ở bậc 3.

Nhân viên làm việc trong các cơ sở lưu trú nhỏ phải có khả năng làm việc đa kỹ năng và linh hoạt vì họ cần cung cấp các dịch vụ khách sạn khác nhau cho khách hàng. Ngoài ra, chủ sở hữu/người quản lý thường phải xử lý nhiều nhiệm vụ từ tài chính, tiếp thị đến việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.

Cơ sở lưu trú nhỏ thường là các doanh nghiệp tư nhân được quản lý bởi chủ doanh nghiệp/chủ sở hữu và người chủ sở hữu kiểm soát chung các quyết định quan trọng. Nền tảng kiến thức, tính cách, giá trị, niềm tin, và giáo dục của chủ sở hữu một cơ sở lưu trú nhỏ sẽ có tác động đáng kể đối với định hướng chiến lược của doanh nghiệp. Trong việc vận hành cơ sở lưu trú nhỏ, mô tả công việc thường không được xác định rõ ràng và thường có nhiều sự trùng lặp về trách nhiệm của nhân viên ở các vị trí công việc khác nhau. Do đó, trách nhiệm của các cá nhân thường ít được xác định rõ ràng hơn so với các khách sạn lớn.

Các quy trình thủ tục trong cơ sở lưu trú nhỏ thường ít được cấu trúc chặt chẽ và ít có sự giao tiếp thông tin chính thức hơn. Điều đó có nghĩa là nhân viên đôi khi không theo dõi chi tiết như thu thập dữ liệu của khách, kiểm soát chi phí và giao tiếp với những người khác.

Một đặc tính quan trọng của việc vận hành cơ sở lưu trú nhỏ là thường chú trọng vào hoạt động thường nhật. Do các nguồn lực tài chính và nhân lực thường bị hạn chế, các cơ sở lưu trú nhỏ thường tập trung giải quyết vấn đề ngắn hạn và cân đối thu chi, trái ngược với cách tiếp cận dài hạn.

Phần lớn các cơ sở lưu trú nhỏ không thấy được tầm quan trọng của công tác đào tạo và phát triển kỹ năng. Thông thường, chủ sở hữu nghĩ rằng đầu tư vào đào tạo là lãng phí tiền bạc và lo ngại việc nhân viên đã qua đào tạo sẽ rời khỏi khách sạn khi trình độ kỹ năng của họ được nâng cao.

Khách nghỉ tại các cơ sở lưu trú nhỏ mong đợi dịch vụ thân thiện hơn, nhưng điều này không phải luôn luôn được đảm bảo dịch vụ tốt. Nâng cao chất lượng dịch vụ của các cơ sở lưu trú nhỏ phụ thuộc vào công tác đào tạo phi chính quy, đào tạo tại chỗ hơn là đào tạo chính quy. Vì vậy, Tiêu chuẩn VTOS nghề vận hành cơ sở lưu trú nhỏ sẽ hỗ trợ và giúp đỡ các chủ sở hữu nâng cao chất lượng dịch vụ và đội ngũ nhân viên, từ đó giúp phát triển kinh doanh và xây dựng danh tiếng của khách sạn, doanh nghiệp và thu hút nhiều hoạt động kinh doanh thông qua giới thiệu trực tiếp hoặc bằng văn bản.

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	FOS1.1	NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG	✓						
2	FOS1.2	CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG	✓						
3	FOS1.3	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	✓						
4	FOS1.4	CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG	✓						
5	FOS1.5	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ CHÀO ĐÓN KHÁCH TẠI CỬA VÀ DỊCH VỤ HÀNH LÝ	✓						
6	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
7	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
8	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
9	HKS1.5	XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	✓						
10	FBS1.1	CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	✓						
11	FBS1.3	CHÀO ĐÓN VÀ TIẾP NHẬN KHÁCH	✓						
12	FBS1.4	TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH HÀNG	✓						
13	FBS1.5	PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	✓						
14	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
15	FBS1.7	DỌN BÀN ĂN	✓						
16	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
17	FOS2.4	CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY HỖ TRỢ THÔNG TIN VÀ HÀNH LÝ		✓					
18	FOS3.2	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN			✓				
19	HKS3.1	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG			✓				
20	FBS3.1	GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG			✓				
21	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
22	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
23	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
24	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
25	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
26	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
27	SCS1	DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN				✓			
28	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
29	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
30	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
31	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
32	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
33	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
34	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
35	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
36	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
37	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
38	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
39	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
40	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
41	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
42	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
43	GES7	DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
44	GES8	DUY TRÌ VỆ SINH VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM							✓
45	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
46	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓
47	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
48	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓
49	GES15	ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓

CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ VẬN HÀNH CƠ SỞ LƯU TRÚ NHỎ

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ trình độ	Bậc
CSAO1	Chứng chỉ Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ	1
CSAO2	Chứng chỉ Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ	2
CSAOS3	Chứng chỉ Giám sát vận hành cơ sở lưu trú nhỏ	3

CSAO1 - Chứng chỉ Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ 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	FOS1.3	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	✓						
2	FOS1.5	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ CHÀO ĐÓN KHÁCH TẠI CỬA VÀ DỊCH VỤ HÀNH LÝ	✓						
3	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
4	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
5	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
6	HKS1.5	XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	✓						
7	FBS1.1	CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	✓						
8	FBS1.5	PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	✓						
9	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
10	FBS1.7	DỌN BÀN ĂN	✓						
11	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
12	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
13	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
14	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
15	GES3	KẾT THÚC CA 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							✓

CSAO2 - Chứng chỉ Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ Bậc 2 (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	FOS1.1	NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG	✓						
2	FOS1.2	CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG	✓						
3	FOS1.4	CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG	✓						
4	FBS1.3	CHÀO ĐÓN VÀ TIẾP NHẬN KHÁCH	✓						
5	FBS1.4	TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH HÀNG	✓						
6	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
7	FOS2.4	CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY HỖ TRỢ THÔNG TIN VÀ HÀNH LÝ		✓					
8	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
9	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
10	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
11	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
12	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
13	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
14	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
15	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
16	GES7	DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
17	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

CSAOS3 - Chứng chỉ Giám sát vận hành cơ sở lưu trú nhỏ Bậc 3 (16 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	FOS3.2	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN			✓				
2	HKS3.1	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG			✓				
3	FBS3.1	GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG			✓				
4	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
5	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
6	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
7	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
8	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
9	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
10	SCS1	DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN				✓			
11	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
12	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
13	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
14	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
15	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓
16	GES15	ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận đặt buồng

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

E2. Thay đổi yêu cầu đặt buồng

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

E3. Hủy đặt buồng

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

E4. Bố trí buồng cho khách hàng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả toàn bộ quá trình nhận yêu cầu đặt buồng
- K2. Mô tả toàn bộ quá trình thay đổi yêu cầu đặt buồng trong các trường hợp khác nhau
- K3. Mô tả toàn bộ quá trình hủy đặt buồng trong các trường hợp khác nhau
- K4. Mô tả quá trình xử lý yêu cầu đặt buồng không đảm bảo trong ngày

- K5. Mô tả các động cơ khi bố trí buồng, các lợi thế và bất lợi
- K6. Nêu cụ thể các cân nhắc khi chọn buồng cho khách hàng
- K7. Minh họa sự khác nhau giữa việc chọn buồng tự động trên máy và chọn buồng theo phương pháp thủ công

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Khách hàng yêu cầu đặt buồng bao gồm:

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

3. Nhận đặt buồng thông thường bao gồm:

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

4. Các thay đổi có thể bao gồm:

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

5. Quy trình thay đổi có thể bao gồm:

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

6. Hủy đặt buồng có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các bằng chứng đánh giá sau đây cần phải được cung cấp: - Hai lần nhận đặt buồng chính xác theo quy trình - Hai lần thay đổi đặt buồng theo quy trình - Hai lần hủy đặt buồng theo quy trình - Hai lần bố trí buồng theo quy trình Việc đánh giá cần đảm bảo: - Tiếp cận được nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng - Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn thông tin - Các tài liệu ghi lại quá trình đặt buồng làm bằng chứng đã thực hiện	Các phương pháp đánh giá khác nhau nên được sử dụng để đánh giá kiến thức và kỹ năng thực hành. Các phương pháp sau có thể phù hợp để đánh giá đơn vị năng lực này: - Quan sát ứng viên thực hiện công việc - Các bài tập thực hành phản ánh việc sử dụng các hệ thống đặt buồng thủ công hay bằng máy tính tại nơi làm việc - Bài tập đóng vai/bài tập mô phỏng - Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết - Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện - Các công việc và dự án được giao
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên quầy lễ tân, nhân viên đặt buồng	D1. HFO.CL2.01

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Xử lý khi khách VIP đến

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quá trình đăng ký cho khách hàng đã đặt buồng trước, từ khi họ bước vào khách sạn cho tới khi họ vào buồng
- K2. Mô tả các phương thức thanh toán, các tiêu chí quyết định từng phương thức và các bước cần thực hiện khi khách đăng ký và nhận buồng
- K3. Mô tả các loại thẻ ngân hàng và quá trình hoàn thành một giao dịch thanh toán bằng cách thủ công hoặc bằng máy tính

- K4. Mô tả quá trình đón tiếp khi khách VIP đến
- K5. Mô tả quá trình nhận buồng cho khách đoàn
- K6. Mô tả quá trình nhận buồng cho khách không đặt buồng trước khi khách đến
- K7. Mô tả và trình bày cách sắp xếp buồng cho khách và đảm bảo giao chìa khóa và/hoặc thẻ khóa cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách cần bao gồm:

- Chào đón tất cả các khách tiến đến quầy lễ tân và nếu khách đang mang theo hành lý, hỏi xem có cần nhân viên hành lý hay không
- Xác nhận tên khách, tìm lại đặt buồng nếu khách đã đặt trước, xác nhận loại buồng, số tham chiếu đặt buồng và thời gian lưu trú
- Yêu cầu khách điền đầy đủ và ký vào phiếu đăng ký theo quy định, đề nghị khách đưa hộ chiếu hoặc chứng minh thư
- Kiểm tra xem có tin nhắn gửi cho khách không
- Bố trí buồng phù hợp cho khách theo yêu cầu đặt buồng và mở một tài khoản cho khách

- Xử lý vấn đề khi khách đặt buồng đã đến nhưng buồng chưa được dọn xong
- Xác định xem khách hàng là khách của hãng hàng không hay khách hàng của chương trình khách hàng trung thành, nếu không phải thì hỏi xem họ có muốn trở thành thành viên chương trình khách hàng trung thành không
- Xác định phương thức thanh toán cuối cùng và đảm bảo thanh toán
- Cung cấp thông tin về khách sạn và thời gian lưu trú của khách, các trang thiết bị và điều kiện sử dụng
- Kiểm tra phiếu đăng ký của khách, giao chìa khóa và gọi nhân viên hành lý nếu cần
- Gợi ý hỗ trợ việc chuyển sang khách sạn khác nếu không còn buồng trống

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
2. Đảm bảo thanh toán sẽ bao gồm:

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

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

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

4. Đón tiếp khách VIP sẽ bao gồm:

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

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

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

Đánh giá phải đảm bảo:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên đón tiếp, lễ tân, giám sát lễ tân

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Trả lời câu hỏi và đáp ứng yêu cầu

- P1. Trả lời câu hỏi và đáp ứng yêu cầu của khách một cách kịp thời, lịch sự và chịu trách nhiệm tìm ra câu trả lời
- P2. Hỗ trợ khách đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc,...
- P3. Lập danh mục những thông tin thường được yêu cầu hoặc có thể được hỏi
- P4. Lập danh sách số điện thoại và chi tiết liên hệ của các cơ sở, doanh nghiệp địa phương để khách sử dụng
- P5. Sử dụng các công cụ tìm kiếm thông dụng và đánh dấu một số trang mạng liên quan để tham khảo trong tương lai

E2. Cách sử dụng két an toàn

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

E3. Đối ngoại tệ

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

E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt cho khách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các câu hỏi và yêu cầu có thể bao gồm:

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

2. Các điều kiện đối ngoại tệ bao gồm:

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

3. Xử lý két an toàn có thể bao gồm:

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

4. Chi tiền mặt có thể bao gồm:

- Chi tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách
- Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong tập hồ sơ của khách
- Một số khách sạn có thể yêu cầu ủy quyền giám sát cho những giao dịch có áp dụng hạn mức

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

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

Việc đánh giá cần đảm bảo:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng. Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Khách trả buồng

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

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

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

E3. Đóng quầy thu ngân

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Mô tả các phương thức thanh toán khác nhau K2. Mô tả quy trình trả buồng của khách sử dụng nhiều phương thức thanh toán khác nhau K3. Giải thích quy trình trả buồng cho khách cá nhân và/hoặc khách đoàn K4. Mô tả cách trả buồng cho khách có nhiều hồ sơ tài khoản K5. Mô tả quy trình nhập chi phí của khách vào hồ sơ tài khoản K6. Mô tả quá trình xử lý phí tranh chấp khi trả buồng cho tới khi cả khách và khách sạn đều thấy thỏa đáng | <ul style="list-style-type: none"> K7. Mô tả quy trình xác định yêu cầu kiểm tra buồng khi khách trả buồng K8. Mô tả các bước cần làm để xử lý các chi phí phát sinh sau khi khách đã trả buồng và đóng hồ sơ tài khoản K9. Mô tả quá trình chuẩn bị và xử lý trả buồng nhanh K10. Mô tả quy trình đăng xuất và đóng quầy thu ngân cuối ca làm |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Trả buồng khách đi lẻ có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Đóng quầy thu ngân có thể bao gồm:

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

8. Trả buồng nhanh có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp: 1. Ít nhất bốn lần trả buồng (khách lẻ, khách đoàn, hay khách trả buồng muộn) được xử lý chính xác và thỏa đáng 2. Ít nhất hai lần trả buồng muộn hoặc có tranh chấp được xử lý theo đúng quy trình 3. Ít nhất hai ví dụ đóng chức năng thu ngân được xử lý chính xác và theo đúng quy trình Việc đánh giá phải đảm bảo: • Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng • Tiếp cận các thiết bị văn phòng và các nguồn lực khác • Giấy tờ trả buồng cho khách là bằng chứng đã thực hiện	Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá có thể bao gồm bằng chứng và tài liệu từ nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi nhiều phương pháp đánh giá để kiểm tra kiến thức nền tảng. Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên. Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này: • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Bài tập đóng vai • Nghiên cứu tình huống • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân, giám sát lễ tân	DH1.HFO.CL2.03

FOS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ CHÀO ĐÓN KHÁCH TẠI CỬA VÀ DỊCH VỤ HÀNH LÝ

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý hành lý

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

E2. Hộ tống khách đến và đi khỏi buồng

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các điều kiện trong xử lý hành lý cần bao gồm:

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

2. Hệ thống khách đến hoặc đi khỏi buồng sẽ bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các bằng chứng đánh giá sau cần phải được cung cấp: 1. Ít nhất ba lần xử lý chính xác hành lý 2. Ít nhất ba lần hộ tống khách đến hoặc đi khỏi buồng 3. Ít nhất ba lần cung cấp dịch vụ đón khách tại cửa hay di chuyển hành lý Việc đánh giá phải đảm bảo tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.	Việc đánh giá phải đảm bảo được thực hiện trong môi trường làm việc thực tế hay mô phỏng với các dịch vụ hành lý và hoạt động hỗ trợ. Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này: • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Bài tập đóng vai • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao

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

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
- Tắm phủ đệm
- Khăn tắm, khăn phòng tắm, khăn mặt
- Chăn (mền), chăn lông và vỏ chăn lông
- Các túi đựng đồ vải
- Tắm bảo vệ đệm và gối

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Cần cung cấp các chứng cứ sau: 1. Ba tình huống ghi chép việc dọn và chuẩn bị buồng (bao gồm cả phòng tắm) theo tiêu chuẩn quy định đối với việc sử dụng đúng quy trình và dụng cụ, hóa chất 2. Hai bản báo cáo tóm tắt được chuẩn bị về việc dọn buồng 3. Một bản báo cáo liên quan đến việc xử lý bất kỳ mối nguy hiểm nào hoặc các vấn đề an toàn và sức khỏe	Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá cần tiến hành trên cơ sở thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp. Việc đánh giá phải có liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên. Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này: • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra phần việc đã hoàn thành • Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	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, gãi 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
Cần cung cấp các chứng cứ sau: 1. Ba tình huống đánh giá các thiết bị và tiện nghi cần vệ sinh và bảo dưỡng 2. Ba tình huống lựa chọn và sử dụng an toàn các chất tẩy rửa và thiết bị tại các khu vực ướt và khô 3. Ba tình huống bảo dưỡng thường xuyên và lưu giữ các thiết bị đúng cách 4. Ba tình huống thực hiện nhiệm vụ vệ sinh đáp ứng tiêu chuẩn quy định trong khung thời gian thực hiện công việc thực tế	Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá có thể bao gồm yêu cầu thực hành tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp. Việc đánh giá phải có liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên. Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này: • Nghiên cứu tình huống • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp • Giải quyết vấn đề • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thu nhận đồ giặt là

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

E2. Thực hiện công việc giặt là

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

E3. Quy trình xử lý các đồ đã giặt là

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

E4. Trả đồ đã giặt là cho khách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các bước thu nhận và trả đồ giặt là của khách
- K2. Nêu rõ các cách khách đưa ra yêu cầu giặt là và các cách thu nhận đồ giặt là khách yêu cầu
- K3. Xác định các phương thức kiểm soát khi xử lý đồ giặt là của khách

- K4. Mô tả những yêu cầu về việc tổ chức dịch vụ giặt là dành cho khách
- K5. Mô tả những nội dung cần thể hiện trên bảng giá giặt là/giặt khô và những việc cần phải kiểm tra trước khi gửi đồ đến bộ phận giặt là
- K6. Giải thích quy trình xử lý những trường hợp đặc biệt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Máy giặt/vắt
- Máy giặt/sấy
- Máy sấy
- Bàn là
- Thiết bị gấp
- Bàn là hơi nước
- Xô
- Dụng cụ tẩy điểm vết bẩn
- Giỏ và kệ phân loại đồ
- Thiết bị dán nóng và túi nhựa cuộn
- Mắc treo áo

2. Các yêu cầu về giặt là của khách có thể bao gồm:

- Tất cả các loại quần áo của nam và nữ
- Các đồ được chuyển để giặt khô, giặt ướt, là, sửa chữa

3. Các văn bản liên quan đến việc giặt là có thể bao gồm:

- Bảng giá giặt là
- Bảng giá giặt khô
- Bảng giá là
- Phiếu yêu cầu giặt là của khách
- Phiếu yêu cầu sửa chữa
- Phiếu thông báo đồ giặt là hư hỏng
- Phiếu thanh toán để nhập dữ liệu thanh toán vào tài khoản của khách
- Phiếu thông báo cho khách về các vấn đề phát sinh với đồ giặt là mà khách đã gửi
- Yêu cầu mua hàng
- Chứng từ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
4. Những hoạt động sau khi giặt là có thể bao gồm:

- Sấy khô
- Gấp
- Là
- Là hơi
- Xếp thành chồng ngay ngắn

5. Các chất tẩy rửa và hóa chất giặt là có thể bao gồm:

- Chất kiềm
- Xà phòng (các loại)
- Chất xả vải
- Chất tẩy trắng
- Dấm
- Chất nhũ hóa
- Chất làm mềm
- Các chất phụ gia tẩy rửa
- Chất dung môi để giặt khô
- Chất phun khi tiến hành là
- Chất tẩy điểm

6. Các phương pháp giặt có thể liên quan đến:

- Giặt máy
- Giặt tay
- Giặt khô

7. Các loại dịch vụ giặt là có thể kể đến gồm:

- Dịch vụ giặt là nhanh
- Dịch vụ giặt là bình thường
- Dịch vụ giặt là khẩn cấp
- Dịch vụ có sự tham gia của các đại lý/cửa hàng giặt là bên ngoài

8. Việc thu gom quần áo của khách có thể bao gồm:

- Xác nhận các đồ đã gửi
- Kiểm tra các giấy tờ đi kèm
- Đảm bảo xác định được tên khách và số buồng
- Làm rõ các yêu cầu đặc biệt
- Xác nhận dịch vụ giặt là khách yêu cầu
- Tuân thủ đúng thời gian thu gom đồ đã thông báo
- Xác định tính cấp thiết của dịch vụ giặt là mà khách yêu cầu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Cần cung cấp các chứng cứ sau:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên giặt là

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.05-06

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 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 tạt
- Xi dầu
- Nước mắm

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 bàn 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 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 ứng viên.

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

FBS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHÀO ĐÓN VÀ TIẾP NHẬN KHÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần thiết để chào đón và tiếp nhận khách bao gồm cả việc cập nhật thông tin khách hàng và xử lý các yêu cầu của khách.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cập nhật thông tin khách hàng

- P1. Kiểm tra thông tin khách hàng từ hệ thống ghi chép
- P2. Cập nhật thông tin khách hàng liên quan
- P3. Làm rõ các thông tin cần thiết

E2. Chào đón và tiếp nhận khách

- P4. Chào đón và tiếp nhận khách một cách thân thiện và lịch sự
- P5. Hướng dẫn khách đến bàn hoặc khu vực đã đặt
- P6. Giúp khách ổn định chỗ ngồi
- P7. Hỏi về các yêu cầu của khách

E3. Giải quyết các yêu cầu của khách

- P8. Lắng nghe cẩn thận và đáp lại yêu cầu của khách một cách lịch sự, hiểu khách
- P9. Báo cáo lại các vấn đề phát sinh cho giám sát viên hoặc người có trách nhiệm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước trong quy trình chào đón và tiếp nhận khách
- K2. Liệt kê các tiêu chí để chào đón và tiếp nhận các khách hàng khác nhau

- K3. Xác định cách ứng xử chuyên nghiệp cần thiết để chào đón và tiếp nhận khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Ghi chép thông tin khách hàng có thể bao gồm:

- Thông tin ghi chép trong sổ đặt bàn, trong máy tính hoặc trên bảng thông báo

2. Khách hàng có thể bao gồm:

- Khách hàng quan trọng (VIP) (nam giới hoặc nữ giới), khách hàng quen, đối tác, khách thăm quan, thanh tra, khách lẻ, nhóm khách hoặc công ty, người cao tuổi hoặc người trẻ tuổi,...

3. Chuẩn bị chào đón và tiếp nhận khách có thể bao gồm:

- Đồ uống miễn phí
- Khăn lau/khăn ăn
- Biển chào mừng
- Hoa chào mừng
- Trái cây
- Người chịu trách nhiệm
- Lối vào sạch sẽ, gọn gàng, thông thoáng
- Dù che
- Nhân viên an ninh

4. Phong cách chào đón và tiếp nhận khách có thể bao gồm:

- Phong cách trang trọng hoặc đơn giản
- Phong cách Việt Nam hoặc phong cách phù hợp với khách hàng
- Phong cách đặc biệt theo yêu cầu của khách
- Băng rôn đặc biệt

5. Yêu cầu của khách hàng có thể bao gồm:

- Câu hỏi về thức ăn, đồ uống, hội nghị,...
- Trong một số trường hợp, giám sát viên hoặc người quản lý đang làm nhiệm vụ sẽ giải quyết các yêu cầu của khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các bằng chứng sau cần phải được cung cấp: 1. Hai lần thực hiện chào đón và tiếp nhận khách đi lẻ 2. Hai lần thực hiện chào đón và tiếp nhận khách đoàn 3. Bốn lần thực hiện xử lý yêu cầu của khách	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, có sự hỗ trợ của các phương pháp đánh giá khác nhau nhằm 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. 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 có văn bản ghi chép lại 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, trưởng nhóm, giám sát viên	D1.HBS.CL5.10

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
Các bằng chứng sau cần phải được cung cấp: 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	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. Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này: • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra vấn đáp 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
Nhân viên phục vụ nhà hàng	D1.HBS.CL5.12

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
Các chứng cứ đánh giá sau cần phải được cung cấp: 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	Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này: • 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
Nhân viên phục vụ nhà hàng	D1.HBS.CL5.14

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, cầm đỉnh xoắn để lấy nút bần 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
Các chứng cứ đánh giá sau cần phải được cung cấp: 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	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. Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị năng lực này: • 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

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 tất 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

- 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

- 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 mạn,...)

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cho thuê, mượn trang thiết bị

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

E2. Hỗ trợ kỹ thuật hay công nghệ thông tin

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

E3. Hỗ trợ tổ chức du lịch

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

E4. Hỗ trợ sắp xếp phương tiện vận chuyển

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

E5. Xử lý thư và tin nhắn cho khách

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

E6. Sắp xếp các cuộc gọi báo thức

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

E7. Phân phát phiếu thăm dò ý kiến cho khách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các đồ dùng cho mượn hoặc cho thuê có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Để lại trong buồng khách để khách điền vào
- Gửi cho khách qua thư hoặc thư điện tử sau khi khách đã lưu trú tại khách sạn
- Cuối thời gian lưu trú của khách, nhân viên có thể đề nghị khách điền vào phiếu thăm dò ý kiến. Tuy nhiên, đề nghị như vậy khi khách sắp rời khỏi khách sạn có thể không phù hợp với các ưu tiên thời gian của khách và dẫn tới những câu trả lời không có trách nhiệm

- Không được để khách cảm thấy rằng, họ sẽ bị nhận biết thông qua phiếu thăm dò ý kiến và câu trả lời của họ sẽ bị các nhân viên xem xét kỹ lưỡng
- Nên lịch sự nhờ khách hỗ trợ khách sạn điền vào phiếu thăm dò ý kiến khi khách rảnh rỗi và gửi lại phiếu đã trả lời (dán kín hoặc cho vào phong bì) không để tên vào hòm thư
- Nhân viên không được trực tiếp đọc câu trả lời, mà phải chuyển tất cả phiếu thăm dò ý kiến đã điền tới bộ phận quản lý thông qua kênh quy định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Chứng cứ tài liệu tại nơi làm việc có thể phù hợp để đánh giá đơn vị năng lực này
- Các kiến thức nền tảng có thể được đánh giá thông qua phần trả lời vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Hồ sơ chứng cứ
- Các ghi chép, tài liệu tại nơi làm việc
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03, 2.7

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

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

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

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

E4. Giải quyết vấn đề đặt buồng quá tải

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Tính hiệu quả và các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:

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

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

- Hệ thống chất lượng
- Tiêu chuẩn chất lượng

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

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

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

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

5. Lịch làm việc có thể liên quan đến:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đánh giá phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng nhóm, trưởng ca, giám sát lễ tân, giám đốc trực bộ phận lễ tân

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Trình bày các khái niệm chính về đảm bảo chất lượng và cách quản lý, thực hiện công việc này tại đơn vị
- K2. Giải thích cách thức đảm bảo duy trì liên tục các mức độ dịch vụ
- K3. Mô tả cách xác định và xử lý các vấn đề của khách hàng hoặc vấn đề về chất lượng
- K4. Mô tả các hệ thống và quy trình chất lượng đang được áp dụng tại đơn vị
- K5. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian vào công việc và trách nhiệm hằng ngày
- K6. Giải thích các hệ thống phân công và xếp lịch công việc

- K7. Mô tả cách hỗ trợ đồng nghiệp trong việc đặt ưu tiên cho các công việc
- K8. Đưa ra ví dụ về các vấn đề trong hoạt động và dịch vụ khách hàng đã từng được xử lý và giải quyết
- K9. Mô tả quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề trong hoạt động
- K10. Giải thích cách khuyến khích các thành viên trong nhóm nêu ra vấn đề và tham gia xử lý vấn đề
- K11. Mô tả quy trình giải quyết tình trạng đặt buồng quá tải

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Lên lịch làm việc có thể liên quan tới:

- Nghỉ ăn trưa/ăn tối
- Phân ca
- Nghỉ phép và nghỉ lễ
- Lịch phân công nhân viên

6. Các nguyên tắc phân bổ công việc có thể liên quan tới:

- Xác định trách nhiệm từng nhân viên
- Giao quyền
- Làm rõ yêu cầu kết quả công việc

7. Thông tin phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện có thể liên quan tới:

- Các phản hồi chính thức và không chính thức
- Nhận xét thực hiện công việc
- Các lời khuyên/chỉ dẫn
- Phân tích nhu cầu đào tạo
- Đào tạo
- Áp dụng các nguyên tắc

8. Các vấn đề tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Các trang thiết bị
- Hành chính
- Tổ chức
- Người lao động
- Thời tiết
- Các vấn đề tự nhiên

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

- Các quy trình và/hoặc quá trình mới
- Thay đổi bản mô tả công việc hoặc hợp đồng làm việc
- Các thay đổi quy trình và/hoặc quá trình tại nơi làm việc

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

1. Cung cấp thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và cải thiện việc thực hiện công việc
3. Liên tục cải thiện dịch vụ và sản phẩm
4. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
5. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ theo kế hoạch và có các điều chỉnh phù hợp khi cần thiết
6. Xây dựng các hệ thống thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả và phù hợp với các tiêu chuẩn đạo đức
7. Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
8. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực hiện có
9. Nhận biết các mối quan tâm và nhu cầu của các bên liên quan nhằm quản lý chúng một cách hiệu quả
10. Làm rõ giả định và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống
11. Lãnh đạo bằng cách gương mẫu trong các hoạt động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá nên bao gồm việc thể hiện qua thực tế khả năng quản lý và điều hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua các hoạt động mô phỏng, đi kèm với các phương thức đánh giá kiến thức nền tảng. Đánh giá phải liên quan đến ngành nghề, vị trí, nhiệm vụ và phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

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

Đánh giá cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng nhóm, trưởng bộ phận buồng, giám sát viên

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

FBS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giám sát, duy trì và cải thiện dịch vụ ăn uống

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát, duy trì và cải thiện dịch vụ ăn uống

- P1. Thường xuyên giám sát các cấp độ dịch vụ thông qua việc tiếp xúc gần gũi với các hoạt động hằng ngày
- P2. Kịp thời phát hiện các vấn đề liên quan đến chất lượng hoặc khách hàng và có những điều chỉnh tương ứng thích hợp
- P3. Điều chỉnh các quy trình và hệ thống với sự tham vấn của đồng nghiệp để nâng cao chất lượng dịch vụ
- P4. Tham khảo ý kiến đồng nghiệp về các cách thức cải thiện cấp độ dịch vụ

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

- P5. Lên lịch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- P6. Phân công công việc một cách hợp lý và tạo điều kiện để người được giao việc làm việc hiệu quả
- P7. Đánh giá tiến độ thực hiện theo các mục tiêu và thời gian đã thỏa thuận
- P8. Hỗ trợ đồng nghiệp giải quyết công việc theo thứ tự ưu tiên bằng cách đưa ra phản hồi có tính hỗ trợ và huấn luyện, kèm cặp họ

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P9. Xác định và phân tích các vấn đề dịch vụ ăn uống trên quan điểm phục vụ khách hàng và hoạt động của doanh nghiệp
- P10. Triển khai hành động khắc phục để giải quyết vấn đề trước mắt nếu cần thiết
- P11. Khuyến khích các thành viên trong nhóm đưa ra vấn đề và khuyến khích sự tham gia của các cá nhân trong việc giải quyết vấn đề
- P12. Kiểm soát tính hiệu quả của các giải pháp về dịch vụ ăn uống
- P13. Tuân theo các chính sách và hướng dẫn của khách sạn trong việc giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Trình bày các khái niệm cơ bản về đảm bảo chất lượng cũng như cách thức quản lý và thực hiện công việc này tại đơn vị của bạn
- K2. Giải thích cách đảm bảo các cấp độ dịch vụ được duy trì liên tục
- K3. Mô tả cách xác định và xử lý các vấn đề liên quan đến chất lượng hoặc khách hàng
- K4. Mô tả các quy trình và hệ thống chất lượng tại đơn vị của bạn
- K5. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian vào công việc hằng ngày và các trách nhiệm của bạn

- K6. Giải thích các hệ thống lập kế hoạch công việc và phân công công việc
- K7. Mô tả cách bạn hỗ trợ đồng nghiệp thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên
- K8. Nêu ví dụ về các vấn đề liên quan đến hoạt động và dịch vụ khách hàng mà bạn đã giải quyết
- K9. Mô tả các quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động
- K10. Giải thích cách khuyến khích các thành viên trong nhóm đưa ra vấn đề và tham gia giải quyết vấn đề

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Kiểm soát và đánh giá thực hiện công việc
- Kiểm soát sự hài lòng về dịch vụ của khách hàng
- Kiểm soát chi phí

2. Các sáng kiến đảm bảo chất lượng có thể bao gồm:

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

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

- Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính
- Hỏng hóc thiết bị/lỗi kỹ thuật
- Không cung cấp được dịch vụ đã hứa với khách hàng
- Bảng phân công công việc không hợp lý dẫn đến việc cung cấp nhân viên không đủ/không phù hợp
- Sự chậm trễ và khó khăn về thời gian
- Nhân viên có thái độ/hành vi kém
- Thiếu sự hỗ trợ về quản lý/kiểm soát
- Thiếu tinh thần làm chủ

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

- Chất lượng dịch vụ
- Các trường hợp khẩn cấp
- An toàn và vệ sinh thực phẩm
- An ninh
- Thực hiện an toàn lao động
- Lưu giữ các bản ghi chép

5. Lịch làm việc có thể liên quan đến:

- Nghỉ ăn trưa
- Phân bổ ca làm việc
- Ngày lễ và các ngày nghỉ
- Bảng phân công công việc

6. Các nguyên tắc ủy quyền thực hiện công việc liên quan đến:

- Xác định trách nhiệm của nhân viên
- Thông tin về thẩm quyền thực hiện công việc
- Làm rõ các kết quả làm việc mong đợi

7. Phản hồi có tính hỗ trợ và việc huấn luyện, kèm cặp có thể liên quan đến:

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

8. Các vấn đề tại nơi làm việc có thể liên quan đến:

- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Thiết bị
- Hành chính
- Tổ chức
- Nhân viên
- Thời tiết
- Sự kiện/hiện tượng tự nhiên

9. Hành động khắc phục có thể bao gồm:

- Các thủ tục và/hoặc quy trình mới
- Thay đổi bản mô tả công việc hoặc hợp đồng
- Thay đổi các quy trình và/hoặc quá trình tại nơi làm việc

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

1. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Cung cấp thông tin phản hồi cho người khác để giúp họ duy trì và cải thiện việc thực hiện công việc
3. Liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
5. Kiểm soát chất lượng công việc và tiến độ so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
6. Xây dựng các hệ thống thu thập, quản lý thông tin và kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức
7. Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
8. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
9. Nhận biết và quản lý nhu cầu cũng như mối quan tâm của các bên liên quan một cách hiệu quả
10. Xác định các giả định đã được đưa ra và những rủi ro liên quan khi tìm hiểu một tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá cần bao gồm việc thể hiện năng lực quản lý thực tế công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi nhiều phương pháp khác nhau để đánh giá kiến thức nền tảng. Việc đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

Việc đánh giá phải bao gồm các hoạt động liên quan đến công việc hoặc dự án được giao, cho phép các cá nhân giải quyết được các vấn đề đa dạng tại nơi làm việc gắn với lĩnh vực làm việc, vai trò công việc và phạm vi trách nhiệm, giúp họ thể hiện kiến thức và nhận thức về các nguyên tắc giám sát hoạt động tại nơi làm việc và cách thức quản lý các vấn đề đó.

Việc đánh giá phải bao gồm:

1. Hai ví dụ/trường hợp đã được ghi chép về cách ứng viên kiểm soát và xác định được các vấn đề về chất lượng hoặc khách hàng, đã điều chỉnh các quy trình và hệ thống thông qua việc tham khảo ý kiến của các đồng nghiệp để cải thiện chất lượng dịch vụ ăn uống
2. Hai ví dụ đã được ghi chép về cách ứng viên lập kế hoạch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng, đảm bảo rằng công việc được giao cho đúng người theo các nguyên tắc ủy quyền
3. Hai ví dụ đã được ghi chép về việc ứng viên giúp đỡ đồng nghiệp ưu tiên xử lý khối lượng công việc thông qua những phản hồi mang tính hỗ trợ và sự đào tạo, huấn luyện
4. Hai ví dụ/trường hợp đã được ghi chép về cách ứng viên xác định và phân tích các vấn đề dịch vụ ăn uống và đưa ra hành động khắc phục để giải quyết vấn đề

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc thực tế
- Các câu hỏi vấn đáp và câu hỏi viết
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng nhóm, quản lý nhà hàng, quản lý bộ phận dịch vụ ăn uống

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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 thiếu hụt
- Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng chuyên môn và kỹ năng thực hành, dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp hoặc các lĩnh vực khác của hoạt động kinh doanh

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

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

E2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

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

E3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Mô tả các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, cách thức áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó K2. Xác định các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này K3. Xem xét cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận K4. Mô tả cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi | <ul style="list-style-type: none"> K5. Giải thích cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ K6. Giải thích cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ K7. Mô tả cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ |
|--|---|

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <p>K8. Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát sự tiến bộ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát</p> <p>K9. Thảo luận cách đưa ra các ý kiến phản hồi cụ thể cho nhân viên nhằm hoàn thiện các kỹ năng của họ, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực làm việc</p> | <p>K10. Giải thích cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân</p> <p>K11. Xem lại các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc</p> <p>K12. Xác định các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị</p> <p>K13. Mô tả các chính sách và thông lệ của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ</p> |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm

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

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

- K4. Giải thích cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc
- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc mà họ được phân bổ và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thức thực hiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Thu xếp thời gian để hỗ trợ người khác
2. Thống nhất rõ ràng những điều bạn đang mong đợi ở người khác, 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 đơn vị.

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
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

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

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

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

E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Báo cáo tài chính có thể bao gồm:

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

2. Báo cáo doanh thu cần:

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

3. Bảng cân đối kế toán cần:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TFA.CL7.02

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

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

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

Đánh giá kiến thức và hiểu biết

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01 và D1.HSS.CL4.04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc lựa chọn và vận hành các trang thiết bị và nguồn lực an ninh để cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản tại các cơ sở lưu trú hoặc du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Vận hành các thiết bị an ninh

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

- K6. Nêu danh mục các hồ sơ an ninh theo yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý tại Việt Nam
- K7. Mô tả các thủ tục và quy trình sơ tán hỏa hoạn hoặc tình trạng khẩn cấp
- K8. Mô tả các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị
- K9. Giải thích các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của bạn
- K10. Xác định vị trí của các hệ thống an ninh và khẩn cấp
- K11. Xác định các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Thiết bị thông tin liên lạc như bộ đàm hai chiều, điện thoại, điện thoại di động, hệ thống loa truyền thanh, hệ thống địa chỉ công cộng
- Thiết bị văn phòng, như máy vi tính, máy ảnh hay máy sao chụp văn bản (photocopy)
- Thiết bị an ninh, như máy soi điện tử, máy quay phim và màn hình giám sát, chuông báo động và đèn tín hiệu, cảm biến chuyển động, thiết bị báo động quần thúu cá nhân, thiết bị báo động tĩnh
- Trang phục và thiết bị bảo hộ cá nhân
- Phương tiện vận chuyển, bao gồm xe ô tô, xe máy
- Bình chữa cháy và các thiết bị chữa cháy khác
- Bộ dụng cụ sơ cứu

2. Các nhiệm vụ có thể bao gồm:

- Giám sát an ninh thường xuyên tại cơ sở
- Kiểm soát đám đông
- Soi kiểm tra tài sản và người
- Hộ tống người và tài sản
- Kiểm soát hoạt động ra vào tại cơ sở
- Phản ứng với các trường hợp báo động
- Chuẩn bị các tài liệu và báo cáo

3. Các quy định của đơn vị có thể bao gồm:

- Chính sách và quy trình pháp lý và tổ chức
- Các quy định pháp lý liên quan đến việc vận hành, sự cố và/hoặc phản ứng
- Quyền hạn và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động
- Kế hoạch công việc và kế hoạch thực hiện
- Chính sách và quy trình đối với phương tiện vận chuyển
- Các chính sách và quy trình liên quan đến vai trò trách nhiệm của từng cá nhân và đoàn khách
- Các tiêu chuẩn về chất lượng, các quá trình cải thiện chất lượng liên tục
- Các chính sách, quy trình và chương trình về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
- Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp và sơ tán
- Nhiệm vụ chăm sóc, quy tắc ứng xử, quy tắc đạo đức
- Các hệ thống và quy trình lưu giữ hồ sơ và thông tin
- Các kênh thông tin và quy trình báo cáo

4. Kiểm tra trước vận hành có thể liên quan tới:

- Kiểm tra sổ ghi chép, đăng ký bảo trì
- Đọc hướng dẫn của nhà sản xuất
- Quan sát và giám sát độ nhiễu để đảm bảo vận hành chính xác
- Làm sạch, nạp đầy, làm chặt, sửa chữa cơ bản và điều chỉnh
- Xác định và tách biệt các thiết bị không an toàn hoặc bị lỗi để sửa chữa hoặc thay thế

5. Các thiết bị lỗi và hư hỏng có thể liên quan tới:

- Thiếu một số chi tiết
- Hết pin
- Một số vật dụng chưa được cung cấp theo yêu cầu dịch vụ/bảo trì
- Một số vật dụng không hoạt động như dự kiến của nhà sản xuất
- Tìm được giải pháp về thay thế hoàn toàn vận hành

6. Thiết bị bảo hộ cá nhân có thể bao gồm:

- Mặt nạ
- Ủng/giày bảo hộ
- Mũ bảo vệ đầu
- Kính bảo hộ
- Găng tay

7. Vận hành thiết bị an ninh có thể bao gồm:

- Nhập thông tin vào hệ thống máy tính theo hướng dẫn của phần mềm và quy trình vận hành tiêu chuẩn
- Sử dụng các thiết bị như hệ thống cảnh báo xâm nhập, hệ thống chữa cháy và các thiết bị báo động/máy dò phát hiện
- Thực hiện kiểm soát cá nhân bằng các thiết bị an ninh tại những nơi phù hợp
- Chỉ sử dụng các thiết bị và vật dụng an ninh cho các mục đích cụ thể được chỉ định

8. Theo dõi các thiết bị giám sát có thể bao gồm:

- Thiết lập các thiết bị theo hướng dẫn của nhà sản xuất
- Lập kế hoạch các giai đoạn giám sát thường xuyên
- Tích cực theo dõi các thiết bị giám sát bằng việc tuân thủ lịch trình giám sát đã được phê chuẩn
- Ghi lại bằng chứng về các hoạt động giám sát theo lịch trình
- Kiểm tra và đánh giá độ tin cậy và độ chính xác của các thông tin và dữ liệu máy tính
- Cập nhật thông tin/dữ liệu theo yêu cầu một cách thường xuyên

9. Kiểm tra các khu vực báo động có thể bao gồm:

- Tiến hành các hoạt động kiểm tra phù hợp với lịch kiểm tra đã định
- Yêu cầu sự tham gia của các đơn vị hỗ trợ an ninh bên ngoài khi các lỗi đã được xác định trong quá trình kiểm tra
- Ghi lại bằng chứng về hoạt động kiểm tra

10. Các ghi chép và báo cáo nội bộ có thể liên quan tới:

- Các chi tiết vận hành
- Các lỗi thiết bị và chuẩn đoán
- Các nguồn báo động
- Các hoạt động sửa chữa và/hoặc bảo trì đã được thực hiện
- Đề xuất sửa chữa hoặc loại bỏ các thiết bị
- Kết quả thử nghiệm và kiểm tra
- Vật liệu sử dụng, các bộ phận và cấu phần thay thế
- Chi phí của thiết bị an ninh, bảo trì và vận hành

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. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Đưa ra các ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện hiệu quả thực hiện công việc
3. Liên tục cải thiện các sản phẩm và dịch vụ

4. Tuân thủ và đảm bảo người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
5. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
6. Nhận biết và quản lý hiệu quả các nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3 - 5 thường dựa trên thực tế thực hiện công. 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,... Ngoài ra, để chứng minh có đủ năng lực thực hiện đơn vị này, cần dựa vào các khía cạnh đánh giá quan trọng và tập hợp chứng cứ cần thiết

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

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.10

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý toàn bộ quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của bạn. Đơn vị năng lực này không dừng lại ở các quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn lao động mà còn hướng tới các tình huống có tính đến sức khỏe và an toàn lao động trong quá trình lập kế hoạch, ra quyết định và thuộc về “văn hóa” phạm vi trách nhiệm của bạn. “Phạm vi trách nhiệm” có thể giới hạn ở một bộ phận chuyên môn, một khu vực chức năng hay một điểm kinh doanh như một văn phòng công ty du lịch hay khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

- P4. Đảm bảo có sự tham vấn thường xuyên với những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hoặc những người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn
- P5. Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn

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

- P6. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để nhận biết nguy cơ và đánh giá rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của bạn; hành động kịp thời và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các nguy cơ và rủi ro đó
- P7. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để giám sát, đánh giá và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

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

- P8. Chứng tỏ sự cải thiện liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- P9. Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên khi thông tin về việc lập kế hoạch và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- P10. Chứng minh rằng những hành động của cá nhân bạn củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị
- P11. Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm của bạn để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn
- P12. Phát triển văn hóa đặt “sức khỏe và an toàn” lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của bạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc lại quan trọng
- K2. Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân của bạn dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn
- K3. Giải thích cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- K4. Tóm tắt yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn
- K5. Giải thích cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của bạn và những bên liên quan khác

- K6. Mô tả cách thức và thời điểm phải xem xét lại việc áp dụng văn bản về chính sách sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn và đưa ra kết luận để thông báo tình hình
- K7. Giải thích cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động
- K8. Xác định các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Liệt kê các cách thức phát triển văn hóa “đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K10. Mô tả các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng
- K11. Giải thích cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn

- K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn
- K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

- Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
- Các rủi ro liên quan đến đám đông
- Đe dọa đánh bom
- Trộm cắp, cướp có vũ khí
- Hồng 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 công việc 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 thông 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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tuần tra cơ sở

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

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

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

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

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

E4. Phản ứng trong các tình huống khẩn cấp

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

E5. Giám sát các hệ thống an ninh

- P20. Báo cáo, ghi lại các cảnh báo và trực trực của hệ thống
- P21. Xác nhận các nguy cơ cao có thể xảy ra trong môi trường khách sạn và hiệu quả hoạt động của tất cả các hệ thống an ninh và hệ thống quản lý năng lượng
- P22. Duy trì việc ghi sổ nhật ký hoạt động theo yêu cầu

E6. Hoàn tất các trách nhiệm hành chính

- P23. Hoàn thành các báo cáo và biểu mẫu nội bộ cần thiết
- P24. Phối hợp với các cấp quản lý trong việc đưa ra các khuyến nghị để cải thiện an ninh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các chính sách và quy trình của đơn vị về an ninh khách sạn và yêu cầu báo cáo được áp dụng
- K2. Giải thích các nguyên tắc quản lý an ninh tài sản và quản lý rủi ro của đơn vị
- K3. Mô tả quy trình giám sát an ninh khách sạn và toàn bộ tài sản
- K4. Giải thích các phương pháp được sử dụng để nhận diện các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn cũng như tình huống đáng ngờ
- K5. Mô tả quy trình xử lý báo cháy và các trường hợp hỏa hoạn trong đơn vị

- K6. Mô tả quy trình xử lý các mối đe dọa an ninh
- K7. Mô tả quy trình xử lý các tình huống khẩn cấp
- K8. Giải thích cách thức đảm bảo an ninh tối đa đối với khách sạn và tất cả tài sản trong tình huống khẩn cấp
- K9. Mô tả cách bạn báo cáo và ghi lại các cảnh báo hoặc trực trực hệ thống
- K10. Mô tả các biểu mẫu và báo cáo nội bộ về các vấn đề an ninh được sử dụng tại đơn vị
- K11. Giải thích cách thức phối hợp với cấp quản lý trong việc đưa ra các đề xuất cải thiện an ninh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Thực hiện tuần tra có thể bao gồm:

- Tôn trọng các quy tắc của đơn vị về thời gian, lộ trình và khu vực cần được tuần tra
- Tuân thủ các hướng dẫn phân công nhiệm vụ
- Có mặt trực tiếp để ngăn chặn các đối tượng vi phạm và trấn an khách hàng, nhân viên
- Sử dụng các kỹ năng giao tiếp hiệu quả để triển khai, hỗ trợ và đem lại cảm giác an toàn trong khu vực khách sạn
- Duy trì liên lạc qua điện đàm theo yêu cầu
- Kiểm định các hệ thống an ninh theo yêu cầu

3. Giám sát an ninh khách sạn có thể liên quan tới:

- Xử lý khi có báo động hệ thống
- Kiểm tra trực quan các thiết bị an ninh để phát hiện dấu hiệu giả mạo, xâm nhập, sử dụng và truy cập trái phép
- Giám sát hành động đã được thực hiện để xử lý các tình huống/rủi ro an ninh đã được báo cáo trước
- Sửa chữa các thiết bị an ninh trong phạm vi khả năng và quyền hạn của mình
- Báo cáo hoặc xử lý khi cần thiết các tình huống có thể gây nguy cơ mất an ninh
- Giám sát các điều kiện môi trường thay đổi có thể tác động đến an ninh
- Liên hệ với các nhân viên khác và cơ quan chính quyền bên ngoài

4. Các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn, các trường hợp đáng ngờ có thể bao gồm:

- Lũ lụt, cháy và nổ
- Người xâm nhập, phá hoại và tấn công
- Khách say rượu
- Phương tiện, người và thiết bị tại các khu vực đáng ngờ
- Hành lý không có người nhận ở khu vực công cộng
- Đe dọa đánh bom
- Các vật liệu nhạy cảm trong tình trạng không được khóa hoặc để ở nơi công cộng
- Rò rỉ khí ga, bão, mất điện
- Tòa nhà bị hỏng, thiết bị lỗi hoặc hỏng, kính vỡ
- Người không có thẩm quyền có mặt tại các khu vực cấm
- Không có các biển cảnh báo và biển an toàn tại những nơi cần thiết

5. Tính chất và địa điểm báo động có thể liên quan tới:

- Xác định nguyên nhân báo động như cháy, người xâm nhập, khói, nước, khí gas
- Xác định chính xác địa điểm báo động theo bộ phận, theo tầng hay buồng
- Xác định số lượng đèn báo động đang sáng
- Xác định loại hình báo động thông qua âm thanh phát ra

6. Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp có thể bao gồm:

- Gọi điện thoại liên hệ với các dịch vụ cứu hỏa, cảnh sát hay cứu thương tùy theo loại báo động đã được xác định trước đó
- Liên hệ với cấp quản lý
- Thông báo cho các đơn vị cung cấp an ninh bên ngoài có liên quan

7. Liên hệ với cấp quản lý có thể bao gồm:

- Thông báo loại hình và địa điểm báo động
- Tư vấn hành động cần thực hiện
- Yêu cầu chỉ đạo thực hiện hành động

8. Tiếp cận và hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp có thể bao gồm:

- Cử nhân viên chịu trách nhiệm đón đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp và hướng dẫn họ đến địa điểm có báo động
- Yêu cầu khách di dời các phương tiện vận tải của họ
- Mở khóa các cổng và rào chắn
- Làm thông thoáng các đường vào
- Tiếp nhận sơ đồ khu vực bị báo động

9. Hỗ trợ phản ứng ban đầu sẽ thay đổi tùy theo tính chất của từng sự cố nhưng có thể bao gồm:

- Bảo đảm an ninh cho các khu vực có nguy cơ
- Chữa cháy
- Di dời mọi người ra khỏi khu vực
- Bảo vệ tài sản
- Hạn chế thiệt hại
- Tắt các thiết bị điện, van và vòi nước, đóng cửa ra vào và cửa sổ
- Khóa hoặc mở khóa các cửa ra vào, cửa sổ,... nếu phù hợp
- Tuân thủ sự hướng dẫn trợ giúp của các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp
- Duy trì an toàn cá nhân và an toàn cho những người khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
10. Các hành vi không phù hợp có thể bao gồm:

- Hành vi hung hăng, thô lỗ và phản cảm, bao gồm cả việc tranh cãi với khách hàng hoặc nhân viên
- Từ chối rời khỏi hiện trường khi đã được yêu cầu
- Say xỉn
- Hăm dọa và bạo lực
- Chửi rủa
- Không đáp ứng quy định về trang phục
- Số khách ở trong buồng vượt quy định
- Khách gây ồn ào

11. Xử lý các kiện hàng đáng ngờ có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Các chứng cứ sau cần thiết cho việc đánh giá:

1. Các văn bản ghi rõ hệ thống tuần tra địa bàn và cách thức giám sát hệ thống an ninh cũng như duy trì nhật ký hoạt động
2. Ít nhất hai ví dụ/trường hợp về cách thức bạn ứng phó với hỏa hoạn và các báo động khác (báo cáo hoặc bản ghi chép gửi tới bộ phận quản lý)
3. Ít nhất hai ví dụ/trường hợp về cách thức bạn ứng phó với các mối đe dọa an ninh hay trường hợp khẩn cấp (báo cáo hoặc bản ghi chép gửi tới bộ phận quản lý)
4. Ít nhất một báo cáo đưa ra khuyến nghị gửi tới bộ phận quản lý nhằm cải thiện việc sắp xếp công tác an ninh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Nhiều phương pháp có thể được sử dụng để đánh giá các kiến thức và kỹ năng thực tiễn.

Các phương pháp sau phù hợp cho đơn vị năng lực này:

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Giám sát viên hay nhân viên quản lý chịu trách nhiệm an ninh tại các cơ sở lưu trú	D1.HSS.CL4.01-04

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Thực hành tiết kiệm năng lượng

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

E3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Kiểm soát năng lượng có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
9. Tiết kiệm nước trong buồng của khách có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,... Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện các quy tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các khuyến nghị, giải thích và đánh giá các hành động sẽ thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/người quản lý của đơn vị. Cần lưu ý rằng, tất cả các bằng chứng không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm: 1. Ít nhất hai hoạt động trong dịch vụ lưu trú được lưu lại và có văn bản ghi chép thông báo với khách về các nội dung liên quan đến du lịch có trách nhiệm 2. Ít nhất ba ví dụ được lưu lại và có văn bản ghi chép về hoạt động tiết kiệm năng lượng, sử dụng nước hiệu quả và tránh thải rác 3. Một ví dụ về áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc mua sắm và cung ứng hàng hóa 4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức theo yêu cầu của đơn vị năng lực này thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết	Các phương pháp đánh giá thích hợp bao gồm: • Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc • Nhận xét của cá nhân • Nhận xét của người làm chứng • Thảo luận chuyên môn Phương pháp mô phỏng có thể được sử dụng đối với một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc nhưng nên sử dụng hạn chế. Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung phần kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Các vị trí quản lý trong khách sạn và các cơ sở lưu trú khác	Không có

COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sử dụng điện thoại tại nơi làm việc, bao gồm việc chuẩn bị trả lời điện thoại một cách hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại

- P1. Chuẩn bị trả lời điện thoại
- P2. Đảm bảo sử dụng kiểu chào phù hợp
- P3. Nói chậm và rõ ràng

E2. Bắt đầu một cuộc gọi

- P4. Chuẩn bị nội dung cuộc gọi
- P5. Bấm đúng số
- P6. Kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

E3. Chuyển cuộc gọi

- P7. Kiểm tra xem yêu cầu chuyển cuộc gọi có được phép không
- P8. Thông báo cho người gọi rằng cuộc gọi sẽ được chuyển, nếu được
- P9. Kết nối cuộc gọi với bên thứ ba
- P10. Đảm bảo cuộc gọi được chuyển kịp thời

E4. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

- P11. Thông báo cho người gọi về tình trạng cuộc gọi
- P12. Đề xuất các giải pháp khác nếu người nhận cuộc gọi đang bận

E5. Tiếp nhận lời nhắn

- P13. Kiểm tra xem người gọi có muốn để lại lời nhắn hay tin nhắn thoại không
- P14. Hoàn thành mẫu tin nhắn sau khi xác nhận lại toàn bộ thông tin chi tiết với người gọi
- P15. Chuyển tin nhắn cho người liên quan

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê những điều cần có sẵn để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại
- K2. Nêu rõ câu chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng

- K4. Xác định thông tin cần thiết để chuẩn bị cho cuộc gọi
- K5. Mô tả cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự
- K6. Giải thích cách chuyển cuộc gọi
- K7. Giải thích cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ
- K8. Xác định thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại bao gồm:

- Sử dụng được điện thoại/tổng đài/tai nghe
- Tiêu chuẩn về lời chào

2. Bắt đầu cuộc gọi cần phải có:

- Giấy/tờ ghi chú
- Bút
- Danh bạ điện thoại
- Số điện thoại
- Nội dung hội thoại

3. Chuyển cuộc gọi cần có:

- Danh sách các số máy nội bộ
- Danh bạ điện thoại

4. Tiếp nhận lời nhắn cần có:

- Mẫu tin nhắn
- Danh sách khách đang lưu trú/khách dự kiến đến
- Phong bì đựng mẫu tin nhắn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
- Quan sát và theo dõi ít nhất bốn cuộc gọi nhằm kiểm tra việc tuân thủ tiêu chuẩn - Đánh giá phải đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn và quy trình của đơn vị trong việc sử dụng điện thoại tại nơi làm việc	- Quan sát ứng viên thực hiện công việc - Kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết và/hoặc kiểm tra bằng hình thức trắc nghiệm - Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện - Đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên phục vụ nhà hàng, lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên phục vụ buồng, nhân viên nhà hàng, nhân viên an ninh, nhân viên kỹ thuật, nhân viên điều hành du lịch và đại lý lữ hành	D1.HRS.CL1.04 & D1.HOT.CL1.07

COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng mối quan hệ hiệu quả tại nơi làm việc

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- K2. Giải thích cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt
- K3. Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận
- K4. Nêu ví dụ về cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận
- K5. Mô tả cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận để 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 được 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, rủi ro và cách kiểm soát tại nơi làm việc

6. Cơ hội cải thiện có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cơ sở đánh giá cần bao gồm:

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

Đánh giá phải đảm bảo:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Phù hợp với tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch	(1) D1.HOT.CL1.02; (2) D1.HOT.CL1.11; (3) D1.HOT.CL1.01

COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ hành chính và văn phòng thường ngày trong doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị tài liệu kinh doanh

- P1. Chuẩn bị và xử lý tài liệu với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị trong thời gian hạn định
- P2. Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp

E2. Đọc và trả lời các tài liệu kinh doanh khác nhau

- P3. Tiếp nhận, làm rõ và đánh giá những yêu cầu về chỉ dẫn và/hoặc hướng dẫn theo đúng quy định và quy trình của đơn vị
- P4. Đọc và hiểu rõ những thông tin chi tiết trong các bản hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn các công việc cụ thể
- P5. Tuân theo những hướng dẫn hay chỉ đạo trong thời gian hạn định

E3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ

- P6. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ theo yêu cầu của đơn vị
- P7. Cập nhật hệ thống tra cứu và tham khảo theo yêu cầu của đơn vị
- P8. Khôi phục các tập tin khi có yêu cầu về thông tin
- P9. Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau
- K2. Mô tả những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc
- K3. Nêu quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị
- K4. Mô tả các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc

- K5. Liệt kê hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị
- K6. Liệt kê hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K7. Mô tả hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị
- K8. Mô tả quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi góp phần xác định phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, tính đến sự khác biệt giữa các đơn vị du lịch và khách sạn khác nhau.

1. Tài liệu có thể bao gồm:

- Thư, ví dụ các thư đến và đi, thư điện tử và bưu phẩm của khách hàng
- Tập tin, chẳng hạn hồ sơ khách hàng, thư tín, chứng từ kế toán, biên nhận, hóa đơn và đơn đặt hàng
- Thư tín như thư viết, fax, bản ghi nhớ, báo cáo và các loại thư tín khác
- Thực đơn

2. Thiết bị văn phòng có thể bao gồm:

- Máy tính
- Máy photocopy
- Máy fax
- Máy in hoặc chụp tài liệu
- Các loại máy khác

3. Các quy trình có thể liên quan đến:

- Chính sách và quy trình xử lý mối nguy hiểm
- Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp, hỏa hoạn và tai nạn
- Quy trình về an toàn cá nhân
- Quy trình sử dụng xe có động cơ
- Quy trình công việc và hướng dẫn làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
4. Tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn có thể bao gồm:

- Hướng dẫn làm việc
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị một cách an toàn
- Hướng dẫn hoàn thành nhiệm vụ một cách an toàn
- Sơ đồ chỉ dẫn quy trình làm việc an toàn
- Các chính sách và quy trình
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng

5. Thông tin/tài liệu có thể bao gồm:

- Quy trình, danh sách kiểm tra và hướng dẫn tại nơi làm việc
- Sổ hiệu và mã hàng hóa
- Thông số kỹ thuật của nhà sản xuất
- Các chính sách tại nơi làm việc
- Hướng dẫn khách hàng và/hoặc hướng dẫn của nhà cung cấp
- Văn bản luật, quy định và các tài liệu liên quan
- Quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp
- Các tài liệu khác

6. Tài liệu hướng dẫn và/hoặc chỉ dẫn có thể liên quan đến:

- Thư tín
- Bản ghi nhớ
- Fax
- Thư điện tử
- Hóa đơn và đơn đặt hàng
- Chính sách và quy trình
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng
- Các tài liệu khác

7. Thông tin có thể bao gồm:

- Thư tín như fax, bản ghi nhớ, thư viết, thư điện tử và các tài liệu khác
- Cơ sở dữ liệu máy tính, hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các bản dự báo tháng, mục tiêu cần đạt
- Các biểu mẫu, bao gồm biểu mẫu bảo hiểm, biểu mẫu hội viên
- Hóa đơn, chẳng hạn như hóa đơn từ nhà cung cấp, hóa đơn gửi cho bên nợ
- Hồ sơ cá nhân, bao gồm chi tiết thông tin cá nhân, mức lương
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo thị trường/kế hoạch/ngân sách
- Dữ liệu tài chính
- Các tài liệu khác

8. Các yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Yêu cầu và định hướng/chính sách do đơn vị và pháp luật quy định
- Các kênh quản lý và kiểm toán
- Các yêu cầu khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá năng lực thực hiện phải bao gồm:

1. Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị và xử lý với các thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị và trong thời gian hạn định
2. Ba ví dụ về quá trình yêu cầu phải tuân theo hướng dẫn và/hoặc chỉ dẫn phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị
3. Ba ví dụ về diễn giải các chi tiết liên quan trong các tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ áp dụng cho các công việc cụ thể
4. Hai ví dụ về duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ, khôi phục và lưu trữ các tập tin theo yêu cầu của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực cho đơn vị này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Xem xét hồ sơ ứng viên
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên bộ phận lễ tân, nhân viên công ty điều hành du lịch và đại lý lữ hành	D1.HOT.CL1.05 & 06; D1.HGA.CL6. 03, 06, 07 & 12

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

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

E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

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

E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

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

E4. Thể hiện sở thích bản thân

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Đánh giá cần đảm bảo rằng ứng viên có thể giao tiếp hiệu quả trong những tình huống sau: 1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản 2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại 3. Đưa ra và đáp ứng các yêu cầu đơn giản 4. Xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu 5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày 6. Đề xuất cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày 7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao	Đánh giá phải đảm bảo việc áp dụng trong tình huống công việc thực tế hay mô phỏng, trong đó có giao tiếp bằng lời nói ở mức độ cơ bản với khách hàng hoặc trong môi trường lớp học nơi ứng viên có thể thể hiện khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh cơ bản. Những phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá năng lực trong đơn vị năng lực này: • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Phỏng vấn • Đóng vai • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch	D1.LAN.CL1.01

COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để tìm kiếm, duy trì và sử dụng kiến thức trong ngành du lịch và khách sạn ở các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và khách sạn

- P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và khách sạn có liên quan tới yêu cầu công việc
- P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và khách sạn để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

E2. Sử dụng thông tin về ngành để thực hiện tốt nhất công việc

- P3. Thu thập và phổ biến thông tin theo yêu cầu của khách
- P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức
- P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc khách sạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề
- K2. Mô tả các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và khách sạn cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành
- K3. Giải thích vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/hướng dẫn du lịch

- K4. Giải thích ý nghĩa của chất lượng và việc thường xuyên nâng cao chất lượng trong ngành du lịch và khách sạn cũng như vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ
- K5. Cung cấp các ví dụ về du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế
- K6. Mô tả hai bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và khách sạn cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Đơn vị năng lực này áp dụng để duy trì kiến thức về ngành du lịch và khách sạn, có thể bao gồm:

- Nghiệp vụ khách sạn
- Nghiệp vụ du lịch và lữ hành
- Hướng dẫn du lịch
- Quản lý sự kiện
- Các ngành khác liên quan đến du lịch như vận chuyển, hàng không, spa, nghỉ dưỡng, ...

2. Thông tin có thể liên quan đến:

- Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch và khách sạn
- Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Đạo đức nghề nghiệp cần có khi làm trong ngành
- Mong đợi của nhân viên về ngành
- Đảm bảo chất lượng
- Thông tin dịch vụ khách hàng như chương trình du lịch, vận chuyển hàng không hay đường bộ, các điểm đến tại địa phương,....
- Thông tin về các ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán và các nơi khác ở địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
3. Nguồn thông tin có thể bao gồm:

- Internet (kiểm tra độ tin cậy)
- Phương tiện truyền thông
- Hiệp hội du lịch
- Hiệp hội ngành nghề
- Tạp chí của ngành
- Các dịch vụ thông tin
- Kinh nghiệm và quan sát của cá nhân
- Đồng nghiệp, giám sát viên và cán bộ quản lý
- Các mối liên hệ trong ngành, tư vấn viên, cố vấn
- Các nguồn khác

4. Các ngành khác có thể bao gồm:

- Giải trí
- Chế biến món ăn
- Sản xuất rượu
- Vui chơi giải trí
- Hội họp và sự kiện
- Bán lẻ
- Các loại hình khác

5. Các vấn đề pháp lý tác động tới ngành bao gồm:

- Bảo vệ người tiêu dùng
- Trách nhiệm chăm sóc khách hàng
- Cơ hội làm việc bình đẳng
- Chống phân biệt đối xử
- Các mối quan hệ tại nơi làm việc
- Du lịch tình dục trẻ em

6. Các vấn đề đạo đức tác động tới ngành bao gồm:

- Tính bảo mật
- Quy định, thủ tục về hoa hồng
- Đặt buồng vượt trội
- Định giá
- Tiền boa/tiền thưởng của khách
- Quà tặng và dịch vụ miễn phí
- Gợi ý dùng sản phẩm
- Các loại khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đây là đơn vị năng lực cốt lõi làm nền tảng để thực hiện hiệu quả tất cả các đơn vị năng lực khác, được đào tạo kết hợp với các đơn vị năng lực khác.

Đánh giá phù hợp đơn vị năng lực này có thể là:

1. Bảng chứng về khả năng tìm kiếm các thông tin khác nhau từ ít nhất hai nguồn
2. Bảng chứng về khả năng tìm kiếm ít nhất ba loại thông tin khác nhau liên quan đến thực hiện công việc
3. Bảng chứng về việc thu thập và phổ biến ba loại thông tin theo yêu cầu của khách hàng
4. Hai ví dụ về thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo quy định của đơn vị và theo tiêu chuẩn về đạo đức
5. Hai ví dụ về ứng dụng kiến thức và thông tin của ngành vào hoạt động kinh doanh hàng ngày trong ngành du lịch và khách sạn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong doanh nghiệp ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.08

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

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

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

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

E4. Thông báo chi tiết về sự việc

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

- K8. Liệt kê các biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất:
 - a. Ngộ độc, bị cắn và bị đốt
 - b. Bong gân và 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 đơn vị (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 ứng viên trực tiếp tham gia xử lý tại nơi làm việc. Do đó, hình thức đánh giá tốt nhất là thông qua mô phỏng trong môi trường có kiểm soát.

Việc đánh giá phải đảm bảo:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn tại nơi làm việc và có trách nhiệm về sự an toàn và an ninh của bản thân và những người khác. Đơn vị này liên quan đến việc xác định mối nguy hiểm, giảm thiểu rủi ro và góp phần đảm bảo an ninh tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản tại nơi làm việc

- P1. Tuân theo các quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
- P2. Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có
- P3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác trong khu vực làm việc của bạn
- P4. Hành động theo cách giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác

E2. Hành động để xử lý rủi ro về an ninh và an toàn

- P5. Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác
- P6. Áp dụng biện pháp phù hợp để đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng
- P7. Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người

E3. Cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản

- P8. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác
- P9. Hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

E4. Ghi chép và báo cáo các mối nguy hiểm và sự cố

- P10. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc
- P11. Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro
- K2. Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau
- K3. Nêu rõ trách nhiệm cá nhân của bạn trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc
- K4. Trình bày trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
- K5. Trình bày vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc
- K6. Liệt kê các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau

- K7. Nêu rõ những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân
- K8. Giải thích cách xác định và thông báo mối nguy hiểm
- K9. Liệt kê một số cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc
- K10. Giải thích cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác
- K11. Mô tả quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị
- K12. Liệt kê các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro và đảm bảo an ninh cho người và tài sản bao gồm:

- Các quy trình do đơn vị quy định
- Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động

2. Giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác bao gồm:

- Bảo đảm an toàn cho khách hàng
- Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết

3. Sự cố liên quan tới an ninh và an toàn của bản thân và những người khác có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn
- Mối đe dọa đánh bom
- Có kẻ xâm nhập
- Trộm cắp
- Thời tiết
- Ngộ độc thực phẩm
- Tai nạn
- Các loại khác

4. Các biện pháp thích hợp đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với những khách hàng khó tính và hung hăng có thể bao gồm:

- Cố gắng giúp khách hàng bình tĩnh
- Tránh đối đầu hay các hành động bạo lực
- Kêu gọi hỗ trợ từ đồng nghiệp hay bộ phận an ninh
- Nhờ quản lý giải quyết

5. Các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc tại các nơi khác có thể bao gồm:

- Máy bộ đàm cầm tay
- Máy quay an ninh
- Hệ thống kiểm soát chìa khóa
- Hộp an ninh
- Các thiết bị khác

6. Hệ thống, di chuyển và lưu trữ các đồ vật có giá trị có thể bao gồm:

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

7. Các mối nguy hiểm có thể bao gồm:

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

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

- Mẫu báo cáo sự việc
- Mẫu báo cáo ca trực
- Mẫu báo cáo chính thức về tai nạn hay chấn thương cá nhân
- Mẫu báo cáo thiết bị hư hỏng
- Báo cáo mối đe dọa đánh bom
- Báo cáo về khách đang lưu trú
- Bảng phân công nhiệm vụ mới nhất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá những sự cố đã xảy ra, đã được ghi chép và được báo cáo. Nếu không, năng lực này phải được đánh giá thông qua mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo bản chất sự việc cần đánh giá. Ứng viên phải thể hiện được các chứng cứ sau: 1. Hai lần lựa chọn phương pháp phù hợp để xử lý khách hàng khó tính và hung hăng 2. Một lần vận hành thiết bị an ninh cơ bản tại đơn vị hoặc nơi làm việc khác 3. Một lần hộ tống, di chuyển và lưu giữ các vật dụng có giá trị 4. Hai lần ghi lại và báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố Ứng viên phải có kiến thức về: 1. Các quy trình an toàn sẵn có để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản 2. Cách hành động để xử lý các rủi ro về an ninh và an toàn	Đánh giá đơn vị năng lực này có thể được thực hiện thông qua báo cáo sự cố tại nơi làm việc thực tế của ứng viên và báo cáo chứng thực của giám sát viên. Nếu không thực hiện theo phương pháp trên tại nơi làm việc, thì đánh giá có thể thông qua: • Mô phỏng tình huống khẩn cấp/bài tập đóng vai • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá hiểu biết của ứng viên về các năng lực trong đơn vị năng lực này
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên làm việc trong ngành Du lịch	D1.HSS.CL4.01

COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để ứng phó với các trường hợp hỏa hoạn, các mối đe dọa an ninh và các trường hợp y tế khẩn cấp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Hỗ trợ thực hiện các quy trình xử lý trường hợp khẩn cấp tại địa phương

- P1. Đảm bảo khách hàng phải hiểu rõ rằng bạn nhận thức đầy đủ các chi tiết chính về trường hợp khẩn cấp và bạn có vai trò hỗ trợ giải quyết
- P2. Đảm bảo khách có tinh thần và thiện chí trong việc giảm thiểu các yếu tố không thuận lợi
- P3. Đảm bảo sự cân bằng thích hợp giữa nhu cầu của cá nhân và nhu cầu của tập thể
- P4. Đảm bảo cập nhật liên tục và trấn an cho những người bị ảnh hưởng bởi trường hợp khẩn cấp, nếu cần

E2. Ứng phó với hỏa hoạn trong khách sạn

- P5. Xác định nguyên nhân và địa điểm có báo cháy
- P6. Liên hệ với dịch vụ khẩn cấp và bộ phận quản lý theo quy trình
- P7. Bật báo động cháy và hỗ trợ thao tác 'phản ứng đầu tiên'
- P8. Hỗ trợ sơ tán khỏi tòa nhà
- P9. Đảm bảo các dịch vụ khẩn cấp vào được tòa nhà và hỗ trợ được ngay khi đến hiện trường

E3. Ứng phó với các mối đe dọa về an ninh

- P10. Giám sát các khách hàng có biểu hiện hành vi không phù hợp
- P11. Đảm bảo an ninh cho những nơi không an toàn
- P12. Xử lý các bưu phẩm đáng ngờ
- P13. Xử lý các đe dọa về đánh bom

E4. Ứng phó với các trường hợp y tế khẩn cấp

- P14. Xác định các mối nguy hiểm vật lý và giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe và sự an toàn của bản thân cũng như những người khác
- P15. Đánh giá các dấu hiệu sống còn của người bị thương và điều kiện sức khỏe của họ
- P16. Thực hiện các kỹ thuật sơ cứu cơ bản theo quy trình sơ cứu với các vật dụng và thiết bị có sẵn
- P17. Theo dõi tình trạng của người bị thương và có cách xử lý phù hợp theo các nguyên tắc sơ cứu đã định
- P18. Kịp thời tìm người có thể hỗ trợ thực hiện sơ cứu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp
- K2. Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán
- K3. Giải thích các loại hỏa hoạn khác nhau và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp
- K4. Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực tiền sảnh

- K5. Liệt kê các bước cần thực hiện khi nghe thấy báo động hỏa hoạn
- K6. Giải thích mục tiêu của sơ cứu
- K7. Liệt kê các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc
- K8. Mô tả quy trình sơ cứu đối với các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp
- K9. Mô tả chi tiết các bước cần thực hiện đối với mỗi loại chấn thương khác nhau
- K10. Mô tả quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về nguy cơ đánh bom

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các trường hợp khẩn cấp có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn
- Bão lụt và sạt lở đất
- Vụ nổ
- Mất điện
- Rối loạn dân sự
- Ngộ độc thực phẩm/ngộ độc hàng loạt
- Thang máy hỏng
- Đe dọa đánh bom
- Các trường hợp khác

2. Các số điện thoại khẩn cấp bao gồm:

- Cứu hỏa - 114
- Cứu thương -115
- Cảnh sát -113
- Tổng giám đốc khách sạn
- Giám đốc an ninh khách sạn
- Giám đốc trực
- Đội ứng phó các trường hợp khẩn cấp trong khách sạn

3. Các mối nguy/rủi ro có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Các mối nguy hiểm vật lý: tác động, chiếu sáng, áp suất, tiếng ồn, rung động, nhiệt độ, bức xạ
- Các mối nguy hiểm sinh học: vi khuẩn, virút, cây cối, ký sinh trùng, mối, nấm mốc, nấm, côn trùng
- Các mối nguy hiểm hóa học: bụi, sợi, sương, khói, khí ga, hơi nước

4. Chấn thương tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Các yếu tố tâm lý – nỗ lực quá mức/lao lực, các tư thế tĩnh (ít thay đổi)/bất tiện, mệt mỏi, áp lực trực tiếp, chu trình trao đổi chất thay đổi
- Các yếu tố sinh lý – đơn điệu, các mối quan hệ cá nhân,...

5. Phát hiện hỏa hoạn và hệ thống ứng phó hỏa hoạn có thể bao gồm:

- Các thiết bị và hệ thống phát hiện hỏa hoạn
- Các bình chữa cháy di động
- Chắn chống cháy
- Hệ thống vòi phun
- Máy bơm chữa cháy – máy bơm chính và máy bơm khẩn cấp
- Ống nước, vòi nước chữa cháy
- Máy phát hiện khói
- Chuông báo cháy
- Các loại khác

6. Sử dụng các loại bình cứu hỏa có thể bao gồm:

- Sử dụng bình cứu hỏa đựng nước chỉ cho các vụ hỏa hoạn có khí cacbon
- Sử dụng bình cứu hỏa dạng bột khô, khí cacbon và khí ga cho tất cả các trường hợp hỏa hoạn kể cả hỏa hoạn do cháy nổ điện
- Sử dụng bình cứu hỏa dạng bọt cho các trường hợp hỏa hoạn xăng dầu, không sử dụng cho hỏa hoạn do cháy nổ điện
- Sử dụng chăn cứu hỏa cho tất cả các trường hợp

7. Các loại chấn thương có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ tại nơi làm việc của giám sát viên có thể được sử dụng để đánh giá đối với những sự cố đã xảy ra, đã được ghi chép và được báo cáo. Nếu không, các năng lực này cần được đánh giá thông qua hoạt động mô phỏng, bài tập đóng vai và các hoạt động khác tùy theo bản chất của vấn đề đưa ra đánh giá.

Các bằng chứng phải thể hiện được (thông qua quan sát trực tiếp hay mô phỏng) rằng ứng viên có thể:

1. Hai lần hướng dẫn khách tìm lối thoát gần nhất trong trường hợp khẩn cấp
2. Một lần sử dụng bình cứu hỏa chính xác cho loại hỏa hoạn (làm mô phỏng)
3. Một lần giao tiếp hiệu quả với người khác khi cần trong hoạt động phòng cháy và trong trường hợp hỏa hoạn (mô phỏng)
4. Thao diễn được các quy trình sơ cứu trong hai trường hợp khẩn cấp (mô phỏng)
5. Nhận ra và biết cách xử lý các mối đe dọa về an ninh (kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết)

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.FO.CL2.03

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

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

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

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

- Phải đọc kỹ sổ bàn giao trước mỗi ca làm việc để ghi chú những khó khăn gặp phải từ ca trước, những hành động đã thực hiện, tin nhắn về các tình huống và các điều bất thường sắp xảy ra
- Đọc kỹ danh sách khách đến và đi (được hiển thị trên màn hình máy tính hoặc trên giấy) để đảm bảo có đủ buồng cho khách, dự báo tình trạng thiếu buồng, đáp ứng các yêu cầu đặt buồng liên tiếp, đổi buồng hay các yêu cầu đặc biệt
- Nắm bắt được các hoạt động hội thảo và tiệc để chỉ dẫn khách đến đúng phòng, dự 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
Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau: 1. Ghi chép ít nhất ba lần đến đúng giờ và báo cáo bắt đầu công việc 2. Ghi chép ít nhất ba lần về chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân tốt với đồng phục đúng quy định 3. Ghi chép ít nhất hai lần giao tiếp với khách hàng 4. Ghi chép ít nhất hai lần tham gia họp giao ca	Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này: • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	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 áp dụng với các phân nân nhận được tại bất cứ bộ phận nào trong khách sạn, nhà hàng, công ty du lịch và lữ hành.

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Nhân sự phù hợp có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng trong khách sạn, nhà hàng, hay trong công ty điều hành du lịch và lữ hành, như nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân, nhân viên thông tin và hỗ trợ hành lý, giám sát viên

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.11

GES3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để kết thúc ca làm việc, bao gồm việc chuẩn bị cho ca sau và đảm bảo an ninh cho các trang thiết bị vào cuối ca làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị kết thúc ca làm việc

- P1. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị ở trạng thái hoạt động tốt
- P2. Sắp xếp lại và thu dọn gọn gàng nơi làm việc
- P3. Cân đối tất cả số tiền mặt nhận được trong ca làm việc

E2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

- P4. Chuẩn bị thông tin về các sự kiện hay sự việc
- P5. Đảm bảo các thiết bị sẵn sàng để cho ca sau bắt đầu công việc
- P6. Cập nhật sổ bàn giao

E3. Bàn giao vào cuối ca làm việc

- P7. Bàn giao số tiền mặt đã nhận được
- P8. Thảo luận các công việc cần làm tiếp theo
- P9. Họp giao ca với nhân viên làm ca sau và ký vào sổ bàn giao ca

E4. Đóng, tắt các trang thiết bị

- P10. Đóng, tắt các trang thiết bị theo quy định
- P11. Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ đã đóng an toàn
- P12. Đảm bảo các vật có giá trị nằm trong két an toàn hoặc các khu vực an toàn khác
- P13. Tắt tất cả các thiết bị, đèn và hệ thống điều hòa nhiệt độ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc
- K2. Xác định các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo

- K3. Mô tả quy trình bàn giao công việc cho ca sau
- K4. Liệt kê các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Bàn giao ca làm việc có thể diễn ra trong các trường hợp sau:

- Trong Nhà hàng
- Trong bộ phận Lễ tân
- Trong bộ phận Buồng
- Trong bộ phận Bếp
- Trong văn phòng công ty Lữ hành hay công ty Điều hành du lịch
- Tại các điểm du lịch hay khách sạn khác

2. Chuẩn bị đóng, tắt trang thiết bị bao gồm:

- Tắt đèn và các thiết bị điện khác
- Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ được đóng chặt
- Cân đối tiền mặt đã thu được và các hình thức thanh toán khác
- Đảm bảo đồ có giá trị, bao gồm cả tiền mặt, được cất giữ ở nơi đã khóa chặt hoặc trong két an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Để ứng viên đạt được tiêu chuẩn quy định, cần thu thập các bằng chứng thực hiện công việc thông qua quan sát ứng viên tại nơi làm việc. Có thể bao gồm: 1. Hai lần chuẩn bị bàn giao ca trực 2. Ít nhất hai lần bàn giao ca trực 3. Ít nhất hai lần đóng, tắt các trang thiết bị	Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài: • Đánh giá cần được thực hiện thông qua việc bàn giao ca trực tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, kèm theo các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng • Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên Các phương pháp sau có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này: • Nghiên cứu tình huống • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết • Hồ sơ bằng chứng • Giải quyết vấn đề • Bài tập đóng vai • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Bộ phận nhà hàng, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên quầy lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên phục vụ buồng, nhân viên bếp, nhân viên an ninh, nhân viên kỹ thuật	Không có

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 lưu trú 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

- 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

- 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

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> K3. Giải thích quy trình lưu kho các mặt hàng mới K4. Giải thích quy trình bảo quản hàng hóa và khu vực kho K5. Mô tả các loại tài liệu và quy trình hoàn thành các tài liệu |
|--|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Hệ thống nội bộ có thể bao gồm:

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

3. Các mặt hàng có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Hàng trả lại có thể là:

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

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

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

11. Quản lý hàng thừa có thể bao gồm:

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

12. Tháo dỡ hàng có thể bao gồm:

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

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

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

14. Xử lý chất thải có thể bao gồm:

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

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Lên kế hoạch sự kiện xúc tiến quảng bá

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

E3. Thực hiện sự kiện xúc tiến quảng bá

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

E4. Lên kế hoạch trưng bày quảng bá

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

E5. Thiết lập và duy trì phòng trưng bày

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

E6. Hoàn tất việc bán hàng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá
- K2. Liệt kê các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bởi đơn vị/khách sạn/đại lý du lịch
- K3. Giải thích cách xử lý khi khách từ chối mua hàng
- K4. Xác định mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá
- K5. Liệt kê các thiết bị và tài liệu thông tin cần chuẩn bị cho sự kiện

- K6. Giải thích các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong các sự kiện quảng bá
- K7. Liệt kê các dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho sự kiện
- K8. Giải thích các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức sự kiện
- K9. Liệt kê các tình huống bất ngờ dễ xảy ra cũng như cách dự đoán và phòng tránh chúng
- K10. Liệt kê các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| K11. Liệt kê thông tin cần trình bày trên bảng thông tin | K15. Giải thích hậu quả của việc công bố thông tin đã cũ |
| K12. Liệt kê các tiêu chuẩn trưng bày theo sản phẩm của đơn vị | K16. Liệt kê toàn bộ giá các sản phẩm và dịch vụ |
| K13. Liệt kê các nguồn tài liệu liên quan | K17. Xác định các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau |
| K14. Giải thích các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, trật tự và đồ họa | K18. Liệt kê các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện |

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- | | |
|---|--|
| 1. Các sản phẩm và dịch vụ ngành du lịch và khách sạn có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Các sự kiện của khách sạn, hội thảo, hội họp, du thuyền, thuyền buồm, du lịch lặn biển, thuyền đáy bằng kính trong suốt, thăm quan lịch sử và văn hóa, âm thanh và ánh sáng, giải trí, chương trình biểu diễn văn hóa, ẩm thực, kịch, du lịch cưỡi động vật và các dịch vụ khác. | 3. Thanh toán có thể thực hiện qua các hình thức: <ul style="list-style-type: none"> Tiền mặt Séc du lịch Thẻ tín dụng và thẻ thanh toán Chuyển khoản ngân hàng Các hình thức khác |
| 2. Các công cụ xúc tiến quảng bá có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Chương trình du lịch Bảng thông tin Bảng trưng bày và đèn chiếu sáng Các tài liệu trưng bày Các tài liệu viết tay, đánh máy hay in sẵn Tranh ảnh, đồ họa Các hình thức khác | 4. Báo cáo bán hàng qua các hình thức sau: <ul style="list-style-type: none"> Điện thoại Mẫu báo cáo của đơn vị Thư điện tử Trực tiếp |

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:**
- Ít nhất hai lần bán hàng hay làm công việc xúc tiến quảng bá
 - Ít nhất ba bản kế hoạch về sự kiện xúc tiến quảng bá được soạn thảo một cách cơ bản
 - Ít nhất ba bản khảo sát ý kiến khách hàng và/hoặc phân tích kết quả khảo sát

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.08

GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc sử dụng các hệ thống thông tin khác nhau để lưu trữ và khôi phục thông tin.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý thông tin

- P1. Thu thập thông tin theo yêu cầu
- P2. Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin
- P3. Lưu trữ thông tin tại các nơi cho phép và theo chuẩn đặt ra
- P4. Cập nhật thông tin theo yêu cầu

E2. Khôi phục thông tin

- P5. Xác nhận thông tin cần khôi phục
- P6. Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị
- P7. Xác định vị trí và khôi phục thông tin theo yêu cầu
- P8. Báo cáo các vấn đề gặp phải với đồng nghiệp phù hợp

E3. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có

- P9. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin
- P10. Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định
- P11. Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện thời
- P12. Ghi chép lại mỗi lần di chuyển tài liệu
- P13. Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí
- P14. Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định
- P15. Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu
- K2. Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng
- K3. Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị

- K4. Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu
- K5. Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin
- K6. Giải thích vấn đề gặp phải với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin có thể bao gồm:

- Thông tin liên lạc qua lại, như fax, bản ghi nhớ, thư báo, thư điện tử hay các tài liệu khác
- Các dữ liệu máy tính như hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các dự báo hàng tháng, các mục tiêu đạt được
- Các biểu mẫu, như phiếu yêu cầu mua hàng hàng ngày
- Hóa đơn
- Hồ sơ nhân sự
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo marketing/kế hoạch/ngân quỹ
- Số liệu tài chính
- Các thông tin khác

2. Yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Các yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Yêu cầu và hướng dẫn có tính pháp lý
- Quy tắc ứng xử/quy tắc đạo đức
- Các quy trình cập nhật thông tin

3. Các tập tin chết hoặc không hoạt động có thể bao gồm:

- Các dự án/sự kiện đã kết thúc
- Các khách hàng cũ
- Các tài khoản đã thanh toán
- Nhân viên cũ
- Các thông tin khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
4. Hệ thống tham khảo và chú dẫn có thể bao gồm:

- Theo thứ tự bảng chữ cái
- Theo số thứ tự
- Kết hợp số và chữ cái
- Theo chủ đề
- Theo đề tài
- Theo ngày và giờ
- Các loại khác

5. Ghi lại việc di dời tài liệu có thể bao gồm:

- Cập nhật tập tin đăng ký
- Cập nhật hệ thống quản lý hồ sơ
- Di chuyển tạm thời hay vĩnh viễn các báo cáo ghi chép
- Các loại khác

6. Quy trình an toàn và bảo mật có thể bao gồm:

- Quyền truy cập
- Các tập tin/tủ có thể khóa được
- Tính bảo mật
- Các hình thức khác

7. Việc lưu trữ có thể bao gồm:

- Xử lý các tài liệu đã hoàn thành/đã được đóng theo chính sách và quy trình của đơn vị
- Lưu giữ các tệp hồ sơ mật ở vị trí bên trong/bên ngoài hệ thống
- Có thể truy xuất tệp tài liệu đã được lưu trữ tại nơi lưu trữ khi cần thiết
- Hệ thống thủ công
- Các loại khác

8. Các tài liệu mật có thể bao gồm:

- Hồ sơ thông tin nhân viên
- Các thông tin thương mại cần bảo mật

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá thông qua hồ sơ chứng cứ thực hiện và qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

Các chứng cứ có thể bao gồm:

1. Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị, xử lý, cập nhật và lưu trữ một cách phù hợp
2. Ba ví dụ về tài liệu được khôi phục theo quy trình và chính sách của đơn vị
3. Hai ví dụ về việc duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ đồng thời lưu tập tin theo quy định của đơn vị

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

- Mẫu hồ sơ tài liệu lưu trữ và các hệ thống
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao
- Bài tập mô phỏng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên làm việc với các hệ thống lưu trữ thông tin trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.03

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
Các bằng chứng sau cần phải có: 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	Các phương pháp sau đây có thể được sử dụng để đánh giá đơn vị năng lực này: • 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
Đánh giá năng lực phải bao gồm: 1. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp 2. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách 3. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba trường hợp tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách, biểu đạt các hành vi và cách ứng xử phù hợp Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết	Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm: • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Tiến hành các cuộc phỏng vấn • Thông qua bài tập đóng vai

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

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 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
3. Xác định chiến lược bù đắp hoặc giảm nhẹ tác động môi trường bao gồm:

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

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

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

- Quan sát 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 ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Chính sách và quy trình bảo vệ trẻ em tại nơi làm việc có thể bao gồm:

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

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

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

3. Khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đánh giá nên bao gồm:

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

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

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

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

GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy, bao gồm các biện pháp phòng cháy và chữa cháy.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Xác định các nguy cơ hỏa hoạn trong các khu vực làm việc và hành động để loại trừ hoặc giảm thiểu các nguy cơ này
- P2. Xem xét và làm quen với các quy trình khẩn cấp phải tuân theo trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn

E2. Xử lý hỏa hoạn tại nơi làm việc

- P3. Chữa cháy bằng cách sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp
- P4. Lựa chọn và sử dụng đúng bình/thiết bị chữa cháy cho từng loại hỏa hoạn cụ thể
- P5. Luôn luôn đảm bảo an toàn cho bản thân trong lúc chữa cháy
- P6. Đảm bảo các hành động giảm thiểu hư hại về cơ sở vật chất và tránh gây thương tích cho mọi người

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc khống chế và dập tắt sự lan tràn của lửa
- K2. Mô tả các loại hỏa hoạn khác nhau và các thiết bị cần thiết để dập lửa
- K3. Liệt kê các loại thiết bị báo cháy, các thiết bị và hệ thống chữa cháy được sử dụng trong khách sạn hay công ty lữ hành
- K4. Giải thích các kỹ thuật chữa cháy áp dụng cho từng loại hỏa hoạn

- K5. Thảo luận các quy định liên quan tới việc kiểm tra, sử dụng các thiết bị báo cháy và chữa cháy
- K6. Giải thích quy trình chữa cháy được sử dụng trong đơn vị của bạn
- K7. Mô tả những vấn đề có thể xảy ra đối với các thiết bị báo cháy và chữa cháy cũng như những giải pháp và hành động khắc phục phù hợp
- K8. Liệt kê các nguồn thông tin có sẵn về phòng tránh hỏa hoạn và dập tắt hỏa hoạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Thiết bị và hệ thống báo cháy
- Các bình/thiết bị chữa cháy di động, bao gồm bình bọt, bình nước, bình khí CO₂, bình hóa chất khô và bình bọt ướt (nếu có)
- Hệ thống phun nước
- Hệ thống bơm dập lửa - bơm chính và bơm khẩn cấp
- Vòi chữa cháy, vòi nước

2. Quần áo và thiết bị bảo vệ cá nhân có thể bao gồm:

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

3. Tài liệu và hồ sơ có thể bao gồm:

- Chỉ dẫn về vận hành và bảo dưỡng các thiết bị an toàn, báo cháy và chữa cháy; khuyến nghị các quy trình
- Chỉ dẫn cách bảo trì, bảo dưỡng các hệ thống và thiết bị an toàn, báo cháy và chữa cháy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Việc đánh giá sẽ được thực hiện trong môi trường mô phỏng, trừ khi có thể cung cấp chứng cứ về việc xử lý đám cháy thực tế đã xảy ra. Các hoạt động sau cần phải thực hiện và được xác nhận thông qua đánh giá. 1. Xác định các thiết bị báo cháy, chữa cháy phù hợp và đề ra các hoạt động báo cáo và bảo dưỡng cần thiết 2. Sử dụng các loại thiết bị chữa cháy khác nhau trong đơn vị 3. Thực hiện các nguyên tắc và chính sách về sức khỏe và an toàn lao động khi thực hiện các nhiệm vụ phòng cháy và chữa cháy 4. Liên lạc hiệu quả với những người khác khi cần trong các hoạt động phòng cháy và trong các trường hợp hỏa hoạn khẩn cấp	• Việc đánh giá kiến thức phải được thực hiện thông qua các bài kiểm tra vấn đáp/kiểm tra viết phù hợp • Ứng viên phải thực hiện một loạt các bài thực hành mô phỏng phù hợp và đánh giá kiến thức để chứng tỏ được các kỹ năng và kiến thức cần thiết trong thực hiện phòng cháy tại nơi làm việc và/hoặc hỗ trợ trong quy trình phòng cháy và các buổi luyện tập chữa cháy Chú ý: Đánh giá các bài tập chữa cháy mô phỏng có thể phải tiếp cận với phương tiện đánh giá và tập huấn về hỏa hoạn có khả năng mô phỏng các hoạt động chữa cháy. Việc đánh giá phải được thực hiện theo các yêu cầu liên quan về sức khỏe và an toàn lao động

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên làm việc trong ngành Du lịch	Không có

GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để đối phó với các cá nhân không có thẩm quyền hoặc người say rượu trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở khác về du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình huống

- P1. Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng
- P2. Kiểm soát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

E2. Đối phó với tình huống

- P3. Đề nghị trợ giúp khách đang say
- P4. Hỏi các cá nhân đáng ngờ để xác định mục đích họ xuất hiện tại nơi làm việc của bạn

E3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp

- P5. Báo cáo tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc ngoài đơn vị
- P6. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của đồng nghiệp, khách hàng và đơn vị

E4. Hành động để làm dịu tình huống

- P7. Xử lý người say đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi nơi làm việc của bạn, nếu cần
- P8. Yêu cầu các cá nhân không có thẩm quyền phải rời khỏi nơi làm việc của bạn và sắp xếp đưa họ ra khỏi khu vực này

E5. Hoàn thành báo cáo sự việc

- P9. Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say hoặc người vào đơn vị trái phép

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả hành vi của khách say rượu mà bạn có thể nhận biết
- K2. Giải thích cách bạn có thể trợ giúp khách say rượu
- K3. Liệt kê các kiểu tình huống khó khăn khi bạn cần liên hệ với các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài đơn vị
- K4. Giải thích khi nào bạn cần sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong các tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng

- K5. Mô tả cách thức hỗ trợ phù hợp để khách/khách hàng say rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn
- K6. Giải thích các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc của bạn
- K7. Liệt kê các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích có mặt của đối tượng đáng ngờ tại nơi làm việc của bạn
- K8. Giải thích cách xử lý để đưa các cá nhân không có thẩm quyền rời khỏi nơi làm việc của bạn
- K9. Mô tả định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi trong đơn vị năng lực cung cấp chỉ dẫn giúp giải thích phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực, có tính đến sự khác biệt giữa các khách sạn và các đơn vị du lịch.

1. Đánh giá mức độ say của khách có thể bao gồm:

- Quan sát biểu hiện thay đổi thái độ của khách
- Kiểm soát mức độ ồn ào
- Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách
- Làm chậm quá trình phục vụ

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

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

3. Các cá nhân chuyên trách có thể bao gồm:

- Quản lý
- Nhân viên an ninh tại chỗ
- Cảnh sát
- Đơn vị cấp cứu

4. Các quy trình có thể bao gồm:

- Cảnh báo miệng
- Yêu cầu khách rời đi
- Kêu gọi hỗ trợ cần thiết

5. Chất vấn các cá nhân đáng ngờ có thể theo cách:

- Thận trọng và khéo léo
- Luôn giữ giọng nói tôn trọng và nhẹ nhàng
- Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột

6. Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể bao gồm:

- Giải thích cho khách hàng về toàn bộ sự việc/sự kiện
- Đưa ra các gợi ý và/hoặc giải pháp thay thế cho khách hàng
- Luôn sử dụng lời nói tôn trọng và nhẹ nhàng
- Thận trọng và khéo léo
- Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột

7. Đánh giá tình huống có thể liên quan đến:

- Khách hàng có biểu hiện hành vi say rượu
- Khách hàng có hành vi bạo lực hoặc thiếu kiểm soát
- Khách hàng có hành vi đáng ngờ
- Đối tượng vị thành niên

8. Đối phó với người say rượu có thể bằng cách:

- Đưa ra các gợi ý và/hoặc giải pháp thay thế cho khách/khách hàng
- Yêu cầu khách/khách hàng rời đi
- Từ chối phục vụ đồ uống có cồn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực có thể dựa trên nghiên cứu tình huống và các sự cố thực tế. Các báo cáo sự việc thường cung cấp đủ bằng chứng, kèm theo báo cáo của giám sát viên hay xác nhận của nhân chứng. Trong môi trường lớp học, có thể sử dụng hình thức mô phỏng và đóng vai.

1. Ít nhất một sự việc xử lý khách say rượu đúng cách trong khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng
2. Ít nhất một sự việc xử lý hợp lý cá nhân đáng ngờ tại khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng
3. Các tiêu chí đánh giá kiến thức được đánh giá qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hay kiểm tra viết

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo sự việc
- Đóng vai/mô phỏng
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong nhà hàng, khách sạn và công ty du lịch

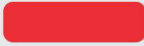
SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.17

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>

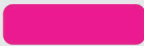
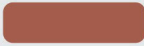
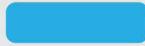
Lĩnh vực lưu trú

-  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