

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

CHẾ BIẾN MÓN ĂN



LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Chế biến món ăn được ***“Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội”*** (Chương trình ESRT) do Liên minh châu Âu tài trợ xây dựng cho Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Nội dung của bộ tài liệu 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, từ các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo du lịch. Chương trình ESRT chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức đã đóng góp vào việc biên soạn cuốn tài liệu này, đặc biệt là:

- ❖ Phái đoàn Liên minh Châu Âu tại Việt Nam
- ❖ Tổng cục Du lịch Việt Nam
- ❖ Hội đồng cấp Chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam
- ❖ Các Đại diện thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Mục Lục

I. GIỚI THIỆU	8
1. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM VTOS.....	8
2. CÁC LĨNH VỰC NGHỀ VTOS	8
3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS.....	9
4. CẤU TRÚC VTOS.....	9
5. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VTOS	11
6. CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS.....	12
7. HỆ THỐNG VTOS.....	14
8. SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN.....	14
9. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN.....	14
10. MÔ TẢ NGHỀ	14
11. DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	16
12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT	19
13. DANH MỤC CÁC CHỨNG CHỈ - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....	20
14. THUẬT NGỮ	27
II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT.....	29
LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 1	29
FPS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ CHẾ BIẾN CÁC LOẠI NƯỚC DÙNG CƠ BẢN	29
FPS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI XỐT NÓNG CƠ BẢN	31
FPS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XÚP CƠ BẢN	33
FPS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN KHÔNG CHẾ BIẾN QUA NHIỆT	35
FPS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU CÁ CHO CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	37
FPS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU HẢI SẢN VỎ CỨNG CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN.....	39
FPS1.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU THỊT CHO CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN.....	41
FPS1.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU GIA CẦM CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN.....	43
FPS1.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU NỘI TẠNG ĐỂ CHẾ BIẾN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	45

FPS1.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	47
FPS1.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG/GIÁP XÁC CƠ BẢN	49
FPS1.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN.....	52
FPS1.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN GIA CẦM CƠ BẢN	54
FPS1.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NỘI TẠNG CƠ BẢN .	56
FPS1.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN TỪ GẠO	58
FPS1.16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN MỠ CƠ BẢN.....	60
FPS1.17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRỨNG CƠ BẢN.....	62
FPS1.18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NGŨ CỐC CƠ BẢN	64
FPS1.19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN.....	66
FPS1.20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY MÓN BÁNH MỠ KẸP NHÂN/ SANDWICH NÓNG VÀ NGUỘI.....	68
FPS1.21. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY THỰC PHẨM CHO MÓN ĂN NGUỘI.....	70
FPS1.22. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XA LÁT CƠ BẢN VÀ CÁC MÓN LÀM TỪ HOA QUẢ.....	73
FPS1.23. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT CƠ BẢN.....	75
FPS1.24. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY CÁC LOẠI BÁNH MỠ CƠ BẢN VÀ CÁC LOẠI BẬT BÁNH	78
FPS1.25. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRANG TRÍ CÁC LOẠI BÁNH NGỌT, BẬT BÁNH GA TÔ, BÁNH QUI VÀ BÁNH NƯỚNG	80
FPS1.26. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG VÀ LẠNH CƠ BẢN.....	82
LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 2	85
FPS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XỐT NÓNG.....	85
FPS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XÚP ...	87

FPS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU CÁ ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN CÁ...	89
FPS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ HẢI SẢN VỎ CỨNG/GIÁP XÁC ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN.....	91
FPS2.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU THỊT ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN THỊT	93
FPS2.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ GIA CẦM ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN	95
FPS2.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN CÁ.....	97
FPS2.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG/GIÁP XÁC.....	99
FPS2.9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN THỊT	102
FPS2.10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN GIA CẦM	104
FPS2.11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN MỸ TƯƠI.....	107
FPS2.12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN RAU, CỦ, QUẢ.....	109
FPS2.13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI NƯỚC XỐT CHO XA LÁT VÀ XỐT LẠNH	112
FPS2.14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CÓ LỢI CHO SỨC KHỎE.....	115
FPS2.15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ SẢN PHẨM BÁNH NGỌT.....	117
FPS2.16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH MÌ VÀ BẬT BÁNH	120
FPS2.17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH NGỌT, BẬT BÁNH GA TÔ VÀ BÁNH QUI	122
FPS2.18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY SẢN PHẨM XỐT, NHÂN BÁNH VÀ LỚP PHỦ NGOÀI CHO MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG.....	124
FPS2.19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG LẠNH.....	126
FPS2.20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG	129
LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 3	132
FPS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, HOÀN THIỆN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN CẦM TAY (CANAPÉS) VÀ CỐC TAI (COCKTAIL) CAO CẤP.....	132

FPS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN NGUỘI CAO CẤP/ TỔNG HỢP	134
FPS3.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ BẬT HẠNH NHÂN (MARZIPAN), BẬT ĐƯỜNG TRANG TRÍ (PASTILLAGE) VÀ SẢN PHẨM ĐƯỜNG	136
FPS3.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ SÔ CÔ LA.....	139
FPS3.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ BẾP	141
FPS3.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SỰ KIỆN	144
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	146
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	150
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM	154
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM.....	158
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	162
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP.....	167
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP.....	170
LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 4.....	174
FPS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÊN KẾ HOẠCH, XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THỰC ĐƠN.....	174
FPS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CHI PHÍ VÀ DOANH THU CỦA HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN.....	177
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	180
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT.....	183
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	187
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ.....	192
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	195
RTS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG	199
GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI	202
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY.....	206

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	209
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	214
LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 5	218
HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ	218
LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN	221
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	221
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	224
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ.....	226
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN	229
COS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN	233
LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG	236
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC	236
GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO	239
GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY.....	244
GES17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI	246
GES18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP	248
GES19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN.....	250
GES20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP	253
GES21. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM	255

I. GIỚI THIỆU

Nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam, Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (ESRT), do Liên minh châu Âu tài trợ, 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” (HRDT) được Liên minh châu Âu tài trợ xây dựng. Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được mở rộng bao gồm cả các lĩnh vực được xác định là quan trọng đối với Việt Nam, ví dụ như Thuyết minh du lịch, Phục vụ trên tàu thủy du lịch và Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ, cũng như mở rộng thành năm bậc nghề từ nhân viên tập sự cho tới quản lý cấp cao.

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được phát triển và chuẩn hóa theo các tiêu chuẩn nghề quốc tế và tiêu chuẩn ASEAN (Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề du lịch trong ASEAN). Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi cũng tuân thủ cách hướng dẫn thực hiện của Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH (ban hành ngày 27/03/2008) của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội về các nguyên tắc và quy trình triển khai các Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quốc gia.

1. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM VTOS

Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) đã được xây dựng trong khuôn khổ triển khai Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” do Liên minh châu Âu tài trợ giai đoạn 2005 – 2010 cho 13 nghề ở trình độ cơ bản bao gồm: Nghiệp vụ Buồng, Nghiệp vụ Lễ tân, Nghiệp vụ Nhà hàng, Nghiệp vụ An ninh khách sạn, Nghiệp vụ Kỹ thuật chế biến món ăn Âu, Nghiệp vụ Kỹ thuật làm bánh Âu, Nghiệp vụ Kỹ thuật Chế biến món ăn Việt Nam, Nghiệp vụ Đặt giữ buồng khách sạn, Nghiệp vụ Quản lý khách sạn nhỏ, Nghiệp vụ Đại lý lữ hành, Nghiệp vụ Điều hành du lịch, Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch và Nghiệp vụ Đặt giữ chỗ lữ hành.

Kế thừa thành quả từ Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” do Liên minh châu Âu tài trợ trước đây, bộ tiêu chuẩn VTOS đã được Dự án Chương trình phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội sửa đổi phù hợp với quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Tiêu chuẩn ASEAN để đáp ứng toàn bộ các tiêu chí cần thiết cho việc công nhận và cấp chứng chỉ nghề du lịch sau này.

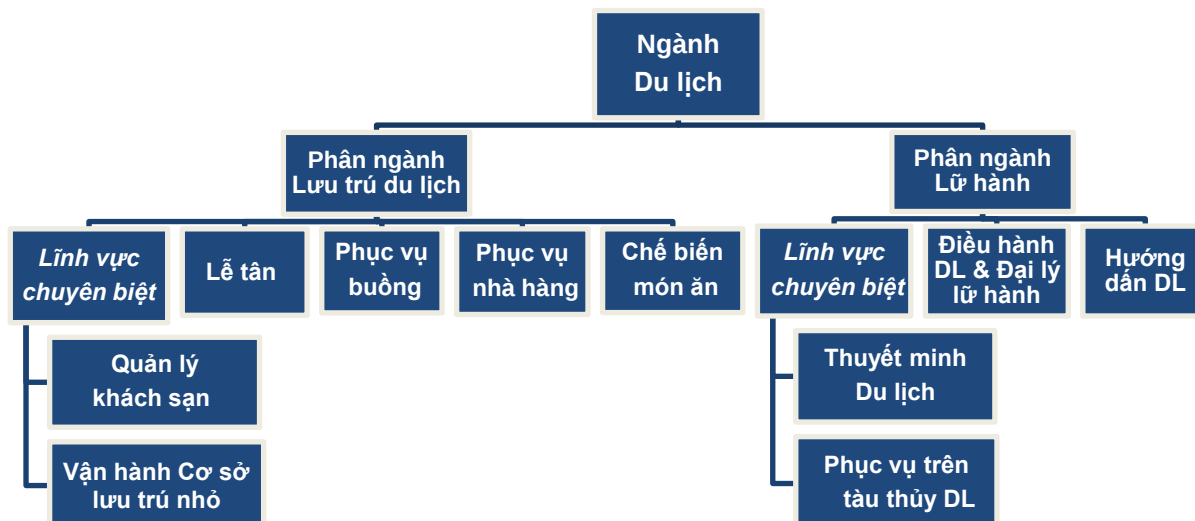
Các tiêu chuẩn nghề VTOS sửa đổi đề cập những chuẩn mực thực tiễn tốt nhất tối thiểu đã được thỏa thuận để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/ khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết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

Các đơn vị năng lực của bộ tiêu chuẩn VTOS do nhóm các chuyên gia quốc tế và Việt Nam trong ngành xây dựng. Bản thảo của các đơn vị năng lực đã được tổ chức tác kỹ thuật xem xét, bao gồm các chuyên gia từ các doanh nghiệp và các đào tạo viên nghề trong các cơ sở đào tạo trong nước. Thông tin phản hồi từ các chuyên gia được tổng hợp lại thành các tiêu chuẩn sửa đổi và việc lựa chọn các đơn vị năng lực đã được triển khai thí điểm với học viên để đảm bảo về trình độ và nội dung phù hợp với lĩnh vực công việc đã xác định.

2. CÁC LĨNH VỰC NGHỀ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi 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:

Lưu trú Du lịch	Lữ hành
- Lễ tân - Phục vụ Buồng - Phục vụ Nhà hàng - Chế biến món ăn	- Điều hành Du lịch & Đại lý Lữ hành - Hướng dẫn Du lịch
Lĩnh vực chuyên biệt:	Lĩnh vực chuyên biệt:
- Quản trị Khách sạn - Vận hành Cơ sở lưu trú nhỏ	- Thuyết minh Du lịch - Phục vụ trên Tàu thủy Du lịch



Ngoài ra, bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi bao gồm các đơn vị năng lực về Du lịch có trách nhiệm, và các đơn vị năng lực cơ bản, các đơn vị năng lực chuyên ngành và các đơn vị năng lực quản lý, phù hợp cho hàng loạt công việc của các nghề khác nhau. Bằng cách này, bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi đã được phát triển với tính linh hoạt hơn để đáp ứng sự tăng trưởng nhanh của ngành Du lịch cũng như nhu cầu mở rộng đối với các công việc mang tính chuyên môn và kỹ thuật cao từ cấp bậc từ cơ bản cho tới quản lý cấp cao. Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi cũng đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN (ACCSTP) và sẽ đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận về Thừa nhận lẫn nhau về nghề Du lịch trong ASEAN (MRA-TP).

3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS

Các đơn vị năng lực trong Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được nhóm lại để cung cấp hàng loạt chứng chỉ ngành liên quan từ bậc 1 đến bậc 5 và một số văn bằng phù hợp để giảng dạy tại các cơ sở đào tạo. Qua quá trình này, bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi có thể trở thành tiêu chuẩn quốc gia được công nhận cả trong các doanh nghiệp và tại các cơ sở đào tạo.

4. CẤU TRÚC VTOS

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được sắp xếp theo các đơn vị năng lực, định dạng mô-đun để có thể linh hoạt và dễ dàng điều chỉnh cho các vị trí công việc, nhân viên và trình độ khác nhau. Bộ tiêu chuẩn này phù hợp để sử dụng trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các khách sạn lớn, các công ty điều hành du lịch và lữ hành, cũng như trong các cơ sở đào tạo. Bộ tiêu chuẩn có thể sử dụng làm cơ sở xây dựng chương trình giảng dạy tại các cơ sở đào tạo. Các tiêu chuẩn được nhóm lại trong những đơn vị năng lực để mô tả kết quả mong muốn trong một chức danh nghề nghiệp cụ thể. Các đơn vị năng lực có thể nhóm lại thành một tổ hợp duy nhất để đào tạo hay cấp chứng chỉ cho các vị trí công việc khác nhau (như Chứng chỉ pha chế đồ uống) và các văn bằng của các cơ sở đào tạo (như văn bằng Quản lý khách sạn bậc 4) ... Các đơn vị năng lực trong VTOS bao gồm các cấu phần sau:

Các đề mục	Mô tả	Ví dụ
Mã đơn vị năng lực	Số thứ tự các đơn vị , 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 quan về đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực mô tả các năng lực 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 sự chuyên nghiệp và nhạy cảm trong văn hóa, để đáp ứng được các nhu cầu của khách và giải quyết các vấn đề.
Thành phần	Các đơn vị được phân chia thành hai hoặc	E1. Xử lý các câu hỏi và yêu cầu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

	nhiều thành phần, mô tả các hoạt động 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 các tiêu chí thực hiện được trình bày trong các phần một cách hợp lý.	E2. Cách sử dụng kết an toàn E3. Đối ngoại tệ E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt của 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. <i>Xử lý các câu hỏi và yêu cầu</i> P1. Trả lời các câu hỏi và yêu cầu của khách 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 hồ sơ thông tin thường được yêu cầu hoặc được hỏi. P4. Lập danh sách điện thoại và thông tin liên lạc của các cơ sở địa phương để cho khách sử dụng
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 thì cũng có thể làm việc hiệu quả trong doanh nghiệp, với các vai trò công việc liên quan và tại các bối cảnh công việc và có thể giải quyết các tình huống bất thường hoặc không mong đợi.. - Mỗi mục kiến thức thường sẽ được đánh giá qua đặt câu hỏi vấn đáp hoặc viết.	- Giải thích các lợi ích và các phương án thay thế đi du lịch bằng máy bay và các phương tiện đi du lịch liên quan như tàu hỏa, xe buýt, và taxi - 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 - Mô tả quy trình mở, sử dụng và đóng kết an toàn - Mô tả các bước đối ngoại tệ cho khách
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 các yếu tố này vào (ví dụ như trong các khách sạn, nhân viên Lễ tân có thể gặp 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, các mức độ biến đổi sẽ xác định các hình thức hoạt động khác nhau và các điều kiện khác nhau ảnh hưởng tới hiệu quả thực hiện.	<i>Chi tiền mặt có thể bao gồm:</i> - Trả 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 ngăn hồ sơ của khách. - Ủy quyền cho người giám sát (cho các giao dịch cụ thể có áp dụng có hạn mức)
Hướng dẫn đánh giá	Phần này xác định số lượng và loại bằng chứng cần thiết để chứng minh rằng học viên đã đạt được các tiêu chuẩn quy định trong các tiêu chí thực hiện, và trong tất cả các trường hợp được quy định qua các bằng chứng có được. - Bằng chứng về thực hiện công việc, kiến thức, hiểu biết và các kỹ năng cần thiết của học viên được ghi lại và kiểm tra nhằm mục đích kiểm soát chất lượng. - Việc đánh giá này sẽ được để trong một thư mục gọi là hồ sơ bằng chứng hoặc trong Sổ nghề học viên. - Việc đánh giá cần được thực hiện hiệu quả về mặt tài chính và hiệu suất thời gian để đảm bảo hiệu quả bền vững. - Tất cả các kỳ đánh giá cần được thẩm tra nội bộ tại Trung tâm Thẩm định được công nhận để đảm bảo tính hợp lệ, hiện thời, nghiêm túc và khách quan.	<i>Các bằng chứng cần có như sau:</i> - Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng - Ít nhất hai kết an toàn được mở 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 Tất cả kiến thức đã quy định phải được đánh giá <i>Việc đánh giá cần đảm bảo:</i> - Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng - Tiếp cận các thiết bị văn phòng và các nguồn lưu trữ - Ghi chép các giao dịch với khách để làm bằng chứng
Phương pháp	Phương pháp đánh giá chính đối với tiêu	Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

đánh giá	chuẩn VTOS bao gồm: - Đánh giá viên quan sát học viên tại nơi làm việc (hoặc trong một số trường hợp, trong các điều kiện mô phỏng thực tế). - Học viên cung cấp các ví dụ đã được ghi lại hoặc tài liệu để chứng minh mình đã làm việc theo tiêu chuẩn. - Quản lý trực tiếp và người giám sát sẽ cung cấp các báo cáo về công việc của học viên. - Học viên trả lời câu hỏi của đánh giá viên hoặc thực hiện bài kiểm tra viết.	liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, kết hợp với một số các phương pháp đánh giá các kiến thức nền tảng khác. Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng: - Nghiên cứu tình huống - Quan sát thực hiện công việc Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc viết - Tài liệu từ nơi làm việc - Đóng vai - Các báo cáo của bên thứ ba do người giám sát viết - Dự án và công việc 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 quầy Lễ tân, Nhân viên lễ tân, Nhân viên dịch vụ khách hàng, Giám sát quầy Lễ tân
Số tham chiếu với tiêu chuẩn chuẩn ASEAN	Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong tiêu chuẩn ASEAN nếu có.	DH1.HFO.CL2.03 (Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN)

5. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được xây dựng tuân thủ theo các hướng dẫn trong Quyết định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội số:09/2008/QĐ-BLĐTBXH: Điều khoản 6: Các bậc trình độ kỹ năng nghề Quốc gia.

Bậc 1 (Chứng chỉ 1): Các công việc ở trình độ cơ bản không yêu cầu kỹ năng cao. a) Làm được các công việc đơn giản và công việc của nghề có tính lặp lại; b) Hiểu biết và có kiến thức cơ bản ở một phạm vi hẹp về hoạt động của nghề trong một số lĩnh vực, áp dụng được một số kiến thức nhất định khi thực hiện công việc; c) Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu, chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

Bậc 2 (Chứng chỉ 2): Các công việc bán kỹ năng. a) Làm được các công việc đơn giản, công việc có tính lặp lại và làm được một số công việc có tính phức tạp trong một số tình huống khác nhau nhưng cần có sự chỉ dẫn; b) Hiểu biết và có kiến thức cơ bản về hoạt động của nghề; áp dụng được một số kiến thức chuyên môn và có khả năng đưa ra được một số giải pháp để giải quyết vấn đề thông thường khi thực hiện công việc; c) Có khả năng suy xét, phán đoán và giải thích thông tin; có khả năng làm việc theo nhóm, trong một số trường hợp có khả năng làm việc độc lập và chịu phần lớn trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình.

Bậc 3 (Chứng chỉ 3): Các công việc kỹ thuật đòi hỏi kỹ năng/giám sát viên có tay nghề hoặc trưởng nhóm. a) Làm được phần lớn các công việc của nghề có tính phức tạp, công việc có sự lựa chọn khác nhau và có khả năng làm việc độc lập mà không cần có sự chỉ dẫn; b) Hiểu biết và có kiến thức cơ bản về lý thuyết cơ sở, kiến thức chuyên môn của nghề; áp dụng được các kiến thức chuyên môn và có khả năng nhận biết để vận dụng các kiến thức để xử lý, giải quyết các vấn đề thông thường trong các tình huống khác nhau; c) Có khả năng nhận biết, phân tích và đánh giá thông tin từ nhiều nguồn khác nhau; có khả năng hướng dẫn người khác trong tổ, nhóm; chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của mình về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của người khác trong tổ, nhóm.

Bậc 4 (Chứng chỉ/ Văn bằng 4): Các vị trí quản lý trực tiếp/ kỹ thuật viên có tay nghề. a) Làm được các công việc của nghề với mức độ tinh thông, thành thạo và làm việc độc lập, tự chủ cao; b) Hiểu biết rộng về lý thuyết cơ sở và sâu về kiến thức chuyên môn trong nhiều lĩnh vực của nghề; có kỹ năng phân tích, chẩn đoán, thiết kế, suy xét để giải quyết các vấn đề về mặt kỹ thuật và yêu cầu quản lý trong phạm vi rộng; c) Biết phân tích, đánh giá thông tin và sử dụng kết quả phân tích đánh giá để đưa ra ý kiến, kiến nghị cho mục đích quản lý và nghiên cứu; có khả năng quản lý, điều hành được tổ, nhóm trong quá trình thực hiện công việc; tự chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm do mình đảm nhiệm về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu trách nhiệm một phần đối với kết quả công việc, sản phẩm của tổ, nhóm.

Bậc 5 (Chứng chỉ/ Văn bằng 5): Quản lý tầm trung. a) Có khả năng thực hiện các nhiệm vụ nghề nghiệp một cách thành thạo, độc lập và tự chủ; b) Hiểu biết rộng về lý thuyết căn bản và có kiến thức chuyên môn sâu về các lĩnh vực nghề nghiệp khác nhau; nắm được các kỹ năng phân tích, phỏng đoán, thiết kế và sáng tạo khi giải quyết vấn đề về kỹ thuật và quản lý; c) Biết phân tích, đánh giá thông tin và tổng quát hóa để đưa ra các quan điểm, sáng kiến của mình; quản lý, điều hành tổ, nhóm trong thực hiện công việc; tự chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm do mình đảm nhiệm về chất lượng và chịu trách nhiệm về kết quả công việc của tổ, nhóm theo tiêu chuẩn quy định và các thông số kỹ thuật.

6. CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi bao gồm hàng loạt 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 (như nhân viên Lễ tân) sẽ bao gồm tổng hòa các đơn vị năng lực chuyên ngành, cơ bản và chung (và ở bậc 3-5 sẽ có thêm đơn vị năng lực quản lý, đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm).

a) 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 làm) cụ thể để thực hiện có hiệu quả (như trong dịch vụ ăn uống, hướng dẫn du lịch...).

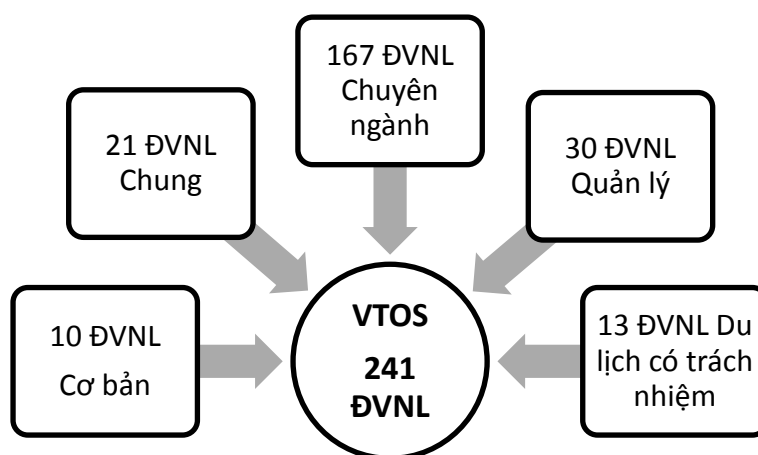
b) Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến) bao gồm các kỹ năng cơ bản hầu hết nhân viên cần có (ví dụ như làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai để có thể làm việc thuần thục.

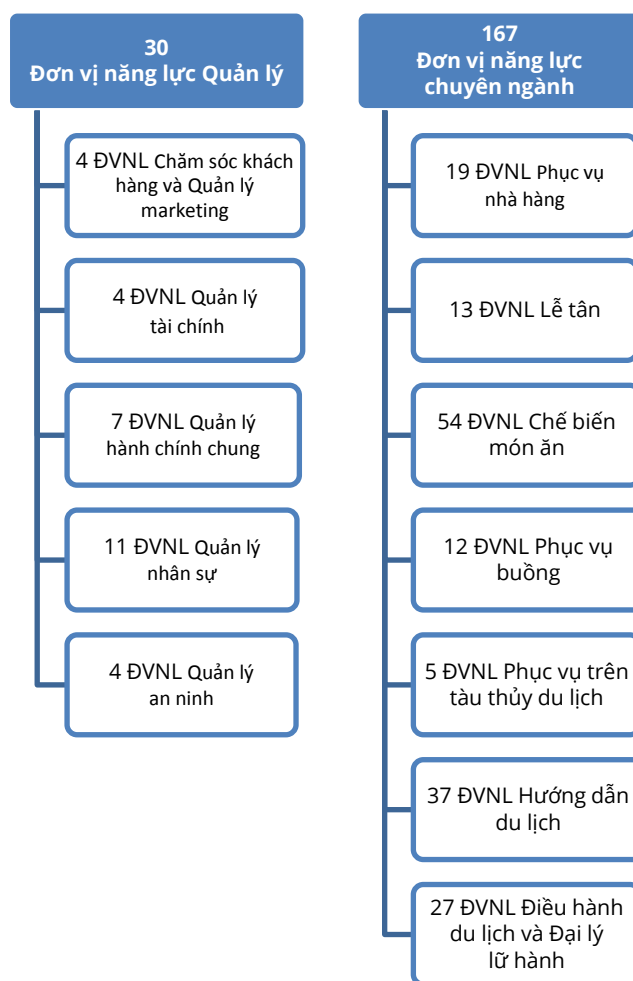
c) Đơn vị năng lực chung (có liên quan chuyên môn) là những kỹ năng chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm các năng lực công việc chung bắt buộc cho một số các ngành nghề (ví dụ như sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ như kết thúc ca làm việc).

d) Đơn vị năng lực quản lý là các 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 (như thu xếp mua hàng hóa hay dịch vụ...).

e) 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.

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi đã được thiết kế kết hợp các đơn vị năng lực như hình mô tả sau:





7. HỆ THỐNG VTOS

Để có thể hỗ trợ thực hiện và duy trì VTOS trong các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo, Hệ thống VTOS được phát triển bao gồm các thành phần sau:



8. SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi có thể được sử dụng tại:

a) Các doanh nghiệp lưu trú du lịch, du lịch và lữ hành: đưa ra tiêu chuẩn quy định cách 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 chức năng công việc cho hàng loạt kỹ năng. Ngoài ra, tiêu chuẩn VTOS sửa đổi có thể được sử dụng để đánh giá công việc của nhân viên dựa theo tiêu chuẩn. Các đơn vị có thể sắp xếp để đăng ký cho nhân viên tới Trung tâm đánh giá của Hội đồng VTCB để chính thức công nhận hoặc đánh giá kỹ năng của họ và được nhận chứng chỉ do Hội đồng VTCB cấp.

b) Các cơ sở đào tạo và dạy nghề có thể sử dụng VTOS để thiết kế chương trình đào tạo về khách sạn và du lịch. Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết cho các công việc cụ thể tại doanh nghiệp. Các đơn vị năng lực VTOS có thể kết hợp để xây dựng chương trình đào tạo cho các khóa học hay chương trình học một kỳ, một năm hay hai năm. Các tài liệu giảng dạy tiêu chuẩn VTOS và đánh giá sẽ được soạn thảo để hỗ trợ cho hệ thống VTOS.

9. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

10. MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

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

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

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

Bếp phó là người có quyền thứ 2 trong bếp. Bếp phó giám sát các đầu bếp của nhà hàng, thực hiện một số nhiệm vụ chuẩn bị bữa ăn và báo cáo kết quả lên bếp trưởng. Khi bếp trưởng không có mặt, bếp phó là người điều hành hoạt động nhà bếp.

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

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

11. DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Bộ tiêu chuẩn VTOS bao gồm hàng loạt các đơn vị năng lực xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và hành vi / thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Trong tổng số 241 đơn vị năng lực, tiêu chuẩn nghề Chế biến món ăn bao gồm 85 đơn vị năng lực. Hai bảng sau đây trình bày rõ các nhóm chính của các đơn vị năng lực và tên các đơn vị năng lực cụ thể.

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Từ khóa mã đơn vị năng lực:

COS	Tiêu chuẩn Cơ bản	FPS	Tiêu chuẩn Chế biến món ăn
GES	Tiêu chuẩn Chung	GAS	Tiêu chuẩn Quản lý hành chính chung
RTS	Tiêu chuẩn Du lịch có trách nhiệm	HRS	Tiêu chuẩn Quản lý nhân sự
CMS	Tiêu chuẩn Chăm sóc khách hàng và Quản lý marketing	SCS	Tiêu chuẩn Quản lý an ninh
FMS	Tiêu chuẩn Quản lý tài chính		

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FPS1.1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ CHẾ BIẾN CÁC LOẠI NƯỚC DÙNG CƠ BẢN	✓						
2	FPS1.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI XỐT NÓNG CƠ BẢN	✓						
3	FPS1.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XÚP CƠ BẢN	✓						
4	FPS1.4	CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN KHÔNG CHẾ BIẾN QUA NHIỆT	✓						
5	FPS1.5	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU CÁ CHO CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	✓						
6	FPS1.6	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU HẢI SẢN VỎ CỨNG CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
7	FPS1.7	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU THỊT CHO CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN	✓						
8	FPS1.8	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU GIA CẦM CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
9	FPS1.9	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU NỘI TẠNG ĐỂ CHẾ BIẾN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
10	FPS1.10	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	✓						
11	FPS1.11	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG/GIÁP XÁC CƠ BẢN	✓						
12	FPS1.12	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN	✓						
13	FPS1.13	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN GIA CẦM CƠ BẢN	✓						
14	FPS1.14	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NỘI TẠNG CƠ BẢN	✓						
15	FPS1.15	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN TỪ GẠO	✓						

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
16	FPS1.16	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN MỠ CƠ BẢN	✓						
17	FPS1.17	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRỨNG CƠ BẢN	✓						
18	FPS1.18	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NGŨ CỐC CƠ BẢN	✓						
19	FPS1.19	CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
20	FPS1.20	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY MÓN BÁNH MỠ KẸP NHÂN/ SANDWICH NÓNG VÀ NGUỘI	✓						
21	FPS1.21	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY THỰC PHẨM CHO MÓN ĂN NGUỘI	✓						
22	FPS1.22	CHUẨN BỊ VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XA LÁT CƠ BẢN VÀ CÁC MÓN LÀM TỪ HOA QUẢ	✓						
23	FPS1.23	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT CƠ BẢN	✓						
24	FPS1.24	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY CÁC LOẠI BÁNH MỠ CƠ BẢN VÀ CÁC LOẠI BẬT BÁNH	✓						
25	FPS1.25	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRANG TRÍ CÁC LOẠI BÁNH NGỌT, BẬT BÁNH GA TÔ, BÁNH QUI VÀ BÁNH NƯỚNG	✓						
26	FPS1.26	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG VÀ LẠNH CƠ BẢN	✓						
27	FPS2.1	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XỐT NÓNG		✓					
28	FPS2.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XÚP		✓					
29	FPS2.3	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU CÁ ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN CÁ		✓					
30	FPS2.4	SƠ CHẾ HẢI SẢN VỎ CỨNG/GIÁP XÁC ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN		✓					
31	FPS2.5	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU THỊT ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN THỊT		✓					
32	FPS2.6	CHUẨN BỊ GIA CẦM ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN		✓					
33	FPS2.7	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN CÁ		✓					
34	FPS2.8	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG/GIÁP XÁC		✓					
35	FPS2.9	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN THỊT		✓					
36	FPS2.10	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN GIA CẦM		✓					
37	FPS2.11	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN MỠ TƯƠI		✓					
38	FPS2.12	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN RAU, CỦ, QUẢ		✓					
39	FPS2.13	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI NƯỚC XỐT CHO XA LÁT VÀ XỐT LẠNH		✓					
40	FPS2.14	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CÓ LỢI CHO SỨC KHỎE		✓					
41	FPS2.15	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ SẢN PHẨM BÁNH NGỌT		✓					

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
42	FPS2.16	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH MÌ VÀ BẬT BÁNH		✓					
43	FPS2.17	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH NGỌT, BẬT BÁNH GA TÔ VÀ BÁNH QUI		✓					
44	FPS2.18	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY SẢN PHẨM XỐT, NHÂN BÁNH VÀ LỚP PHỦ NGOÀI CHO MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG		✓					
45	FPS2.19	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG LẠNH		✓					
46	FPS2.20	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG		✓					
47	FPS3.1	CHUẨN BỊ, HOÀN THIỆN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN CẦM TAY (CANAPÉS) VÀ CỐC TAI (COCKTAIL) CAO CẤP			✓				
48	FPS3.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN NGUỘI CAO CẤP/ TỔNG HỢP			✓				
49	FPS3.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ BẬT HẠNH NHÂN (MARZIPAN), BẬT ĐƯỜNG TRANG TRÍ (PASTILLAGE) VÀ SẢN PHẨM ĐƯỜNG			✓				
50	FPS3.4	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ SÔ CÔ LA			✓				
51	FPS3.5	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ BẾP			✓				
52	FPS3.6	GIÁM SÁT CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SỰ KIỆN			✓				
53	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
54	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
55	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
56	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
57	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
58	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
59	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
60	FPS4.1	LÊN KẾ HOẠCH, XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THỰC ĐƠN				✓			
61	FPS4.2	GIÁM SÁT CHI PHÍ VÀ DOANH THU CỦA HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN				✓			
62	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
63	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
64	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
65	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
66	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
67	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
68	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
69	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
70	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
71	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
72	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
73	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
74	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
75	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
76	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
77	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
78	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
79	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
80	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓
81	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
82	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
83	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
84	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
85	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

13. DANH MỤC CÁC CHỨNG CHỈ - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN

A. Chứng chỉ Chế biến món ăn (Bảo quản/Sơ chế món nguội) Bậc 1 (21 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FPS1.4	CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN KHÔNG CHẾ BIẾN QUA NHIỆT	✓						
2	FPS1.5	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU CÁ CHO CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	✓						
3	FPS1.6	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU HẢI SẢN VỎ CỨNG CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
4	FPS1.7	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU THỊT CHO CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN	✓						
5	FPS1.8	CHUẨN BỊ NGUYÊN LIỆU GIA CẦM CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
6	FPS1.9	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU NỘI TẠNG ĐỂ CHẾ BIẾN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
7	FPS1.19	CHUẨN BỊ CÁC LOẠI RAU, CỦ, QUẢ CHO CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN	✓						
8	FPS1.20	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY MÓN BÁNH MỠ KẸP NHÂN/ SANDWICH NÓNG VÀ NGUỘI	✓						
9	FPS1.21	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY THỰC PHẨM CHO MÓN ĂN NGUỘI	✓						
10	FPS1.22	CHUẨN BỊ VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XA LÁT CƠ BẢN VÀ CÁC MÓN LÀM TỪ HOA QUẢ	✓						
11	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
12	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
13	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
14	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
15	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
16	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓
17	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
18	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
19	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
20	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
21	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

B. Chứng chỉ Chế biến món ăn (Chế biến/Hoàn thiện)Bậc 1 (22 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FPS1.1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ CHẾ BIẾN CÁC LOẠI NƯỚC DÙNG CƠ BẢN	✓						
2	FPS1.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI XỐT NÓNG CƠ BẢN	✓						
3	FPS1.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN XÚP CƠ BẢN	✓						
4	FPS1.10	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN CÁ CƠ BẢN	✓						
5	FPS1.11	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG/GIÁP XÁC CƠ BẢN	✓						
6	FPS1.12	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN THỊT CƠ BẢN	✓						
7	FPS1.13	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN GIA CẦM CƠ BẢN	✓						
8	FPS1.14	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NỘI TẠNG CƠ BẢN	✓						
9	FPS1.15	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN ĂN CƠ BẢN TỪ GẠO	✓						
10	FPS1.16	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN MỠ CƠ BẢN	✓						
11	FPS1.17	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRỨNG CƠ BẢN	✓						
12	FPS1.18	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN NGŨ CỐC CƠ BẢN	✓						
13	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
14	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
15	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
16	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
17	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
18	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
19	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
20	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
21	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
22	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

C. Chứng chỉ Chế biến bánh ngọt và bánh mỳ Bậc 1 (14 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FPS1.23	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC LOẠI BÁNH NGỌT CƠ BẢN	✓						
2	FPS1.24	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY CÁC LOẠI BÁNH MỠ CƠ BẢN VÀ CÁC LOẠI BẬT BÁNH	✓						
3	FPS1.25	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRANG TRÍ CÁC LOẠI BÁNH NGỌT, BẬT BÁNH GA TÔ, BÁNH QUI VÀ BÁNH NƯỚNG	✓						
4	FPS1.26	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG VÀ LẠNH CƠ BẢN	✓						
5	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
6	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
7	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
8	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
9	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
10	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
11	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
12	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
13	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
14	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

D. Chứng chỉ Chế biến món ăn Bậc 2 (26 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FPS2.1	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XỐT NÓNG		✓					
2	FPS2.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI XÚP		✓					
3	FPS2.3	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU CÁ ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN CÁ		✓					
4	FPS2.4	SƠ CHẾ HẢI SẢN VỎ CỨNG/GIÁP XÁC ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN		✓					
5	FPS2.5	SƠ CHẾ NGUYÊN LIỆU THỊT ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN THỊT		✓					
6	FPS2.6	CHUẨN BỊ GIA CẦM ĐỂ CHẾ BIẾN MỘT SỐ MÓN ĂN		✓					
7	FPS2.7	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN CÁ		✓					
8	FPS2.8	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN HẢI SẢN VỎ CỨNG/GIÁP XÁC		✓					
9	FPS2.9	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN THỊT		✓					
10	FPS2.10	CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN GIA CẦM		✓					

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

E. Chứng chỉ Chế biến bánh ngọt và bánh mỳ Bậc 2 (18 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FPS2.15	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ SẢN PHẨM BÁNH NGỌT		✓					
2	FPS2.16	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH MÌ VÀ BẠT BÁNH		✓					
3	FPS2.17	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH NGỌT, BẠT BÁNH GA TÔ VÀ BÁNH QUI		✓					
4	FPS2.18	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY SẢN PHẨM XỐT, NHÂN BÁNH VÀ LỚP PHỦ NGOÀI CHO MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG		✓					
5	FPS2.19	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC MÓN TRÁNG MIỆNG LẠNH		✓					
6	FPS2.20	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ MÓN TRÁNG MIỆNG NÓNG		✓					
7	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
8	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
9	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
10	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
11	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
12	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
13	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
14	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
15	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
16	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
17	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
18	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

F. Chứng chỉ Giám sát chế biến món ăn Bậc 3 (25 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FPS3.1	CHUẨN BỊ, HOÀN THIỆN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN CẦM TAY (CANAPÉS) VÀ CỐC TAI (COCKTAIL) CAO CẤP			✓				
2	FPS3.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN NGUỘI CAO CẤP/ TỔNG HỢP			✓				
3	FPS3.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ BẠT HẠNH NHÂN (MARZIPAN), BẠT ĐƯỜNG TRANG TRÍ (PASTILLAGE) VÀ SẢN PHẨM ĐƯỜNG			✓				
4	FPS3.4	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ SÔ CÔ LA			✓				
5	FPS3.5	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ BẾP			✓				
6	FPS3.6	GIÁM SÁT CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SỰ KIỆN			✓				
7	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
8	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
9	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
10	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
11	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
12	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
13	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
14	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
15	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
16	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
17	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
18	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
19	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
20	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
21	GES17	SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI							✓
22	GES18	CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP							✓
23	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
24	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓
25	GES21	ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

G. Văn bằng Quản lý chế biến món ăn Bậc 4 (28 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FPS3.1	CHUẨN BỊ, HOÀN THIỆN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN CẦM TAY (CANAPÉS) VÀ CỐC TAI (COCKTAIL) CAO CẤP			✓				
2	FPS3.2	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRÌNH BÀY MÓN ĂN NGUỘI CAO CẤP/ TỔNG HỢP			✓				
3	FPS3.3	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ BẬT HẠNH NHÂN (MARZIPAN), BẬT ĐƯỜNG TRANG TRÍ (PASTILLAGE) VÀ SẢN PHẨM ĐƯỜNG			✓				
4	FPS3.4	CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN CÁC SẢN PHẨM TỪ SÔ CÔ LA			✓				
5	FPS3.5	DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ BẾP			✓				
6	FPS3.6	GIÁM SÁT CUNG CẤP DỊCH VỤ ĂN UỐNG CHO SỰ KIỆN			✓				
7	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
8	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
9	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
10	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
11	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
12	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
13	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN			✓				

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
		CẤP							
14	FPS4.1	LÊN KẾ HOẠCH, XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THỰC ĐƠN				✓			
15	FPS4.2	GIÁM SÁT CHI PHÍ VÀ DOANH THU CỦA HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN				✓			
16	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
17	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
18	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
19	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
20	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
21	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
22	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
23	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
24	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
25	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
26	HRS2	LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ					✓		
27	GES19	ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN							✓
28	GES20	SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP							✓

14.THUẬT NGỮ

THUẬT NGỮ	ĐỊNH NGHĨA
Bậc nghề	VTOS tuân thủ hướng dẫn về các bậc nghề từ 1 đến 5 của Bộ Lao động -Thương binh và Xã hội (xem Phần 6 trong bộ tài liệu này)
Các điều kiện thực hiện (các yếu tố biến đổi, phạm vi, hay mức độ)	Các điều kiện xác định chi tiết trong tình huống nào và với ứng dụng nào thì thành phần trong công việc cần phải được thực hiện.
Các đơn vị năng lực cơ bản	Các năng lực cơ bản/ chung – Năng lực cơ bản bao gồm các năng lực chung/ tổng quát yêu cầu tất cả các nhân viên đều phải có (Ví dụ kỹ năng giao tiếp)
Các đơn vị năng lực chuyên ngành	Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/ chuyên môn) nằm trong trong các tiêu chuẩn hay chứng chỉ liên quan tới chính công việc lĩnh vực du lịch hoặc khách sạn
Các đơn vị năng lực chung	Năng lực chung (liên quan công việc) – các năng lực chung là các năng lực chung nhất cho một nhóm các công việc chẳng hạn như trong nấu ăn hay du lịch
Các đơn vị năng lực quản lý	Các năng lực quản lý – Đây là các năng lực chung cho các vị trí trong tổ chức tham gia quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nhất định
Cán bộ điều phối Trung tâm	Cán bộ điều phối Trung tâm đảm bảo quản lý hiệu quả các chương trình VTOS và chủ động trong việc khuyến khích và quảng bá các bài học điển hình tốt trong đào tạo và đánh giá
Cấp chứng chỉ	Việc VTCB trao chứng chỉ hay văn bằng cho ứng viên dựa trên kết quả thẩm định đã được chứng thực
Chứng chỉ VTOS (dành cho các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo Du lịch)	Chứng chỉ VTOS do VTCB/VTAC cấp sau khi ứng viên đã đạt yêu cầu thẩm định và xác minh về khả năng thực hiện công việc của mình Mỗi chứng chỉ gồm các đơn vị năng lực hợp lại thành một nhóm thống nhất và có trọng tâm vào một vị trí công việc hoặc là chứng chỉ đầy đủ hơn như văn bằng 1-2 năm do các cơ sở đào tạo cấp Số lượng các chứng chỉ VTOS/VTCB có thể lên tới hơn 30 trải rộng trên 7-9 lĩnh vực du lịch ở 5 bậc trình độ và bao gồm các chứng chỉ cho các công việc cụ thể cũng như các chứng chỉ toàn diện hay văn bằng ở các cấp độ khác nhau
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, hay 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 học viên và thường công tác cùng trong một lĩnh vực nghề đánh giá (như nhân viên giám sát Lễ tân)
Đào tạo viên VTOS	Là người có các kỹ năng nghề thích hợp và đã được đào tạo và đạt chuẩn được phép tiến hành các khóa đào tạo VTOS
Đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực là phần nhỏ nhất trong tiêu chuẩn mà có khả năng tự nó trở thành chứng chỉ
Hệ thống Tiêu chuẩn VTOS	Hệ thống Cấp chứng chỉ Du lịch quốc gia
Học viên	Học viên là người tham gia vào chương trình đào tạo để đạt được chứng chỉ VTOS (cũng có thể là sinh viên tại các Trường cao đẳng)
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 tiêu chuẩn thực hiện công việc khác nhau
Số giờ tín chỉ	Mỗi đơn vị trong chứng chỉ VTOS đều có giá trị tín chỉ, học viên sẽ nhận được các tín chỉ khi hoàn thành toàn bộ các đơn vị

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

THUẬT NGỮ	ĐỊNH NGHĨA
Số lần kiểm tra của xác minh viên độc lập	Kiểm tra hai lần một năm để đảm bảo chất lượng đánh giá và hệ thống chất lượng của các Trung tâm Đánh giá được công nhận
Sổ nghề VTOS	Một cơ chế ghi chép dành cho các học viên/ ứng viên để ghi lại quá trình thực hiện và các bằng chứng đánh giá – đôi khi được gọi là hồ sơ hay sổ ghi chép
Tài liệu hướng dẫn Đánh giá viên	Tài liệu hướng dẫn cho Đánh giá viên về cách đánh giá học viên và cách ghi chép, lưu giữ hồ sơ tài liệu về kiến thức và kết quả công việc của học viên
Tiêu chí đánh giá	Các tiêu chí đánh giá liệt kê các kỹ năng hay tiêu chuẩn thực hiện công việc, kiến thức và hiểu biết cần phải đánh giá
Tiêu chí thực hiện	Các tiêu chí thực hiện (P – performance criteria) mô tả mức độ năng lực phải đạt được và cách đạt được các tiêu chuẩn. Tiêu chí thực hiện thể hiện những gì nhân viên làm – các kỹ năng cần có để có thể thực hiện công việc, đạt được yêu cầu tiêu chuẩn
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
Tiểu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS)	VTOS – Là các tiêu chuẩn được yêu cầu để đảm bảo chất lượng thực hiện công việc đối với các vị trí nghề trong ngành Du lịch Việt Nam
Thái độ/ hành vi	Các thái độ và hành vi ảnh hưởng tới chất lượng thực hiện công việc và vì vậy đây là các khía cạnh quan trọng để có thể được coi là ‘có năng lực’. Thái độ và hành vi mô tả cung cách các cá nhân sử dụng để đạt được kết quả
Thành phần	Mỗi đơn vị năng lực được chia nhỏ thành các thành phần mô tả các công việc người lao động phải có khả năng thực hiện được trong lĩnh vực công việc được mô tả trong đơn vị năng lực
Thừa nhận năng lực đã có	Việc thừa nhận năng lực đã có (RPEL) là phương pháp đánh giá (để cấp tín chỉ) có xem xét tới thao tác của học viên xem họ có đạt được những yêu cầu đánh giá của đơn vị năng lực đó không thông qua các kiến thức, hiểu biết, hay kỹ năng họ đã tích lũy và nhờ đó không cần phải tham gia khóa học lại nữa
Trung tâm Đánh giá được công nhận	Các đơn vị được VTCB công nhận cho phép phối hợp tổ chức các kỳ đánh giá theo tiêu chuẩn VTOS
Ứng viên	Người đã đăng ký với Trung tâm Đánh giá được công nhận để lấy chứng chỉ VTOS
Xác minh viên độc lập	Người được VTCB chỉ định thực hiện việc đảm bảo các tiêu chuẩn được áp dụng thống nhất và nhất quán trong toàn bộ các Trung tâm Đánh giá đã được công nhận được phép cung cấp các chứng chỉ VTOS
Xác minh viên nội bộ	Người được Trung tâm Đánh giá được công nhận chỉ định để đảm bảo chất lượng đánh giá bên trong trung tâm.
Yêu cầu kiến thức	Kiến thức và hiểu biết (K) cần có để có thể thực hiện công việc đạt yêu cầu tiêu chuẩn quy định – có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp có ghi lại hoặc bài đánh giá viết

II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 1

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Kiểm tra nguyên liệu để đáp ứng được yêu cầu chế biến nước dùng
- P2. Chọn và sử dụng dụng cụ, thiết bị đúng cách

E2. Chuẩn bị và chế biến nước dùng

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

E3. Sử dụng và bảo quản nước dùng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách kiểm tra nguyên liệu sao cho đáp ứng được yêu cầu chế biến nước dùng
- K2. Giải thích các điểm cần chú ý về chất lượng của nguyên liệu làm nước dùng
- K3. Giải thích việc cần làm khi nguyên liệu có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và kết thúc: cân/đo, rang (nướng)/quay/đun sôi, đun sôi liu riu, hớt bọt và lọc
- K5. Mô tả cách thức thực hiện các phương pháp chuẩn bị và chế biến dựa trên yêu cầu của việc chế biến nước dùng: cân/đo, rang (nướng)/quay, đun sôi, đun sôi liu riu, hớt bọt và lọc
- K6. Giải thích tại sao việc sử dụng chính xác dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật là quan trọng
- K7. Liệt kê các nhiệt độ phù hợp để chế biến nước dùng
- K8. Liệt kê các thời gian chế biến khác nhau cho các loại nước dùng khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại nước dùng kiểu Âu:

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

2. Các loại nước dùng kiểu Việt Nam:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Nước dùng tôm

3. Phương pháp chuẩn bị và chế biến:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau yêu cầu phải có để đánh giá:

1. **Ít nhất 5** phương pháp chuẩn bị và chế biến
2. Học viên phải thực hiện được thao tác chế biến được nước dùng cá và **ít nhất hai** loại nước dùng khác
3. Các tiêu chí thực hiện khác có thể được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc báo cáo của người làm chứng trong trường hợp không sẵn có bằng chứng tự nhiên

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện 1-6 bằng cách trực tiếp quan sát học viên làm việc.

Đánh giá viên có thể đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra viết hoặc kiểm tra vấn đáp

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.L2.17

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày và bảo quản các loại sốt nóng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách kiểm tra nguyên liệu để đáp ứng được các yêu cầu sản phẩm
- K2. Liệt kê các điểm cần chú ý về chất lượng của nguyên liệu làm nước sốt
- K3. Giải thích việc cần làm khi bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K4. Mô tả đúng các kỹ thuật, dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện: cân/đo, chặt, xào mềm tạo hương thơm, bổ sung chất lỏng, đun sôi, đun sôi liu riu, “làm bột xào bơ”, lọc thô/lọc mịn/ xay, hớt bọt, đánh khuấy, bổ sung kem
- K5. Mô tả cách thực hiện các phương pháp sau dựa trên yêu cầu của nước sốt: cân/đo, chặt, xào mềm tạo hương thơm, bổ sung chất lỏng, đun sôi, đun sôi liu riu, “làm bột xào bơ”, lọc thô/lọc mịn/ xay, hớt bọt, đánh khuấy, bổ sung kem
- K6. Giải thích tại sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật chính xác là quan trọng
- K7. Liệt kê các nhiệt độ chính xác để chế biến nước sốt
- K8. Mô tả cách nhận biết khi nước sốt có màu, vị, độ sánh chuẩn và chế biến đủ số lượng
- K9. Giải thích cách hoàn thiện và sử dụng sốt và nước sốt cô đặc đã được chế biến
- K10. Liệt kê các nhiệt độ hợp lý để lưu giữ và bảo quản nước sốt
- K11. Mô tả cách chế biến và bảo quản nước sốt và nước sốt cô đặc đã được chuẩn bị một cách vệ sinh và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. *Các loại nước sốt và nước sốt cô đặc (kiểu Âu):*
 - Sốt Béchamel cơ bản (sốt mornay, mùi tây, trứng, hành tây)
 - Sốt espagnole
 - Sốt Demi-glace cơ bản (piquant/chasseur)
 - Sốt cà chua
 - Sốt Veloute cơ bản (caper/supreme/allemande)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Nước sốt thịt quay (Roast gravy/ jus roti)
- Nước sốt thịt đặc (Thickened/ jus-lie)
- Sốt hỗn hợp (cà ri/sốt đặc nghiền nhừ và lọc)

2. Phương pháp chuẩn bị và chế biến :

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện công việc cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện công việc 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát học viên làm việc.

Đối với các tiêu chí thực hiện công việc 6-7, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào được đưa ra thì đánh giá viên có thể đánh giá học viên thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc thông qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.17

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và chế biến xúp

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

E3. Trình bày và bảo quản xúp

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra chất lượng của các nguyên liệu có đáp ứng được yêu cầu của món xúp không
- K2. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng của nguyên liệu chế biến món xúp
- K3. Miêu tả việc cần làm khi bất kỳ nguyên liệu nào không đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/đo, chặt, đun sôi, đun sôi liu riu, “làm bột xào bơ”, lọc thô, lọc mịn, xay/thêm chất lỏng, xào mềm và tạo mùi thơm nguyên liệu rau, hớt bọt, bổ sung kem
- K5. Mô tả cách thực hiện các phương pháp sau dựa trên các yêu cầu của món ăn: cân/đo, chặt, đun sôi, đun sôi liu riu, “làm bột xào bơ”, lọc thô, lọc mịn, xay/thêm chất lỏng, xào mềm và tạo mùi thơm nguyên liệu rau, hớt bọt, bổ sung kem, trang trí
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng đúng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật là quan trọng
- K7. Đưa ra nhiệt độ thích hợp để chế biến xúp
- K8. Mô tả cách nhận biết khi xúp có màu, vị và độ sánh chuẩn
- K9. Giải thích cách đạt được số lượng chính xác khi chuẩn bị và chế biến xúp
- K10. Mô tả cách hoàn thiện và trình bày xúp đã chế biến
- K11. Đưa ra nhiệt độ thích hợp để “lưu giữ” và phục vụ xúp
- K12. Giải thích cách bảo quản xúp chưa được sử dụng ngay một cách an toàn và vệ sinh
- K13. Nêu định nghĩa các loại xúp sau: xúp trong, xúp được làm sánh bởi chính nguyên liệu, xúp đặc nghiền nhừ và được lọc, và xúp kem, xúp được làm sánh bởi bột xào bơ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phương pháp chuẩn bị và chế biến xúp:

- Cân/đo
- Chặt
- Đun sôi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Đun sôi liu riu
- Lọc thô/Lọc mịn
- Xay/Thêm chất lỏng
- Xào mềm và tạo mùi thơm nguyên liệu rau
- Làm bột xào bơ
- Bổ sung nước dùng
- Hớt bọt
- Bổ sung kem
- Trang trí

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện công việc cần bao gồm:

1. Ít nhất **7 phương pháp** chuẩn bị và chế biến món xúp
- 2 Học viên phải thể hiện được năng lực qua việc có khả năng làm được **ba** trong số các loại **xúp** sau, những chỉ tiêu còn lại sẽ được đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc báo cáo của người làm chứng
 - Xúp trong
 - Xúp được làm sánh bởi chính nguyên liệu
 - Xúp kem
 - Xúp đặc nghiền nhừ và được lọc
 - Xúp được làm sánh bởi bột xào bơ

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện công việc 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác đánh giá viên phải đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp hoặc báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.16

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn rau, củ, quả và dụng cụ

- P1. Kiểm tra các loại rau đã được chọn để đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng
- P2. Chọn dụng cụ và thiết bị thích hợp cho chế biến

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bảo quản rau, củ, quả tươi và đông lạnh trước chế biến
- K2. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng với các loại rau, củ, quả khác nhau
- K3. Mô tả việc cần làm nếu chất lượng rau, củ, quả không đạt yêu cầu
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp sơ chế sau: rửa đông, rửa, gọt vỏ, rửa lại và cắt (bao gồm cắt lát, băm, cắt miếng), chần
- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: rửa đông, rửa, gọt vỏ, rửa lại và cắt (bao gồm cắt lát, băm, cắt miếng), chần
- K6. Giải thích tại sao việc sử dụng đúng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật là quan trọng
- K7. Giải thích cách bảo quản một cách an toàn và vệ sinh cho rau, củ, quả đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Rau bao gồm:

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

2. Các khâu sơ chế bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Các bằng chứng thực hiện công việc bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **bốn loại rau**
2. Ít nhất **bốn** phương pháp **chế biến** trong đó phải bao gồm **hai** phương pháp **cắt**.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện 1-3 bằng cách trực tiếp quan sát học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

HCC.CL2.18

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn cá và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và bảo quản cá

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Cá trắng – tròn
- Cá trắng – dẹt
- Cá da trơn

2. Các phương pháp sơ chế bao gồm:

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

3. Phương pháp cắt bao gồm:

- Cắt khoanh
- Cắt khúc
- Cắt thăn dài và hẹp
- Cắt miếng
- Cắt để cuộn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Cắt sợi dài
- Cắt mỏng
- Lọc da

4. Các phương pháp khác bao gồm:

- Tẩm ướp gia vị
- Bao bột/áp chảo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **hai** loại **cá**
2. Thực hiện ít nhất **bốn** phương pháp **sơ chế** trong đó phải bao gồm ít nhất **ba** phương pháp **cắt**

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện 1- 4 bằng cách trực tiếp quan sát học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/nhân viên bếp chính/nhân viên chế biến các món cá/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.2CL.10

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình sơ chế hải sản vỏ cứng/giáp xác cho các món ăn cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn hải sản vỏ cứng/giáp xác và dụng cụ

- P1. Kiểm tra hải sản vỏ cứng/giáp xác để đáp ứng yêu cầu chất lượng
- P2. Lựa chọn dụng cụ và thiết bị cần thiết cho quá trình chuẩn bị

E2. Chuẩn bị và bảo quản hải sản vỏ cứng/giáp xác

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách kiểm tra hải sản vỏ cứng/giáp xác để đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê các tiêu chí chất lượng cần có của hải sản vỏ cứng/giáp xác tươi: tôm, tôm nhỏ, vẹm, ngao, sò
- K3. Đưa ra biện pháp cần thực hiện khi hải sản vỏ cứng/giáp xác không đạt yêu cầu
- K4. Xác định đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp sơ chế sau: cắt tỉa, lột vỏ, cắt, rửa, và phủ lớp áo
- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: cắt tỉa, tách vỏ, cắt, rửa, và phủ lớp áo
- K6. Đưa ra lý do vì sao việc sử dụng dụng cụ, thiết bị và áp dụng kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng của hải sản vỏ cứng/giáp xác đã sơ chế
- K8. Mô tả cách bảo quản an toàn và vệ sinh hải sản vỏ cứng/giáp xác đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại hải sản vỏ cứng/giáp xác bao gồm:

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

2. Phương pháp sơ chế bao gồm:

- Cắt tỉa
- Tách vỏ
- Rửa
- Bao bột

3. Phương pháp cắt

- Chặt
- Cắt lát

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí thực hiện công việc 1-4 bằng cách trực tiếp quan sát học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn thịt và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và bảo quản thịt

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra để thịt đáp ứng yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng cần có ở thịt đỏ tươi
- K3. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng cần có ở thịt trắng tươi
- K4. Đưa ra biện pháp xử lý khi thịt tươi không đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- K5. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp sơ chế sau: cắt mỏng, cắt theo suất, cắt lát, thái hạt lựu, xay, thêm gia vị, và tẩm ướp, làm chín sơ
- K6. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: cắt mỏng, cắt theo suất, cắt lát, thái hạt lựu, xay, thêm gia vị, và tẩm ướp, làm chín sơ
- K7. Giải thích tại sao việc sử dụng dụng cụ, thiết bị và áp dụng kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K8. Giải thích cách bảo quản sao cho an toàn và vệ sinh thịt đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. *Thịt bao gồm:*
 - Thịt đỏ - bò/cừu
 - Thịt trắng - lợn/bê
- 2. *Phương pháp sơ chế bao gồm:*
 - Cắt - thái hạt lựu, cắt lát, cắt theo suất
 - Xay
 - Cắt tỉa
 - Thêm gia vị/Tẩm ướp
 - Làm chín sơ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

- 1. Thực hiện ít nhất với **hai** loại **thịt**
- 2. Thực hiện ít nhất **b** phương pháp **c** cắt
- 3. Thực hiện ít nhất **hai** phương pháp **sơ chế**

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1- 4 bằng cách trực tiếp quan sát học viên thực hành.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Đối với các tiêu chuẩn kỹ năng khác đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị gia cầm cho các món ăn cơ bản

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn gia cầm và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và bảo quản nguyên liệu gia cầm

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách kiểm tra để gia cầm đã lựa chọn đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê các điểm cần lưu ý về chất lượng cần có đối với nguyên liệu gà, vịt, gà tây
- K3. Đưa ra các việc cần làm khi chất lượng gia cầm có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp sơ chế sau: kiểm tra và sơ chế khoang bụng, cắt thịt để áp chảo, buộc dây định hình, cắt mỏng, cắt theo suất, cắt hạt lựu, bao bột, nhồi nhân và tẩm ướp gia vị
- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: kiểm tra và sơ chế khoang bụng, cắt thịt để áp chảo, buộc dây định hình, cắt mỏng, cắt theo suất, cắt hạt lựu, bao bột, nhồi nhân và tẩm ướp gia vị
- K6. Giải thích tại sao việc sử dụng dụng cụ, thiết bị và áp dụng kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Giải thích cách bảo quản sao cho an toàn và vệ sinh gia cầm đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. Các loại gia cầm bao gồm:
 - Gà
 - Vịt
 - Đà điểu
 - Chim câu và các loài chim tự nhiên khác
- 2. Việc sơ chế bao gồm:
 - Kiểm tra và sơ chế khoang bụng
 - Cắt mỏng
 - Cắt
 - Cắt theo suất
 - Thái hạt lựu
 - Cắt thịt để áp chảo
 - Bao bột
 - Buộc định hình trước khi quay

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên **phải** đánh giá các tiêu chí 1-4 bằng cách trực tiếp quan sát học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/ nhân viên Bếp chính / nhân viên chế biến thịt/ Bếp trưởng.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nội tạng và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và bảo quản nguyên liệu nội tạng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách kiểm tra để nội tạng đã lựa chọn đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng nội tạng tươi như: gan, bầu dục và tuyến ức bê.
- K3. Đưa ra những việc cần làm khi nguyên liệu nội tạng có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp sơ chế sau: cắt, cắt lát, lột da, cắt mỏng, thêm gia vị, tẩm bột mì, xay nhuyễn và xay nhỏ
- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp sơ chế sau một cách chính xác: cắt, cắt lát, lột da, cắt mỏng, thêm gia vị, tẩm bột mì, xay nhuyễn hoặc xay nhỏ
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Giải thích cách bảo quản sao cho đảm bảo an toàn, vệ sinh nội tạng đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. Bao gồm các loại nội tạng:
 - Gan
 - Bầu dục
 - Tuyến ức bê
- 2. Bao gồm các phương pháp sơ chế:
 - Cắt
 - Cắt lát
 - Tẩm ướp và thêm gia vị
 - Bao bột/rắc bột mì
 - Lột da
 - Cắt mỏng
 - Xay nhuyễn và xay nhỏ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau yêu cầu phải có:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Đánh giá viên **phải** đánh giá các tiêu chí 1-5 bằng cách trực tiếp quan sát học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chế biến và hoàn thiện các món cá cơ bản

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn cá và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị các món cá

- P3. Kết hợp cá với các nguyên liệu khác theo đúng tên của món ăn
- P4. Chế biến cá sao cho đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, tính nhất quán, định lượng và chất lượng đúng như tên gọi

E3. Trình bày và bảo quản các món cá

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra xem cá có đáp ứng được yêu cầu của món ăn không
- K2. Liệt kê những điểm cần chú ý về chất lượng cá trắng (tròn), cá trắng (dẹt) và cá da trơn
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu như nguyên liệu cho món ăn có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến sau: chiên (ngập dầu/ không ngập dầu), nướng, chần, nướng lò và hấp, kho, om
- K5. Giải thích cách tiến hành những phương pháp nấu sau đây: chiên (ngập dầu/ không ngập dầu), nướng, chần, nướng lò và hấp, kho, om
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Cho biết các nhiệt độ thích hợp để chế biến món cá: dẹt, tròn, da trơn, và tầm quan trọng của nó
- K8. Giải thích vì sao việc áp dụng đúng các phương pháp chế biến cho từng loại cá là quan trọng
- K9. Giải thích cách thức đảm bảo tên món ăn đúng mùi vị, màu sắc và tính nhất quán với tên gọi của nó
- K10. Giải thích cách hoàn thành và trình bày chính xác món ăn để phục vụ
- K11. Liệt kê những nhiệt độ thích hợp để phục vụ và bảo quản món ăn
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món cá đã được chế biến khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Cá biển và cá nước ngọt bao gồm:

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

2. Ví dụ về các món ăn Âu:

- Thăn cá hồi nướng
- Cá hồi núi (Trout) rán áp chảo
- Chả cá

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Cá viên
- Cá tẩm bột
- Cá bơn sốt bơ chanh

3. Ví dụ về các món ăn Việt Nam:

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

4. Các phương pháp chế biến bao gồm:

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

5. Phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí món ăn
- Trình bày món ăn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **hai** loại **cá**
2. Thực hiện ít nhất **baphương pháp chế biến**
3. Thực hiện **cả haiphương pháp hoàn thiện**

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên **phải** đánh giá các tiêu chí 2-10 bằng cách trực tiếp quan sát học viên thực hành.

Đối với những tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chế biến và hoàn thiện các món hải sản vỏ cứng/giáp xác cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn hải sản vỏ cứng/giáp xác và lựa chọn dụng cụ

- P1. Kiểm tra nguyên liệu hải sản vỏ cứng/giáp xác có đáp ứng được yêu cầu của món ăn
- P2. Chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến và hoàn thiện món hải sản vỏ cứng/giáp xác

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

- P3. Kết hợp hải sản vỏ cứng/giáp xác với các nguyên liệu khác theo đúng tên của món ăn
- P4. Chế biến hải sản vỏ cứng/giáp xác sao cho đáp ứng được các yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, tính nhất quán, số lượng và chất lượng đúng như tên gọi

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra để hải sản vỏ cứng/giáp xác đáp ứng được yêu cầu của món ăn
- K2. Liệt kê những điểm cần chú ý về chất lượng của hải sản vỏ cứng/giáp xác: tôm, tôm nhỏ, vẹm, sò, ngao, tôm hùm, điệp, ốc, hào
- K3. Liệt kê những việc cần làm khi nguyên liệu của món ăn có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng những dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến sau: chiên (ngập dầu/ không ngập dầu), nướng, chần, nướng lò và hấp, luộc, xào
- K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến sau đây theo yêu cầu của món ăn: chiên (ngập dầu/ không ngập dầu), nướng, chần, nướng lò và hấp, luộc, xào
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Cho biết các nhiệt độ và thời gian hợp lý để chế biến hải sản vỏ cứng/giáp xác: tôm, tôm nhỏ, vẹm, sò, ngao
- K8. Giải thích vì sao việc sử dụng đúng phương pháp chế biến cho từng loại hải sản vỏ cứng/giáp xác là quan trọng
- K9. Giải thích cách thức đảm bảo món ăn đạt đúng mùi vị, màu sắc và tính nhất quán với tên gọi của nó
- K10. Giải thích cách hoàn thành và trình bày chính xác món ăn để phục vụ
- K11. Liệt kê những nhiệt độ hợp lý để phục vụ và bảo quản món ăn
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món hải sản vỏ cứng/giáp xác đã được chế biến khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại hải sản vỏ cứng/giáp xác bao gồm:

- Tôm
- Tôm nhỏ
- Vẹm
- Sò

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Ngao/nghêu
- Tôm hùm
- Điệp
- Ốc
- Hàu
- Tu hài

2. Ví dụ về món ăn Âu:

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

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

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

4. Phương pháp chế biến:

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

5. Phương pháp hoàn thiện:

- Làm nước sốt
- Trang trí
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **hai** loại hải sản vỏ cứng/giáp xác
2. Thực hiện ít nhất **baphương pháp chế biến**
3. Thực hiệntất cả**các phương pháp hoàn thiện**

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên **phải** đánh giá các tiêu chí 2-10 bằng cách trực tiếp quan sát học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu thịt và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị các món thịt

- P3. Kết hợp thịt với các nguyên liệu khác theo đúng tên của món ăn
- P4. Chế biến thịt sao cho đáp ứng được các yêu cầu đúng như tên gọi món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, tính nhất quán, số lượng và chất lượng đúng như tên gọi

E3. Trình bày và bảo quản các món thịt

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thịt bao gồm các loại:

- Thịt đỏ - bò/ cừu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Thịt trắng - lợn/ bê
2. Ví dụ về món ăn Âu:
- Thịt viên
 - Cừu nấu kiểu Navarin (Pháp)
3. Phương pháp chế biến:
- Rán - không ngập dầu/ xào
 - Nướng - trên/dưới nguồn nhiệt
 - Luộc
 - Om
 - Hấp
 - Kho
 - Quay
 - Nướng lò
 - Rán ngập dầu
 - Phương pháp tổng hợp
4. Phương pháp hoàn thiện:
- Trang trí món ăn
 - Trình bày món ăn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 4-5 dựa trên quan sát học viên thực hành trực tiếp.

Đối với các tiêu chí khác đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn gia cầm và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị các món gia cầm

- P3. Kết hợp nguyên liệu gia cầm với các nguyên liệu khác theo đúng tên của món ăn
- P4. Chế biến nguyên liệu gia cầm sao cho đáp ứng được yêu cầu món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, tính nhất quán, số lượng và chất lượng đúng như tên gọi

E3. Trình bày và bảo quản các món gia cầm

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra nguyên liệu gia cầm đảm bảo đúng yêu cầu món ăn
- K2. Liệt kê các điểm cần chú ý về chất lượng gia cầm: gà, vịt, và gà tây
- K3. Liệt kê những việc cần làm khi nguyên liệu của món ăn có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để thực hiện các phương pháp chế biến gia cầm sau: nướng, quay, chần, rán (ngập dầu/ không ngập dầu/ xào), hấp, kho, các phương pháp tổng hợp
- K5. Giải thích cách thực hiện đúng các phương pháp chế biến sau theo yêu cầu của món ăn: nướng, quay, chần, rán (ngập dầu/ không ngập dầu/ xào), hấp, kho, các phương pháp tổng hợp
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Đưa ra những nhiệt độ đúng để chế biến các chủng loại và các phần khác nhau của gia cầm
- K8. Giải thích vì sao việc sử dụng đúng phương pháp chế biến cho từng loại thịt gia cầm là quan trọng
- K9. Giải thích cách thức để đảm bảo món ăn đúng mùi vị, màu sắc và tính nhất quán như tên gọi của nó
- K10. Giải thích cách trang trí, làm nước sốt, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách trước khi phục vụ
- K11. Đưa ra những nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản món ăn
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món gia cầm đã được chế biến khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại gia cầm:

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

2. Ví dụ về món ăn Âu:

- Gà xào

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam

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

4. Phương pháp chế biến

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

5. Phương pháp hoàn thành

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-5 dựa trên quan sát học viên thực hành trực tiếp.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu nội tạng và dụng cụ

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

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

- P3. Kết hợp các loại nội tạng với các nguyên liệu khác theo đúng tên của món ăn
- P4. Chế biến các món nội tạng sao cho đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo rằng món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, tính nhất quán, số lượng và chất lượng đúng như tên gọi

E3. Hoàn thiện và bảo quản món nội tạng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra nội tạng đảm bảo đúng yêu cầu của món ăn về chất lượng, chủng loại, thành phần và định lượng
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi sơ chế nội tạng
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu nguyên liệu của món ăn có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chế biến sau: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), nướng vỉ, rán (không ngập dầu), om, xào, quay và các phương pháp tổng hợp
- K5. Giải thích cách thực hiện đúng các phương pháp chế biến sau: nướng (trên/dưới nguồn nhiệt), nướng vỉ, rán (không ngập dầu), om, xào, quay và các phương pháp tổng hợp
- K6. Đưa ra phương pháp chế biến nội tạng hiệu quả và phù hợp nhất cho mỗi chủng loại/thành phần nội tạng
- K7. Mô tả tầm quan trọng của việc “làm se mặt” nội tạng và các tác dụng của việc làm này đối với món ăn
- K8. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K9. Đưa ra nhiệt độ đúng để chế biến nội tạng theo phương pháp yêu cầu
- K10. Giải thích vì sao việc sử dụng đúng phương pháp chế biến cho từng loại nội tạng là quan trọng
- K11. Giải thích cách thức để đảm bảo món ăn đúng hương vị, màu sắc và tính nhất quán như tên gọi của nó
- K12. Giải thích cách trang trí, làm sốt, hoàn thiện và trình bày món ăn đúng cách trước khi phục vụ
- K13. Đưa ra những nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản món ăn
- K14. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món nội tạng đã được chế biến khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Món ăn từ nội tạng (kiểu Âu):

- Bàu dục xào sốt ăn kèm bánh mì
- Lưỡi lợn om

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Gan nướng
- Tuyển ức bê om

2. Phương pháp chế biến:

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

3. Phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí hoa lá
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 4 -5 dựa trên quan sát học viên thực hành trực tiếp.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/ nhân viên bếp chính/ nhân viên bếp chế biến xốt/ nhân viên bếp nướng/ Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu gạo và dụng cụ

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra gạo và các nguyên liệu khác đúng cho món ăn yêu cầu
- K2. Liệt kê những điểm cần chú ý về chất lượng khi lựa chọn gạo: hạt dài, hạt ngắn, hạt tròn và hạt màu nâu
- K3. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và các chế biến sau: Vo gạo, ngâm, đun sôi, rang (chiên), om, đồ, ninh (đun sôi kĩ), bỏ lò, cho vào lò vi sóng
- K4. Giải thích cách thực hiện các phương pháp chế biến sau theo yêu cầu của món ăn: Vo gạo, ngâm, đun sôi, rang (chiên), om, đồ, ninh (đun sôi kĩ), bỏ lò, cho vào lò vi sóng
- K5. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K6. Giải thích cách thức nhận biết các món ăn từ gạo đạt được đúng yêu cầu về màu sắc, mùi vị và trạng thái
- K7. Giải thích cách trình bày món ăn từ gạo đúng về định lượng để phục vụ
- K8. Đưa ra nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản các món ăn từ gạo
- K9. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món ăn từ gạo đã được chế biến khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại gạo:

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

2. Chuẩn bị và kỹ thuật chế biến:

- Vo gạo/ ngâm nước
- Đun sôi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Rang/ chiên
- Om
- Hấp
- Ninh (cháo)
- Nướng lò
- Làm chín trong lò vi sóng

3. Món cơm cơ bản kiểu Âu

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

4. Món cơm cơ bản kiểu Việt Nam

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đối với các học viên để đạt được tiêu chuẩn VTOS, yêu cầu phải có các bằng chứng về công việc thực hiện được thông qua:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1, 2, 3, 5 và 6 dựa trên việc quan sát học viên thực hành trực tiếp .

Đối với tiêu chí khác, đánh giá viên có thể đánh giá thông qua các câu hỏi vấn đáp và/ hoặc báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.18

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món mỳ cơ bản

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn mỳ và các loại dụng cụ

- P1. Kiểm tra mỳ và các nguyên liệu khác nhằm đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chuẩn bị và chế biến món mỳ

E2. Chuẩn bị và chế biến món mỳ

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

E3. Trình bày và bảo quản món mỳ

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả tầm quan trọng của việc biết được các thành phần nguyên liệu có trong món mỳ
- K2. Giải thích cách kiểm tra mỳ và các nguyên liệu khác đảm bảo đúng yêu cầu của món ăn
- K3. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi kiểm tra mỳ và các thành phần nguyên liệu khác
- K4. Giải thích việc cần làm khi biết mỳ và các nguyên liệu khác có vấn đề
- K5. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước chuẩn bị và chế biến sau đây: Chần nhanh, để ráo nước, trộn lẫn, luộc, nướng lò và các phương pháp tổng hợp
- K6. Giải thích cách thực hiện các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: Chần nhanh, để ráo nước, trộn lẫn, luộc, bỏ lò và các phương pháp tổng hợp
- K7. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị, và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K8. Giải thích cách nhận biết món mỳ đạt được đúng màu sắc, mùi vị, trạng thái, định lượng và chất lượng để phục vụ
- K9. Đưa ra những nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản các món mỳ
- K10. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món mỳ đã được chế biến khi chưa sử dụng ngay.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại mỳ bao gồm:

- Mỳ tạo hình (Shaped pasta)
- Mỳ sợi dẹt (Flat pasta)
- Mỳ sợi khô (Dried pasta)
- Mỳ tươi (Fresh pasta)
- Mỳ nhồi nhân (Stuffed/ Filled pasta)
- Mỳ lá (Lasagna)

2. Phương pháp chuẩn bị và chế biến:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Chần nhanh
- Để ráo nước
- Trộn
- Luộc
- Nướng lò
- Các phương pháp hỗn hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất **ba** món mỳ
2. Thực hiện ít nhất **bốn** phương pháp chuẩn bị và chế biến

Kiến thức thực tế có thể được đánh giá bằng việc đặt câu hỏi vấn đáp hoặc báo cáo của người làm chứng.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-7 dựa trên quan sát học viên thực hành trực tiếp.

Đối với các tiêu chí khác, có thể đánh giá người học qua việc đặt câu hỏi vấn đáp hoặc qua báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.18

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn trứng và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và chế biến các món trứng

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

E3. Trình bày và bảo quản các món trứng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra trứng và các nguyên liệu khác đảm bảo đúng yêu cầu của món ăn
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi kiểm tra trứng và các nguyên liệu khác
- K3. Giải thích các việc cần làm khi biết trứng và các nguyên liệu khác có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: luộc, rán, nướng vỉ, chần, nướng lò, khuấy kem, hấp cách thủy
- K5. Giải thích cách thực hiện các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: luộc, rán, nướng vỉ, chần, bỏ lò, khuấy kem, hấp cách thủy
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị, và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Giải thích cách nhận biết món trứng đạt được đúng yêu cầu về màu sắc, mùi vị, trạng thái và định lượng
- K8. Giải thích cách hoàn thiện các món trứng cơ bản
- K9. Đưa ra những nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản các món trứng
- K10. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món trứng đã được chế biến khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Đơn vị năng lực tiêu chuẩn này bao gồm chuẩn bị trứng và các phương pháp chế biến dưới đây cho các món trứng cơ bản như:

1. Món trứng cơ bản kiểu Âu:

- Trứng khuấy kem (Scrambled eggs)
- Trứng chần (Poached eggs)
- Trứng cuộn nhân (Omelettes)
- Trứng kiểu Xcốt – Len (Scotch eggs)
- Trứng nướng lò (Baked eggs)
- Trứng ngọt (Sweet egg dishes)

2. Món trứng cơ bản kiểu Việt Nam:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

3. Phương pháp chuẩn bị và chế biến:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất **năm** phương pháp chuẩn bị và chế biến
2. Thông qua thực hành, học viên phải thể hiện làm được món :
 - Trứng tráng ốp lết (Omelet)
 - Trứng chần

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-7 dựa trên quan sát học viên thực hành trực tiếp.

Đối với các tiêu chí còn lại đánh giá viên có thể đánh giá học viên thông qua các câu hỏi vấn đáp hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL219

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn ngũ cốc và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và chế biến các món ngũ cốc

- P3. Chuẩn bị và chế biến ngũ cốc kết hợp với các nguyên liệu khác đúng với tên của món ăn
- P4. Làm ráo nước và đóng khuôn ngũ cốc theo yêu cầu của món ăn
- P5. Đảm bảo món ăn nêu ra đạt được mùi vị, màu sắc, tính nhất quán, định lượng và chất lượng

E3. Trình bày và bảo quản món ngũ cốc

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các loại nguyên liệu, ngũ cốc khác có thể được sử dụng thay thế
- K2. Giải thích cách thức kiểm tra xem ngũ cốc và các nguyên liệu khác có đáp ứng được yêu cầu của món ăn không
- K3. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn nguyên liệu ngũ cốc sau: lúa mạch (pearl and pot), kiều mạch, ngô, bột ngô xay, yến mạch, hạt kê, lúa mì (bulgar), bột bánh, hạt mì nhỏ (cous-cous), hạt diêm mạch (quinola)
- K4. Liệt kê những việc cần làm khi biết nguyên liệu của món ăn có vấn đề
- K5. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước chế biến sau: ngâm, luộc, để ráo nước và cho vào khuôn, bọc kín, nướng lò
- K6. Giải thích cách thức tiến hành các phương pháp chế biến sau đây: ngâm, luộc, để ráo nước và cho vào khuôn, bọc kín, nướng lò
- K7. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K8. Giải thích cách hoàn thiện món ngũ cốc theo đúng yêu cầu của món ăn
- K9. Giải thích cách thức nhận biết và đảm bảo rằng món ăn nêu ra đạt được đúng mùi vị, trạng thái và định lượng yêu cầu
- K10. Giải thích cách hoàn thiện và trình bày món đúng cách để phục vụ
- K11. Nêu ra những nhiệt độ phù hợp để phục vụ và bảo quản món ăn
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món ngũ cốc đã được qua chế biến khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại ngũ cốc:

- Lúa mạch (Barley)
- Kiều mạch (Buckwheat)
- Ngô (Corn/ Maize)
- Ngô xay (Polenta)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Yến mạch (Oats)
- Hạt kê (Millet)
- Lúa mì (Wheat)
- Hạt diêm mạch (Quinoa)

2. Ví dụ về món ăn Âu:

- Bánh kiều mạch (Buckwheat)
- Món ngô xay với kem (Polenta dishes)
- Món sa lát Bulga (Bulgar Tabouled)
- Món hạt mỳ nhỏ ăn phụ kèm món ăn chính (Cous-sous)
- Yến mạch trộn bơ phủ mặt món ăn (Crumble toppings)
- Xa lát Quinoa, Topping, Baked layers

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- Cơm nếp/ xôi
- Bánh rán
- Xôi vò

4. Chuẩn bị và kỹ thuật chế biến:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau yêu cầu phải có:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 2 -8 bằng việc quan sát học viên thực hành trực tiếp.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng việc đặt câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị các loại rau củ quả để chế biến món ăn cơ bản.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Sơ chế và bảo quản rau củ quả

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kiểm tra xem các loại rau củ quả đã được lựa chọn có đáp ứng được yêu cầu chất lượng không
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn rau, củ, quả tươi như: rau ăn rễ, rau ăn hoa, rau ăn củ, rau ăn quả, rau ăn lá, rau ăn thân, trái cây rau, nấm và rong biển
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu các loại rau củ quả không đảm bảo chất lượng
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp sơ chế sau: rửa, gọt vỏ, rửa lại, các kiểu cắt truyền thống của Pháp, cắt thái, cắt tỉa, và bào
- K5. Giải thích cách sơ chế nguyên liệu rau, củ, quả theo đúng các phương pháp sau đây: rửa, gọt vỏ, rửa lại, các kiểu cắt truyền thống của Pháp, cắt thái, cắt tỉa, và bào
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Giải thích cách duy trì tốt chất lượng rau, củ, quả trong suốt quá trình sơ chế
- K8. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các loại rau, củ, quả để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Rau bao gồm các loại:

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

2. Chuẩn bị sơ chế:

- Rửa
- Gọt vỏ
- Rửa lại

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **tám** loại rau củ quả
2. Thực hiện ít nhất **sáu** phương pháp sơ chế trong đó bao gồm các phương pháp cắt thái truyền thống của Pháp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-4 dựa trên quan sát học viên thực hành trực tiếp.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng đặt câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.18

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị và trình bày món bánh mỳ kẹp nhân/ sandwich nguội và nóng - bao gồm cả bánh mỳ kẹp burger.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

- P1. Kiểm tra bánh mỳ và nhân bánh để đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- P2. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị để chế biến bánh mỳ kẹp nhân

E2. Chuẩn bị và làm bánh mỳ kẹp nhân

- P3. Chuẩn bị nguyên liệu làm bánh mỳ kẹp nhân theo đúng tên của món ăn

E3. Trình bày và bảo quản bánh mỳ kẹp nhân

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức kiểm tra bánh mỳ và nhân của bánh mỳ kẹp nhân đảm bảo đúng yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê những việc cần làm nếu chất lượng các nguyên liệu không đảm bảo tiêu chuẩn
- K3. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước làm bánh sau: cắt, thái, phết bơ hoặc sốt, nhồi nhân, nướng đều mặt, nướng có vệt, nêm gia vị và trình bày
- K4. Giải thích cách thức làm một số món bánh mỳ kẹp nhân theo đúng các bước sau: cắt, thái, , phết bơ hoặc sốt, nhồi nhân, nướng đều mặt, nướng có vệt, nêm gia vị và trình bày.
- K5. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ và thiết bị, kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K6. Giải thích cách trình bày một số loại bánh mỳ kẹp nhân sao cho hấp dẫn
- K7. Mô tả tầm quan trọng của việc đảm bảo sao cho không có lây nhiễm chéo xảy ra trong quá trình chuẩn bị và chế biến
- K8. Chọn nhiệt độ đúng khi phục vụ và bảo quản các loại bánh mỳ kẹp nhân
- K9. Giải thích cách bảo quản bánh mỳ kẹp nhân và nhân bánh để sử dụng về sau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Bánh mỳ gồm các loại:

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

2. Nhân kẹp, nhồi:

- Chất béo (bơ)/ nhân ướt/ nhân phết
- Các loại thịt chín
- Các loại thịt gia cầm chín
- Các loại cá đã chín, cá xông khói
- Các sản phẩm sữa, phô mai

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Sa lát/ rau củ quả/hoa quả/dưa góp
- Nước sốt đặc/ nước sốt lỏng/ sốt relish

3. *Khâu chuẩn bị:*

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất **ba** loại bánh mỳ
2. Thực hiện ít nhất **năm** loại nhân kẹp
3. Thực hiện ít nhất **bốn** phương pháp chuẩn bị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-4 dựa trên quan sát học viên thực hành trực tiếp.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.08

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị món ăn nguội

- P3. Chuẩn bị các loại nguyên liệu và sử dụng đúng các phương pháp chế biến
- P4. Đảm bảo các nguyên liệu chuẩn bị có kết cấu, màu sắc, mùi vị và định lượng đúng như yêu cầu

E3. Trình bày và bảo quản món ăn nguội

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức đảm bảo món ăn nguội và nguyên liệu trang trí đáp ứng được yêu cầu chất lượng
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng và số lượng khi trình bày các thực phẩm nguội đã chín, ướp muối sống/xông khói hoặc đã sơ chế
- K3. Mô tả những việc cần làm nếu các món ăn nguội và nguyên liệu trang trí có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chuẩn bị sau: cắt, thái, nước sốt, trang trí, chia suất, đánh khuấy, kết hợp nguyên liệu
- K5. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K6. Giải thích cách chuẩn bị nguyên liệu và đồ trang trí cho việc trình bày món ăn nguội
- K7. Giải thích cách chế biến sốt dầu dấm cơ bản và sốt lạnh
- K8. Giải thích cách hoàn thiện và trình bày trang trí món ăn lạnh
- K9. Giải thích cách nhận biết món ăn đạt được tiêu chuẩn về màu sắc, mùi vị, trạng thái và định lượng đúng theo yêu cầu
- K10. Mô tả tầm quan trọng của việc đảm bảo thời gian và nhiệt độ khi chuẩn bị đồ ăn đã chín, được xông khói hoặc được sơ chế cho một món ăn nguội
- K11. Mô tả vì sao đồ ăn đã được làm chín, được xông khói hoặc đã qua sơ chế cần được bảo quản và phục vụ ở đúng nhiệt độ
- K12. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh món ăn nguội khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các sản phẩm từ món ăn Âu:

- Các sản phẩm bánh mì
- Các loại xa lát
- Các loại thịt viên được chuẩn bị sẵn
- Các loại patê được chuẩn bị sẵn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Các loại patê đóng khuôn được chuẩn bị sẵn
- Các loại thịt ướp muối
- Các nguyên liệu xông khói
- Cá
- Hải sản vỏ cứng/giáp xác
- Gia cầm
- Thịt đỏ và trắng đã nấu chín
- Nước sốt lạnh lỏng
- Nước sốt lạnh đặc

2. Các sản phẩm từ món ăn Việt Nam:

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

3. Các nguyên liệu trang trí:

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

4. Các phương pháp chuẩn bị

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 2- 6 dựa trên quan sát học viên thực hành trực tiếp.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng đặt câu hỏi vấn đáp hoặc qua báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.19

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị và hoàn thiện món xa lát cơ bản và các món làm từ hoa quả.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức bảo quản các nguyên liệu xa lát và hoa quả trước khi sơ chế
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn các nguyên liệu làm món xa lát và các món từ hoa quả
- K3. Liệt kê những việc cần làm nếu nguyên liệu làm xalát và hoa quả có vấn đề
- K4. Nêu ra đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước sơ chế sau: gọt vỏ, cắt tỉa, rửa, ngâm, cắt và trộn đều
- K5. Giải thích cách tiến hành sơ chế đúng theo các phương pháp sau: gọt vỏ, cắt tỉa, rửa, ngâm, cắt và trộn đều
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Mô tả tầm quan trọng của việc không để xảy ra lây nhiễm chéo với món thịt, gia cầm hay cá
- K8. Giải thích cách bảo quản an toàn và vệ sinh các món xa lát và các món từ hoa quả đã được sơ chế để sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguyên liệu:

- Hoa quả tươi nguyên
- Sa lát tươi nguyên
- Hoa quả đã sơ chế
- Sa lát đã sơ chế

2. Chuẩn bị:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-4 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bếp chính/ nhân viên bếp nguội/ Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.07

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

MÔ TẢ CHUNG

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

CÁC YẾU TỐ VÀ TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN

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

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

E2. Chuẩn bị và chế biến bánh ngọt

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

E3. Trình bày và bảo quản bánh ngọt

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức kiểm tra nguyên liệu làm bánh ngọt đảm bảo đúng yêu cầu
- K2. Trình bày những việc cần làm nếu nguyên liệu làm bánh ngọt có vấn đề
- K3. Mô tả tầm quan trọng của khâu chuẩn bị phải dựa theo đúng công thức làm bánh ngọt
- K4. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước chuẩn bị và chế biến sau: cân/ đo, rây, trộn vào trong, đánh cho lên mượt như kem, để nghỉ, bơm hỗn hợp ra (dùng túi), cuộn, lát, ép, gấp, cắt, định hình, cắt gọt, nướng lò, phương pháp chế biến tổng hợp
- K5. Giải thích cách thực hiện đúng theo các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: cân/ đo, rây, trộn vào trong, đánh cho lên mượt như kem, để nghỉ, bơm hỗn hợp ra (dùng túi), cuộn, lát, ép, gấp, cắt, định hình, cắt gọt, bỏ lò, phương pháp chế biến tổng hợp
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Giải thích cách nhận biết khi nào bánh ngọt làm ra đạt được tiêu chuẩn về màu sắc, mùi vị, kết cấu và hoàn thiện đúng như yêu cầu
- K8. Nêu ra những nhiệt độ đúng khi phục vụ và bảo quản bánh ngọt
- K9. Giải thích cách bảo quản bánh ngọt đã chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại bánh ngọt Âu:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

2. Các loại bánh Việt Nam:

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

3. Các phương pháp chuẩn bị và chế biến:

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

4. Các loại bột bánh

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-7 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4. 10

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày và bảo quản bánh mì và các sản phẩm từ bột bánh

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức kiểm tra các nguyên liệu đáp ứng đúng yêu cầu của sản phẩm
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về mối quan hệ giữa chất lượng của nguyên liệu và sản phẩm
- K3. Giải thích những việc cần làm nếu nguyên liệu có vấn đề
- K4. Liệt kê đúng dụng cụ và thiết bị để tiến hành các bước sau: Cân/ đo, rây bột, nhào trộn, để nở, lật lại, tạo hình, nướng, rán
- K5. Giải thích cách thức áp dụng đúng các phương pháp chế biến đối với các sản phẩm bánh: Cân/ đo, rây bột, nhào trộn, để nở, lật lại, tạo hình, nướng, rán
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Giải thích cách nhận biết khi nào bánh mì và bột bánh làm ra đạt được tiêu chuẩn về màu sắc, kết cấu và hoàn thiện đúng như yêu cầu
- K8. Giải thích cách tiến hành đúng các phương pháp hoàn thiện bánh sau đây: phủ mặt bánh với trứng hay siro đường, rắc đường bột, bơn nhân bánh, trang trí
- K9. Đưa ra những nhiệt độ đúng để bảo quản và phục vụ các loại bánh mì và bột bánh
- K10. Giải thích cách bảo quản bánh mì và bột bánh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Bột bánh mì Âu:

- Bột bánh mì cứng (Bread dough)
- Bột bánh mì mềm (Bun dough)
- Bột bánh nan/ bột bánh Pitta
- Bột bánh piza (Pizza dough)

2. Bột bánh Việt Nam:

- Bột bánh bao (Dumpling dough)
- Bột bánh cuốn (Rolled rice pancake dough)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Bạt bánh giò (Pyramidal rice dumpling dough)
- Bạt bánh nướng (Pie dough)
- Bạt bánh trôi (Floating cake dough)

3. Phương pháp chuẩn bị và làm chín bánh:

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

4. Phương pháp hoàn thiện:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất **hai** loại bánh mỳ và bột bánh Âu
2. Thực hiện ít nhất **hai** loại bánh mỳ và bột bánh Việt Nam
3. Thực hiện ít nhất **bảy** phương pháp chuẩn bị và làm chín
4. Thực hiện ít nhất **một** phương pháp trang trí bánh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-5 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với tiêu chí 6-7 đánh giá viên có thể đánh giá dựa trên câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/ nhân viên bếp chính/ nhân viên bếp bánh ngọt/ nhân viên bếp bánh mỳ

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.09

FPS1.25. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ TRANG TRÍ CÁC LOẠI BÁNH NGỌT, BẠT BÁNH GA TÔ, BÁNH QUI VÀ BÁNH NƯỚNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị, chế biến và trang trí các loại bánh ngọt, bột bánh ga tô, bánh qui và bánh nướng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và chế biến bánh ngọt, bột bánh ga tô, bánh qui và bánh nướng

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

E3. Trình bày và bảo quản các loại bánh ngọt, bột bánh ga tô, bánh qui và bánh nướng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bảo quản các nguyên liệu ở dạng tươi/ khô
- K2. Giải thích cách kiểm tra nhằm đảm bảo các nguyên liệu đáp ứng được các yêu cầu chất lượng
- K3. Trình bày các việc cần phải làm khi nguyên liệu có vấn đề
- K4. Nêu ra đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành chuẩn bị và chế biến theo các phương pháp sau: cân/ đo, sử dụng hỗn hợp “trộn sẵn”, đánh cho mượt như kem/đánh tan, đánh khuấy, trộn nhẹ vào, trộn vào trong, bôi trơn, phết mặt, chia phần, bơm, định hình, nhồi nhân, cuộn, lót, cắt gọt, dàn trải hỗn hợp/làm mịn, rắc bột, nạo vét/rải lên, trộn nướng, luộc, hấp, rán
- K5. Giải thích các cách tiến hành chuẩn bị và chế biến sau: cân/ đo, sử dụng hỗn hợp “trộn sẵn”, đánh cho mượt như kem/đánh tan, đánh khuấy, trộn nhẹ vào, trộn vào trong, bôi trơn, phết mặt, chia phần, bơm, định hình, nhồi nhân, cuộn, lót, cắt gọt, dàn trải hỗn hợp/làm mịn, rắc bột, nạo vét/rải lên, trộn nướng, luộc, hấp, rán
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Giải thích cách nhận biết khi nào các sản phẩm bánh ngọt, bột ga tô, bánh qui và bánh nướng đạt tiêu chuẩn về màu sắc, mùi vị, kết cấu và định lượng theo đúng yêu cầu
- K8. Giải thích cách thức hoàn thiện các sản phẩm bánh nướng và bảo quản đúng cách để phục vụ
- K9. Giải thích cách thức bảo quản vệ sinh và an toàn các sản phẩm bánh ngọt, bột bánh ga tô, bánh qui và bánh nướng khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Bánh Ấu:

- Bánh hoa quả (Fruit cake)
- Bánh nhỏ (Shortcake)
- Bánh Rock cakes
- Bánh sandwich Victoria (Victoria sandwich)
- Bột bánh ga tô (Sponge biscuits)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Bánh cuộn (Swiss roll)
- Bánh nướng ngọt/mặn (Scones – sweet/savoury)

2. *Bánh Việt Nam*

- Bánh gai (“Gai” cake)
- Bánh rán vùng (Deep fried sesame ball cake)
- Bánh trôi (Glutinous rice cake)
- Bánh chuối rán (Banana cake)

3. *Phương pháp chuẩn bị và làm chín:*

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 2-7 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Có thể đánh giá kiến thức thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/ nhân viên bếp chính/ nhân viên bếp bánh ngọt/ nhân viên bếp bánh mỳ

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bảo quản nguyên liệu dạng tươi trước khi chuẩn bị
- K2. Giải thích cách kiểm tra các nguyên liệu nhằm đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- K3. Giải thích những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K4. Mô tả tầm quan trọng về thời gian và nhiệt độ trong quá trình chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các món tráng miệng nóng
- K5. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng khi chuẩn bị làm món tráng miệng nóng và lạnh
- K6. Nêu ra đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành chuẩn bị theo các phương pháp sau: thái mỏng, đánh cho mượt như kem, gập, cho vào khuôn, trộn đều, đưa thêm không khí vào hỗn hợp, cho hương liệu/ màu sắc, nghiền nhừ, kết hợp hương liệu, đánh bông, chia suất, làm lạnh
- K7. Liệt kê đúng các dụng cụ và thiết bị để tiến hành các phương pháp chế biến sau: chần/ luộc, hầm, nướng lò, phương pháp kết hợp, hấp, rán, hấp cách thủy
- K8. Giải thích vì sao việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K9. Giải thích cách tiến hành đúng các phương pháp hoàn thiện sau: bớm nhân, láng mặt, bớm, trang trí/ trình bày
- K10. Giải thích cách nhận biết khi nào món tráng miệng nóng và lạnh đạt được tiêu chuẩn màu sắc, kết cấu, hoàn thiện và định lượng đúng theo yêu cầu
- K11. Liệt kê những vấn đề có thể xảy ra trong quá trình chuẩn bị và chế biến món tráng miệng nóng và nguội và cách thức xử lý các vấn đề đó?
- K12. Giải thích cách trình bày món tráng miệng nóng và lạnh và cách bảo quản chúng ở nhiệt độ phù hợp để phục vụ
- K13. Giải thích cách bảo quản món tráng miệng nóng và nguội một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Món tráng miệng Âu:*

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

2. *Món tráng miệng Việt Nam*

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

3. *Phương pháp chuẩn bị*

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

4. *Phương pháp làm chín:*

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

5. *Phương pháp trang trí*

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 2-10 dựa trên việc quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với tiêu chí 1, đánh giá viên có đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/ nhân viên bếp chính/ nhân viên bếp bánh ngọt/ nhân viên bếp bánh mỳ.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CI4.04

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 2

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày và bảo quản các loại xốt nóng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chất lượng và số lượng đáp ứng yêu cầu chế biến xốt
- K2. Giải thích những điểm cần lưu ý về chất lượng khi lựa chọn nguyên liệu chế biến nước xốt
- K3. Giải thích những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K4. Mô tả đúng các kỹ thuật, dụng cụ, thiết bị và đưa ra lý do sử dụng chúng để tiến hành các bước chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân / đo, băm, đun nhỏ lửa, đun sôi, “làm bột xào bơ”, lọc thô/lọc mịn/xay, hớt bọt, cô cạn, đánh trộn với nguyên liệu khác, đánh khuấy, cho kem tươi
- K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp sau theo yêu cầu của xốt: cân / đo, băm, đun nhỏ lửa, đun sôi, “làm bột xào bơ”, lọc thô/lọc mịn/xay, hớt bọt, cô cạn, đánh trộn với nguyên liệu khác, đánh khuấy, cho kem tươi
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng dụng cụ, thiết bị và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Nêu ra những nhiệt độ đúng để chế biến xốt
- K8. Giải thích cách nhận biết khi nào nước xốt làm ra đạt được tiêu chuẩn về màu sắc, mùi vị, tính đồng nhất và định lượng đúng như yêu cầu
- K9. Giải thích cách cân bằng mùi vị, kết cấu, màu sắc, tính đồng nhất và định lượng của các loại xốt
- K10. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị cho từng loại xốt, xốt cô đặc
- K11. Giải thích cách trình bày các loại xốt đã được chế biến
- K12. Nêu ra những nhiệt độ đúng để giữ và bảo quản các loại xốt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phương pháp chuẩn bị/ kỹ thuật:

- Cân/ đo

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

2. Các loại sốt:

- “Bột xào bơ” cơ bản –để làm đặc cho sốt Bechamel/ Veloute/ Demi-glace
- Đánh trộn với nguyên liệu khác - sốt Hà Lan và một số biến thể
- Sốt sánh đặc từ bơ –sốt bơ căn bản/ sốt bơ có nhân (beurre blanc/monte au beurre)
- Nước chấm - nước sốt chua ngọt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HCC.CL2.17

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày và bảo quản các món xúp

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phương pháp chuẩn bị/ kỹ thuật:

- Cân/ đo

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

2. Một số loại xúp

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

Kiến thức có thể được đánh giá qua bài kiểm tra viết hoặc câu hỏi vấn đáp hay qua báo cáo của người làm chứng.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CI2.16

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn cá và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và bảo quản cá

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đưa ra được tỷ lệ cá thành phẩm thu được sau khi sơ chế
- K2. Giải thích cách kiểm soát định lượng để hạn chế tối đa lãng phí
- K3. Liệt kê những cách cắt phù hợp cho từng loại cá
- K4. Nêu giá trị dinh dưỡng của từng loại cá
- K5. Giải thích các phương pháp sơ chế cho từng món cá
- K6. Giải thích cách chọn đúng chủng loại, chất lượng và số lượng cá đảm bảo đúng yêu cầu món ăn
- K7. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng cá tươi: loại dẹt, loại tròn, loại da trơn, loại đặc biệt
- K8. Giải thích những việc cần làm nếu cá hoặc các nguyên liệu khác có vấn đề
- K9. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp sơ chế cá sau: moi ruột, lọc thăn, cắt (khoanh, khúc, hình con chì, hình sợi dài, hình thăn nhỏ dài, lát để cuộn, miếng) (darne, troncon, goujons, plait, supreme, paupiette, delice), hun khói lạnh, cắt mỏng, lọc da, chia suất, tẩm ướp, bao bột, phủ mặt, gói và bọc giấy kiểu papillotte
- K10. Giải thích cách tiến hành đúng các phương pháp sơ chế sau đây: moi ruột, lọc thăn, cắt (khoanh, khúc, hình con chì, hình sợi dài, hình thăn nhỏ dài, lát để cuộn, miếng) (darne, troncon, goujons, plait, supreme, paupiette, delice), hun khói lạnh, cắt mỏng, lọc da, chia suất, tẩm ướp, bao bột, phủ mặt, gói và bọc giấy kiểu papillotte
- K11. Giải thích cách bảo quản nguyên liệu cá đã sơ chế sao cho vệ sinh và an toàn khi sử dụng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Loại cá (nước mặn/ Nước ngọt):

- Cá trắng - thân tròn
- Cá trắng - thân dẹt
- Cá nhiều dầu

2. Các phương pháp sơ chế:

- Moi ruột
- Lọc thăn (bỏ xương dăm/ xương sườn/ xương sống)
- Các kiểu cắt - khoanh, khúc, hình thăn nhỏ dài, lát để cuộn, miếng, hình sợi dài, hình con chì

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Hun khói lạnh
- Cắt mỏng
- Lọc da
- Chia suất
- Tẩm ướp
- Bao bột
- Phủ trên mặt (bột lá thơm ...)
- Bọc gói (ví dụ bọc bột bánh)
- Bọc giấy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Làm ít nhất **ba** loại cá
2. Thực hiện ít nhất **bảy** phương pháp sơ chế nhưng phải bao gồm phương pháp cắt thái

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn hải sản vỏ cứng/giáp xác và dụng cụ

- P1. Lựa chọn loại hải sản vỏ cứng/giáp xác và số lượng cần thiết đáp ứng yêu cầu của món ăn
- P2. Kiểm tra chất lượng hải sản vỏ cứng/giáp xác để đáp ứng đúng yêu cầu tiêu chuẩn đề ra
- P3. Lựa chọn đúng các dụng cụ và thiết bị đáp ứng được các phương pháp chuẩn bị

E2. Chuẩn bị và bảo quản hải sản vỏ cứng/giáp xác

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại hải sản vỏ cứng/giáp xác:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Sò / ngao
- Ốc

2. Các phương pháp sơ chế:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **sáu** loại hải sản vỏ cứng/giáp xác
2. Thực hiện ít nhất **bảy** phương pháp sơ chế

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá học viên thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu thịt và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị nguyên liệu thịt và bảo quản

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại thịt:

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

2. Phương pháp sơ chế:

- Bỏ xương
- Cắt tỉa
- Cuốn
- Làm mềm
- Cắt qua xương sống

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Buộc dây
- Nhồi mỡ/ Bọc mỡ
- Chia suất theo định lượng
- Chia suất theo món ăn
- Cắt lát
- Xay nhỏ
- Nêm gia vị/ tẩm ướp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **hai** loại thịt
2. Thực hiện ít nhất **sáu** phương pháp sơ chế

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bếp chính/ nhân viên bếp sơ chế thịt/ Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn gia cầm và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và bảo quản

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Loại gia cầm:

- Vịt
- Ngỗng
- Gà
- Gà tây

2. Phương pháp sơ chế:

- Mổ
- Kiểm tra/ sơ chế khoang bụng
- Bỏ xương

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Cắt miếng để áp chảo
- Lọc thăn
- Lọc da
- Cắt tỉa
- Xay
- Sàng lọc
- Nhồi/ bằm nhân
- Buộc dây/ quấn lại
- Nêm gia vị/ tẩm ướp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **ba** loại gia cầm
2. Thực hiện ít nhất **bảy** phương pháp sơ chế

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phụ bếp/ nhân viên bếp chính/ nhân viên bếp sơ chế thịt/ Bếp trưởng.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn cá và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và chế biến các món cá

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

E3. Trình bày và bảo quản món cá

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức kiểm tra cá đáp ứng đúng yêu cầu của món ăn
- K2. Liệt kê những điểm cần lưu ý về chất lượng của cá: cá trắng (tròn), cá trắng (dẹt), cá da trơn và cá đặc biệt
- K3. Mô tả những việc cần làm khi cá và các nguyên liệu khác của món ăn có vấn đề
- K4. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chế biến sau: rán (ngập dầu/ không ngập dầu/ áp chảo), nướng, chần (qua/kỹ), nướng lò, hấp, bọc giấy, bọc bột và các phương pháp chế biến tổng hợp
- K5. Giải thích cách kết hợp cá với các nguyên liệu khác làm cho món cá được hài hòa
- K6. Giải thích cách tiến hành chế biến món cá theo đúng các phương pháp sau: rán (ngập dầu/ không ngập dầu/ áp chảo), nướng, chần (qua/kỹ), nướng lò, hấp, bọc giấy, bọc bột và các phương pháp chế biến tổng hợp
- K7. Đưa ra những nhiệt độ đúng khi chế biến món cá: dẹt, tròn, da trơn, và nêu rõ tầm quan trọng của nó
- K8. Xác định những đồ trang trí, đồ ăn kèm, cách trình bày, xốt và lớp phủ mặt phù hợp cho một số món cá
- K9. Giải thích cách hạn chế tối đa và khắc phục những lỗi thường gặp trong quá trình chế biến món cá
- K10. Giải thích cách điều chỉnh mùi vị, màu sắc và tính đồng nhất trong các món cá
- K11. Giải thích cách thức trang trí, hoàn thiện và trình bày món ăn chính xác để sẵn sàng phục vụ
- K12. Nêu những nhiệt độ đúng để phục vụ và bảo quản món ăn
- K13. Giải thích cách bảo quản món cá đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Loại cá:

- Cá trắng – thân tròn
- Cá trắng – thân dẹt
- Cá nhiều dầu
- Một số loại cá khác

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

2. Ví dụ về món ăn Âu:

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

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

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

4. Phương pháp chế biến:

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

5. Phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí
- Nước sốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chế biến và hoàn thiện một số món hải sản vỏ cứng/giáp xác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn hải sản vỏ cứng/giáp xác và lựa chọn dụng cụ

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

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

- P4. Kết hợp hải sản vỏ cứng/giáp xác với các nguyên liệu khác cho đúng tên gọi của món ăn
- P5. Chế biến hải sản thân vỏ cứng/giáp xác sao cho đáp ứng được yêu cầu của món ăn
- P6. Bảo đảm món ăn đạt được tiêu chuẩn mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, số lượng và chất lượng đúng như tên gọi

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

1. Các loại hải sản vỏ cứng/giáp xác:

- Hàu
- Cua bể
- Tôm / tôm nhỏ
- Tôm càng biển
- Tôm hùm/ tôm càng sông
- Tôm sông
- Tôm càng biển (Scampi/Dublin Bay prawns)
- Vẹm
- Điệp
- Sò / ngao

2. Ví dụ về món ăn Âu:

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

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

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

4. Phương pháp chế biến:

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

5. Phương pháp hoàn thiện:

- Nước chấm gia vị
- Trang trí
- Xốt đặc nóng
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **năm** loại hải sản vỏ cứng/giáp xác

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Thực hiện ít nhất **năm** phương pháp chế biến
- Thực hiện **tất cả** phương pháp hoàn thiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá được các tiêu chí 3- 9 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.10

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn thịt và dụng cụ

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

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

- P4. Kết hợp thịt với các nguyên liệu khác cho đúng tên gọi của món ăn
- P5. Chế biến thịt sao cho đáp ứng được các yêu cầu của món ăn
- P6. Bảo đảm món ăn đạt được mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, định lượng và chất lượng đúng như tên gọi

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại thịt:

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

2. Ví dụ về món ăn Âu:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

3. Ví dụ về món Việt Nam:

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

4. Các phương pháp chế biến:

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

5. Phương pháp hoàn thiện

- Trang trí
- Nước sốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành

Đối với phần kiến thức, đánh giá viên có thể dùng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn gia cầm và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị và chế biến các món gia cầm

- P4. Kết hợp gia cầm với các nguyên liệu khác cho đúng tên gọi của món ăn
- P5. Chế biến gia cầm sao cho đáp ứng được yêu cầu của món ăn
- P6. Bảo đảm món ăn đạt được tiêu chuẩn về mùi vị, màu sắc, tính đồng nhất, định lượng và chất lượng đúng như tên gọi

E3. Trình bày và bảo quản các món gia cầm

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại gia cầm:

- Vịt
- Ngỗng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Gà
- Gà tây
- Chim cú

2. Ví dụ về món ăn Âu:

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

3. Ví dụ món ăn Việt Nam:

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

4. Phương pháp chế biến:

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

5. Phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí
- Nước sốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với phần đánh giá kiến thức, đánh giá viên có thể dùng câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.09

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện một số món mỳ tươi

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

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

E3. Trình bày và Bảo quản món mỳ tươi

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu về số lượng và chất lượng chính xác cho đúng tên món mỳ
- K2. Liệt kê những những điểm cần lưu ý về chất lượng của nguyên liệu cho món mỳ
- K3. Cần phải làm gì nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K4. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng khi tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: Cân/ đo, sàng lọc, trộn đều, kéo/ nhào bột, để nghỉ, quăn lại, tạo hình, chia suất, luộc, làm lạnh, làm nóng lại, phương pháp tổng hợp
- K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau theo yêu cầu của món mỳ: Cân/ đo, sàng lọc, trộn đều, kéo/ nhào bột, để nghỉ, quăn lại, tạo hình, chia suất, luộc, làm lạnh, hâm nóng, phương pháp tổng hợp
- K6. Giải thích việc sử dụng các loại trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Giải thích cách nhận biết khi nào món mỳ tươi đạt được đúng chất lượng
- K8. Giải thích cách kết hợp mỳ và nguyên liệu khác để chế biến thành món ăn đặc trưng
- K9. Giải thích cách nhận biết khi nào món mỳ đạt được màu sắc, mùi vị, tính đồng nhất và định lượng đúng như yêu cầu
- K10. Giải thích cách cân bằng các yếu tố về mùi vị, kết cấu, màu sắc, tính đồng nhất và khối lượng trong món mỳ
- K11. Giải thích cách trình bày món mỳ tươi đã chế biến hoàn chỉnh
- K12. Nêu những nhiệt độ để giữ và phục vụ món mỳ
- K13. Giải thích cách bảo quản một cách an toàn và vệ sinh món mỳ tươi đã chế biến khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phương pháp/ kỹ thuật chuẩn bị:

- Cân/ đo

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Sàng lọc
- Trộn đều
- Kéo/ nhào lộn
- Để nghỉ
- Quấn/ cuộn
- Tạo hình
- Chia suất
- Luộc
- Hâm nóng
- Phương pháp tổng hợp
- Lưu giữ
- Bảo quản

2. Loại mỳ:

- Tươi
- Khô
- Có nhân

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-8 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HCC.CL2.18

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

MÔ TẢ CHUNG

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

CÁC YẾU TỐ VÀ TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn rau củ quả và dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày và bảo quản món rau củ quả

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ YẾU TỐ THỰC HIỆN

1. Rau củ quả:

- Rau ăn rễ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

2. Ví dụ về món ăn Âu:

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

3. Ví dụ về món ăn Việt Nam:

- Cà chua nhồi đậu phụ
- Bánh bao nhân rau
- Rau củ quả xào dầu hào
- Rau củ quả om
- Rau củ quả nấu ca ry

4. Phương pháp chế biến:

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

5. Phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí món ăn
- Nước sốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

1. Thực hiện ít nhất với **tám** loại rau củ quả
2. Thực hiện ít nhất **bảy** phương pháp chế biến

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

3. Thực hiện **tất cả** các phương pháp hoàn thành

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Phần kiến thức có thể được đánh giá qua dùng câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.18

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các loại nước xốt cho xa lát và xốt lạnh.

CÁC YẾU TỐ VÀ TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày và bảo quản xốt cho xa lát và xốt lạnh

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. *Phương pháp chuẩn bị và chế biến:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

2. Các loại sốt kiểu Âu:

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

3. Các loại sốt kiểu Việt Nam:

- Nước mắm
- Nước chấm chua ngọt
- Sốt gừng tỏi
- Nướng tương
- Nước lèo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng sau thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-5 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá học viên thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL.14

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày món ăn có lợi cho sức khỏe

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích quan điểm ăn kiêng cân đối và tầm quan trọng của nó để có sức khỏe tốt
- K2. Liệt kê các cách kết hợp nguyên liệu để chế biến làm cho món ăn có lợi cho sức khỏe hấp dẫn
- K3. Mô tả những lợi ích về dinh dưỡng của việc giảm thiểu muối, chất béo và đường khi chế biến món ăn có lợi cho sức khỏe
- K4. Mô tả lợi ích về dinh dưỡng của các loại thực phẩm giàu tinh bột, hoa quả, rau và các loại đậu nành
- K5. Giải thích cách đọc và diễn giải được các loại nhãn mác thực phẩm
- K6. Xác định các kỹ thuật có thể được sử dụng trong quá trình sơ chế nguyên liệu theo cách có lợi cho sức khỏe nhất
- K7. Xác định các kỹ thuật có thể sử dụng để nấu các món ăn theo cách tối đa hóa giá trị dinh dưỡng
- K8. Xác định các gia vị có lợi cho sức khỏe có thể sử dụng thay cho muối và đường
- K9. Mô tả tầm quan trọng việc cung cấp cho khách hàng các lựa chọn với sốt, sốt cho xa lát, hỗn hợp phủ lên món ăn và đồ ăn kèm
- K10. Xác định các loại sốt, sốt cho xa lát, hỗn hợp phủ lên món ăn và đồ ăn kèm mà khách hàng có thể dùng như một chọn lựa thay thế

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Loại thực phẩm:

- Cá
- Thịt/ gia cầm
- Rau củ quả/ hoa quả
- Trứng
- Mỳ / cơm/ ngũ cốc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Xúp/ xốt
- Bánh ngọt
- Bánh mỳ/ bột bánh
- Bạt bánh ga tô/ bánh ngọt/ bánh bích quy/ bánh nướng
- Mỳ lá của Ý

2. Phương pháp chế biến:

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

3. Phương pháp hoàn thiện:

- Trang trí
- Nước xốt
- Trình bày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-6 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với tiêu chí 7-8 đánh giá viên có thể đánh giá thông qua các câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

- P4. Chuẩn bị các sản phẩm bánh ngọt để phục vụ đáp ứng được yêu cầu
- P5. Đảm bảo bánh ngọt làm ra đúng mùi vị, màu sắc và kết cấu đúng như yêu cầu và hoàn thiện

E3. Trình bày và bảo quản sản phẩm bánh ngọt

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bảo quản đúng cách nguyên liệu thô trước khi chuẩn bị và chế biến
- K2. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu về chất lượng, số lượng một cách chính xác cho tên sản phẩm được yêu cầu
- K3. Mô tả những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K4. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến cần thiết
- K5. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến và hoàn thiện bánh ngọt theo đúng công thức yêu cầu
- K6. Giải thích vì sao việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Nêu nhiệt độ chuẩn trong quá trình chế biến từng loại bánh theo yêu cầu
- K8. Giải thích cách nhận biết khi nào bánh ngọt đạt được màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu
- K9. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục các lỗi thường gặp trong quá trình chế biến sản phẩm bánh ngọt
- K10. Giải thích việc sử dụng các nguyên liệu khác nhau có thể ảnh hưởng đến hương vị của bánh ngọt như thế nào
- K11. Giải thích cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa
- K12. Nêu cách lưu giữ/bảo quản tối ưu các sản phẩm bánh ngọt để phục vụ
- K13. Giải thích cách bảo quản các sản phẩm bánh ngọt một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại bột bánh:

- Bột không đường (Short)
- Bột ngọt (bột đường) (Sweet)
- Bột suet (bột cho món mặn) (Suet)
- Bột su (choux)
- Bột strudell

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Bạt phới tê (Puff)
- Bạt trộn nước nóng (dùng cho patê, bánh bọ nhân) (Hot-water)

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

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

3. *Các sản phẩm bánh ngọt Âu:*

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

4. *Các sản phẩm bánh Việt Nam :*

- Bánh cốm
- Bánh xu xê
- Bánh dẻo

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá được các tiêu chí 1 - 5 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.08

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày và bảo quản sản phẩm

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

ĐÁNH GIÁ KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn chính xác nguyên liệu về chất lượng và số lượng cho từng loại bánh mì và bột bánh
- K2. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K3. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: Cân/ đo, rây bột, trộn đều, kéo, nhào trộn, để nghỉ bột, cuộn bột, để bột nở, nhào lại (sau khi nở), chia suất, tạo hình, gấp lại, cán, nướng, làm bóng
- K4. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chế biến và hoàn thiện sau, theo yêu cầu của sản phẩm: Cân/ đo, rây bột, trộn đều, kéo, nhào trộn, để nghỉ bột, cuộn bột, để bột nở, nhào lại (sau khi nở), chia suất, tạo hình, gấp lại, cán, nướng, làm bóng
- K5. Giải thích vì sao việc sử dụng đúng cách các thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K6. Cho biết các yêu cầu chất lượng của sản phẩm bột lên men
- K7. Giải thích cách kiểm soát định suất và giảm thiểu lãng phí
- K8. Mô tả ảnh hưởng của nhiệt độ và độ ẩm đối với nguyên liệu sử dụng
- K9. Nêu các yêu cầu lưu giữ/bảo quản và điều kiện lý tưởng đối với sản phẩm bột bánh đã chế biến
- K10. Liệt kê các phương pháp chế biến phù hợp cho từng sản phẩm bột lên men
- K11. Nêu yêu cầu chất lượng liên quan đến sản phẩm bánh mì và bột bánh đã hoàn thiện
- K12. Nêu những nhiệt độ đúng để giữ và phục vụ bánh mì và bột bánh
- K13. Giải thích cách bảo quản bánh mì và bột bánh một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phương pháp/ kỹ thuật chuẩn bị:

- Cân/ đo
- Sàng lọc/rây bột
- Trộn đều

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Để bột nở
- Nhào lại (sau khi nở),
- Kéo/ nhào
- Để bột nghỉ
- Cán
- Cuốn
- Định hình
- Chia suất
- Nướng
- Làm bóng
- Phương pháp tổng hợp
- Lưu giữ/ bảo quản

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

- Bánh Ciabatta
- Bánh sừng bò (Croissants)
- Bánh cuộn sô cô la thời (Pain aux chocolats)
- Bánh ngọt kiểu Đan Mạch (Bánh nhân mứt hoa quả nổi ở giữa)
- Một loại bánh Ý (Focaccia)

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá tất cả các tiêu chí bằng việc quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Phần kiến thức có thể được đánh giá qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

FPS2.17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, CHẾ BIẾN VÀ HOÀN THIỆN MỘT SỐ LOẠI BÁNH NGỌT, BẬT BÁNH GA TÔ VÀ BÁNH QUI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện một số loại bánh ngọt, bật bánh gatô, bánh qui và bánh nướng

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

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

E3. Trình bày và bảo quản các loại bánh ngọt, bật bánh gatô và bánh qui

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu về chất lượng và số lượng một cách chính xác cho sản phẩm theo đúng tên gọi của nó
- K2. Giải thích những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K3. Mô tả đúng những kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sau: cân/ đo, rây bột, trộn đều, đánh khuấy, gập bột, bơm, rắc bột/bôi trơn/rắc đường, bỏ lò, tẩm (thường là si rô), bao bọc, láng bóng mặt
- K4. Giải thích cách tiến hành chế biến và hoàn thiện sau, theo yêu cầu của sản phẩm: cân/ đo, rây bột, trộn đều, đánh khuấy, gập bột, bơm, rắc bột/bôi trơn/rắc đường, bỏ lò, tẩm (thường là si rô), bao bọc, láng bóng mặt
- K5. Giải thích vì sao việc sử dụng các thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K6. Cho biết ảnh hưởng của các phương pháp chuẩn bị và đưa không khí vào hỗn hợp đối với các loại bánh, bật bánh gatô và các sản phẩm bánh qui
- K7. Liệt kê các phương pháp chuẩn bị, chế biến thích hợp nhất cho từng loại sản phẩm theo yêu cầu
- K8. Nêu nhiệt độ thích hợp trong quá trình chế biến từng loại sản phẩm
- K9. Giải thích cách xác định được khi nào sản phẩm bánh ngọt, bật bánh ga tô và bánh qui đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng đúng theo yêu cầu
- K10. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục các lỗi phổ biến đối với sản phẩm bánh ngọt, bật bánh ga tô và các sản phẩm bánh qui
- K11. Giải thích cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa
- K12. Nêu những điều kiện lý tưởng cho việc lưu giữ/ bảo quản bánh ngọt, bật bánh ga tô và các sản phẩm bánh qui
- K13. Giải thích cách bảo quản các sản phẩm bánh ngọt, bật bánh ga tô và bánh qui một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Cân/ đo
- Sàng lọc/rây bột
- Đánh cho mượt như kem/ đánh tan
- Đánh khuấy
- Trộn vào (về bột khô với bơ)
- Rắc bột mì/ thoa mỡ/ rắc đường
- Lót bột
- Nướng lò
- Làm bóng
- Bao bọc
- Kéo/ làm mịn
- Rắc bột/ nạo vét/ rắc lên mặt
- Thái
- Nhồi nhân
- Chia suất
- Phương pháp tổng hợp
- Lưu giữ/ bảo quản

2. Các loại bánh mì/ bột bánh Âu:

- Bánh hoa quả(Fruit cake)
- Bánh qui bơ giòn (Sable biscuits)
- Bánh rán nhúng sô cô la (Chocolate torte)
- Bánh ga tô sô cô la và anh đào (Black Forest gâteau)
- Bánh qui giòn hình viên ngói (Tuiles biscuits)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-6 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HPA.CL4.07

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Xốt sữa (Anglaise)
- Xốt Sabayon

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Xốt hoa quả xay (Fruit coulis)
- Lớp phủ bóng bằng sô cô la và kem (Ganache)
- Kem Chantilly (Crème Chantilly)
- Lớp phủ bóng bằng hoa quả nghiền
- Kem Patisserie (Crème patisserie)
- Nước xi rô
- Kem bơ
- Đường bột
- Lớp phủ bằng đường trắng mềm (Fondant)
- Mút
- Các loại quả ướp, lên men

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 2-6 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.06

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và các loại dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày và bảo quản món tráng miệng lạnh

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Cân/ đo
- Đánh cho mượt như kem/ đánh tan
- Xay nghiền
- Làm lạnh

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Làm đông lạnh
- Bảo quản tủ lạnh
- Bơm
- Đưa thêm không khí vào hỗn hợp
- Cuốn
- Cắt/ cắt tỉa
- Lót/ đổ vào khuôn
- Tháo khuôn
- Ngâm, tẩm (si rô)
- Lọc cặn, bã
- Làm bóng bề mặt
- Phủ quanh
- Dàn trải/ làm mịn
- Rắc bột/ nạo vét/ rắc lên mặt
- Thái
- Nhồi
- Chia suất

2. Phương pháp chế biến:

- Chần
- Nướng trong lò
- Luộc
- Hấp

3. Sản phẩm món Âu:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-5 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

HCC.CL2.14

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

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

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

E3. Trình bày và bảo quản món tráng miệng nóng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn đúng về chất lượng, số lượng của nguyên liệu cho món tráng miệng được yêu cầu
- K2. Mô tả những việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K3. Xác định đúng các kỹ thuật, thiết bị, dụng cụ và đưa ra lý do sử dụng chúng cho công thức món ăn được yêu cầu
- K4. Liệt kê cách chuẩn bị và các phương pháp chế biến thích hợp nhất cho một số món tráng miệng nóng
- K5. Giải thích ảnh hưởng của nhiệt độ và độ ẩm đối với nguyên liệu sử dụng
- K6. Giải thích việc sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ và kỹ thuật đúng cách là quan trọng
- K7. Mô tả các vấn đề thường gặp trong quá trình chuẩn bị và chế biến món tráng miệng nóng và làm thế nào để xử lý đúng cách
- K8. Đưa ra nhiệt độ và thời gian đúng trong quá trình chế biến từng loại món tráng miệng nóng được yêu cầu
- K9. Giải thích cách nhận biết khi nào món tráng miệng nóng đạt được màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng đúng theo yêu cầu
- K10. Giải thích cách giảm thiểu và khắc phục các lỗi thường gặp trong quá trình chuẩn bị và chế biến món tráng miệng nóng
- K11. Giải thích cách kiểm soát và giảm thiểu nguyên liệu thừa
- K12. Nêu các yêu cầu lý tưởng để lưu giữ/bảo quản một số món tráng miệng nóng
- K13. Giải thích cách bảo quản vệ sinh và an toàn món tráng miệng nóng mà không sử dụng hết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phương pháp chuẩn bị:

- Cân/ đo
- Đánh cho mượt như kem
- Gấp bột

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

2. Phương pháp chế biến:

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

3. Phương pháp hoàn thiện:

- Rắc phô mai lên bề mặt và nướng vàng
- Làm lạnh
- Bơm
- Tháo khỏi khuôn
- Làm bóng bề mặt
- Chia suất
- Rắc bột mỳ lên bề mặt

4. Ví dụ món tráng miệng nóng kiểu Âu:

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

5. Ví dụ món tráng miệng nóng kiểu Việt Nam:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-6 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá người học thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HPA.CL4.06

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 3

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị, hoàn thiện và trình bày

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

E3. Trình bày và bảo quản sản phẩm món ăn cầm tay (canapés) và cốc tai (cocktail)

- P7. Trình bày sản phẩm món ăn cầm tay (canapés) và cốc tai (cocktail) khi phục vụ/ trưng bày đáp ứng đúng yêu cầu
- P8. Đảm bảo sản phẩm món ăn cầm tay (canapés) and cốc tai (cocktail) được giữ ở nhiệt độ đúng khi phục vụ
- P9. Bảo quản sản phẩm món ăn cầm tay (canapés) và cốc tai (cocktail) đã được chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng và số lượng để chế biến món ăn cao cấp đúng theo yêu cầu
- K2. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K3. Mô tả các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và hoàn thiện sau: thái, nhồi nhân, trộn đều, làm lạnh, cắt, băm, dàn (phết) nhân, xiên, phủ lớp đông/ làm bóng, trang trí, trình bày, phủ sốt, trình bày trên đĩa và phương pháp chế biến tổng hợp
- K4. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị sau: thái, nhồi nhân, trộn đều, làm lạnh, cắt, băm, dàn (phết) nhân, xiên, phủ lớp đông/ làm bóng, trang trí, trình bày, phủ sốt, trình bày trên đĩa và phương pháp chế biến tổng hợp
- K5. Giải thích cách nhận biết khi nào sản phẩm món ăn cầm tay (canapés) và cốc tai (cocktail) đạt được màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng đúng theo yêu cầu
- K6. Nêu các lỗi thường gặp trong quá trình chuẩn bị và sản phẩm đối với món ăn cầm tay (canapés) và cốc tai (cocktails)
- K7. Giải thích cách điều chỉnh món ăn cầm tay (canapés) và cốc tai (cocktail) đảm bảo đúng yêu cầu sản phẩm
- K8. Những nguyên liệu nào có thể dùng để trang trí/ trình bày các món ăn lạnh
- K9. Giải thích cách trang trí và trình bày một số sản phẩm món ăn cầm tay (canapés) and cốc tai (cocktail) đẹp mắt
- K10. Giải thích cách bảo quản sản phẩm món ăn cầm tay (canapés) and cốc tai (cocktails) đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại:

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

2. Kỹ thuật chuẩn bị, hoàn thiện và trình bày:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

1. Làm ít nhất **mười** loại món ăn cầm tay (canapé)/cốc tai (cocktail)
2. Thực hiện ít nhất **mười** phương pháp chuẩn bị, hoàn thiện và trình bày

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-5 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá học viên thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và các loại dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thành

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

E3. Trình bày và bảo quản

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng và số lượng để chế biến món nguội cao cấp đúng theo yêu cầu
- K2. Giải thích về việc cần làm nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K3. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: tạo khuôn/buộc, luộc, quay, các phương pháp tổng hợp, bỏ lò, hấp, chần, ấn ép /định hình lại, đổ khuôn, lọc thân, bỏ xương, lọc da/cắt mỏng, xay/cho chất lỏng, cuộn, phủ lớp đông/làm bóng, tạo hình, xay nhỏ/chế biến, rây, lọc
- K4. Giải thích cách tiến hành chuẩn bị và chế biến theo đúng các phương pháp sau: tạo khuôn/buộc, luộc, quay, các phương pháp tổng hợp, bỏ lò, hấp, chần, ấn ép /định hình lại, đổ khuôn, lọc thân, bỏ xương, lọc da/cắt mỏng, xay/cho chất lỏng, cuộn, phủ lớp đông/làm bóng, tạo hình, xay nhỏ/chế biến, rây, lọc
- K5. Giải thích cách nhận biết khi nào món nguội tổng hợp/cao cấp đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng đúng theo yêu cầu
- K6. Nhận biết các lỗi thường gặp trong khâu chuẩn bị món nguội tổng hợp/ cao cấp
- K7. Giải thích cách điều chỉnh sản phẩm để đảm bảo đạt được đúng yêu cầu
- K8. Nêu các nguyên liệu dùng để trang trí/ trình bày các món ăn lạnh
- K9. Giải thích cách trang trí và trình bày một số sản phẩm món nguội đẹp mắt
- K10. Giải thích cách bảo quản các món nguội đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Thực phẩm đã chín: thịt (màu đỏ/ màu trắng), gia cầm, cá
- Xa lát
- Rau củ quả và hoa quả

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Trứng
- Cá nguyên con
- Pa tê -Hỗn hợp nhân ướt
- Pa tê trong khuôn (Terrines)
- Thịt và cá hun khói
- Kem đánh bông trộn lẫn các nguyên liệu khác (Mousses)

2. Kỹ thuật chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-6 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá học viên thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.19

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện các sản phẩm từ bột hạnh nhân (marzipan), bột đường trang trí (pastillage) và sản phẩm đường; cụ thể như trang trí bánh, nougatine/croquants, bột lòng trắng kiểu Ý (Italian meringue), kẹo đường cổ truyền (fudge).

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện

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

E3. Trình bày và bảo quản

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn nguyên liệu đúng về chủng loại, chất lượng và số lượng để chế biến sản phẩm từ bột đường trang trí (pastillage) và đường theo yêu cầu
- K2. Giải thích việc cần làm nếu bất kỳ một nguyên liệu nào có vấn đề
- K3. Mô tả đúng các thiết bị, dụng cụ và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: đun sôi, nhúng, đổ khuôn, trút ra, trộn, làm mát, bơm, kéo, thao tác bằng tay, pha trộn (màu, hương liệu) cắt, dàn ra, kéo sợi
- K4. Giải thích cách tiến hành các phương pháp sơ chế và chế biến sau: đun sôi, nhúng, đổ khuôn, trút ra, trộn, làm mát, bơm, kéo, thao tác bằng tay, pha trộn (màu, hương liệu) cắt, dàn ra, kéo sợi
- K5. Giải thích cách nhận biết khi nào sản phẩm từ bột đường trang trí (pastillage) và đường đạt được màu sắc, hương vị, kết cấu và chất lượng theo đúng yêu cầu
- K6. Xác định các lỗi thường gặp đối với sản phẩm từ bột đường trang trí (pastillage) và đường
- K7. Giải thích cách điều chỉnh sản phẩm để đảm bảo đạt đúng yêu cầu chất lượng
- K8. Liệt kê các nguyên liệu có thể dùng để trang trí sản phẩm
- K9. Giải thích cách trang trí từ sản phẩm bột đường trang trí (pastillage) và đường
- K10. Nêu xu hướng đang thịnh hành đối với sản phẩm từ bột đường trang trí (pastillage) và đường
- K11. Giải thích cách bảo quản các sản phẩm từ bột đường trang trí (pastillage) và đường đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. Các loại nguyên liệu:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

2. *Kỹ thuật chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện:*

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

3. *Ví dụ loại sản phẩm bạt đường trang trí và đường kiểu Âu:*

- Trang trí trên bánh ga tô
- Bánh Meringue kiểu Ý (Italian meringue)
- Đường đun vàng, giòn, láng mỏng (Nougatine/croquante)
- Một loại kẹo đường cổ truyền (Fudge)

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

- Bánh in
- Kẹo mè sừng
- Kẹo lạc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bảng chứng thực hiện bao gồm:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-5 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá học viên thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong quá trình chuẩn bị, chế biến, và hoàn thiện sản phẩm từ sô cô la.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn nguyên liệu và dụng cụ

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

E2. Chuẩn bị, chế biến và hoàn thiện sản phẩm từ sô cô la

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

E3. Trình bày và bảo quản các sản phẩm từ sô cô la.

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích làm thế nào để lựa chọn nguyên liệu đúng chủng loại, chất lượng và số lượng để chế biến sản phẩm sô cô la đảm bảo yêu cầu
- K2. Giải thích cần làm gì nếu bất kỳ nguyên liệu nào có vấn đề
- K3. Mô tả đúng các dụng cụ, thiết bị và lý do sử dụng chúng để tiến hành các phương pháp chuẩn bị, chế biến sau: cuộn, trộn đều, làm khô, thao tác bằng tay, pha trộn, tạo màu và vị, cắt, trải đều, làm chảy, trộn để điều chỉnh nhiệt độ và độ bóng, đổ vào khuôn, điều khắc
- K4. Giải thích cách tiến hành các phương pháp chuẩn bị và chế biến sau: cuộn, trộn đều, làm khô, thao tác bằng tay, pha trộn, tạo màu và vị, cắt, trải đều, làm chảy, trộn để điều chỉnh nhiệt độ và độ bóng, đổ vào khuôn, điều khắc
- K5. Giải thích cách nhận biết các sản phẩm sô cô la có màu sắc, mùi vị, kết cấu và chất lượng đúng yêu cầu
- K6. Giải thích khi nào có thể sử dụng được sô cô la bọc ngoài và nhiệt độ sử dụng của chúng
- K7. Liệt kê lỗi thường gặp khi chế biến các sản phẩm sô cô la
- K8. Giải thích cách khắc phục sản phẩm nhằm đạt được yêu cầu chất lượng
- K9. Xác định các sản phẩm có thể sử dụng để trang trí sản phẩm sô cô la
- K10. Giải thích cách trang trí sản phẩm sô cô la
- K11. Nêu ra xu hướng hiện tại liên quan đến các sản phẩm sô cô la
- K12. Giải thích cách bảo quản sản phẩm sô cô la đã chế biến một cách an toàn và vệ sinh khi chưa sử dụng ngay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại sô cô la:

- Sô cô la nguyên chất
- Sô cô la trắng
- Sô cô la sữa

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

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

3. Các loại sô cô la (kiểu Âu):

- Sô cô la viên
- Sô cô la thập cẩm
- Sô cô la trứng phục sinh
- Tác phẩm sô cô la trang trí trung tâm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá các tiêu chí 1-7 dựa trên quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí khác, trong trường hợp không có bằng chứng tự nhiên nào có sẵn, đánh giá viên có thể đánh giá học viên thông qua câu hỏi vấn đáp và / hoặc qua báo cáo của người làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HPA.CL4.05

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

E3. Phát hiện vấn đề và duy trì báo cáo về an toàn và chất lượng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định các nguyên tắc và quy trình có liên quan tới hệ thống an toàn như Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn, (HACCP)
- K2. Xác định các yếu tố pháp luật có liên quan hoạt động chế biến món ăn/hoạt động công nghiệp thực phẩm
- K3. Giải thích tầm quan trọng của chất lượng món ăn đối với sự thành công của hoạt động chế biến món ăn và cách đánh giá
- K4. Mô tả vai trò và trách nhiệm khác nhau của nhân viên trong tổ chức liên quan tới hoạt động chế biến món ăn
- K5. Giải thích cách tổ chức và động viên nhân viên trong việc quản lý thời gian của họ một cách hiệu quả
- K6. Giải thích thời gian chế biến chế món ăn
- K7. Liệt kê các kỹ năng cần thiết để hỗ trợ quá trình tổ chức chế biến món ăn và cách xác định những kỹ năng này trong đội ngũ lao động hiện có để sử dụng
- K8. Mô tả hình thức lưu giữ và truyền đạt thông tin trong tổ chức nhà bếp
- K9. Giải thích tầm quan trọng của tính bảo mật và cách đảm bảo giữ bí mật thông tin
- K10. Liệt kê biện pháp cần thực hiện để ngăn chặn các phản ứng dị ứng (nếu có)
- K11. Xác định khi nào sử dụng hướng dẫn bằng lời nói/văn bản viết, và/hoặc biểu đồ và làm mẫu
- K12. Giải thích cách xác định nguồn nhân lực cần thiết đáp ứng cho hoạt động chế biến món ăn
- K13. Giải thích cách bổ sung các nguồn lực khi cần
- K14. Giải thích cách sử dụng triệt để các nguồn lực hiện có
- K15. Giải thích cách giám sát hiệu quả của nguồn lực trong quá trình chế biến, cách thức thực hiện, tiêu chuẩn và mục tiêu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K16. Liệt kê biện pháp cần thực hiện khi cách thức thực hiện của nhân viên không đáp ứng được tiêu chuẩn/mục tiêu
- K17. Giải thích cách và thời điểm cung cấp thông tin cho bộ phận quản lý
- K18. Xác định các nguy cơ tiềm năng liên quan tới hoạt động chế biến món ăn
- K19. Giải thích tầm quan trọng của các điểm kiểm soát để duy trì chất lượng và an toàn trong quá trình chế biến món ăn
- K20. Mô tả trách nhiệm của nhân viên liên quan việc phát triển và duy trì hệ thống nhằm hỗ trợ các điểm kiểm soát
- K21. Giải thích cách phát triển và triển khai hệ thống tổ chức có tác động tới các điểm kiểm soát
- K22. Mô tả các phương pháp thích hợp nhất để tiếp nhận phản hồi từ đồng nghiệp và khách hàng đảm bảo cho biện pháp điểm kiểm soát hoạt động được và đạt hiệu quả
- K23. Giải thích cách đánh giá giá trị từ các phản hồi thu nhận được và trình bày với bộ phận quản lý để xem xét thay đổi

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Duy trì hoạt động chế biến món ăn*
 - Các hoạt động chế biến món ăn thông thường hàng ngày
 - Các hoạt động chế biến món ăn đặc biệt
 - Các hoạt động chế biến món ăn cần gấp
2. *Các bước tiến hành điểm kiểm soát trong chế biến món ăn*
 - Nhận hàng hoá/nguồn cung cấp
 - Bảo quản hàng hoá/nguồn cung cấp
 - Chuẩn bị món ăn
 - Chế biến
 - Giữ nóng món ăn đã chế biến
 - Giữ lạnh món ăn đã chế biến
 - Bảo quản món ăn đã chế biến trong tủ lạnh
 - Đông lạnh và rã đông thực phẩm.
 - Làm lạnh/đông lạnh nhanh
 - Tái sử dụng món ăn
 - Trình bày và kiểm soát khẩu phần
 - Giao thực phẩm
 - Xử lý thức ăn bỏ đi
3. *Nhân viên/nguồn cho hoạt động chế biến món ăn*
 - Thiết bị liên quan
 - Hàng hoá và nguồn cung cấp
 - Nhiên liệu (Ga/điện)
 - Thời gian
 - Tổ hợp kỹ năng thích hợp
4. *Giải quyết vấn đề trong hoạt động chế biến món ăn.*
 - Thiết bị hỏng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Nhiên liệu không hoạt động
- Nguồn nhân viên sẵn có
- Hàng hoá và nguồn cung cấp
- Quan hệ nhân viên.
- Thay đổi không mong đợi về nhu cầu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Các bằng chứng đánh giá phải bao gồm:

1. **Hai ví dụ** về quy định trong quá trình chế biến món ăn
2. **Hai ví dụ** về quy trình được chuẩn bị để đáp ứng quy định về điểm kiểm soát của tổ chức
3. **Hai ví dụ bằng tài liệu** được gửi cho các đồng nghiệp về vấn đề chất lượng và an toàn
4. **Hai bản ghi chép được lưu giữ** về kiểm tra để đảm bảo quy trình, thủ tục các điểm kiểm soát được tuân thủ
5. **Hai ví dụ** phản hồi được thu thập từ khách hàng về các vấn đề có thể xảy ra trong quy trình
6. Hoàn thành đánh giá kiến thức như đã xây dựng trong đơn vị năng lực này hoặc bằng cách ghi âm kiểm tra vấn đáp hoặc trả lời trong các bài kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc
- Báo cáo cá nhân
- Chứng nhận của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Mô phỏng có thể được tiến hành trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc để đánh giá một số tiêu chuẩn thực hành nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ hoặc báo cáo phải được bổ sung bằng câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ mọi mặt của yêu cầu bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGE.CL7.01 - 13

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát quá trình chuẩn bị của sự kiện

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

E2. Giám sát vận hành sự kiện

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

E3. Giám sát kết thúc sự kiện

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả chính sách chăm sóc khách hàng của tổ chức và cách mà chính sách này liên quan tới các sự kiện
- K2. Liệt kê các chính sách lưu giữ tài liệu của tổ chức liên quan tới sự kiện
- K3. Giải thích cách đáp ứng các yêu cầu cụ thể của khách hàng tại sự kiện, ví dụ: đồ ăn, đồ uống, các món ăn kiêng đặc biệt, kế hoạch đặt bàn, giải trí
- K4. Mô tả đồ ăn và đồ uống có sẵn để hỗ trợ hoạt động của sự kiện
- K5. Chỉ rõ được những người chịu trách nhiệm trong việc ghi yêu cầu/tổ chức và chuyển thực phẩm
- K6. Liệt kê thiết bị, cơ sở vật chất và sức chứa của nhà hàng để hỗ trợ hoạt động sự kiện
- K7. Chỉ ra được người chịu trách nhiệm phân công nhân lực và công việc
- K8. Chỉ ra được người chịu trách nhiệm chuyển thông tin tới nhân viên và trách nhiệm của họ
- K9. Mô tả những yêu cầu sức khỏe và an toàn/yêu cầu pháp lý sẽ ảnh hưởng tới hoạt động sự kiện và cách truyền đạt những yêu cầu này đến mọi người
- K10. Giải thích tại sao một kênh truyền đạt thông tin rõ ràng và minh bạch là quan trọng đối với hoạt động sự kiện
- K11. Giải thích tầm quan trọng của việc dự đoán trước các vấn đề/thách thức có thể xảy ra, trước, trong và sau hoạt động sự kiện
- K12. Giải thích cách kiểm tra địa điểm trước và trong quá trình chuẩn bị để đảm bảo mọi hoạt động liên quan tới khách hàng/công tác tổ chức đạt yêu cầu
- K13. Giải thích cách giám sát sự kiện một cách hiệu quả tại các thời điểm quan trọng
- K14. Giải thích cách liên hệ với những người chủ chốt trong sự kiện một cách hiệu quả
- K15. Mô tả các biện pháp kỹ thuật cần sử dụng để vệ sinh các khu vực tổ chức sự kiện một cách hiệu quả
- K16. Giải thích cách thực hiện kiểm tra thiết bị và cơ sở vật chất sau khi sự kiện kết thúc
- K17. Chỉ ra người chịu trách nhiệm về báo cáo hư hại/mất mát và bảo quản thiết bị sau khi sự kiện kết thúc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

K18. Mô tả yêu cầu của tổ chức/yêu cầu pháp lý về vệ sinh khu vực tổ chức sự kiện sau khi sự kiện kết thúc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại sự kiện:

- Sự kiện đơn lẻ
- Sự kiện phức hợp – diễn ra trong cùng một thời gian
- Các sự kiện ngoài trời

2. Người liên quan bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá có thể sử dụng bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng ở nơi làm việc
- Báo cáo cá nhân
- Chứng nhận của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Mô phỏng có thể được tiến hành trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc để đánh giá một số tiêu chuẩn thực hành nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ hoặc báo cáo viết phải được bổ sung bằng câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ mọi mặt của yêu cầu bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Bếp trưởng/Giám sát viên bếp

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Nhóm 6/10

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Theo dõi năng lực công việc của nhân viên

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

E2. Cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ và tuyên dương

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

E3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp

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

E4. Tiến hành đánh giá việc thực hiện công việc

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và tầm quan trọng của theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên
- K2. Mô tả thực tiễn đánh giá kết quả thực hiện công việc, bao gồm:
 - Lý do của buổi đánh giá kết quả công việc
 - Hình thức và nội dung các tài liệu đánh giá kết quả thực hiện công việc
- K3. Mô tả các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị
- K4. Giải thích các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn
- K5. Giải thích các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức
- K6. Giải thích quy trình, thủ tục khiếu nại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Các yếu tố thay đổi gắn liền với đơn vị năng lực thành một thể thống nhất. Các yếu tố giúp thể hiện sự khác biệt trong môi trường làm việc và các tình huống có thể ảnh hưởng đến cách thực hiện công việc.

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

- Tuân thủ các quy trình thủ tục
- Giảm thiểu chi phí
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Mức độ chính xác trong công việc
- Diện mạo cá nhân
- Năng suất
- Đúng giờ
- Thời hạn trả lời
- Tương tác trong nhóm
- Giảm thiểu rác thải
- Thái độ và hành vi
- Tinh thần trách nhiệm
- Trách nhiệm nghĩa vụ pháp lý
- Các tiêu chuẩn khác

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

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

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

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

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

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

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

- Chuẩn bị:
 - Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý
 - Mời các đối tượng phù hợp tham gia

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Tổ chức địa điểm phù hợp cho buổi tư vấn
- Thực hiện xem xét đánh giá năng lực công việc
 - Bắt đầu và giới thiệu mục đích
 - Thảo luận các kết quả đã đạt được, các yêu cầu cần được cải thiện
 - Đề ra mục tiêu
 - Các kết luận đạt được
- Hoàn thiện văn bản

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá chỉ qua quan sát được do hạn chế trong công việc/môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề quản lý năng lực làm việc của nhân viên trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các bằng chứng phải bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên và cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ, tuyên dương và khen thưởng thành tích và kết quả làm việc xuất sắc.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý nhận biết được nhu cầu và đưa ra các giải pháp cho nhân viên trong bộ phận.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

3. Một ví dụ được ghi chép lại về tổ chức thành công buổi đánh giá, xem xét kết quả thực hiện công việc.
4. Hoàn tất đánh giá kiến thức như đã đề cập trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng việc trả lời vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về chứng cứ 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.CL8.01-04

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

- Nhận biết các thế mạnh của họ và tìm cách phát huy thế mạnh hiệu quả nhất.
- Phân tích các khía cạnh công việc họ chưa đạt được hiệu quả đầy đủ và lập kế hoạch huấn luyện tập trung vào các điểm yếu và các khoảng cách.
- Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng kỹ thuật, 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, 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 từng 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 tương thích với mục tiêu của đơn vị
- P3. Cùng với nhân viên thiết lập những điều họ mong đợi từ khóa huấn luyện
- P4. Xác nhận với nhân viên phương pháp huấn luyện nào sẽ được sử dụng
- P5. Tìm hiểu cùng với nhân viên để phát hiện các nhu cầu về các kiến thức và kỹ năng cần phát triển, các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P6. Tìm hiểu các trở ngại cá nhân có thể làm ảnh hưởng 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. Lập kế hoạch cùng nhân viên 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 và xác nhận nội dung và kết quả mong muốn
- P9. Thực hiện các buổi huấn luyện kỹ thuật, thực hành hoặc các huấn luyện 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 nâng cao 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 cho sự phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, và cách thức để 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 các cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng họ cần phát triển và các hành vi cần thay đổi
- K5. Giải thích các cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ các khó khăn làm ảnh hưởng sự tiến bộ của họ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K6. Giải thích các cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ
- K7. Mô tả các cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ
- K8. Giải thích tầm quan trọng của giám sát sự tiến độ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát
- K9. Thảo luận các 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 nâng cao động lực làm việc
- K10. Giải thích các cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm cho chính quá trình phát triển của bản thân
- K11. Xem lại các yêu cầu trong ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc
- K12. Xác định các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị bạn
- K13. Mô tả các chính sách và thực hành của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn về thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được
- Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc của họ
- Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ bạn và những cam kết bạn mong đợi từ nhân viên
- Xác nhận khóa huấn luyện 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 triển khai việc xem xét lại tiến trình
- Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ

2. *Các trở ngại có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên:*

- 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 từ đồng nghiệp hoặc từ những người khác
- Thiếu đào tạo phù hợp

3. *Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện, có thể 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 thuật 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 khi 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:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- 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 có hiệu quả và hiệu lực

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 các cách khả thi để vượt qua trở ngại
3. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ ý, thuật lại ý mình hiểu để đảm bảo giao tiếp hiệu quả
4. Thể hiện sự đồng cảm với các nhu cầu, cảm xúc và động lực của nhân viên và thực sự quan tâm đến các lo lắng, mối quan tâm của họ
5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ
6. Đưa ra ý kiến phản hồi giúp nhân viên duy trì và nâng cao kết quả công việc
7. Ghi nhận các thành quả và thành công của nhân viên
8. Truyền cảm hứng học tập cho nhân viên
9. Xác định các vấn đề về hiệu quả công việc một cách kịp thời và giải quyết trực tiếp với các nhân viên liên quan
10. Kiểm tra các cam kết của nhân viên với vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền tải rõ ràng các giá trị và lợi ích của chuỗi các hoạt động đề xuất
12. Thể hiện sự gương mẫu về hành vi và truyền cảm hứng cho nhân viên thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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 nhân viên theo cách kèm cặp trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

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

1. Hai ví dụ ghi chép công việc chứng minh rằng bạn đã cùng nhân viên xác định và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện và 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 thực hành, hoặc các buổi kèm cặp để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới, hoặc nâng cao các kỹ năng và hành vi hiện có.
3. Hai ví dụ hoặc trường hợp về kết quả huấn luyện, 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 như đã đặt ra trong đơn vị năng lực hoặc 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:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm 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 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 Huấn luyện các kỹ năng nghề

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Chuẩn bị đào tạo

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

E3. Triển khai khóa đào tạo

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

E4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học

- P13. Hoàn thành việc đánh giá học viên/ nhân viên
- P14. Thu thập ý kiến phản hồi để đảm bảo các đào tạo tiếp theo được cải thiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của các cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị
- K2. Giải thích được cách tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo
- K3. Giải thích được cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và các kết quả đầu ra có thể đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau
- K4. Mô tả được cách thức đảm bảo các kết quả đầu ra của đào tạo đáp ứng với nhu cầu đào tạo đã xác định
- K5. Giải thích được loại ý kiến phản hồi nào về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên và cách thức đánh giá tính hiệu quả của đào tạo
- K6. Giải thích được tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Quan sát thực tế công việc của người lao động
 - Xem xét hệ thống/ cơ sở dữ liệu việc thực hiện công việc của nhân viên tại nơi làm việc
 - Tìm kiếm thông tin từ người quản lý, giám sát viên và đồng nghiệp
 - Thu thập thông tin phản hồi từ khách
 - Kiểm tra hệ thống văn bằng, chứng chỉ của nhân viên
 - Xác định các sở thích cá nhân của nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp
2. *Việc xác định các năng lực cần có đối với học viên/ nhân viên có thể bao gồm:*
- Rà soát các chương trình đào tạo liên quan
 - Xác nhận lại các kế hoạch kinh doanh
 - Rà soát các quy trình và chính sách, qui định có liên quan
 - Rà soát các bảng phân tích công việc hiện có
 - Cụ thể hóa các tiêu chí về dịch vụ và sản phẩm
 - Mô tả các bối cảnh tại nơi làm việc, bao gồm các điều kiện để thực hiện công việc
3. *Mô tả các khoảng trống cần đào tạo có thể bao gồm:*
- Cụ thể hóa sự khác biệt giữa mong muốn của đơn vị đối với việc thực hiện công việc của học viên/nhân viên
 - Mức độ thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của mỗi học viên/nhân viên
 - Xác nhận khoảng trống cần đào tạo đã xác định đối với từng học viên/nhân viên
4. *Những hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo có thể bao gồm:*
- Thời gian
 - Các nguồn lực vật chất
 - Nguồn nhân lực
 - Các nguồn lực tài chính
 - Các địa điểm đào tạo
 - Các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo
 - Sự hỗ trợ của quản lý
 - Lộ trình đã được xác lập về việc phát triển nghề nghiệp cá nhân trong đơn vị dựa trên việc triển khai đào tạo nội bộ
5. *Việc phát triển nội dung đào tạo có thể bao gồm:*
- Đảm bảo tính chính xác và bao quát của các nội dung đã được đề xuất
 - Xác định các chủ đề và các chủ đề phụ cần đào tạo
 - Xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ nền tảng trong mỗi nội dung đã đề xuất
 - Sơ đồ hóa đối chiếu các nội dung đào tạo với các năng lực đã xác định cần có cho từng học viên/nhân viên
 - Nhấn mạnh vấn đề an toàn tại nơi làm việc trong tất cả các giai đoạn triển khai đào tạo và trong tất cả các nội dung đào tạo
6. *Việc phát triển các tài liệu và công cụ đào tạo có thể bao gồm:*
- Phù hợp hóa các tài liệu và công cụ đào tạo với các nhu cầu tại nơi làm việc đã được xác định
 - Xác định các tài liệu và học liệu cụ thể bao gồm cẩm nang hướng dẫn, sách học, sách bài tập, hướng dẫn thảo luận, tài liệu phát tay, quy trình nghiệp vụ tiêu chuẩn, áp phích, các đoạn video minh họa, các vật mẫu...
 - Chuẩn bị xây dựng các tài liệu và học liệu nhằm đáp ứng các nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

7. *Triển khai các khóa đào tạo có thể bao gồm:*

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

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

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

9. *Hoàn thành việc đánh giá với học viên có thể bao gồm:*

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

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

1. Tìm kiếm các cơ hội để cải thiện việc thực hiện công việc
2. Tìm các cách thực tế để vượt qua các trở ngại
3. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ một số điểm và nhắc lại hoặc diễn giải các ý theo một cách khác nhằm kiểm tra sự hiểu biết lẫn nhau
4. Bày tỏ sự thông cảm với nhu cầu, cảm giác và động cơ của người khác cũng như bày tỏ sự chú ý tích cực đến mối quan tâm của người khác
5. Hỗ trợ người khác nhằm sử dụng hiệu quả các khả năng sẵn có của họ
6. Đưa ra các ý kiến phản hồi nhằm giúp những người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện công việc của họ
7. Thừa nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Tạo cảm hứng mong muốn học tập cho những người khác
9. Kịp thời nêu lên các vấn đề trong thực hiện công việc và giải quyết chúng trực tiếp cùng những người liên quan
10. Kiểm tra sự cam kết của các cá nhân tương ứng với vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động đã xác định
12. Làm gương và tạo cảm hứng cho những người khác thể hiện các thái độ cần thiết như tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ người khác, hợp tác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

Cần lưu ý các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ về việc phân tích nhu cầu đào tạo trong đó xác định được các kỹ năng hoặc thái độ cần có ở người nhân viên để từ đó có thể thiết lập kế hoạch cho một khóa đào tạo.
2. Hai ví dụ về đề cương, kế hoạch đào tạo và nội dung các khóa đào tạo, qua đó mô tả được cách thức mà các cá nhân đã làm để phát triển kỹ năng, thái độ mới hoặc củng cố các kỹ năng và thái độ hiện có.
3. Hai ví dụ về các kết quả đầu ra của khóa đào tạo, sự tiến bộ của cá nhân nhân viên và cách thức họ đã đạt tới các tiêu chuẩn thực hiện như mong muốn (dựa trên việc đánh giá các khóa đào tạo).
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các 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 trong các cơ sở đào tạo hoặc tại cơ sở kinh doanh đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm 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 nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.07-09

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc

- P1. Kiểm tra thường xuyên tiến độ và chất lượng công việc của những thành viên trong nhóm so sánh với tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra
- P2. Đưa ra những ý kiến phản hồi nhanh, cụ thể cho các thành viên trong nhóm để duy trì và hoàn thiện công việc trong nhóm

E2. Đưa ra những hỗ trợ cho các thành viên trong nhóm

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Tóm tắt cách thức hiệu quả nhất trong việc kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng
- K2. Mô tả cách đưa ra các phản hồi mang tính xây dựng và kịp thời đối với các thành viên của nhóm
- K3. Giải thích cách lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để tạo động lực, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc đã được phân công và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện
- K4. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận những thành tích của các thành viên trong nhóm
- K5. Mô tả những nguồn lực và/ hoặc sự hỗ trợ bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để giúp họ hoàn thành công việc đúng thời hạn và đạt tiêu chuẩn đề ra và cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc
- K6. Giải thích cách rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu
- K7. Mô tả quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp
- K8. Giải thích quy trình báo cáo trong đơn vị bạn đang làm việc và những hạn chế quyền hạn của bạn
- K9. Tóm tắt các tiêu chuẩn của đơn vị hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra
- K10. Giải thích các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. *Mức độ dịch vụ và hiệu suất có thể liên quan tới:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Giám sát và đánh giá việc thực hiện công việc
 - Theo dõi mức độ hài lòng của khách
 - Giám sát chi phí
2. *Các nội dung đảm bảo chất lượng có thể bao gồm:*
- Hệ thống chất lượng
 - Tiêu chuẩn chất lượng
3. *Các vấn đề về chất lượng có thể bao gồm:*
- Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính
 - Sự cố kỹ thuật/ hỏng thiết bị
 - Sự cố trong việc cung cấp dịch vụ đã hứa với khách
 - Sự cố hay bất cập thuộc về quy trình làm việc
 - Bảng phân công công việc kém chất lượng làm tăng mức độ thiếu nhân viên/ không phù hợp
 - Không đủ nguồn lực về tài chính
 - Những khó khăn về thời gian và sự chậm trễ
 - Những vấn đề khác
4. *Các quy trình và hệ thống có thể liên quan đến:*
- Dịch vụ khách hàng
 - Hoạt động của Nhà hàng và quầy bar
 - Bếp
 - Bộ phận hành chính
 - Quy trình đặt giữ chỗ
 - Hệ thống phục vụ Buồng
 - Kiểm soát kho hàng
 - An ninh
 - Thực hành an toàn lao động
 - Hệ thống ghi chép dữ liệu
 - Các quy trình tài chính
 - Những hoạt động khác
5. *Việc huấn luyện và phản hồi tích cực có thể liên quan đến:*
- Rà soát đánh giá hoạt động
 - Tư vấn
 - Những nhận xét của khách
6. *Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc có thể bao gồm:*
- Hồ sơ của nhân viên
 - Báo cáo thực hiện công việc
 - Hồ sơ về tiền lương và chấp hành thời gian làm việc
 - Các hồ sơ tài chính
 - Hồ sơ nhận tiền mặt
 - Các tài liệu, phiếu dịch vụ (voucher) và chứng từ giao dịch tại Lễ tân

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ kiểm toán
- Hồ sơ kho hàng
- Những hồ sơ khác

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

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

8. Hoạt động sửa sai có thể bao gồm

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

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

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

Hồ sơ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm 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 nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập tới các năng lực cần có để đảm bảo công việc cần thiết của nhóm được phân công hiệu quả và công bằng. Đồng thời đơn vị năng lực này cũng liên quan đến việc giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên nhóm nhằm đảm bảo đáp ứng được mức độ tiêu chuẩn hay mức độ thực hiện công việc theo yêu cầu.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm

- P1. Xác nhận với người quản lý công việc theo yêu cầu của nhóm và đề nghị làm rõ những điểm và vấn đề nổi bật, khi cần thiết
- P2. Lập kế hoạch để cách thức nhóm thực hiện công việc của mình, xác định sự ưu tiên hay các hoạt động quan trọng và 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 trên cơ sở công bằng, có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm, khối lượng công việc của họ và cơ hội phát triển
- P4. Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về việc công việc 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 của 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 nhanh mang tính xây dựng
- P8. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm trong việc xác định và xử lý các 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 cứ sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung nào để giúp họ hoàn thành công việc
- P10. Giám sát xung đột trong nhóm, xác định nguyên nhân khi xảy ra và xử lý xung đột 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 hoặc không thể chấp nhận, thảo luận với các thành viên trong nhóm về các nguyên nhân và thống nhất cách để cải thiện việc 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 và thông báo cho người quản lý của bạn
- P13. Sử dụng thông tin thu thập được về việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức quá trình thực hiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những cách khác nhau về giao tiếp hiệu quả với các thành viên của một 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 lên kế hoạch công việc của một nhóm, bao gồm làm thế nào để xác định bất cứ sự ưu tiên nào hoặc các hoạt động chính và 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm trên cơ sở công bằng và cách thực hiện
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc được phân bổ cho họ và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thực hiện
- K7. Tóm tắt cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm sự giải thích rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc họ được phân công
- K8. Liệt kê những cách hiệu quả nhất trong việc kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng
- K9. Giải thích cách cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng đến các thành viên trong nhóm
- K10. Giải thích cách lựa chọn và áp dụng một vài 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 tiến việc thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được
- K11. Liệt kê những nguồn lực và/hoặc sự hỗ trợ bổ sung mà các thành viên của nhóm có thể yêu cầu nhằm giúp họ hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc giám sát, theo dõi xung đột trong nhóm và cách xác định nguyên nhân của xung đột và giải quyết chúng một cách nhanh chóng và hiệu quả
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định được thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hoặc không chấp nhận được, và cách thảo luận để tìm ra các nguyên nhân đồng thời thống nhất cách cải thiện việc thực hiện công việc trong nhóm
- K14. Liệt kê các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng
- K15. Mô tả cách 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. Kiến thức và sự hiểu biết cụ thể về lĩnh vực/ ngành

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 nhằm 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 thường 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 sự thực hiện công việc của nhân viên được giám sát có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- 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 làm việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã định trước trên quan điểm xác định mức độ thực hiện hoặc thành tựu của từng cá nhân
- Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế
- Phản hồi dựa trên việc thực hiện đã được xác định
- Hỗ trợ cá nhân để tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện không được chấp nhận
- Tiến hành kỷ luật và tư vấn đối với nhân viên không thể hay chưa chuẩn bị sẵn sàng để có thể thực hiện công việc đạt được tiêu chuẩn và sự mong đợi.

4. Việc đánh giá nhân viên cần bao gồm:

- Tiến hành đánh giá theo định kỳ và thường xuyên
- Áp dụng đánh giá chéo đối với mọi nhân viên bao gồm cả người quản lý, nhân viên làm việc toàn thời gian hoặc bán thời gian và nhân viên thời vụ
- Thiết lập các mục tiêu thực hiện công việc ban đầu và thông báo để từng cá nhân nhân viên được biết
- Tập hợp các chứng cứ về việc thực hiện công việc của nhân viên bao gồm cả việc cân nhắc tới:
 - Hình thức đánh giá, có thể bao gồm đánh giá đồng cấp, tự đánh giá
 - Đánh giá nhóm, sử dụng các chỉ số năng suất, trong đó bao gồm cả 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
 - Các dữ liệu trong từng bối cảnh cụ thể

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

- Cung cấp chứng cứ dựa vào ý kiến phản hồi về việc thực hiện của nhân viên
- Thống nhất về mức độ khác nhau giữa thực hiện thực tế và đòi hỏi của nơi làm việc
- Xác định các 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 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 các 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 hành công việc
- Thống nhất các mục tiêu ngắn hạn để cải thiện
- Xem xét lại các tiêu chuẩn và/ hoặc khối lượng công việc yêu cầu
- Tư vấn

7. Hỗ trợ và theo dõi các thành viên nhóm có thể bao gồm:

- Tổ chức các thảo luận không chính thức nhưng có nội dung rõ ràng giữa những người quản lý và nhân viên
- Đưa ra các hỗ trợ đúng lúc nhằm giảm thiểu các tác động tiêu cực của việc chậm trễ và có khả năng liên kết giữa việc thảo luận và các kết quả đầu ra của thực hiện công việc gần đây đã được xác định
- Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm đạt được nhu cầu của đơn vị và cá nhân
- Cung cấp mức độ hỗ trợ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn cùng với các vấn đề được xử lý
- Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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 bạn đang mong đợi gì ở người khác và làm cho họ biết điều đó.
3. Xác định ưu tiên các mục tiêu và kế hoạch làm việc để tận dụng tối đa thời gian và các nguồn lực.
4. Xác định vị trí của bạn, có quan điểm rõ ràng và tự tin trong các tình huống xung đột.
5. Thể hiện được sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định.
6. Hiểu được nhu cầu và động cơ của những 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 sự thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số năng lực bậc 3-5 có thể không đánh giá được thông qua quan sát do tính bảo mật, trở ngại 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 công việc và giám sát công việc của nhóm trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Yêu cầu đặt ra cho mỗi cá nhân là họ phải 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. Một yêu cầu khác đặt ra là họ có thể đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động cần triển khai nhằm xử lý các tình huống và thử thách có thể gặp phải với cương vị một giám sát viên/ người quản lý của đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức. Chứng cứ cần bao gồm:

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

- Các lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác cho các hoạt động của cá nhân và nhóm.
- Ghi chép trong các cuộc họp giao ban của nhóm nhằm phân bổ các hoạt động, nhiệm vụ, mục tiêu của các cá nhân và nhóm.
- Các nhận xét cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn chứa sau sự phân công công việc).
- Các nhận xét của nhân chứng (nhận xét về quá trình phân công công việc và nhận thức về tính công bằng trong công việc này).
- Các hồ sơ về kết quả đầu ra của cá nhân và nhóm hoặc các hồ sơ về sản xuất, các báo cáo hoạt động/sản xuất.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Các hồ sơ, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý hoặc các hồ sơ khác về các vấn đề, tình huống nghiêm trọng.
- Sức khỏe, an toàn và an ninh khách hàng hoặc sự thực hiện công việc của thành viên nhóm.
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản ghi nhớ và các hồ sơ khác về việc phản hồi, đánh giá nhân viên theo cách chính thức hoặc không chính thức.
- Các nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Các nhận xét của người làm chứng (nhận xét về vai trò của bạn trong giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp nhằm 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 nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu đã định, có thể giải quyết các vướng mắc, ra quyết định và tham vấn ý kiến của những người khác hoặc trao đổi thông tin và kiến thức.

Tiêu chuẩn này phù hợp với người quản lý và giám sát viên – những người có nhiệm vụ điều hành các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu nhất định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp

- P1. Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp
- P2. Khẳng định cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu
- P3. Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp
- P4. Mời các thành viên tham dự, thông báo đầy đủ các thông tin đề nghị các thành viên tham gia, nêu rõ tầm quan trọng của cuộc họp, vai trò của họ trong cuộc họp và những việc họ cần chuẩn bị
- P5. Cung cấp trước các thông tin liên quan và, nếu cần, trao đổi ngắn gọn với từng cá nhân tham dự về nội dung và mục đích của cuộc họp cũng như vai trò của họ trong cuộc họp
- P6. Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp và phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

E2. Tiến hành/tổ chức điều hành cuộc họp

- P7. Thông báo mục đích của cuộc họp ngay khi mở đầu và xác nhận rằng tất cả những người tham dự đều hiểu rõ lý do họ dự họp và những mong đợi mà cuộc họp đặt ra đối với họ
- P8. Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một đề mục trong chương trình họp
- P9. Khuyến khích mọi thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến
- P10. Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lôi cuốn sự tập trung bàn luận hướng vào mục tiêu của cuộc họp
- P11. Quản lý thời gian một cách linh hoạt, có thể kéo dài thời gian đối với những nội dung cần thiết nhất định trong chương trình, nếu cần, trong khi vẫn đảm bảo đáp ứng được mục tiêu chính và những người tham dự nắm được những thay đổi chương trình so với ban đầu
- P12. Tóm tắt các vấn đề đã thảo luận tại những thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình
- P13. Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao trong cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

E3. Triển khai sau cuộc họp

- P14. Kiểm tra để đảm bảo rằng các quyết định, các hoạt động và phân công công việc được ghi chép chính xác và được thông báo kịp thời tới những người liên quan
- P15. Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích đã đề ra hay không
- P16. Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp tới

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc đề ra mục đích của cuộc họp và cách thực hiện
- K2. Giải thích mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết và tầm quan trọng của cuộc họp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K3. Giải thích cách điều hành cuộc họp để đảm bảo cuộc họp đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp
- K4. Giải thích cách khuyến khích mọi thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và xây dựng dựa trên các ý kiến của những người tham dự khác và giải thích cách thức thực hiện việc đó
- K5. Giải thích cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc tóm tắt các vấn đề đã thảo luận tại những thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thực hiện việc đó
- K7. Giải thích cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp tới hiệu quả hơn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các cuộc họp có thể liên quan đến bao gồm:

- Hợp bất thường
- Hợp thường xuyên
- Hợp nhóm
- Hợp trực tuyến qua điện thoại
- Hợp trực tuyến qua video
- Hợp ủy ban
- Hợp hội đồng
- Hợp nhân viên
- Hợp khách hàng
- Các loại khác

2. Các dạng cuộc họp có thể bao gồm:

- Chính thức
- Không chính thức

3. Chuẩn bị tổ chức cuộc họp có thể bao gồm:

- Bố trí địa điểm
- Bố trí giải khát giữa giờ
- Sắp xếp việc đi lại cho đại biểu
- Thuê các phương tiện nghe – nhìn
- Thông tin hỗ trợ và một số nội dung chương trình được thảo luận như các thư, bài tham luận và các bản báo cáo
- Các việc khác

4. Tài liệu cuộc họp có thể bao gồm:

- Chương trình họp
- Biên bản
- Bài tham luận
- Các tài liệu khác liên quan đến mục đích của cuộc họp

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

- 1. Đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau mà không bị mất tập trung hay mất sức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

2. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ quan điểm và xác định lại hoặc trình bày lại vấn đề để kiểm tra sự hiểu biết lẫn nhau
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Thể hiện sự tôn trọng quan điểm và hành động của người khác
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành nghề chính sách của đơn vị và nguyên tắc chuyên nghiệp
6. Thể hiện sự tích hợp, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
7. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để tối ưu hóa việc sử dụng thời gian và các nguồn lực
8. Thể hiện rõ ràng sự đồng ý với những điều mà người khác mong đợi và giúp họ nhận biết điều đó
9. Tận dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
10. Kiểm tra tính chính xác và tính hiệu lực của các thông tin
11. Làm gương và tạo cảm hứng cho những người khác thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác
12. Phát hiện khi có xung đột, nhận biết những cảm xúc và quan điểm của các bên liên quan, định hướng suy nghĩ và hành động của mọi người vào mục đích chung
13. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
14. Kịp thời đưa ra các quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần thiết có chứng cứ chủ yếu sau:

1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho ít nhất ba cuộc họp – bao gồm những ví dụ về chương trình họp và các tài liệu hỗ trợ
2. Các biên bản của ít nhất ba cuộc họp thể hiện rõ các quyết định của cuộc họp và các hành động cần triển khai sau cuộc họp,...

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một loạt các phương pháp đánh giá cần được sử dụng nhằm đánh giá được các kỹ năng thực hành và kiến thức. Các phương pháp sau đây có thể là phù hợp đối với đơn vị năng lực này:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.05

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để đảm bảo an toàn và an ninh trong khách sạn thông qua việc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp một cách chuyên nghiệp. Các sự cố và tình huống khẩn cấp có thể bao gồm cháy, 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 khác.

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 các dịch vụ khẩn cấp và các nguồn hỗ trợ liên quan và cách ghi chép cũng như 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 và tình huống khẩn cấp

- P3. Chịu trách nhiệm khi có sự cố hay tình huống khẩn cấp 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 và 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 khi cần, đồng thời cung cấp các chi tiết đầy đủ và chính xác về sự cố hay tình huống khẩn cấp

E3. Đảm bảo an toàn cho khách 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 các thông tin liên quan bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn
- P7. Cung cấp hỗ trợ và các chỉ dẫn đến những người liên quan trong sự cố và tình huống khẩn cấp
- P8. Đảm bảo toàn bộ các chứng cứ được giữ nguyên vẹn tại những nơi mà các dịch vụ khẩn cấp hay các đơn vị khác như công ty bảo hiểm có thể yêu cầu những thông tin này
- P9. Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố và tình huống khẩn cấp

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

- P10. Thu thập thông tin về sự cố và tình huống khẩn cấp để có thể giúp 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, tình huống khẩn cấp và hoàn thành các văn bản được yêu cầu theo quy trình và khung thời gian qui định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình và hướng dẫn cụ thể để xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, bao gồm quy trình sơ tán và kế hoạch dự phòng
- K2. Mô tả các cách thức thích hợp để thông tin các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông tin
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước các sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra các 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 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- 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 cho việc ghi lại và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp và quy trình để 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 đám cháy
- Thiệt hại tài sản
- Rò rỉ khí ga hoặc nổ
- Các tình huống y tế, chẳng hạn như chấn thương, ngất/ đột quỵ, nạn nhân bị hành hung
- Liên lạc với cảnh sát, bao gồm cả dịch vụ an ninh được hợp đồng
- Liên lạc với trợ giúp y tế, bao gồm xe cứu thương, các bác sĩ trong khách sạn, bệnh viện
- Liên lạc với dịch vụ cứu hỏa

2. Xử lý các sự cố và 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
- 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 bao có thể bao gồm:

- Cung cấp thông tin liên quan bao gồm bất kỳ thông tin nào về rủi ro tiềm ẩn
- Cung cấp 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 và tình huống khẩn cấp

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

- Thu thập thông tin về sự cố hoặc tình hình khẩn cấp nhằm góp phần xác định các nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn sau này
- Đảm bảo tuân theo quy trình về ghi chép lại và báo cáo về sự cố và các tình trạng khẩn cấp
- Đảm bảo các hồ sơ yêu cầu được hoàn thành phù hợp với các 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. Thông báo và cập nhật kịp thời thông tin cho mọi người về kế hoạch và các tiến trình
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và qui tắc nghề nghiệp
5. Chuyển các vấn đề ngoài 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

8. Sử dụng hiệu quả 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 xác định và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống
11. Ra các quyết định kịp thời và sát thực với tình hình
12. 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 cá nhân cần thể hiện khả năng áp dụng nguyên lý vào các tình huống có thể gặp phải trên cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng được kỳ vọng đưa ra các đề xuất, chứng minh và đánh giá các chuỗi hành động có thể sử dụng để xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải trên cương vị giám sát viên/ người quản lý.

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

Các chứng cứ cho việc đánh giá nên bao gồm:

1. Ít nhất ba quy trình được lập ra cho việc xử lý các sự cố và 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 và tình huống khẩn cấp đã được xử lý và chuỗi các hành động 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 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 hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do tính bảo mật, những hạn chế 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 cùng những người khác đồng nghiệp, chi tiết các hỗ trợ và lời khuyên dành cho các cá nhân, ghi chép các phản hồi... (không bao gồm tên cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc cho một số tiêu chí 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 chứng cứ 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 các trường hợp kiến thức và hiểu biết (và cách xử lý các tình huống dự phòng) không được thấy rõ từ các bằng chứng hiển thị, cần đánh giá bằng các phương thức khác và được hỗ trợ bằng các chứng cứ phù hợp như:

- Văn bản ghi lại các câu trả lời bài 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01 and D1.HSS.CL4.04

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 4

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch xây dựng thực đơn

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

E2. Phát triển thực đơn

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

E3. Xây dựng và tính giá thực đơn

- P15. Xem xét độ giới hạn về sản phẩm mùa vụ và tác động lên giá thành khi tính toán thực đơn
- P16. Tính toán tỷ lệ về các nguyên liệu chính và nguyên liệu bổ sung của món ăn và chi phí được nhân lên bằng một loạt các dịch vụ khác đi cùng
- P17. Tính toán đến sự hài hòa kinh doanh và sự cân bằng giữa giá và các dịch vụ cho khách
- P18. Thu thập thông tin về nguồn thu chính trong thực đơn
- P19. Chi phí sử dụng năng lượng và nguyên liệu chế biến món ăn bền vững
- P20. Tính toán chi phí trên tỷ lệ lãi ròng đúng theo chính sách của tổ chức
- P21. Tính chi phí để định giá món ăn chính xác

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các nguyên tắc phát triển, thử nghiệm và kiểm tra công thức món ăn mới
- K2. Mô tả chính sách của tổ chức về tính toán chi phí và loại thực đơn
- K3. Xác định tính pháp lý hiện có, chế độ ăn kiêng và yêu cầu sức khỏe, an toàn và vệ sinh
- K4. Giải thích cách thu thập thông tin liên quan việc lên kế hoạch thực đơn, ví dụ: dữ liệu khách hàng, doanh số

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K5. Giải thích cách đánh giá thực đơn đáp ứng được chính sách và tính pháp lý của tổ chức
- K6. Xác định thị trường mục tiêu của tổ chức và các yêu cầu của họ
- K7. Giải thích cách lựa chọn các món ăn và thực đơn khác nhau phù hợp với các loại dịch vụ khác nhau
- K8. Mô tả cách cân bằng thực đơn và cách sử dụng các nguyên liệu hiệu quả
- K9. Giải thích cách xây dựng ý tưởng mới và phân tích giá trị dinh dưỡng trong thực đơn
- K10. Mô tả quá trình thu mua để chế biến
- K11. Giải thích cách tính chi phí món ăn và thực đơn
- K12. Mô tả cách xử lý và quản lý nguồn cung
- K13. Giải thích nguyên tắc “vận hành” (Engineering) thực đơn (tối đa hóa lợi nhuận của công ty bằng cách khuyến khích khách hàng mua những gì chúng ta muốn họ mua, và không khuyến khích họ mua những gì chúng ta không muốn họ mua)

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Yêu cầu dinh dưỡng:*

- Cân bằng dinh dưỡng
- Y tế
- Chất gây dị ứng
- Tôn giáo
- Ăn chay
- Văn hóa

2. *Nguồn lực:*

- Nhân viên
- Thiết bị
- Nguồn cung
- Cơ sở vật chất
- Thời gian
- Tiền bạc
- Quản lý đồ thực phẩm thừa

3. *Các sự kiện:*

- Hội nghị
- Đám cưới
- Sự kiện có ăn tối cao cấp
- Tiệc

4. *Thực đơn:*

- Bữa sáng
- Bữa trưa
- Bữa tối
- Trà chiều
- Món ăn nhẹ
- Buổi họp/tiệc/sự kiện đặc biệt.

5. *Thông tin chi phí:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Hệ số chi phí trên lợi nhuận
- Số doanh thu
- Chi phí năng lượng
- Chi phí nhân viên

6. Xây dựng thực đơn:

- Mức độ phổ biến của món ăn trong thực đơn
- Lợi nhuận từ món ăn trong thực đơn
- Sử dụng ma trận tăng trưởng (danh mục sản phẩm)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Cá nhân được dự kiến sẽ trình bày điều mà họ có thể áp dụng các khái niệm vào các tình huống mà họ có thể đối mặt với tư cách giám sát viên/quản lý. Họ cũng được dự kiến đưa ra đề xuất, chứng minh và đánh giá kế hoạch hành động để xử lý các tình huống và các thử thách mà họ sẽ đối mặt khi làm giám sát viên/quản lý trong tổ chức.

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

1. Lên kế hoạch cho **ít nhất hai** thực đơn và xây dựng kiểu thực đơn trọn gói có lựa chọn (Table d'hôte)/thực đơn ăn chọn món (A la carte).
2. Lên kế hoạch cho **ít nhất hai** thực đơn và xây dựng cho tiệc hoặc sự kiện đặc biệt
3. **Ít nhất một** ví dụ về thiết kế một thực đơn trọn gói ngược với thực đơn trọn gói đã có sẵn (Set menu) (tự biên soạn - Engineering) để chỉ ra cách bạn tính tỷ lệ chi phí trên lãi ròng phù hợp với chính sách của tổ chức.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng ở nơi làm việc
- Báo cáo cá nhân
- Chứng nhận của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tổng bếp trưởng/Bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.06

FPS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CHI PHÍ VÀ DOANH THU CỦA HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giúp tổng bếp trưởng điều hành, bếp trưởng và quản lý cao cấp khác giám sát doanh thu và chi phí chế biến món ăn bằng cách giám sát chi tiết hoạt động chế biến trong bộ phận chế biến, nhà hàng hoặc các quầy dịch vụ ăn uống khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Sử dụng công nghệ lưu giữ hồ sơ tài chính

- P1. Sử dụng hệ thống kiểm soát để quản lý thu mua thực phẩm, đặt hàng và kiểm soát tài chính
- P2. Nhập dữ liệu tài chính về chế biến thực phẩm vào hệ thống kiểm soát
- P3. Chuyển dữ liệu tài chính của dịch vụ ăn uống vào hệ thống kiểm soát đã được thiết lập

E2. Ghi chép và theo dõi hoạt động tài chính

- P4. Xây dựng, hoặc xác nhận hệ thống kiểm soát tài chính hiện hành có hiệu quả để ghi chép và theo dõi việc thực hiện của bộ phận chế biến món ăn
- P5. Nhập dữ liệu tài chính vào hệ thống kiểm soát trên phần mềm máy tính của bộ phận chế biến món ăn

E3. Phản ứng với kết quả do hệ thống kiểm soát đã được thiết lập cung cấp

- P6. Đưa ra hành động để xử lý các số liệu chi phí không được chấp nhận
- P7. Đưa ra hành động để xử lý các số liệu doanh thu không được chấp nhận
- P8. Đàm phán với bộ phận quản lý để nhận số liệu kế hoạch ngân sách đã được điều chỉnh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các chức năng của công nghệ lưu trữ hồ sơ tài chính của bộ phận
- K2. Mô tả các chính sách và các quy trình, thủ tục của bộ phận trong việc đặt hàng, bảo quản, giữ gìn và sử dụng hàng hóa
- K3. Mô tả các chính sách và các quy trình, thủ tục của bộ phận liên quan đến hoàn thiện và quản lý hồ sơ
- K4. Giải thích các hệ thống kiểm soát được sử dụng trong bộ phận để quản lý thu mua thực phẩm, đặt hàng và kiểm soát tài chính
- K5. Giải thích cách thức sử dụng hệ thống kiểm soát tài chính để ghi chép và theo dõi kết quả thực hiện công việc của bộ phận chế biến món ăn
- K6. Trình bày dữ liệu tài chính cần được nhập vào hệ thống kiểm soát bằng phần mềm máy tính của bộ phận chế biến món ăn
- K7. Giải thích các quy trình, thủ tục được sử dụng để trả lời các kết quả do hệ thống kiểm soát cung cấp
- K8. Mô tả hành động cần thực hiện để xử lý các số liệu chi không được chấp nhận
- K9. Mô tả hành động cần thực hiện để xử lý các số liệu doanh thu không được chấp nhận
- K10. Giải thích cách đàm phán với bộ phận quản lý để nhận được số liệu kế hoạch ngân sách đã được điều chỉnh và các vấn đề có thể phải đối mặt giải quyết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Xác định và sử dụng hệ thống máy tính ở nơi hợp lý - sẽ chỉ liên quan các doanh nghiệp và/hoặc các bộ phận khi cơ sở vật chất chưa có sẵn.

1. Phần mềm có thể bao gồm:

- Phần mềm kế toán chuyên dụng
- Chương trình cơ sở dữ liệu có liên quan.
- Hệ thống phần mềm chuyên dụng do nhà sản xuất hệ thống đề nghị

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

2. *Nhập dữ liệu tài chính dịch vụ ăn uống có thể liên quan tới:*

- Cập nhật ngân sách và tạo ngân sách cập nhật thường xuyên để đối chiếu với thực tế thực hiện
- Số liệu kế hoạch dự kiến và kết quả thực hiện
- Làm báo cáo thực hiện công việc, bao gồm báo cáo thu nhập, báo cáo lao động, chi phí hàng hóa
- Giảm thiểu lãng phí, có thể bao gồm cải thiện việc bảo quản và an ninh, tăng cường huấn luyện nhân viên
- Sửa đổi các thủ tục đặt hàng

3. *Hành động để xử lý số liệu doanh thu có thể liên quan tới:*

- Kiểm tra doanh thu của tất cả các mặt hàng của bộ phận dịch vụ ăn uống được phân bổ trong ngân sách của bộ phận dịch vụ ăn uống
- Ngân sách
- Tăng giá bán hàng
- Đảm bảo tất cả doanh thu hợp pháp được an toàn, bao gồm các nguồn bên trong và bên ngoài
- Giảm và/hoặc loại bỏ việc giảm giá, ưu đãi đặc biệt và các mặt hàng miễn phí đang được áp dụng
- Tăng cường hoặc thay đổi hoạt động quảng bá

4. *Đàm phán với quản lý có thể bao gồm:*

- Trình bày và giải thích bằng chứng về mua bán, hoạt động và việc thực hiện
- Xác định và giải thích hoàn cảnh tạo ra những sự chênh lệch
- Đàm phán về chỉ tiêu thực hiện doanh thu và chi phí đã được điều chỉnh

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá phải đảm bảo tính ứng dụng tại nơi làm việc thực tế hoặc mô phỏng hệ thống hiện hành hoặc mới được thiết lập nhằm giám sát chính xác và hiệu quả tình hình thực hiện về mặt tài chính của bộ phận chế biến món ăn; từ đó có biện pháp nhằm khắc phục kịp thời. Khi cần thiết, phải hoạt động phù hợp với các chỉ số kế hoạch/mục tiêu.

Đào tạo và đánh giá phải bao gồm việc sử dụng phần mềm và hệ thống máy tính thực tế, cùng với các con số thực hoặc giả định về mục tiêu, kế hoạch, số liệu mua bán và hoạt động; và phải tiếp cận với tiêu chuẩn, quy trình, thủ tục, chính sách, hướng dẫn, dụng cụ và thiết bị tại nơi làm việc.

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

1. **Ít nhất hai** ví dụ bằng tài liệu về sử dụng hệ thống kiểm soát để quản lý việc thu mua thực phẩm, đặt hàng và theo dõi hoạt động của bộ phận
2. **Ít nhất hai ví dụ** về cách giải quyết số liệu chi phí không được chấp nhận
3. **Ít nhất hai ví dụ** về cách giải quyết số liệu doanh thu không được chấp nhận
4. **Ít nhất một ví dụ bằng tài liệu** về cách đàm phán với quản lý để nhận số liệu kế hoạch ngân sách đã được điều chỉnh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp thích hợp bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng ở nơi làm việc
- Báo cáo cá nhân
- Chứng nhận của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Tổng bếp trưởng/bếp trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HCC.CL2.06

HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng, năng lực và kiến thức cần phải phải có để đáp ứng các yêu cầu cho vị trí công việc của họ trong hiện tại và tương lai cũng như đáp ứng được các nguyện vọng cá nhân.

Các tiêu chuẩn trong đơn vị năng lực này liên quan đến các vị trí giám sát viên và cán bộ quản lý chịu trách nhiệm nhận báo cáo từ cấp dưới.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thống nhất các yêu cầu phát triển của từng nhân viên

- P1. Thống nhất với từng nhân viên về kiến thức, các kỹ năng và năng lực cần thiết để đáp ứng yêu cầu đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại và tương lai
- P2. Khuyến khích từng nhân viên có được sự phản hồi về kết quả thực hiện công việc của họ từ những ai có khả năng đưa ra các phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị
- P3. Tạo cơ hội cho từng nhân viên tự đánh giá chính xác trình độ hiện tại về kiến thức, kỹ năng và năng lực và tiềm năng của họ
- P4. Đánh giá cùng với từng cá nhân viên về kiến thức, các kỹ năng, năng lực cần được bổ sung hoặc cần nâng cao hơn đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại, tiềm năng trong tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân
- P5. Nhận biết và đánh giá các khó khăn có thể gặp phải trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể có thể có của từng nhân viên

E2. Hỗ trợ nhân viên lập mục tiêu đào tạo cho bản thân họ

- P6. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo của họ
- P7. Khuyến khích từng nhân viên tập trung vào các nhu cầu đào tạo ưu tiên của mình, chú ý cách thức học tập của họ khi lựa chọn các hoạt động đào tạo và lập kế hoạch phát triển bản thân
- P8. Tìm kiếm hỗ trợ và tư vấn từ chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực nếu cần

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K2. Giải thích tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo
- K3. Mô tả cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được
- K4. Mô tả cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo
- K5. Giải thích cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART - cụ thể, đo lường được, đã thỏa thuận, thực tế và trong giới hạn thời gian (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound)
- K6. Mô tả các cách học tập và nhận biết cách học được cá nhân ưa thích
- K7. Mô tả các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách học tập của các nhân viên
- K8. Liệt kê các cách thức hoạt động học tập phù hợp cho các cách học khác nhau
- K9. Giải thích các cách lập kế hoạch và đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách học tập
- K10. Mô tả các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực cho vị trí, vai trò công việc khác nhau trong phạm vi trách nhiệm của mình
- K11. Mô tả các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị
- K12. Mô tả các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị
- K13. Liệt kê các nguồn tư vấn chuyên gia và các hỗ trợ có trong đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu cho vị trí, vai trò công việc hiện tại và tương lai có thể bao gồm:*
 - Các kiến thức liên quan đến nghề, bao gồm kiến thức, sự hiểu biết về kỹ thuật chuyên môn hoặc kiến thức ngành
 - Phát triển các kỹ năng, bao gồm các kỹ năng chuyên môn
 - Phát triển kiến thức, kỹ năng giám sát hoặc quản lý
- Những nhân sự có thể đưa ra phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị cho kết quả công việc của các nhân viên có thể bao gồm:*
 - Người quản lý
 - Đồng nghiệp
 - Bộ phận nhân sự
 - Khách hàng
- Các khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của cá nhân có thể bao gồm:*
 - Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc
 - Trình độ ngôn ngữ, các hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan
- Các cách học tập có thể bao gồm:*
 - Học chủ động (Activist learner) – ưu tiên học thực hành trước khi học lý thuyết
 - Học và trải nghiệm (Reflective learner) – ưu tiên học và đối chiếu qua các trải nghiệm
 - Học lý thuyết (Theorist learner) – ưu tiên học và hiểu nội dung trước, sau đó vận dụng lý thuyết vào thực tiễn
 - Học thực dụng (Pragmatist learner) – ưu tiên học lý thuyết đi đôi với học thực hành

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

- Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau.
- Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, chủ động để tâm đến mối quan tâm của họ.
- Hỗ trợ người khác phát huy hiệu quả khả năng của họ.
- Hỗ trợ người khác nhận ra tiềm năng của họ và đạt được những gì họ mong muốn.
- Phát triển kiến thức, hiểu biết, các kỹ năng và năng lực một cách có hệ thống.
- Khơi dậy cảm hứng mong muốn học tập của người khác.
- Kiểm tra tính chính xác và giá trị của thông tin.
- Nhận biết tác động hoặc hậu quả của một tình huống.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá chỉ qua quan sát do hạn chế trong công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề xác định nhu cầu phát triển nhân viên trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

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

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá qua hồ sơ chứng cứ về thực hiện công việc, kiểm tra vấn đáp hoặc viết, các chứng cứ công việc phải bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc cán bộ quản lý đã giúp xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc người quản lý tạo cơ hội cho nhân viên được học cao hơn, được đào tạo hoặc có cơ hội phát triển kiến thức, kỹ năng và năng lực để nâng cao khả năng thực hiện công việc của họ.
3. Hoàn tất bản đánh giá kiến thức như mô tả trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thông thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chú các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về hỗ trợ và tư vấn được cung cấp cho các cá nhân, ghi chú về các ý kiến phản hồi... (không có tên riêng cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo được tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về chứng cứ 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.CL8.05

HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để giúp các thành viên trong bộ phận của bạn hiểu rõ các vấn đề ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc của họ. Các vấn đề có thể liên quan đến công việc hoặc phát sinh từ hoàn cảnh cá nhân.

Đơn vị năng lực này bao gồm việc nhận biết các vấn đề ảnh hưởng đến kết quả làm việc của mỗi người và thảo luận kịp thời các vấn đề đó với các nhân viên liên quan trong bộ phận để giúp họ tìm ra giải pháp cho vấn đề. Đôi lúc bạn cần tham khảo ý kiến của bộ phận nhân sự hoặc quản lý cấp cao để có những hành động tiếp theo.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp

- P1. Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc họ phải đạt được và các thủ tục hiện hành của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm đến các chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P2. Tìm kiếm trợ giúp từ đồng nghiệp và chuyên gia nhân sự trong việc tiến hành bất cứ bước nào của các quy trình, thủ tục kỷ luật nếu bạn chưa nắm rõ

E2. Tiến hành điều tra và có các biện pháp phòng ngừa

- P3. Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc công việc không đạt yêu cầu
- P4. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi trong công việc hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng. Trong một số trường hợp, bạn có thể sử dụng phương pháp tiếp cận không chính thức để giải quyết các tình huống một cách hiệu quả

E3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ

- P5. Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng các chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P6. Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ toàn bộ chuẩn mực hành vi và kết quả công việc cần đạt được của từng nhân viên và các thủ tục hiện hành của đơn vị về xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K2. Mô tả cách tiến hành điều tra các nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K3. Thảo luận các cách xử lý không chính thức đối với các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng và trong trường hợp phương pháp tiếp cận này có thể xử lý tình huống hiệu quả
- K4. So sánh điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu, cách giải quyết từng trường hợp
- K5. Thảo luận tầm quan trọng của các quy trình kỷ luật trong đơn vị khi xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức độ nghiêm trọng
- K6. Minh họa tầm quan trọng và các cách truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thực hiện
- K7. Mô tả cách lưu giữ dữ liệu, tài liệu đầy đủ và chính xác cho toàn bộ quy trình kỷ luật và lưu trữ các tài liệu này đảm bảo tính bảo mật trong thời gian cần thiết
- K8. Tóm tắt các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K9. Xác định các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

K10. Liệt kê các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Liên lạc với cấp dưới và đồng nghiệp thông qua:

- Thư điện tử, điện thoại, tin nhắn SMS, gặp trực tiếp, tin nhắn khẩn và các phương thức khác

2. Hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên viên nhân sự có thể bao gồm:

- Tư vấn các thủ tục pháp lý
- Tư vấn về các quy trình của đơn vị
- Hỗ trợ lên kế hoạch các buổi tập huấn
- Hỗ trợ các nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn

3. Các phương thức điều tra có thể bao gồm:

- Phối hợp điều tra cùng bộ phận nhân sự, quản lý cấp cao hoặc các bộ phận khác trong việc tìm hiểu nguyên nhân các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

4. Các phương pháp ngăn ngừa và giải quyết các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc xử lý việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng có thể bao gồm:

- Trao đổi không chính thức với nhân viên
- Đánh giá hoặc rà soát kết quả thực hiện công việc
- Gửi thư cảnh cáo nếu các vi phạm lặp lại thường xuyên
- Chuyển giao cho bộ phận nhân sự

5. Các qui trình kỷ luật có thể bao gồm:

- Cảnh cáo bằng lời nói
- Cảnh cáo bằng văn bản
- Luân chuyển công tác trong đơn vị
- Cho đình chỉ công việc

6. Các hồ sơ mật có thể bao gồm:

- Biên bản các cuộc họp
- Mẫu đánh giá công việc
- Mẫu báo cáo tình huống
- Thư và thư điện tử
- Các văn bản/tài liệu khác

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

1. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi làm rõ các điểm và nhắc lại hoặc nói lại theo cách khác với đối phương nhằm đảm bảo hai bên hiểu nhau.
2. Diễn đạt thông tin rõ ràng, chính xác, ngắn gọn và dễ hiểu.
3. Cập nhật kịp thời các kế hoạch và tiến độ với nhân viên.
4. Cung cấp ý kiến phản hồi với nhân viên để giúp họ duy trì hoặc cải thiện kết quả thực hiện công việc.
5. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc nghề nghiệp.
6. Xử lý công việc trong phạm vi quyền hạn của mình.
7. Chuyển vấn đề đến những người có quyền hạn cao hơn khi vấn đề vượt quá quyền hạn của mình.
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc các quyết định.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

9. Từ chối các yêu cầu không hợp lý.
10. Chỉ ra kịp thời các vấn đề về kết quả thực hiện công việc của nhân viên và giải quyết trực tiếp với những nhân viên liên quan.
11. Đảm bảo tính an ninh và bảo mật của thông tin.
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và hoặc không thông dụng nếu cần.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế trong công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý, quy trình xử lý kỷ luật trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các chứng cứ phải bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc thông báo với nhân viên và đồng nghiệp các nguyên tắc, quy trình kỷ luật.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc tiến hành điều tra các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu.
3. Một ví dụ ghi lại việc sử dụng các biện pháp ngăn ngừa và giải quyết các vấn đề về vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng.
4. Một ví dụ ghi lại qui trình kỷ luật chính thức được thực hiện tại các vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức nghiêm trọng.
5. Hoàn tất đánh giá kiến thức đề ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép và kiểm tra viết.

Các ví dụ về cơ sở đánh giá:

Các văn bản chứng tỏ sự tham gia của bạn trong các quy trình kỷ luật:

- Biên bản tóm tắt các cuộc họp và hội ý, thư điện tử và ghi chú, sổ tay, hướng dẫn sử dụng quy trình và các hướng dẫn khác mà bạn đã chuẩn bị cho bộ phận của mình về quy trình và hệ thống kỷ luật.
- Biên bản các cuộc họp cùng nhân viên như xem xét kết quả công việc, họp quản lý, tóm tắt điều tra.
- Thư báo, thư điện tử từ các chuyên gia trong quá trình thực hiện kỷ luật.
- Thư, thư báo, thư điện tử tóm tắt hội thoại của đồng nghiệp hoặc quản lý liên quan đến kết quả công việc và hành vi của nhân viên.
- Tóm tắt, ghi chép các quy trình kỷ luật có sự tham gia của bạn.
- Báo cáo cá nhân (tự nhận xét vai trò của bạn trong việc đề xướng và thực hiện các quy trình kỷ luật).

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản họp, ghi chép thảo luận cùng với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết tư vấn và hỗ trợ dành cho nhân viên, các buổi họp xem xét kết quả công việc... (không bao gồm tên cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Các trường hợp mô phỏng được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc để đánh giá một số tiêu chí làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc tuyển và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn của bạn.

Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự, mà dành cho các giám sát viên và cán bộ quản lý có trách nhiệm tuyển chọn nhân viên cho tổ chức hay bộ phận cụ thể họ chịu trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

- P1. Xem xét thường xuyên các công việc có trong bộ phận bạn chịu trách nhiệm, nhận biết sự thiếu hụt về số lượng nhân viên, hoặc thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên
- P2. Xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết bất kỳ sự thiếu hụt nào đã được xác định và quyết định lựa chọn tốt nhất để thực hiện
- P3. Thu hút những nhân viên nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên
- P4. Đảm bảo tuân thủ các qui trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

- P5. Đảm bảo có sẵn bản mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên cập nhật khi có nhu cầu tuyển dụng
- P6. Thiết lập các bước của quy trình tuyển dụng và lựa chọn cho các vị trí tuyển dụng, các phương pháp sẽ được sử dụng, khoảng thời gian và nhân sự cần tham gia tuyển dụng và lựa chọn
- P7. Đảm bảo thông tin cho vị trí tuyển dụng được công bằng, rõ ràng và chính xác trước khi gửi tới các ứng viên tiềm năng
- P8. Xây dựng các tiêu chí công bằng, rõ ràng và phù hợp để đánh giá và lựa chọn ứng viên. Các tiêu chí cần xem xét đến kiến thức, kỹ năng, năng lực và khả năng hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp của các ứng viên
- P9. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

E3. Quản lý quá trình lựa chọn

- P10. Thông báo cho các ứng viên đầy đủ thông tin về quá trình xử lý hồ sơ của họ theo qui định của đơn vị
- P11. Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên đạt tốt nhất các tiêu chí đề ra
- P12. Cung cấp ý kiến phản hồi chính xác, rõ ràng và có tính xây dựng cho các ứng viên không được lựa chọn, theo đúng chính sách của đơn vị
- P13. Đánh giá mức độ thành công của quá trình tuyển dụng và lựa chọn và xác định những điểm cần cải thiện

E4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên

- P14. Tìm kiếm và đưa ra các cơ hội thử thách trong công việc cho từng nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên và phát triển tiềm năng của họ
- P15. Xem xét một cách hệ thống các kết quả công việc và sự phát triển của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ
- P16. Ghi nhận các thành tích trong công việc của từng nhân viên và ghi nhận các thành tựu của họ theo chính sách của đơn vị
- P17. Nhận biết khi nhân viên không hài lòng với công việc hay với tiến trình phát triển công việc của họ. Và tìm kiếm giải pháp sao cho đáp ứng được nhu cầu của cả nhân viên và đơn vị
- P18. Nhận biết khi nào các giá trị, động lực và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị. Và cùng với nhân viên đó tìm kiếm giải pháp thay thế
- P19. Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K1. Thảo luận cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
- K2. Mô tả các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực bạn phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về số lượng nhân lực, và thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K3. Giải thích các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc cần tư vấn từ các bộ phận khác trong việc lập và cập nhật các tài liệu này
- K4. Thảo luận các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc cần có tư vấn cùng các bộ phận khác về các bước, về sử dụng các phương pháp tuyển dụng và lựa chọn, khung thời gian tương ứng và nhân sự tham gia trong quá trình
- K5. Đánh giá các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng
- K7. Thảo luận các cách thức đo lường năng lực, khả năng của ứng viên và đánh giá khả năng đáp ứng của họ với các yêu cầu đặt ra cho vị trí tuyển dụng đó
- K8. Giải thích cách thức cân nhắc các khía cạnh về công bằng, đa dạng và bao trùm, bao gồm cả luật pháp và văn bản pháp lý hiện hành liên quan đến việc tuyển dụng, lựa chọn và duy trì nhân viên
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc luôn duy trì thông tin về tiến trình tuyển dụng cho ứng viên và giải thích cách thức thông tin cho ứng viên
- K10. Bàn luận về tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho các nhân viên cùng tham gia thảo luận các vấn đề và tìm các giải pháp thay thế có thể được triển khai khi giá trị, động cơ và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với công việc của họ hoặc không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị bạn
- K11. Thảo luận tầm quan trọng của việc hiểu được các nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị
- K12. Mô tả các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và mô tả cách thức sử dụng nguồn chuyên gia đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:

- Chi tiết thông tin sử dụng hoặc không sử dụng trong quảng cáo việc làm
- Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến cho nhân viên nội bộ
- Đào tạo nhân viên
- Mức lương, thưởng
- Giai đoạn thử việc
- Điều kiện và điều khoản lao động
- Các lợi ích
- Các quy định đối với nhân viên như đồng phục, ngoại hình, hút thuốc, cách ứng xử, nghỉ ốm, đi làm đúng giờ, sử dụng tài sản của đơn vị
- Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng

2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:

Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể

3. Bản mô tả công việc liên quan đến:

Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể

4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:

- Kinh nghiệm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Năng lực
- Bằng cấp
- Tính phù hợp
- Thông tin tham chiếu
- Thái độ

5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:

- Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
- Các cơ quan việc làm và tuyển dụng
- Tuyển dụng trực tuyến
- Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ
- Các trường dạy nghề và đại học
- Mạng lưới liên lạc trong ngành
- Các chủ doanh nghiệp khác

6. Phỏng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:

- Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên và phỏng vấn mặt đối mặt
- Phỏng vấn theo hội đồng
- Phỏng vấn nhóm
- Phỏng vấn qua điện thoại
- Phỏng vấn lần một, lần hai và/ hoặc lần ba
- Áp dụng các kỹ năng đặt câu hỏi và lắng nghe phù hợp
- Ghi lại câu trả lời của ứng viên
- Trả lời các câu hỏi của ứng viên
- Các vấn đề về công bằng và tuân thủ quy định
- Phân chia các câu hỏi cho tất cả ứng viên

7. Quá trình lựa chọn có thể bao gồm:

- Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn
- Đạt được phản hồi và nhất trí từ những người phỏng vấn
- Cân nhắc kết quả bài kiểm tra
- Xếp hạng các ứng viên được phỏng vấn

8. Theo dõi các ứng viên đủ điều kiện có thể liên quan đến:

- Yêu cầu ứng viên nộp các tài liệu gốc đã được trình bày trong buổi phỏng vấn
- Giải thích các chi tiết của thư mời làm việc, hợp đồng hoặc các công cụ lao động
- Xác nhận đồng ý chấp thuận công việc
- Chuyển thư mời làm việc cho ứng viên khác nếu ứng viên lựa chọn đầu tiên từ chối

9. Các chính sách duy trì nhân viên có thể bao gồm:

- Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng của họ cũng như phát triển các tiềm năng
- Xem xét kết quả công việc và phát triển công việc của nhân viên một cách hệ thống
- Các phương pháp phản hồi được thiết kế để hoàn thiện việc thực hiện công việc của nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Ghi nhận kết quả thực hiện công việc và thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị
- Nhận biết các vai trò của việc đáp ứng nhu cầu của cả cá nhân và đơn vị
- Phát hiện sự không tương thích của nhân viên với vị trí, vai trò công việc của họ
- Các chính sách chấm dứt lao động

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

1. Nhận biết nhu cầu thông tin của nhân viên
2. Diễn đạt thông tin chính xác, rõ ràng, dễ hiểu
3. Cập nhật kịp thời thông tin về các kế hoạch và triển khai cho nhân viên
4. Đưa ra ý kiến phản hồi cho các nhân viên để giúp họ duy trì và hoàn thiện việc thực hiện kết quả công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo nhân viên cũng tuân thủ, các yêu cầu pháp lý, qui định ngành, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong khuôn khổ quyền hạn của mình
7. Thể hiện sự ngay thẳng, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
8. Bảo đảm tính an toàn và bảo mật của thông tin
9. Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin
10. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề trong tuyển dụng, tuyển chọn và giữ nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong các tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp đã được ghi chép lại về tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để đáp ứng nhu cầu nhân sự của tổ chức.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về các hoạt động duy trì và giữ nhân viên.
3. Một ví dụ được ghi chép lại về cuộc phỏng vấn khi nhân viên thôi việc để tìm hiểu lý do thôi việc.
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng kiểm tra vấn đáp trực tiếp nhằm 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 nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.10

HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc thực hiện và tuân thủ các quy định khiếu nại của đơn vị để xử lý các lo lắng, vấn đề, hay phàn nàn do nhân viên trong bộ phận nêu ra.

Đơn vị năng lực này mô tả các tiêu chuẩn tối thiểu cho các nhà quản lý khi họ thực hiện quy trình giải quyết khiếu nại theo yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị. Để đáp ứng tiêu chuẩn này, các nhà quản lý cần có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về quy trình này và đồng thời cần có kỹ năng giao tiếp tốt và kinh nghiệm phong phú.

Đơn vị năng lực này dành cho cấp quản lý, những người phải xử lý các khiếu nại thực tế từ nhân viên trong bộ phận, không dành cho các chuyên gia nhân sự.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo với nhân viên các qui trình thủ tục khiếu nại/ khiếu kiện

- P1. Cung cấp thông tin đầy đủ về qui trình, thủ tục hiện hành của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại/khiếu kiện
- P2. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự hoặc chuyên gia pháp lý trong bất kỳ khía cạnh nào của qui trình khiếu nại mà bạn chưa nắm rõ

E2. Thực hiện qui trình khiếu nại/ khiếu kiện

- P3. Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- P4. Xử lý các phàn nàn, vấn đề khó khăn và lo lắng của nhân viên, tìm kiếm các giải pháp mềm dẻo/không chính thức để xử lý vấn đề nếu có thể
- P5. Tuân theo các qui trình chính thức của đơn vị về xử lý khiếu nại nếu có nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

E3. Duy trì các hồ sơ chính xác

- P6. Giữ gìn đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và lưu trữ một cách bảo mật trong thời gian cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thông tin cho các nhân viên đầy đủ các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại
- K2. Giải thích các cách tiếp cận mềm dẻo/không chính thức để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn đặt ra cho bạn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các qui trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng
- K4. Mô tả cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ
- K5. Mô tả cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo
- K6. Giải thích tầm quan trọng của các cách thức thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức để thực hiện các cách thông tin như vậy
- K7. Mô tả cách lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình khiếu nại và cách lưu trữ hồ sơ đó một cách bảo mật trong thời gian cần thiết
- K8. Tóm tắt qui trình xử lý khiếu nại của đơn vị
- K9. Xác định nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, phòng nhân sự và các chuyên gia pháp lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin cho nhân viên về qui trình khiếu nại:

- Đảm bảo cho nhân viên được thông tin đầy đủ về quy trình khiếu nại hiện hành
- Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, phòng nhân sự và các chuyên gia pháp lý

2. Thực hiện qui trình khiếu nại bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Nhận biết các khiếu nại tiềm ẩn trước khi chúng trở thành vấn đề lớn
- Có các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- Phản hồi một cách mềm dẻo/không chính thức với các lo lắng, vấn đề khó khăn và phàn nàn từ nhân viên để xử lý tình huống nếu có thể
- Cân nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo/không chính thức để giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- Tuân theo các qui trình khiếu nại chính thức của đơn vị nếu nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

3. Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác bao gồm:

- Đảm bảo các hồ sơ được lưu giữ đầy đủ trong suốt quá trình khiếu nại
- Đảm bảo hồ sơ được lưu trữ bảo mật trong thời gian cần thiết

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

1. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ các ý và nhắc lại ý mình hiểu để đảm bảo các bên có sự hiểu biết chung
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thông tin kịp thời cho nhân viên về các kế hoạch và các bước triển khai thực hiện
4. Đưa ra ý kiến phản hồi cho giúp nhân viên để giúp họ duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, qui định của ngành, chính sách của đơn vị và qui chuẩn nghề nghiệp
6. Hành động trong giới hạn thẩm quyền của bạn
7. Chuyển các vấn đề khó khăn nằm ngoài thẩm quyền của bạn đến những người phù hợp
8. Thể hiện sự ngay thẳng, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
9. Nói không với các yêu cầu không hợp lý
10. Đưa ra các vấn đề về kết quả công việc một cách kịp thời và giải quyết trực tiếp các vấn đề đó với những nhân viên liên quan
11. Bảo đảm tính bảo mật và an toàn cho thông tin
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc đề xuất và tuân theo các quy trình xử lý khiếu nại của nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

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

1. Một tài liệu minh họa việc xử lý thủ tục, quy trình khiếu nại một cách mềm dẻo/không chính thức.
2. Một tài liệu minh họa hoặc trường hợp được ghi lại về xử lý quá trình khiếu nại chính thức.
3. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp trực tiếp nhằm 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 nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập đến các năng lực cần có để quản lý quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của bạn. Đơn vị năng lực này không dừng ở các quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn lao động mà còn hướng tới các tình huống trong đó sức khỏe và an toàn lao động được tính đến trong quá trình lập kế hoạch, ra quyết định và nằm trong “văn hóa” thuộc phạm vi trách nhiệm của bạn. “Phạm vi trách nhiệm” có thể là, ví dụ một bộ phận chuyên môn hoặc một khu vực chức năng hay một điểm kinh doanh như một văn phòng công ty du lịch, 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
- 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, và sau từng thời gian nhất định và những phát hiện được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

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

- P4. Đảm bảo có sự tư vấn thường xuyên với những người có trách nhiệm trong phạm vi quản lý của bạn hoặc 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 sức khỏe và an toàn

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

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

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

- P8. Chứng tỏ sự cải thiện liên tục trong phạm vi trách nhiệm của bạn về việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn
- P9. Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên thông qua việc cung cấp thông tin cho việc lập kế hoạch thông báo và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- P10. Minh chứng rằng những hành động của 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 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 nơi làm việc lại quan trọng
- K2. Mô tả bằng cách nào và tại nơi nào 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 pháp luật và những văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- K4. Tóm tắt những yêu cầu dành cho đơn vị để có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn
- K5. Giải thích cách 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K6. Mô tả cách 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 cung cấp những phát hiện để tiếp tục phát triển
- 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 chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Liệt kê các cách thức phát triển văn hóa “đặt an toàn và sức khỏe lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn
- 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 để phát hiện các mối nguy cơ, đánh giá các rủi ro và các 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 an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm được giao
- K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về an toàn và sức khỏe 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 thích hợp về sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:*
 - Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
 - Các quy định luật pháp
 - Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
 - Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan sức khỏe và an toàn
 - Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết
 - Các luật hiện hành
2. *Các nguy cơ và rủi ro có thể bao gồm:*
 - Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
 - Các rủi ro liên quan đến đám đông
 - Đe dọa đánh bom
 - Trộm cắp, cướp có vũ khí
 - Hỏng trang thiết bị
 - Sinh vật gây hại
 - Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị
 - Công việc thực hiện bằng tay
 - Trơn trượt, vấp và 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
 - Số trường hợp tai nạn suýt xảy ra

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất
- Các hồ sơ y tế
- Các hồ sơ đào tạo về sức khỏe và an toàn
- Các báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm
- Các ghi chép, hồ sơ khác

4. Thực hiện và nâng cao an toàn và sức khỏe có thể bao gồm:

- Hội thảo
- Các buổi trao đổi thông tin
- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Giám sát
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp của nhóm 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 một loạt 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, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
4. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ có thể
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 tòi để hoàn thiện thực hiện công việc
9. Tôn trọng các cá nhân khác và hành động để duy trì các quyền lợi của họ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc thực hiện an toàn và sức khỏe trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Yêu cầu đặt ra cho mỗi cá nhân là họ 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 cương vị giám sát viên/ người quản lý. Một yêu cầu khác đặt ra là họ có thể 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 cương vị một giám sát viên/ người quản lý của đơn vị.

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

1. 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 cuộc họp với những chuyên gia chuyên môn để thảo luận, rà soát và thống nhất về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

3. Ít nhất một bản hướng dẫn hoặc một bản trình bày mà bạn đã thực hiện hoặc được ủy nhiệm dành cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.
4. Ít nhất một hồ sơ về hoạt động đào tạo mà bạn đã tổ chức cho những người trong phạm vi trách nhiệm được giao về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.
5. Một nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong việc đảm bảo các chính sách về an toàn và sức khỏe tại nơi làm việc được triển khai và rà soát trong phạm vi trách nhiệm được giao).
6. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua trả lời văn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

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

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

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản cần được bổ sung bằng các câu hỏi văn đáp trực tiếp nhằm 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 nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01, 02 & 04

RTS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào điều hành hoạt động kinh doanh ăn uống trong các nhà hàng, nhà bếp và cửa hàng ăn uống

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Thông báo cho khách hàng về chính sách bảo vệ môi trường và nước của nhà hàng
- P2. Thông báo cho khách hàng các hành động tiết kiệm năng lượng và quản lý rác thải trong nhà bếp và nhà hàng

E2. Thực hiện tiết kiệm năng lượng

- P3. Đảm bảo tất cả các thiết bị được làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên
- P4. Đào tạo nhân viên làm việc hiệu quả và giảm thiểu sử dụng năng lượng

E3. Thực hiện tiết kiệm nước một cách hiệu quả

- P5. Đặt biển báo trong nhà hàng và nhà bếp nhắc nhở nhân viên tiết kiệm nước và báo cáo rò rỉ
- P6. Đào tạo nhân viên để đảm bảo tiết kiệm nước một cách hiệu quả nhất
- P7. Thông báo kết quả của việc tiết kiệm cho nhân viên để khuyến khích họ tiếp tục phát huy

E4. Tránh lãng phí trong việc điều hành dịch vụ ăn uống

- P8. Xem xét phương án/ khả năng tái chế trong nhà bếp và nhà hàng
- P9. Theo dõi và xác định mức độ tái sử dụng và thải loại

E5. Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc mua sắm trang thiết bị

- P10. Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ủng hộ các sản phẩm thân thiện với môi trường và giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và chất thải trong quá trình sản xuất
- P11. Thiết lập chính sách mua sắm ưu tiên cho các nhà cung cấp địa phương nếu có thể

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách xây dựng quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng theo định hướng tuân thủ các hành động du lịch có trách nhiệm
- K2. Giải thích các phương pháp tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải được sử dụng trong nhà hàng và bếp
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc vận hành dịch vụ ăn uống
- K4. Mô tả các bước để giảm tiêu thụ năng lượng trong việc vận hành dịch vụ ăn uống
- K5. Mô tả những cách tiết kiệm nước trong việc vận hành dịch vụ ăn uống
- K6. Giải thích cách tăng cường việc tái sử dụng trong việc điều hành dịch vụ ăn uống
- K7. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu rác thải
- K8. Giải thích cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững có liên quan đến trách nhiệm hằng ngày của họ
- K9. Mô tả cách thức để thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững với nhà cung cấp
- K10. Giải thích cách nhà hàng hoặc nhà bếp đảm bảo tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải trong quá trình mua sắm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. Nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

2. Thực hành tiết kiệm năng lượng có thể bao gồm:

- Đảm bảo tất cả các thiết bị trong nhà hàng hoặc nhà bếp được làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên
- Sắp xếp nhân viên chuẩn bị thức ăn hiệu quả cho số lượng khách lớn nếu có thể
- Khuyến khích giảm thời gian để các thiết bị ở chế độ chờ và thời gian làm nóng dụng cụ trước
- Hướng dẫn nhân viên bếp rã đông thực phẩm bằng cách để vào tủ lạnh qua đêm thay vì sử dụng nước máy hoặc lò vi sóng

3. Sử dụng nước hiệu quả trong vận hành dịch vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Hướng dẫn nhân viên quét hoặc lau sàn nhà bếp thay vì sử dụng vòi phun áp lực
- Đào tạo nhân viên vận hành hiệu quả máy rửa bát đĩa

4. Tránh xả rác thải trong vận hành phục vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Thực hiện tái chế trong nhà bếp và nhà hàng
- Bố trí các thùng rác riêng biệt và dễ phân biệt để đựng chất thải thực phẩm, chất thải nói chung và đồ tái chế được
- Giám sát chất thải thực phẩm và điều chỉnh hàng lưu kho để giảm thiểu chất thải do hư hỏng
- Xây dựng kế hoạch chế biến hàng ngày để giảm thiểu việc chuẩn bị dư thừa thực phẩm dẫn đến lãng phí
- Bố trí xử lý chất thải thực phẩm thay vì loại bỏ vào thùng rác
- Cung cấp cho khách hộp đựng thức ăn thừa thân thiện với môi trường để mang về
- Hướng dẫn nhân viên nhà bếp giữ lại dầu ăn và mỡ để xử lý lại và tái sử dụng
- Thảo luận với các đầu bếp về khẩu phần thực phẩm và cách thức điều chỉnh khẩu phần thực phẩm nhằm tránh chất thải thực phẩm do khẩu phần ăn quá nhiều
- Giám sát và xác định mức độ tái chế và mức độ chất thải

5. Thiết lập chính sách và phương thức thực hành mua thực phẩm, đồ uống có trách nhiệm bao gồm:

- Mua với số lượng lớn và với hình thức tập trung, như bia tươi, nước giải khát tươi thay vì mua nước đóng lon và đóng chai
- Mua các loại hộp đựng, ly cốc, đồ dùng và khăn ăn tái chế có thể sử dụng nhiều lần cho thực phẩm mang về
- Mua đồ dùng sử dụng một lần để giảm thiểu dư thừa bao bì, như tránh gói riêng từng món đồ một
- Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ủng hộ các sản phẩm thân thiện môi trường
- Mua các sản phẩm giảm thiểu sử dụng năng lượng, nước và tạo ra chất thải trong quá trình sản xuất

Hành vi quan trọng của giám sát viên /người quản lý bao gồm:

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực cải thiện hiện trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và các tiến triển
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 lại các hành động lặp lại hoặc thực hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu lên các vấn đề đạo đức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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. Truyền đạt tầm nhìn của đơn vị nhằm khơi dậy sự nhiệt tình và ý thức trách nhiệm
12. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích khi đề xuất kế hoạch hành động.
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa vào thực tế thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể đánh giá được bằng quan sát vì lý do bảo mật, hoặc do các hạn chế công việc/môi trường công việc ...

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

Cần Lưu ý không nên để tên trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức. Việc đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

- Ít nhất **hai ví dụ** trong nhà hàng được ghi chép lại và có văn bản thông báo cho khách hàng về các vấn đề du lịch có trách nhiệm
- Ít nhất **ba ví dụ** được ghi chép lại và có văn bản về tiết kiệm năng lượng, sử dụng nước hiệu quả và các hoạt động tránh lãng phí
- **Một ví dụ** về các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm áp dụng cho việc mua sắm và cung cấp hàng của nhà bếp / nhà hàng
- **Hoàn thành toàn bộ việc đánh giá kiến thức** theo yêu cầu của đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ các minh chứng tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của những người làm cùng
- Thảo luận chuyên môn

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc /giám sát bếp, nhà hàng và các cơ sở/cửa hàng phụ vụ ăn uống khác

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phát triển và điều hành hệ thống quản lý kho hiệu quả bao gồm việc mua hàng, nhận hàng, lưu kho/dự trữ và việc phân phối nội bộ cũng như quản lý kho hàng trong bối cảnh nơi làm việc là khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Phát triển và điều hành hệ thống mua hàng và/ hoặc nguồn cung cấp

- P1. Xác định các nhà cung cấp tiềm năng cho các mặt hàng cần thiết
- P2. Lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các yêu cầu nội bộ đã được đề ra
- P3. Xác định rõ các yêu cầu về mua hàng và nguồn cung cấp
- P4. Xác định các điều khoản mua hàng có thể áp dụng để mua các mặt hàng dự trữ
- P5. Thực hiện hệ thống đặt hàng với các nhà cung cấp đã được xác định

E2. Xây dựng và thực hiện các quy trình nhập hàng

- P6. Giám sát việc giao hàng và giám sát hàng hóa được giao
- P7. Kiểm tra hàng hóa được giao
- P8. Trả lại các mặt hàng không cần hoặc bị hư hỏng
- P9. Từ chối nhận hàng hóa không phù hợp
- P10. Hoàn thành giấy tờ nhận giao hàng phù hợp

E3. Xây dựng và thực hiện hệ thống lưu kho hàng hóa

- P11. Thiết lập các điều kiện lưu kho thích hợp cho tất cả hàng hóa cần lưu kho
- P12. Bảo quản hàng hóa theo đúng yêu cầu về điều kiện lưu kho
- P13. Nhập dữ liệu về hàng hóa vào hệ thống lưu kho nội bộ
- P14. Đảm bảo an ninh cho hàng hóa và bảo vệ hàng hóa khỏi hư hỏng, xuống cấp và không cho phép những người không có thẩm quyền, trách nhiệm được vào kho

E4. Xây dựng và thực hiện hệ thống xuất hàng hóa

- P15. Xác định cơ sở để xuất hàng hoặc giao hàng theo nhu cầu nội bộ
- P16. Xây dựng các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng từ kho
- P17. Quản lý việc xuất kho trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay khách sạn
- P18. Ghi chép và lập hồ sơ theo các thời điểm di chuyển hàng hóa trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay khách sạn

E5. Xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý hàng hóa lưu kho

- P19. Xây dựng và thực hiện hệ thống kiểm kê hàng hóa lưu kho
- P20. Xây dựng và thực hiện hệ thống đánh giá hàng hóa lưu kho
- P21. Xây dựng và thực hiện hệ thống báo cáo hàng hóa lưu kho
- P22. Đưa ra kiến nghị để cải thiện cách vận hành hệ thống lưu kho hiện tại

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các mặt hàng được kiểm soát và lưu trong hệ thống quản lý và kiểm soát kho
- K2. Mô tả các bước trong chu trình quản lý kho
- K3. Mô tả vai trò của các chứng từ trong quá trình kiểm soát và quản lý kho
- K4. Giải thích các yêu cầu lưu kho theo luật định và theo khuyến nghị đối với các mặt hàng đang trong quá trình

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

xem xét để lưu kho

K5. Giải thích các nguyên tắc về quản lý kho và luân chuyển hàng hóa

K6. Mô tả các chính sách và quy trình liên quan tới xử lý quản lý và kiểm soát kho

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các yêu cầu nội bộ có thể liên quan tới:*

- An ninh kho
- Các mức độ kiểm kê kho thực tế
- Giá trị bằng tiền của hàng tồn kho
- Các yêu cầu về giao hàng và thời gian
- Tính liên tục của việc cung ứng
- Chi phí, chất lượng và số lượng
- Các lựa chọn, bao gồm cả những lựa chọn các mặt hàng chất lượng khác nhau
- Dịch vụ thay thế/ hỗ trợ
- Các điều khoản thanh toán
- Các nhân tố về thời gian cung cấp hàng hóa

2. *Các mặt hàng lưu kho có thể bao gồm:*

- Thực phẩm và đồ uống
- Đồ vải và đồng phục nhân viên
- Các đồ cung cấp cho khách của bộ phận buồng
- Văn phòng phẩm
- Hàng hóa
- Đồ vật khuyến mại
- Các mặt hàng khác

3. *Nhân sự liên quan tới các nhiệm vụ quản lý kho có thể bao gồm:*

- Nhân viên mua hàng
- Nhân viên kho
- Giám đốc/ Quản lý và chủ sở hữu
- Các trưởng bộ phận

4. *Các chứng từ có thể bao gồm:*

- Các chứng từ nội bộ bao gồm phiếu yêu cầu mua hàng, thẻ kho, đơn yêu cầu nhập hàng, chứng từ lưu chuyển hàng hóa nội bộ, các phiếu kiểm kê hàng, sổ cái
- Chứng từ bên ngoài tổ chức bao gồm chứng từ giao hàng, hóa đơn, báo cáo, phiếu ghi nợ

5. *Các yêu cầu mua hàng và cung cấp hàng có thể bao gồm:*

- Xây dựng các thông số kỹ thuật mua hàng
- Tiến hành kiểm tra sản phẩm hoặc khảo sát thị trường
- Xây dựng quy trình mời thầu và đấu thầu nếu cần
- Kiểm soát giá và lập biểu đồ giá
- Chi tiết về chu trình sản phẩm
- Nhu cầu nội bộ đơn vị

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Xác định số lượng hàng cần đặt hợp lý/tiết kiệm
 - Xác định mức dự trữ hàng tối đa và tối thiểu
6. *Thực hiện hệ thống đặt hàng có thể bao gồm:*
- Đặt hàng thường xuyên
 - Đặt hàng trực tuyến
 - Đặt hàng bằng phiếu yêu cầu mua hàng
 - Đặt hàng qua điện thoại
 - Yêu cầu đặt hàng trực tiếp tại cửa hàng
7. *Các điều kiện lưu kho có thể bao gồm:*
- Các điều kiện lưu kho đối với đồ tươi, đồ lưu kho lạnh, đồ lưu kho đông lạnh và đồ khô
 - Các điều kiện lưu kho đối với đồ uống có cồn và không có cồn
 - Các điều kiện lưu kho cho các mặt hàng khác, bao gồm đồ vải, đồng phục, hóa chất, văn phòng phẩm, trang thiết bị, hàng hóa và các tài liệu khuyến mại
8. *Các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng lưu kho có thể bao gồm:*
- Phiếu yêu cầu
 - Phiếu luân chuyển nội bộ
9. *Xuất hàng lưu kho trong phạm vi doanh nghiệp khách sạn có thể bao gồm:*
- Cung cấp hàng hóa tới các bộ phận trong đơn vị
 - Xác minh hàng hóa theo yêu cầu xuất và được giao trong nội bộ đơn vị
 - Đảm bảo an ninh cho các mặt hàng được cung cấp
 - Sử dụng hệ thống tạm ứng hàng
10. *Hệ thống đánh giá hàng dự trữ có thể bao gồm:*
- Xây dựng các chỉ số hàng dự trữ để xác định kết quả thực hiện
 - Tính toán các số liệu về hàng hóa hiện có
 - So sánh các mức dự trữ hàng hóa theo lý thuyết và thực tế
 - Điều tra những sai khác và bất thường về lượng hàng lưu kho

Các hành vi quan trọng của người quản lý chịu trách nhiệm xử lý việc kiểm soát kho bao gồm:

1. Nhận biết các tình huống khó khăn hiện tại trên tinh thần xây dựng và tìm kiếm các giải pháp thay thế tốt hơn
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu
3. Đưa ra những phản hồi cho người khác để giúp họ duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ
4. Không ngừng cải thiện chất lượng các sản phẩm và dịch vụ
5. Tuân thủ và đảm bảo người khác cũng tuân thủ các điều luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
6. Kiểm soát chất lượng công việc và tiến độ so với kế hoạch và có những hành động khắc phục phù hợp khi cần
7. Xây dựng các hệ thống thu thập, quản lý thông tin và kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức
8. Sử dụng một loạt các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ra ảnh hưởng tới người khác
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

10. Xác định được nhu cầu và sở thích của các bên liên quan và quản lý hiệu quả các nhu cầu, sở thích đó
11. Xây dựng được bức tranh tổng quát đáng tin cậy từ nguồn dữ liệu hạn chế
12. Cụ thể hóa các giả định đã có và các rủi ro liên quan tới việc tìm hiểu tình huống
13. Xác định các mặt hàng chu chuyển chậm và có hành động thích hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ bằng chứng hay bản báo cáo về kiểm soát việc mua, nhập hàng dự trữ mới và kiểm soát kho hàng trong môi trường khách sạn. Các cá nhân cần chứng minh mình có khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống họ có thể gặp với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các quy trình, hành động được thực hiện để xử lý các tình huống và các thách thức họ phải đối mặt với vai trò là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

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

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất hai yêu cầu mua hàng theo một quy trình mở bao gồm xác định mặt hàng, lựa chọn mặt hàng, xác định các yêu cầu mua hàng và cung cấp dẫn tới việc mua các mặt hàng.
2. Ít nhất hai ví dụ đã được ghi chép lại về việc theo dõi/ giám sát, kiểm tra và trả lại/ không chấp nhận các mặt hàng không cần hoặc đã bị hư hỏng.
3. Một ví dụ về hệ thống kiểm soát kho hàng dự trữ bao gồm xuất hàng, phân phối hàng, theo dõi và di chuyển hàng hóa.
4. Một ví dụ về những khuyến nghị được gửi cho quản lý cấp trên để cải thiện cách vận hành hệ thống lưu kho hiện tại.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên làm việc có liên quan tới mua hàng và dự trữ hàng trong bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng, Chế biến món ăn và các bộ phận kinh doanh khác của ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.12

GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để thực hiện các hoạt động thường ngày trong một khách sạn, doanh nghiệp lưu hành hoặc du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị

- P1. Đảm bảo những khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ
- P2. Đảm bảo mọi trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng làm việc

E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

- P3. Xem xét lại tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp
- P4. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê đã được thực hiện
- P5. Lập các yêu cầu mua hàng

E3. Rà soát lại lịch làm việc

- P6. Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật
- P7. Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động
- P8. Nhập dữ liệu và sao lưu

E4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn

- P9. Xem xét lại các báo cáo hàng ngày
- P10. Diễn giải các số liệu
- P11. Dự đoán các vấn đề

E5. Giám sát năng suất thực hiện các tiêu chuẩn

- P12. Rà soát lại các phản hồi của khách hàng
- P13. Rà soát lại các báo cáo tài chính

E6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự

- P14. Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh
- P15. Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự
- P16. Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được các phương pháp mà cá nhân đã thực hiện để kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị
- K2. Mô tả quy trình kiểm kê hàng ngày
- K3. Giải thích cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng
- K4. Mô tả các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự
- K5. Giải thích cách sử dụng dữ liệu về năng suất và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Kiểm tra các khu vực chính có thể bao gồm:

- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống
- Đèn chiếu sáng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Các cửa sổ, gương và các bề mặt được đánh bóng
 - Mức độ sạch sẽ của các khu vực phục vụ
 - Quạt thông gió
 - Hầm rượu
 - Bếp và khu vực chế biến
 - Kho, khu vực chứa thực phẩm và phục vụ ăn uống tại buồng
 - Các kho phục vụ hội thảo và tiệc
 - Khu vực chứa rác
 - Phòng thay đồ, tủ của nhân viên và phòng vệ sinh
 - Lối thoát hiểm và thang bộ
 - Thang máy phục vụ khách
 - Những khu vực khác
2. *Kiểm kê hàng ngày có thể bao gồm:*
- Đồ vải
 - Hóa chất
 - Văn phòng phẩm
 - Các đồ cung cấp cho các dịch vụ
 - Các loại thức ăn và đồ uống
3. *Lịch trình có thể bao gồm:*
- Lịch trực quản lý
 - Lịch trực Giám đốc
 - Lịch tuần tra an ninh
 - Lịch phân công nhân viên
 - Lịch khác
4. *Các tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:*
- Chuẩn bị các báo cáo tài chính
 - Tính toán mức trung bình, tỷ số và tỷ lệ phần trăm
 - Diễn giải những kết quả cụ thể
 - Xác định những sự khác biệt giữa các báo cáo
 - Dự đoán những nguyên nhân có thể
 - Tính toán và theo dõi chỉ số doanh thu bình quân của một buồng
5. *Các tiêu chuẩn về năng suất có thể bao gồm:*
- Sổ tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
 - Ý kiến của khách hàng
 - Đánh giá trực tuyến
 - Ý kiến của nhân viên
6. *Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự có thể bao gồm:*
- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
 - Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Kiểm soát các lối ra vào khách sạn
- Đảm bảo hệ thống phòng cháy chữa cháy hoạt động tốt
- Các yếu tố khác

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Quan sát trực tiếp
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp để đánh giá các khía cạnh của kiến thức chuyên môn
- Bằng chứng sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét các hồ sơ chứng cứ
- Xem xét các báo cáo tại nơi làm việc của bên thứ ba có liên quan đến việc thực hiện của cá nhân

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng bộ phận, Giám đốc, Giám đốc trực.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để quản lý việc cung cấp các dịch vụ khách hàng có chất lượng trong khách sạn, công ty du lịch hoặc công ty lữ hành.

Tiêu chuẩn này liên quan tới những người quản lý và giám sát. Họ thực hiện chức năng quản lý trên nhiều mặt, trong đó có chức năng quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

- P1. Thu hút mọi người trong doanh nghiệp và các bên liên quan chính trong việc quản lý dịch vụ khách hàng.
- P2. Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và có thể đo lường được về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của doanh nghiệp và tất cả những quy định, hoặc yêu cầu pháp lý có liên quan.

E2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng

- P3. Tổ chức nhân lực và các nguồn lực khác đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ.
- P4. Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, và cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ.
- P5. Đảm bảo mọi người hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện được và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng những yêu cầu và xử lý những vấn đề của khách hàng.

E3. Giải quyết những yêu cầu và vấn đề của khách hàng

- P6. Chịu trách nhiệm trong việc xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách thuộc trách nhiệm và thẩm quyền, tìm kiếm những lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc từ người quản lý cao hơn khi cần thiết
- P7. Đảm bảo cho khách hàng được thông tin về hành động bạn sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của họ.

E4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

- P8. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về cảm nhận của họ đối với tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.
- P9. Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng.
- P10. Phân tích dữ liệu về dịch vụ khách hàng để xác định nguyên nhân của các vấn đề và giải pháp để cải thiện dịch vụ khách hàng.
- P11. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao dịch vụ khách hàng.

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách bạn thuyết phục mọi người trong doanh nghiệp và các bên liên quan trong việc quản lý dịch vụ khách hàng.
- K2. Mô tả cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng một cách rõ ràng và đo lường được, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và nguồn lực của doanh nghiệp.
- K3. Giải thích cách tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của việc tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các tình huống bất ngờ.
- K4. Rà soát cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác.
- K5. Giải thích cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo cho nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực để thực hiện nhiệm vụ của họ, và cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện.
- K7. Giải thích được tầm quan trọng của việc đảm bảo cho nhân viên hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng những yêu cầu và vấn đề của khách hàng.
- K8. Giải thích được tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm trong việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách liên quan đến bạn.
- K9. Giải thích được tầm quan trọng của việc thông tin cho khách hàng biết các hành động bạn đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ.
- K10. Mô tả cách xác định và quản lý những vấn đề tiềm tàng trước khi chúng trở thành vấn đề phức tạp.
- K11. Mô tả cách thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng.
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi của họ về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.
- K13. Giải thích cách theo dõi, giám sát tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đáp ứng với những yêu cầu và vấn đề của khách và những ý kiến phản hồi của khách và nhân viên, và tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó.
- K14. Rà soát các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách để cải thiện dịch vụ khách hàng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- Phổ biến những tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng
 - Các cuộc họp giao ban với nhân viên
 - Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng
- Việc đảm bảo nhân lực và nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực
 - Lập kế hoạch và dự báo những nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác
 - Lập ngân sách cho các nguồn lực khác
- Khảo sát ý kiến có thể bao gồm:*
 - Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng
 - Thảo luận các nhóm mục tiêu
 - Phân tích dữ liệu
 - Thử sản phẩm
 - Xem xét dữ liệu bán hàng
 - Các phương pháp khác
- Dữ liệu dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Lấy mẫu dữ liệu
 - Phân tích thống kê
 - So sánh nghiên cứu hiện tại với nghiên cứu trước
- Các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:*
 - Chất lượng dịch vụ
 - Sự hài lòng của khách hàng
 - Thái độ của nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Diện mạo của nơi cung cấp dịch vụ, ngoại hình của nhân viên,...
- Bầu không khí của nơi cung cấp dịch vụ
- Sự đáp ứng của nhân viên đối với những yêu cầu của khách
- Thời gian phục vụ
- Giá cả/ chi phí
- Dịch vụ/ sản phẩm hiện có
- Sự nhã nhặn/ lịch sự
- Các vấn đề khác

6. *Nhu cầu của khách có thể liên quan đến:*

- Tư vấn hoặc thông tin chung
- Thông tin cụ thể
- Phàn nàn
- Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị
- Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị
- Độ chính xác của thông tin
- Sự công bằng/ lịch sự
- Giá bán/ giá trị
- Những nhu cầu khác

7. *Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng có thể bao gồm:*

- Khách bí mật
- Khảo sát sự hài lòng của khách
- Phỏng vấn khách hàng
- Lấy mẫu đại diện
- Lập thang đo chuẩn của ngành
- Những nhận xét trên trang thông tin điện tử
- Những nhận xét trực tiếp
- Những phương pháp khác

8. *Đánh giá và làm báo cáo dịch vụ khách hàng có thể liên quan đến:*

- Đánh giá chất lượng dịch vụ
- Đánh giá sự hài lòng của khách
- Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Thẩm định các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên kết quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế của công việc/môi trường làm việc hoặc tính bảo mật...

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

Cần lưu ý các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ sự riêng tư của nhân viên và tổ chức. Chứng cứ cần có bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc tình huống thể hiện cách bạn khuyến khích mọi người trong doanh nghiệp và các bên liên quan chính tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng và thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và đo lường được về dịch vụ khách hàng.
2. Hai ví dụ về cách tổ chức nhân sự và tổ chức các nguồn lực khác mà bạn đã thực hiện nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và đảm bảo cho những người tham gia cung cấp dịch vụ đều có năng lực thực hiện nhiệm vụ được giao và hiểu tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần đạt được.
3. Hai ví dụ về cách bạn đã nhận trách nhiệm xử lý các yêu cầu và các vấn đề của khách được chuyển lên cho bạn giải quyết, đồng thời đảm bảo khách hàng được thông báo về các hành động mà bạn đang tiến hành để giải quyết vướng mắc hoặc yêu cầu của họ.
4. Hai ví dụ về cách bạn theo dõi thường xuyên các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đã cung cấp, theo dõi các yêu cầu, vấn đề và phản hồi từ khách hàng và nhân viên, và thực hiện hoặc đề xuất những thay đổi về tiến trình, hệ thống hoặc tiêu chuẩn để nâng cao dịch vụ khách hàng.
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức được đề cập trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp ghi chép hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ phù hợp có thể bao gồm:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Các nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của bạn trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng).

Các tình huống mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại doanh nghiệp đối với một số tiêu chí nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.06

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách

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

E2. Dự thảo ngân sách

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

E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút các bên liên quan trong việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính
- K2. Giải thích cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- K3. Giải thích cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách
- K4. Giải thích cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác
- K5. Mô tả cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- K6. Mô tả kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi về trình ngân sách của bạn và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2 Các vấn đề bên trong và bên ngoài có thể ảnh hưởng đến việc hình thành ngân sách có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

3 *Ngân sách có thể bao gồm:*

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

4 *Thông tin đầu vào có thể bao gồm:*

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

5 *Các đề xuất có thể bao gồm:*

- Các hạn chế về ngân sách
- Các ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

6 *Các quyết định ngân sách có thể tham khảo:*

- Tăng/ giảm trong phân bổ ngân sách cho các hoạt động
- Quyết định cắt giảm chi phí chẳng hạn giảm nhân viên, đóng cửa các bộ phận hoặc các cửa hàng...
- Quyết định mở rộng như sử dụng thêm nhân viên, mở các cửa hàng mới/ phòng, bộ phận...

7 *Các cam kết tài chính có thể liên quan đến:*

- Các hợp đồng liên quan đến chi phí
- Các hợp đồng liên quan đến thu nhập

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

1. Nhận ra kịp thời những thay đổi trong các hoàn cảnh và điều chỉnh các kế hoạch và các hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

2. Tìm kiếm được các cách thức thiết thực để vượt qua các trở ngại
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
5. Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
6. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc hành động khác để vượt qua những trở ngại
7. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ đúng các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách và các qui chuẩn nghề nghiệp
8. Thực hiện các hoạt động trong phạm vi thẩm quyền của bạn, truyền đạt một cách rõ ràng các giá trị và lợi ích của một loạt các hành động được đề xuất
9. Sử dụng các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để gây ảnh hưởng đến mọi người
10. Làm việc hướng tới các giải pháp mang tính đôi bên cùng có lợi
11. Có phản ứng tích cực và sáng tạo khi gặp trở ngại
12. Xác định được các yếu tố trong một tình huống và cách thức liên kết các yếu tố này với nhau
13. Xác định các giả định và rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
14. Thử nghiệm một loạt các phương án trước khi quyết định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo dự thảo ngân sách cho một bộ phận hay dự án trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên tắc/ khái niệm phù hợp trong các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra được những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách mà họ có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của nhân viên và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp bao gồm:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.07

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN - BẬC 5

HRS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để có thể đi đầu trong việc xác định các yêu cầu nhân sự của bộ phận và cách thoả mãn các yêu cầu đó. Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự. Tiêu chuẩn này liên quan đến những người quản lý chịu trách nhiệm lập kế hoạch nhân sự của bộ phận.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai

- P1. Thu hút những người phù hợp trong đơn vị và các bên liên quan chính khác tham gia vào việc lập kế hoạch yêu cầu nhân sự
- P2. Tìm kiếm và sử dụng các nguồn nhân lực để hỗ trợ trong hoạt động lập kế hoạch nhân lực khi cần thiết
- P3. Đánh giá các mục tiêu và kế hoạch chiến lược của đơn vị để có được thông tin cần thiết cho các mục đích lập kế hoạch nhân lực và xác định những vấn đề quan trọng để xem xét thêm

E2. Xem xét và xác định các năng lực cần thiết

- P4. Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để lập các kế hoạch và mục tiêu chiến lược của đơn vị
- P5. Xem xét năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực đã được xác định
- P6. Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển của lực lượng lao động hiện tại để đáp ứng các yêu cầu
- P7. Đảm bảo rằng sự đa dạng hóa lực lượng lao động cung cấp tổ hợp của những người phù hợp để đạt được mục tiêu

E3. Xây dựng kế hoạch lực lượng lao động và kế hoạch dự phòng

- P8. Xây dựng kế hoạch lực lượng lao động đáp ứng được yêu cầu dài hạn, trung hạn và ngắn hạn của đơn vị đồng thời sử dụng có hiệu quả nguồn nhân sự bên trong và bên ngoài đơn vị
- P9. Đảm bảo các hợp đồng lao động phù hợp với nhu cầu của đơn vị
- P10. Đảm bảo có nguồn lực cần thiết để tuyển dụng, phát triển, duy trì và sử dụng lao động có sẵn
- P11. Xây dựng các kế hoạch dự phòng để đối phó với tình huống không lường trước được và duy trì sự liên tục trong kinh doanh
- P12. Xác định các nguyên nhân khiến cho nhân viên thôi việc và tìm cách giải quyết vấn đề này

E4. Trao đổi và đánh giá kế hoạch nhân sự

- P13. Thông báo kế hoạch nhân sự với những người có liên quan
- P14. Rà soát lại kế hoạch nhân sự định kỳ và trong trường hợp thay đổi mục tiêu, kế hoạch chiến lược của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thu hút người lao động và các bên liên quan khác trong việc lập kế hoạch nhân sự
- K2. Mô tả kế hoạch nhân sự hiệu quả
- K3. Xác định các thông tin cần thiết để thực hiện kế hoạch nhân sự
- K4. Xác định các văn bản pháp lý và các yêu cầu liên quan đến việc làm, phúc lợi, các quyền lợi, quyền bình đẳng và an toàn sức khỏe của người lao động
- K5. Giải thích cách đưa vấn đề bình đẳng, sự đa dạng và đưa vào kế hoạch nhân sự
- K6. Mô tả các chiến lược và/ hoặc dịch vụ cần làm khi nhân sự thôi việc, bao gồm cả tư vấn thôi việc
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra kế hoạch dự phòng và cách thức thực hiện điều đó có hiệu quả

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

K8. Mô tả các cách thức khác nhau nhằm đáp ứng các yêu cầu về lực lượng lao động và các ưu điểm, nhược điểm, chi phí và lợi ích của các cách thức đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Đánh giá nhu cầu nhân sự tương lai có thể bao gồm:*

- Đánh giá nhân viên
- Bản mô tả công việc
- Kiểm tra đào tạo
- Nhu cầu đào tạo được xác định
- Sự thiếu hụt các kỹ năng

2. *Xem xét và xác định các năng lực cần thiết có thể bao gồm:*

- Xác định các kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết
- Đánh giá năng lực và khả năng của lực lượng lao động hiện tại
- Xác định nhu cầu học tập hoặc phát triển

3. *Kế hoạch nhân sự và kế hoạch dự phòng có thể bao gồm:*

- Kế hoạch kế nhiệm
- Điều chỉnh kế hoạch thích ứng với những thách thức mới của đơn vị

4. *Thông tin và xem xét kế hoạch nhân sự:*

- Thông tin kế hoạch nhân lực cho những người liên quan chính
- Định kỳ rà soát lại kế hoạch nhân lực

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

1. Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau
2. Xác định các cách giao tiếp phù hợp với nhân viên
3. Sử dụng các phương tiện và phong cách giao tiếp phù hợp với những người và các tình huống khác nhau
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách, đơn vị và các quy tắc chuyên nghiệp
5. Dự kiến các nguy cơ và rủi ro tiềm ẩn
6. Sử dụng có hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
7. Xác định các vấn đề về hệ thống và tìm cách giảm thiểu tác động của nó đến thực hiện công việc
8. Dự đoán các viễn cảnh, tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên phân tích thực tế về xu hướng và phát triển
9. Làm việc hướng tới một tầm nhìn đã xác định và rõ ràng trong tương lai
10. Đưa ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin không đầy đủ khi cần thiết
11. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/ hoặc không phổ biến, khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng một hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường khách sạn/ du lịch. Các cá nhân cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hoạt động có thể làm để đối phó với các tình huống và những thách thức với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ không được để tên của nhân viên để bảo vệ sự riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các chứng cứ cần bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Hai ví dụ / trường hợp / báo cáo về cách bạn đánh giá nhu cầu nhân sự trong tương lai và cách bạn xem xét và xác định các năng lực cần thiết.
- Hai ví dụ về lập kế hoạch nhân sự và các kế hoạch dự phòng để giải quyết nhu cầu và những thách thức đối với đơn vị trong tương lai.
- Hai báo cáo/ ví dụ về cách trao đổi kế hoạch nhân sự với những người có liên quan.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, hạn chế công việc/ môi trường làm việc ... Phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

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

Việc đánh giá qua hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo công việc cần được bổ sung bằng cách trả lời các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của các yêu cầu chứng cứ được đáp ứng đầy đủ.

Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng của việc thể hiện năng lực. Nếu bằng chứng việc thực hiện công việc không thể hiện rõ kiến thức và sự hiểu biết (và xử lý các tình huống dự phòng), cần phải đánh giá với sự hỗ trợ bằng các chứng cứ phù hợp khác như:

- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Người quản lý bộ phận các cơ sở kinh doanh du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.10

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN

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 và xử lý hiệu quả những vấn đề và xung đột.

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 bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm và bộ phận
- P2. Thực hiện công việc theo cách 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 trong hoạt động 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 cho nhóm/ bộ phận nhằm đảm bảo đạt mục tiêu đã đề ra

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

- P7. Coi trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân và tầm quan trọng của những giá trị này 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 gặp phải 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 bản thân trong mối quan hệ với 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 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 bộ phận và các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu đã đề ra
- K6. Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/ bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra
- K7. Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn
- K8. Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin mỗi 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 tranh thủ 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 cho thấy phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, giúp thể hiện rõ sự khác biệt giữa các môi trường làm việc khác nhau và phù hợp với các vị trí công việc trong du lịch và khách sạn.

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Quy tắc ứng xử
- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên
- Kỹ năng, đào tạo và năng lực
- Sự giám sát và tin cậy
- Các cách làm việc có trách nhiệm và bền vững

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

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

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

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

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

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

5. Chia sẻ thông tin có thể bao gồm:

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

6. Cơ hội cải thiện có thể bao gồm:

- Lên kế hoạch và 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 và kiến thức sẵn có

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cơ sở đánh giá 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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 này:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

- P1. Đáp lại lời mở đầu nhận xét/ hội thoại
- P2. Nhận xét về những chủ điểm 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 nhận xét mở đầu và thực hiện hội thoại đơn giản
- K2. Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc cuộc nói chuyện
- K3. Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản
- K4. Xác nhận đã hiểu được và yêu cầu 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. Đưa ra gợi ý về 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 bao gồm tất cả nhân viên tiếp xúc với khách.

1. Mở đầu nhận xét/ hội thoại có thể bao gồm:

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

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

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Tôi hy vọng Ông/ Bà đã có kì 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 để xác nhận thông tin có thể bao gồm:

- Yêu cầu nhắc lại, ví dụ: Ông vui lòng nhắc lại được không? 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?
- Yêu cầu xác nhận lại thông tin, ví dụ: Ông vui lòng xác nhận lại Ông sẽ trả buồng vào ngày mai phải không? Ông đang tìm chuyến du lịch một ngày hay nửa ngày phải không?

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá cần đảm bảo rằng học viên có thể giao tiếp hiệu quả trong những tình huống sau:

1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại/ nhận xét và thực hiện hội thoại đơn giản
2. Nhận xét về những chủ điểm quen thuộc và kết thúc hội thoại
3. Thực hiện và đáp ứng các yêu cầu đơn giản
4. Xác nhận đã hiểu các yêu cầu và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu
5. Mô tả các quy trình hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
6. Đưa ra gợi ý cách cải tiến quy trình hàng ngày
7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, ưu tiên và giải thích lý do tại sao

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá phải đảm bảo việc áp dụng trong tình huống công việc thực tế hay mô phỏng trong đó có giao tiếp bằng lời nói ở mức độ cơ bản với khách hoặc trong môi trường lớp học mà học viên có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh cơ bản.

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Phỏng vấn
- Đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các vị trí công việc trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.LAN.CL1.01

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. 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 yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn đạo đức
- P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch và khách sạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin (internet) và ở nguồn khác để cập nhật kiến thức ngành nghề
- K2. Mô tả các phân ngành khác nhau trong du lịch và khách sạn và các mối liên hệ quan hệ giữa các phân ngành
- K3. Giải thích vai trò và chức năng của hai trong số các phân ngành sau: dịch vụ Nhà hàng, Lễ tân, Chế biến món ăn/ vận hành Bếp, bộ phận 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 và 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 trong ngành du lịch và khách sạn tác động của các bộ luật đó đến 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 du lịch, 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 và nghỉ dưỡng ...
2. *Thông tin có thể liên quan đến:*
 - Các ngành khác nhau và mối quan hệ giữa du lịch khách sạn
 - Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
 - Các 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 và 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
3. *Nguồn thông tin có thể bao gồm:*
 - Mạng thông tin (kiểm tra độ tin cậy)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Phương tiện truyền thông
- Hiệp hội du lịch
- Các hiệp hội ngành nghề
- Các tạp chí của ngành
- Các dịch vụ thông tin
- Kinh nghiệm và quan sát của bạn
- 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
- Cửa hàng bán lẻ
- Các loại hình khác

5. Các vấn đề pháp lý ảnh hưởng đến 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 kiến thức cơ bản 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. Bằng chứng về khả năng tìm kiếm các thông tin khác nhau từ ít nhất hai nguồn
2. Bằng chứng về khả năng tìm ít nhất ba loại thông tin khác nhau liên quan đến thực hiện công việc
3. Bằng chứng về việc thu thập và phổ biến ba loại thông tin theo yêu cầu của khách hàng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

4. Hai ví dụ về thực hiện các hoạt động 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 về ngành vào hoạt động kinh doanh hàng ngày trong ngành du lịch và khách sạn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên viết
- 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 các năng lực cần thiết để thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau trong môi trường du lịch và khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P2. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ y tế
- P3. 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
- P4. Ngăn chặn nguy cơ chảy máu bên ngoài theo thủ tục sơ cứu tiêu chuẩn

E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

- P5. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định và với các vật dụng và thiết bị sẵn có
- P6. Theo dõi điều kiện của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu quy định
- P7. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu
- P8. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của tổ chức

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

- P9. Chăm sóc cho 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
- P10. Chăm sóc đúng cho bệnh nhân 'bị thương nặng' ở vùng xa, bao gồm cả việc chuẩn bị phương tiện để chuyển đi

E4. Thông báo chi tiết về sự việc

- P11. Yêu cầu hỗ trợ y tế thích hợp bằng phương thức giao tiếp phù hợp nhất
- P12. Truyền đạt chi tiết chính xác cho dịch vụ cấp cứu hay người khác về tình trạng người bị thương và các hoạt động kiểm soát sơ cứu
- P13. 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 về sức khỏe
- K3. Giải thích các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu
- K4. Giải thích quy trình sơ cứu cho các trường hợp:
 - 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 cho người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:
 - a. Bị bệnh cấp tính và/ hay 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 hay thở khó

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K7. Mô tả kế hoạch việc xác định và kiểm soát mối nguy hiểm, 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 trong trường hợp chảy máu
- K8. Liệt kê các biểu hiện và dấu hiệu về những nguyên nhân phổ biến nhất của tình trạng bất tỉnh:
- Ngộ độc, bị động vật cắn đốt
 - Bong gân và dẫn dây chằng
 - Gãy xương (đơn giản, gãy xương và phức tạp)
 - Trật khớp
 - Chấn thương đầu, cổ và lưng
 - Chảy máu trong nghiêm trọng
 - Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực
 - Sốc vì chấn thương nặng
 - Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim
 - Bỏng và sốc do bỏng
- K9. Giải thích các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật và chấn thương và nhiễm trùng ở các 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 cung cấp lời khuyên và diễn giải các phạm vi hoạt động cũng như bối cảnh của đơn vị năng lực này. Nó cho phép sự khác biệt tại các đơn vị và nơi làm việc khác nhau. Điều này giúp đơn vị năng lực có tính toàn diện hơn và giúp cho việc đánh giá được đầy đủ.

Đơn vị năng lực này đề cập việc thực hiện quy trình sơ cứu cơ bản trong các doanh nghiệp khách sạn và du lịch và khách sạn, có thể bao gồm: bộ phận Lễ tân, Buồng, dịch vụ Nhà hàng, Chế biến món ăn, công ty Lữ hành và Điều hành du lịch, Hướng dẫn viên du lịch hay Thuyết minh viên du lịch, Phục vụ trên tàu thủy du lịch.

- Các mối nguy hiểm vật lý có thể bao gồm:*
 - Các mối nguy tại nơi làm việc, ví dụ máy móc, phương tiện vận chuyển, môi trường
 - Các mối nguy hiểm liên quan tới kiểm soát người bị thương, như bị cắn đốt, bối rối, người bị thương trở nên dữ dằn
 - Các chất dịch cơ thể
 - Rủi ro bị thương nặng hơn
- Các dấu hiệu sống còn và tình trạng sức khỏe của người bị thương cần phải được kiểm soát về:*
 - Phản ứng: xem có bất tỉnh hay còn tỉnh táo
 - Đường thở: xem có bị tắc, hay sắp bị tắc không
 - Hô hấp: kiểm tra xem có đều hay không đều, các vấn đề đối với phổi
 - Tuần hoàn: kiểm tra nhịp tim, nhịp tim khỏe/ yếu, nhịp tim nhanh
 - Có chấn thương cổ hoặc lưng không
 - Sốc
 - Dị ứng
 - Chảy máu
- 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Xử lý vết cắn độc, đốt/ nhiễm độc/ dị ứng
- Xử lý gãy xương
- Xử lý chấn thương đầu và cột sống
- Xử lý khó thở bao gồm cả xoang

4. Sơ cứu có thể bao gồm:

- Kỹ thuật hồi sức
- Kỹ thuật hô hấp nhân tạo CPR (cardio pulmonary resuscitation)
- Chăm sóc vết thương chảy máu
- Chăm sóc vết bỏng và 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 hỗ trợ của dịch vụ cấp cứu
- Yêu cầu hỗ trợ y tế
- Tuân theo chính sách của khách sạn (giúp đỡ 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
- Yêu cầu hỗ trợ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này khó có thể đánh giá qua quan sát tại nơi làm việc trừ khi có trường hợp cấp cứu y tế khẩn cấp và học viên trực tiếp liên quan xử lý tại nơi làm việc. Do đó hình thức đánh giá tốt nhất là 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 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 trong 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 đánh giá qua tình huống mô phỏng để kiểm tra khả năng ứng dụng năng lực:

- Việc đánh giá phải bao gồm thao tác thực tế 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Có thể đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp và viết
- Bài tập đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch, làm việc trong các lĩnh vực nghề và doanh nghiệp khác nhau

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.12

COS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp cận và sử dụng các công cụ kinh doanh phổ biến

- P1. Xác định và tiếp cận các công cụ kinh doanh cần thiết để đạt được các kết quả công việc theo chính sách và quy trình của đơn vị
- P2. Sử dụng các công cụ kinh doanh hiệu quả và hiệu suất cao theo chính sách và quy trình của đơn vị
- P3. Thu thập và bảo dưỡng các công cụ kinh doanh theo yêu cầu để hỗ trợ các hoạt động tại nơi làm việc
- P4. Lưu kho các công cụ kinh doanh theo quy trình của đơn vị và để giảm nguy cơ trộm cắp và lừa đảo

E2. Lựa chọn và sử dụng các công nghệ kinh doanh phổ biến

- P5. Lựa chọn các công nghệ kinh doanh phù hợp và/ hoặc các phần mềm ứng dụng để đạt các yêu cầu của nhiệm vụ công việc
- P6. Sử dụng công nghệ theo hướng khuyến khích môi trường làm việc an toàn

E3. Duy trì công nghệ

- P7. Xác định và thay thế các phần thiết bị đã sử dụng theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- P8. Thực hiện hoặc/ và sắp xếp việc bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo thiết bị được duy trì hoạt động theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- P9. Xác định hư hỏng của thiết bị và thực hiện các hành động theo hướng dẫn của nhà sản xuất hoặc tìm kiếm sự trợ giúp của các chuyên gia

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích các nguồn thông tin và lời khuyên về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành
- K2. Liệt kê và mô tả các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả các phần cứng, phần mềm, các đặc tính chung và khả năng của chúng
- K3. Giải thích quy trình thông thường trong bảo trì bảo dưỡng thiết bị do nhân viên thực hiện và đối chiếu với quy trình do chuyên viên bảo trì thực hiện
- K4. Liệt kê và mô tả các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn của đơn vị năng lực này bao gồm các vấn đề sau:

1. Các công cụ kinh doanh có thể bao gồm:

- Thông tin, kiến thức và các nguồn lực trí tuệ
- Tài chính
- Cơ sở vật chất
- Thiết bị
- Đồ dự trữ và cung cấp

2. Công nghệ kinh doanh có thể bao gồm:

- Các thiết bị máy tính
- Máy ảnh kỹ thuật số

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Công nghệ giám sát an ninh
- Các thiết bị đầu vào cầm tay
- Hệ thống truyền thông

3. Các ứng dụng phần mềm có thể bao gồm:

- Các gói kế toán
- Các gói dữ liệu
- Các gói thuyết trình
- Các trình duyệt mạng thông tin

4. Nhiệm vụ công việc liên quan đến:

- Xử lý đặt buồng
- Thực hiện kiểm tra hàng hóa
- Xử lý các chứng từ tài chính
- Soạn thảo văn bản

5. Các phần thiết bị có thể thay thế bao gồm:

- Mực in
- Đĩa lưu dữ liệu
- Thẻ dữ liệu USB
- Phần cứng ngoài

6. Công việc bảo trì định kỳ liên quan tới:

- Sử dụng các chương trình cập nhật diệt vi-rút
- Sao lưu bản dự phòng trước khi thực hiện bảo dưỡng lớn
- Kiểm tra và cập nhật các chương trình

7. Các hỗ trợ từ chuyên gia có thể bao gồm:

- Hỗ trợ bảo trì bên trong
- Hỗ trợ bảo trì bên ngoài
- Sử dụng các quầy dịch vụ hỗ trợ
- Các nhà thầu
- Nhà sản xuất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá công việc phải bao gồm:

1. Quan sát sử dụng ít nhất hai công cụ kinh doanh
2. Ứng dụng ít nhất hai công nghệ kinh doanh vào tình huống hay vấn đề cụ thể

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Thành phẩm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hầu hết Nhân viên trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.13

LĨNH VỰC NGHỀ: CHẾ BIẾN MÓN ĂN – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG

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 tắm rửa, thay đồng phục và chuẩn bị cá nhân sẵn sàng làm việc
- P3. Tắt 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 khách sạn
- P4. Đi thẳng tới nơi làm việc và ký vào tờ đăng ký có mặt 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 khách VIP
- 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 đối với họ
- K4. Liệt kê các thói quen cá nhân có thể gây 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 mô tả các hành động cần làm cũng như kết quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các hành vi chuyên nghiệp bao gồm:

- Tư thế: đứng thẳng, tay để hai bên hoặc sau lưng, không khoanh tay trước ngực, không dựa người vào đồ đạc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Đi đứng nhẹ nhàng không lê chân
- Lời nói phải rõ ràng, không la hét hay lầm bầm
- Không được thể hiện sự cáu giận, mất bình tĩnh, mĩa mai hay buồn chán
- Giao tiếp giữa các nhân viên phải ở nơi riêng biệt 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 với các chủ đề liên quan tới dịch vụ, khách sạn, các vấn đề thuộc bộ phận tiền sảnh hoặc các tiện nghi du lịch tại địa phương
- Tại nơi công cộng, 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, có hơi rượu hay uống rượu trong giờ làm việc
- Tuân theo chính sách và quy trình của khách sạn

2. Quy trình báo cáo bắt đầu làm việc bao gồm:

- Đến sớm trước khi bắt đầu ca 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 trong bộ phận Buồng có thể bao gồm:

- Phải đọc kỹ sổ bàn giao trước mỗi ca làm việc để ghi chú các khó khăn gặp phải từ ca trước, các hành động đã thực hiện, tin nhắn về các tình huống và các điều bất thường sắp xảy ra
- Đọc kỹ các 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 đoán thiếu buồng, 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 cho khách đến đúng phòng. Cần phải có biển báo các phòng họp và tiệc, biển báo phải chính xác
- Kiểm soát các hoạt động của khách đoàn và khách hăng 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) về những sắp xếp và đồ dùng đặc biệt dành cho các khách VIP
- Kiểm tra các thiết bị, đồ dùng dự trữ (đồ dùng văn phòng, 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 gọn gàng, nếu tóc dài phải buộc/ búi lại phía sau
- Không sử dụng các loại kem dưỡng da hay nước hoa đậm mùi
- Giữ tay sạch sẽ tại mọi thời điểm, 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, không đeo vật sắc nhọn, không đeo vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
- Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi râu ria được cho phép
- 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 mỗi khi phục vụ
- Các trang phục mặc bên ngoài phải được giặt sạch và là phẳng đều đặn hàng ngày hoặc khi bẩn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Giày phải sạch và được đánh bóng
- Phải đeo biển tên (theo quy định) theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm các tài liệu sau:

1. Ghi chép ít nhất ba lần đến đúng giờ và báo cáo bắt đầu công việc
2. Ghi chép ít nhất ba lần về chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân tốt với đồng phục đúng quy định
3. Ghi chép ít nhất hai lần giao tiếp với khách hàng
4. Ghi chép ít nhất hai lần tham gia họp giao ca

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03 1.1, 1.2, 1.3

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để nhận sản phẩm/ hàng được chuyển đến và bảo quản/ lưu giữ các sản phẩm 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 với các tài liệu liên quan và kiểm tra hàng nhận được so với chi tiết trong đơn đặt hàng
- P4. Xác định sự chênh lệch/ khác nhau giữa hàng được giao với chi tiết trong các chứng từ
- P5. Trả lại các mặt hàng được xác định là không phù hợp cho nhà cung cấp
- P6. Theo dõi sự khác nhau/ chênh lệch 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/ hay 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 hiệu cho hàng mới để xác định được từng mặt hàng

E3. Duy trì 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 thấy 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 các chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- 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 bao gồm:

- Làm vệ sinh khu vực kho/ bảo quản hàng mới nhập
- 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

3. Các mặt hàng có thể bao gồm:

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

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

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

7. Xác định sự khác nhau/ chênh lệch giữa hàng được nhập và được ghi trên hóa đơn có thể bao gồm:

- Ghi chú bản chất của sự chênh lệch này
- Ghi chép lại sự chênh lệch này trong các chứng từ kèm theo và trên hệ thống nội bộ
- Đề cập tới sự chênh lệch này cho lái xe chở hàng nếu có thể

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

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

- Phiếu đặt hàng và các hướng dẫn đặt hàng
- Vận đơn
- Hóa đơn
- Ca-ta-lô của các hàng được mua
- Thông số kỹ thuật của sản phẩm được mua/ Quy cách phẩm chất
- 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/ chênh lệch 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 các 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/ Kiểm soát mức dự trữ
- Giảm mức hàng lưu kho/ Giảm mức dự trữ
- 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
- Giám sát hàng dự trữ theo hạn sử dụng

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 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- 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 hệ thống mã vạch điện tử và thiết bị dán nhãn
- Quan sát tuân thủ các yêu cầu về an toàn thực phẩm liên quan đến việc dán nhãn thực phẩm

16. Luân chuyển hàng hóa có thể bao gồm:

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

17. Kiểm tra kho có thể bao gồm:

- Thực hiện kiểm tra bằng mắt trong khu vực kho
- Xác định các mặt hàng gần hết hạn sử dụng và 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 bị côn trùng/ động vật phá hoại, sự hư hỏng, xuống cấp của cơ sở vật chất bản thân khu vực kho/ các mặt hàng bị hư hại hay bị xuống cấp
- 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 hoặc 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 các hành động đã thực hiện liên quan tới các vấn đề đã xác định
- Ký, ký tắt và 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 chênh lệch/ khác nhau về hàng hóa, hàng không phù hợp và đảm bảo lưu kho hàng hóa chống trộm cắp và chống 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 tại 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 xử lý và thanh toán

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- 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 hoặc kiểm tra viết
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các dự án hoặc và bài tập có trình bày

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các Nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.09-10

GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy, bao gồm các biện pháp phòng cháy và chữa cháy.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Xác định các mối nguy hại về hỏa hoạn trong các khu vực làm việc và hành động để loại trừ hoặc giảm thiểu các mối nguy 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 mình trong lúc chữa cháy
- P6. Đảm bảo các hành động làm giảm thiểu các hư hại tới 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 chữa cháy và hệ thống chữa cháy được sử dụng trong khách sạn hay trong công ty lễ hành
- K4. Giải thích các kỹ thuật chữa cháy áp dụng được 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 các thiết bị 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 thiết bị báo cháy, chữa cháy, hành động chữa cháy và khắc phục hay những giải pháp 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. Thiết bị báo cháy và hệ thống chữa cháy có thể bao gồm:

- Thiết bị và hệ thống báo cháy
- Các bình/thiết bị chữa cháy di động, bao gồm các loại bình bột, nước, khí CO₂, hóa chất khô và bột 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 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 các thiết bị báo cháy, chữa cháy và an toàn, và các quy trình theo khuyến nghị
- Các tài liệu chỉ dẫn cách bảo trì, bảo dưỡng các thiết bị và hệ thống báo cháy, chữa cháy và an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Việc đánh giá được thực hiện trong môi trường mô phỏng, trừ khi có thể cung cấp chứng cứ về việc xử lý đám cháy thật 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 người khác theo yêu cầu trong các hoạt động phòng cháy và trong trường hợp hỏa hoạn khẩn cấp

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Việc đánh giá kiến thức phải được thực hiện thông qua kiểm tra vấn đáp/ viết phù hợp
- Các cá nhân phải thực hiện một loạt các thực hành mô phỏng phù hợp và đánh giá kiến thức để chứng tỏ được các kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện việc chữa 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 tập huấn và đánh giá khả năng của các công cụ trong mô phỏng các hoạt động chữa cháy.

Việc đánh giá phải được thực hiện tuân theo các yêu cầu liên quan đến an toàn và sức khỏe lao động

CÁC NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên làm trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES17. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG, BẢO QUẢN DAO VÀ DỤNG CỤ CẮT THÁI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để sử dụng và bảo quản dao trong nhà bếp chuyên nghiệp. Dao có thể bao gồm cả dao thẳng và dao răng cưa, từ dao thái rau nhỏ đến dao phay. Đơn vị năng lực này cũng đề cập việc sử dụng kéo và kéo tỉa.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Rửa và mài dao

- P1. Đảm bảo dao sạch
- P2. Sử dụng phương pháp an toàn để mài dao

E2. Lựa chọn dao để làm việc

- P3. Lựa chọn dao thích hợp cho công việc cần làm
- P4. Đảm bảo lưỡi dao chắc, an toàn và phù hợp cho công việc

E3. Xử lý và bảo quản dao

- P5. Sử dụng dao một cách an toàn khi thực hiện công việc
- P6. Rửa và bảo quản dao theo yêu cầu của cơ sở
- P7. Báo cáo hư hỏng của dao cho người phù hợp

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu lý do tại sao cần phải giữ cho dao sắc
- K2. Nêu lý do tại sao dao phải được bảo quản một cách an toàn
- K3. Giải thích tại sao tất cả các tai nạn phải được báo cáo và báo cáo cho ai
- K4. Giải thích vì sao phải lựa chọn dao thích hợp cho các công việc cụ thể
- K5. Nêu lý do tại sao cán dao không được để trơn khi đang sử dụng
- K6. Giải thích tại sao dao phải được cầm và sử dụng đúng cách
- K7. Nêu lý do tại sao các bề mặt cắt phải chắc và an toàn
- K8. Giải thích tại sao dao phải được rửa sạch khi xử lý với các nhóm thực phẩm khác nhau
- K9. Mô tả các rủi ro về nhiễm bẩn thực phẩm do việc bảo quản dao kém
- K10. Nêu ra lý do tại sao các bề mặt phải được lau sạch
- K11. Giải thích tại sao không nên sử dụng dao bị hỏng
- K12. Mô tả các hành động cần thực hiện để ngăn ngừa phản ứng dị ứng của khách hàng khi sử dụng và vệ sinh dao

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Dao bao gồm:

- Dao lưỡi thẳng, dao phay
- Dao lưỡi răng cưa
- Kéo và kéo tỉa

2. Công việc bếp bao gồm:

- Chuẩn bị rau cắt cơ bản
- Chuẩn bị thịt, gia cầm, cá
- Chuẩn bị bánh mì

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Mở bao bì
- Mài sắc
- Rửa và vệ sinh dao sau sử dụng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

1. Phải quan sát việc sử dụng **ít nhất hai loại dao**
2. Phải quan sát **ít nhất năm công việc bếp khác nhau**

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá Tiêu chí làm việc 1-6 bằng cách quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với Tiêu chí làm việc P7, đánh giá viên có thể đánh giá thông qua câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người thứ ba làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên đang làm việc tại khu vực chế biến món ăn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES18. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ, VẬN HÀNH VÀ BẢO QUẢN THIẾT BỊ VÀ ĐỒ DÙNG NHÀ BẾP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để chuẩn bị, vệ sinh, vận hành và bảo quản thiết bị và đồ dùng nhà bếp, bao gồm thiết bị nấu ăn và bảo quản chuyên dụng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thiết bị và đồ dùng nhà bếp để sử dụng

- P1. Đảm bảo thiết bị nhà bếp nói chung và đồ dùng nấu ăn được vệ sinh và sẵn sàng sử dụng
- P2. Đảm bảo thiết bị nấu ăn chuyên dụng an toàn để vận hành
- P3. Kiểm tra bảng điều khiển của thiết bị đặt ở chế độ chuẩn xác trước khi vận hành

E2. Vận hành thiết bị nhà bếp chuyên dụng

- P4. Tuân theo quy trình của nhà sản xuất từ việc bật đến vận hành thiết bị
- P5. Giám sát hoạt động của thiết bị để đảm bảo thiết bị vận hành ở nhiệt độ và tốc độ thích hợp
- P6. Tắt thiết bị khi kết thúc vận hành tuân theo đúng quy trình
- P7. Báo cáo các vấn đề và lỗi được xác định cho người liên quan

E3. Vệ sinh thiết bị và dụng cụ nhà bếp sau khi sử dụng

- P8. Đảm bảo tất cả thiết bị và dụng cụ nhà bếp được làm sạch bằng đúng chất tẩy rửa sau khi sử dụng
- P9. Tháo dỡ thiết bị chuyên dụng đúng cách và an toàn để vệ sinh một cách hiệu quả
- P10. Vệ sinh thiết bị và các bộ phận sử dụng đúng phương pháp và đúng chất tẩy rửa

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu các loại thiết bị chung được sử dụng trong hoạt động nhà bếp
- K2. Nêu mục đích sử dụng của mỗi loại thiết bị chuyên dụng
- K3. Mô tả các mối nguy hiểm và các mối nguy hiểm tiềm ẩn liên quan đến thiết bị chuyên dụng
- K4. Nêu cách giảm thiểu tối đa các mối nguy hiểm và các mối nguy hiểm tiềm ẩn
- K5. Nêu người nhận báo cáo về các lỗi của thiết bị đã được xác nhận
- K6. Mô tả cách vệ sinh thiết bị và dụng cụ chung
- K7. Mô tả cách vệ sinh thiết bị chuyên dụng
- K8. Liệt kê các chất tẩy rửa thích hợp để vệ sinh thiết bị chuyên dụng
- K9. Mô tả cách sử dụng chất tẩy rửa để tránh tai nạn và các mối nguy hiểm ảnh hưởng xấu đến an toàn thực phẩm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thiết bị và đồ dùng chung bao gồm:

- Nồi, chảo và hộp đựng thức ăn
- Lò nướng
- Muôi và kẹp gấp thức ăn

2. Thiết bị nấu ăn chuyên dụng bao gồm:

- Bếp chiên - điện hoặc gas
- Lò nướng đa năng
- Hệ thống giữ thức ăn
- Lò làm panini

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Thiết bị làm bánh Pizza / Thiết bị làm Mỳ Ý (Pasta) / Thiết bị làm thịt nướng (Kebab)
- Vỉ nướng/Lò nướng mặt trên
- Bếp từ
- Lò vi sóng
- Bếp nướng than
- Bếp nướng điện hoặc ga
- Máy nướng bánh mì cắt lát
- Lò nướng đa năng
- Nồi hấp bằng hơi

3. Thiết bị chuẩn bị thức ăn chuyên dụng bao gồm:

- Máy làm đá
- Máy rửa bát/rửa cốc
- Máy kẹp bánh burger
- Máy xay thịt
- Máy xay sinh tố
- Máy cắt lát
- Máy xay nhuyễn thực phẩm
- Máy trộn
- Máy gọt vỏ khoai tây

4. Trưng bày và bảo quản thiết bị bao gồm:

- Nồi cách thủy (ướt và khô)
- Tủ trưng bày đồ nóng
- Tủ trưng bày đồ lạnh
- Tủ giữ nóng
- Tủ làm nóng bát đĩa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

1. **Thực hiện ít nhất với ba** loại thiết bị và đồ dùng chung
2. **Thực hiện ít nhất với hai** loại thiết bị nấu ăn chuyên dụng
3. **Thực hiện ít nhất với hai** loại thiết bị sơ chế món ăn chuyên dụng
4. **Thực hiện ít nhất một** thiết bị trưng bày và bảo quản thực phẩm

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá Tiêu chí hoạt động 1-10 bằng cách quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Kiến thức phải được đánh giá thông qua bài kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại, kiểm tra viết và/hoặc báo cáo của người thứ ba làm chứng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên trong lĩnh vực chế biến món ăn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

GES19. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO VÀ DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM TRONG HOẠT ĐỘNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giữ gìn an toàn thực phẩm trong các hoạt động bảo quản, chuẩn bị/ sơ chế và chế biến món ăn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Duy trì vệ sinh cá nhân

- P1. Mặc quần áo sạch sẽ, đúng cách, phù hợp với công việc
- P2. Rửa tay kỹ, đúng lúc trong quá trình bảo quản, xử lý, chuẩn bị và chế biến món ăn
- P3. Trùm tóc theo yêu cầu
- P4. Băng các vết cắt/vết xước, và thông báo các bệnh có thể gây nhiễm trùng hoặc truyền nhiễm trong quá trình chế biến

E2. Giữ khu vực làm việc sạch và vệ sinh

- P5. Vệ sinh và lau chùi khu vực làm việc khi chuyển tiếp các công việc
- P6. Xử lý chính xác và hiệu quả với các khu vực làm việc và thiết bị bị hỏng
- P7. Xử lý chất thải một cách chính xác và phù hợp
- P8. Báo cáo về bất kỳ hỏng hóc nào liên quan đến công trình kiến trúc của khu vực làm việc
- P9. Báo cáo về bất kỳ dấu hiệu nào của các loài động vật gây bệnh

E3. Bảo quản thức ăn một cách an toàn

- P10. Sử dụng nguyên tắc thực phẩm vào trước, ra trước (FIFO)
- P11. Kiểm tra và bảo quản hàng giao đến ở nhiệt độ phù hợp
- P12. Giữ thực phẩm sống và thực phẩm đã chuẩn bị riêng biệt
- P13. Xoay vòng hàng dự trữ đúng cách
- P14. Hoàn thành biên bản ghi nhận thực phẩm giao đến một cách chính xác

E4. Chuẩn bị chế biến và giữ thức ăn an toàn

- P15. Rã đông thực phẩm đúng cách khi cần chế biến
- P16. Kiểm tra điều kiện của thực phẩm để tránh các nguy cơ về an toàn thực phẩm trước khi chuẩn bị, chế biến và/hoặc hâm nóng
- P17. Đảm bảo chống lây nhiễm chéo giữa các thực phẩm, trong quá trình bảo quản, chuẩn bị, chế biến và phục vụ

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích lý do tại sao cần mặc quần áo sạch và vệ sinh trong nhà bếp
- K2. Nêu lý do tại sao phải trùm tóc hoặc buộc gọn tóc phía sau
- K3. Liệt kê các loại quần áo khác nhau phù hợp với các công việc cụ thể: bảo quản/chuẩn bị/chế biến/phục vụ
- K4. Xác định rõ việc đeo trang sức có ảnh hưởng xấu tới an toàn thực phẩm
- K5. Nêu khi nào cần thiết phải thay quần áo/tạp dề
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc rửa tay kỹ và thường xuyên khi chuẩn bị, chế biến và phục vụ và/hoặc đeo găng tay nấu ăn
- K7. Giải thích tại sao không nên xử lý thức ăn khi người chế biến có vết thương hở, vết cắt và vì sao cần băng bó vết thương phù hợp
- K8. Nêu lý do tại sao phải báo cáo các bệnh dạ dày/ truyền nhiễm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc không hút thuốc, chạm vào mồm, mũi, khạc nhổ khi chuẩn bị/chế biến và phục vụ món ăn
- K10. Giải thích vì sao các bề mặt nơi làm việc cần được giữ sạch sẽ đặc biệt là trước khi bắt đầu công việc mới
- K11. Giải thích vì sao chỉ dùng quần áo sạch và phù hợp cho mục đích chế biến thực phẩm
- K12. Giải thích vì sao bề mặt làm việc bị hư hỏng có thể gây nguy hiểm tới an toàn thực phẩm
- K13. Liệt kê các loại bề mặt làm việc và thiết bị bị hỏng có thể gây nguy hiểm tới an toàn thực phẩm
- K14. Mô tả cách xử lý chất thải thực phẩm một cách an toàn và tại sao điều này lại quan trọng
- K15. Mô tả cách/tại sao hư hại của tường/sàn/trần/nội thất và thiết bị gắn tường có thể gây nguy cơ an toàn thực phẩm
- K16. Liệt kê các loài động vật gây hại có thể tìm thấy trong nhà bếp và cách để nhận ra chúng và/hoặc bằng chứng về sự phá hoại của chúng
- K17. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo vận chuyển thực phẩm không bị hư hỏng và ở nhiệt độ đúng
- K18. Mô tả cách loại bỏ bao bì không cần thiết trước khi bảo quản thực phẩm (nhưng giữ lại các thông tin quan trọng, ví dụ như hướng dẫn về chất gây dị ứng) và lý do của việc loại bỏ
- K19. Giải thích vì sao cần phải bảo quản thực phẩm ở đúng khu vực và ở nhiệt độ thích hợp
- K20. Nêu lý do vì sao việc bảo quản riêng biệt thực phẩm sống và thực phẩm đã sơ chế là quan trọng
- K21. Giải thích vì sao việc sử dụng quy trình “Xoay vòng hàng dự trữ” là quan trọng và vì sao cần vứt bỏ thực phẩm quá hạn
- K22. Mô tả cách kiểm tra thực phẩm trong khi chế biến, lưu giữ và phục vụ
- K23. Giải thích vì sao việc nhận biết một số thực phẩm có thể gây dị ứng và quy trình chuẩn bị cần thiết để ngăn ngừa là quan trọng
- K24. Mô tả việc cần làm khi khách hàng đề nghị việc đảm bảo một món ăn nhất định không có thành phần gây dị ứng cho họ
- K25. Mô tả cách đo và ghi lại nhiệt độ của thực phẩm và vì sao điều đó lại quan trọng
- K26. Giải thích về HACCP (Hệ thống phân mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn) trong hoạt động chế biến món ăn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Vệ sinh cá nhân bao gồm:

- Quần áo/áo vét/quần/áo khoác/găng tay dùng 1 lần/giày/mũ đội đầu/ tạp dề
- Thời gian thích hợp để rửa tay: sau khi chạm vào thức ăn sống/đi vệ sinh, xử lý chất thải
- Các ứng xử không an toàn: hút thuốc/sờ vào mặt/gãi/nhai kẹo cao su/ không rửa tay
- Giữ khu vực làm việc sạch và vệ sinh
- Các bề mặt và thiết bị
- Thiết bị vệ sinh phù hợp

2. Bảo quản thực phẩm an toàn bao gồm:

- Kiểm tra thức ăn không bị hỏng
- Nhiệt độ chuẩn
- Ngày hết hạn bán
- Khu vực bảo quản
- Ngăn chặn lây nhiễm chéo
- Xoay vòng hàng dự trữ

3. Các loài động vật gây hại bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Chuột/gián/kiến và các loại côn trùng khác

4. Chuẩn bị, chế biến và lưu giữ thực phẩm:

- Rửa đông thực phẩm
- Chuẩn bị thực phẩm (rửa/gọt vỏ)
- Tuân thủ mã màu của thớt trong chế biến
- Chế biến thực phẩm
- Làm nóng thức ăn
- Lưu giữ thức ăn nóng/nguội
- Làm mát thức ăn đã chế biến
- Làm lạnh, đông đá thức ăn đã chế biến

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm

1. Xác định được 4 loại nguy hại thực phẩm
2. Bốn trường hợp loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ về vệ sinh
3. Bốn trường hợp cá nhân tiếp xúc với thực phẩm hoặc thực phẩm tiếp xúc với các bề mặt một cách vệ sinh
4. Bốn trường hợp về quy trình vệ sinh
5. Bốn trường hợp về rửa tay

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát hoạt động thực hành của học viên
- Các bài tập thực hành phản ánh nơi làm việc áp dụng tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn thực phẩm
- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép /kiểm tra viết
- Các báo cáo từ bên thứ ba do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.02 & 05

GES20. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP VÀ ĐÓNG CỬA NHÀ BẾP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để đảm bảo tất cả thiết bị sẵn sàng cho hoạt động của nhà bếp, các nguyên liệu cơ bản phục vụ hoạt động chế biến và các kỹ năng cần thiết để đóng/đóng cửa nhà bếp khi hết ca.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Sắp xếp nhà bếp

- P1. Hướng dẫn thiết lập quy trình làm việc tuân theo quy định pháp lý, các quy trình tại nơi làm việc và các quy định hiện hành liên quan việc thực hành an toàn và vệ sinh
- P2. Kiểm tra thiết bị và dụng cụ được dung để chuẩn bị và chế biến thực phẩm đảm bảo sạch sẽ và hoạt động tốt
- P3. Kiểm tra và bật các thiết bị nhà bếp đúng lúc và đúng cách cài đặt
- P4. Kiểm tra để đảm bảo có đủ các nguyên liệu dự trữ trong kho và phù hợp với yêu cầu của đơn vị
- P5. Báo cáo bất kỳ dụng cụ hoặc thiết bị nhà bếp nào không hợp vệ sinh hoặc bị lỗi, hoặc có các vấn đề khác với đúng người chịu trách nhiệm
- P6. Báo cáo về các nguyên liệu không được chuẩn bị đúng số lượng hoặc không đạt chất lượng với đúng người chịu trách nhiệm

E2. Đóng cửa nhà bếp

- P7. Kiểm tra các thiết bị và dụng cụ có vệ sinh và được bảo quản theo yêu cầu của đơn vị và đáp ứng các quy định pháp lý liên quan đến đóng cửa nhà bếp
- P8. Kiểm tra thiết bị chế biến đã được tắt, rút dây cắm khi cần thiết và được vệ sinh theo hướng dẫn của nhà sản xuất
- P9. Kiểm tra để đảm bảo tất cả hàng hóa thực phẩm được bảo quản đúng cách an toàn và vệ sinh và tuân theo các quy định pháp lý
- P10. Báo cáo về bất kỳ dụng cụ, thiết bị bảo quản hoặc chế biến thực phẩm không sạch hoặc các vấn đề khác đến đúng người chịu trách nhiệm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu lý do tại sao đồ dùng nhà bếp/dao phải được sử dụng đúng cách.
- K2. Xác định tại sao tai nạn phải được báo cáo và báo cáo với ai.
- K3. Giải thích cách bật các loại thiết bị và dụng cụ khác nhau một cách an toàn.
- K4. Giải thích vì sao lỗi thiết bị và các yêu cầu bảo trì cần được báo cáo với người phù hợp.
- K5. Giải thích vì sao việc đảm bảo việc tắt/ đóng các thiết bị phù hợp là quan trọng.
- K6. Giải thích vì sao dụng cụ và máy móc phải được vệ sinh khi chuyển tiếp các công việc.
- K7. Giải thích vì sao việc giám sát thường xuyên các công tác vệ sinh khu vực bảo quản của nhà bếp là quan trọng.
- K8. Liệt kê các lý do cần giám sát, ghi chép nhiệt độ của tủ lạnh/phòng lạnh và tủ đông lạnh một cách thường xuyên.
- K9. Mô tả thực đơn đang được sử dụng trong bếp dựa trên loại, chất lượng, số lượng của nguyên liệu được yêu cầu.
- K10. Giải thích vì sao dụng cụ và thiết bị phải được làm vệ sinh và bảo quản sau khi sử dụng.
- K11. Mô tả yêu cầu của nhà sản xuất khi tắt, rút dây cắm và vệ sinh thiết bị sau khi sử dụng.
- K12. Xác định các cá nhân phù hợp nhất để nhận báo cáo về các vấn đề

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Dụng cụ bao gồm:

- Dao

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Các dụng cụ khác

2. Thiết bị nhà bếp bao gồm:

- Lò nướng, lò nướng đa năng
- Bếp nướng mặt trên
- Bếp giữ ấm thức ăn
- Bề mặt nướng
- Bể dầu sâu lòng
- Chảo chiên sâu
- Nồi hấp
- Lò vi sóng
- Tủ lạnh
- Tủ đông lạnh
- Phòng lạnh
- Dụng cụ đánh lửa cho bếp ga
- Chảo sâu lòng

3. Việc xác định các yêu cầu bao gồm:

- Số lượng khách hàng
- Các yêu cầu thực đơn
- Các loại nguyên liệu được sử dụng chính
- Các phương pháp chế biến (chung)

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng cần thiết phải có bao gồm:

1. **Dùng cả hai loại** dụng cụ
2. **Dùng ít nhất dùng sáu** thiết bị nhà bếp
3. **Xây dựng ít nhất hai** yêu cầu

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá viên phải đánh giá P3-8 bằng cách quan sát trực tiếp học viên thực hành.

Đối với các tiêu chí thực hành khác, đánh giá viên có thể sử dụng câu hỏi vấn đáp và/hoặc báo cáo của người thứ ba làm chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên đang làm việc trong lĩnh vực chế biến thức ăn

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

GES21. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG CÓ TRÁCH NHIỆM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết để tiết kiệm năng lượng và nước, quản lý rác thải và sử dụng các sản phẩm địa phương thân thiện với môi trường trong chế biến và phục vụ ăn uống

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiết kiệm năng lượng

- P1. Giảm thời gian không hoạt động của tất cả các thiết bị
- P2. Tắt các thiết bị vào thời gian thấp điểm (khi vắng khách) và sau giờ làm việc
- P3. Sử dụng thiết bị hiệu quả nhằm giảm thiểu sự lãng phí năng lượng

E2. Tiết kiệm nước

- P4. Sử dụng nước tiết kiệm và thông báo các trường hợp rò rỉ
- P5. Chỉ chạy máy rửa bát khi đã xếp đầy
- P6. Tiết kiệm nước khi rửa các dụng cụ và làm vệ sinh nhà bếp

E3. Giảm thiểu rác thải

- P7. Giảm lượng rác thải bằng cách tái chế các nguyên liệu nếu được
- P8. Tái chế hiệu quả rác thải thực phẩm
- P9. Tránh sử dụng các hộp nhựa hoặc hộp chỉ sử dụng một lần

E4. Mua và sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường

- P10. Mua hàng hoá và sử dụng tối đa các nguồn cung cấp tại địa phương
- P11. Sử dụng các sản phẩm tẩy rửa thân thiện với môi trường

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được các phương pháp được sử dụng trong khu vực bếp hoặc nhà hàng nhằm tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải
- K2. Giải thích được tầm quan trọng của việc thực hiện các nguyên tắc của du lịch có trách nhiệm trong chuẩn bị thực phẩm và phục vụ ăn, uống
- K3. Xác định được các cách tiết kiệm năng lượng trong chế biến và phục vụ thức ăn
- K4. Xác định được các cách tiết kiệm nước trong các hoạt động của nhà bếp và dịch vụ nhà hàng
- K5. Liệt kê được các cách thức để tăng việc sử dụng các sản phẩm tái chế trong việc chuẩn bị thực phẩm và phục vụ ăn uống
- K6. Nêu được cách hạn chế tối đa việc xả rác và tăng cường việc tái chế
- K7. Xác định được các nguồn cung cấp thực phẩm và các hàng hoá địa phương

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Việc thực hành tiết kiệm năng lượng trong chuẩn bị và/ hoặc phục vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Thường xuyên lau chùi, bảo trì thiết bị dùng trong nhà bếp
- Chuẩn bị thực phẩm hiệu quả và với số lượng lớn cho một lần nếu được
- Giảm thời gian chờ và bật sẵn các thiết bị trước khi dùng
- Sử dụng chảo và nắp đậy có kích cỡ phù hợp để giảm tối đa việc thoát hơi
- Với các đơn đặt hàng ít hoặc cho một khách lẻ, sử dụng chảo rán thay cho vỉ nướng
- Làm tan đá thực phẩm trong tủ lạnh qua đêm thay vì dùng nước xả hoặc lò vi sóng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

- Hạn chế tối đa mở cửa lò nướng, tủ lạnh và máy làm lạnh để tiết kiệm năng lượng

2. Sử dụng nước hiệu quả trong vận hành nhà bếp bao gồm:

- Quét hoặc lau sàn nhà bếp thay vì dùng vòi phun
- Chỉ chạy máy rửa bát khi đã xếp đầy
- Tắt bình nước nóng vào ban đêm

3. Tránh xả rác trong chế biến thực phẩm và phục vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Tái sử dụng thực phẩm trong nhà bếp đến mức có thể
- Điều chỉnh định lượng suất ăn tránh thức ăn dư thừa
- Sử dụng thùng đựng rác thải thực phẩm, rác thải thông thường, và rác có thể tái chế (phân loại rác)
- Hạn chế đến mức thấp nhất việc chuẩn bị quá nhiều thực phẩm rồi sau đó lại bỏ đi
- Dùng rác thực phẩm làm phân bón thay vì bỏ vào thùng rác
- Thu gom dầu ăn và mỡ để tái chế và dùng vào mục đích khác
- Giám sát định lượng suất ăn và có thay đổi hợp lý để tránh các rác thải thực phẩm thừa

4. Vận hành nhà bếp và dịch vụ ăn uống thân thiện với môi trường bao gồm:

- Sử dụng các hộp đựng, cốc, tách, các dụng cụ và khăn ăn, các đồ chứa thức ăn mang đi có thể tái chế được
- Mua các sản phẩm thân thiện với môi trường
- Mua các sản phẩm được sản xuất với cách tối thiểu hóa việc sử dụng năng lượng, nước và xả rác
- Mua các sản phẩm của địa phương để đem lại lợi nhuận cho các doanh nghiệp địa phương và tiết kiệm chi phí vận chuyển, tránh lãng phí năng lượng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ cho việc thực hành tiết kiệm phải bao gồm:

1. Ít nhất hai lần thực hành tiết kiệm năng lượng, có văn bản ghi chép rõ ràng
2. Ít nhất hai lần tiến hành các hoạt động tránh xả rác và sử dụng nước hiệu quả, có văn bản ghi chép rõ ràng
3. Ít nhất một ví dụ về việc tái chế, có văn bản ghi chép rõ ràng
4. Ít nhất một ví dụ về việc mua các sản phẩm thân thiện với môi trường, có văn bản ghi chép rõ ràng
5. Hoàn thành đầy đủ đánh giá kiến thức của đơn vị năng lực này, kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Quan sát học viên thực hiện công việc tại chỗ
- Hồ sơ bằng chứng thực hiện công việc ở nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc trong cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hay báo cáo bằng văn bản được bổ sung bằng các câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng được tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về bằng chứng đánh giá.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên chế biến thực phẩm và phục vụ ăn uống

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có