

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

LỄ TÂN



LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Lễ tân 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	6
1. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM VTOS.....	6
2. CÁC LĨNH VỰC NGHỀ VTOS	6
3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS.....	7
4. CẤU TRÚC VTOS	7
5. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VTOS	9
6. CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS	10
7. HỆ THỐNG VTOS.....	12
8. SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN.....	12
9. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ LỄ TÂN.....	12
10. MÔ TẢ NGHỀ.....	12
11. DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	14
12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT	16
13. DANH MỤC CÁC CHỨNG CHỈ - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	16
14. THUẬT NGỮ	20
II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT.....	22
LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - BẬC 1	22
FOS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG	22
FOS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG	25
FOS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	28
FOS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG	31
FOS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH LÝ	35
LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - BẬC 2	38
FOS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH HỆ THỐNG ĐẶT BUỒNG TRỰC TUYẾN.....	38
FOS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN (CNTT)	42
FOS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN.....	44
FOS2.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY THÔNG TIN VÀ HỖ TRỢ HÀNH LÝ (CONCIERGE)	50
LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - BẬC 3.....	54
FOS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH KIỂM TOÁN ĐÊM.....	54

FOS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN	57
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	61
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	65
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM	69
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM.....	73
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	77
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	82
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP.....	85
LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - BẬC 4.....	88
FOS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DOANH THU	88
FOS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN	90
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY.....	93
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	96
RTS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ	100
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	105
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT	108
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	112
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ.....	117
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	120
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	124
LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - BẬC 5.....	129
GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ	129
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH.....	132
LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN	136
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC.....	136
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM.....	138
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY....	141

COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	144
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ.....	146
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN.....	149
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH.....	153
COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP.....	156
COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG.....	159
COS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN	162
LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG	165
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC.....	165
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	168
GES3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC	171
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH	173
GES6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ..	175
GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HỒ SƠ TÀI LIỆU VÀ CÁC HỆ THỐNG KHÔI PHỤC THÔNG TIN	178
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG.....	181
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO.....	183
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM ...	187
GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM.....	189
GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN	192
GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH ..	195

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 các 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.

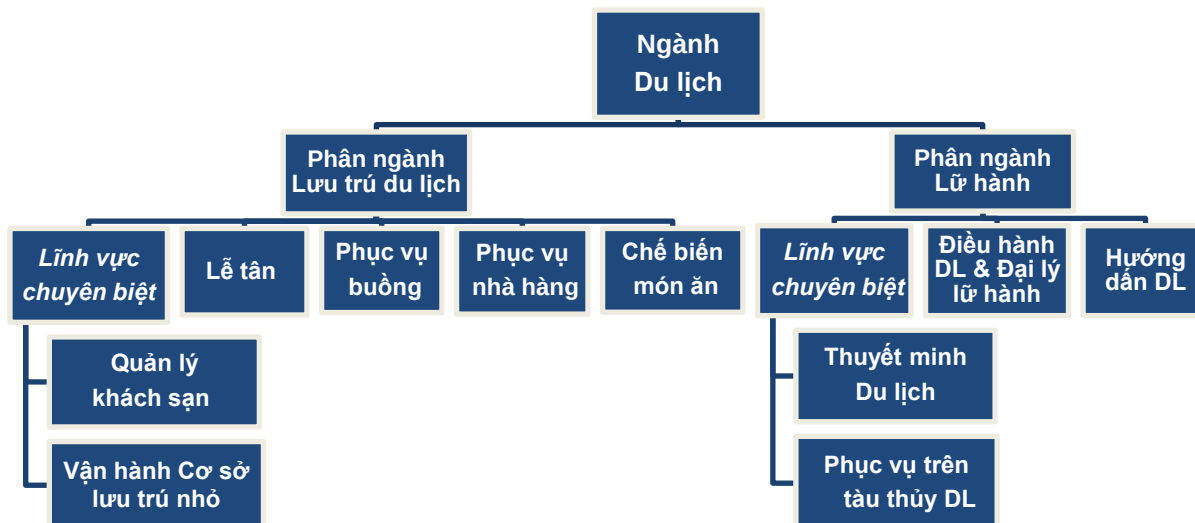
Các tiêu chuẩn nghề VTOS sửa đổi đề cập những chuẩn mực thực tiễn tốt nhất tối thiểu đã được thỏa thuận để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/ khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết 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 công 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 Lĩnh vực chuyên biệt: - Quản trị Khách sạn - Vận hành Cơ sở lưu trú nhỏ	- Điều hành Du lịch & Đại lý Lữ hành - Hướng dẫn Du lịch Lĩnh vực chuyên biệt: - 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 LỄ TÂN

	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).	<i>E1. 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 chuẩn	Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài

đánh giá	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 của tổ, nhóm.

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...).

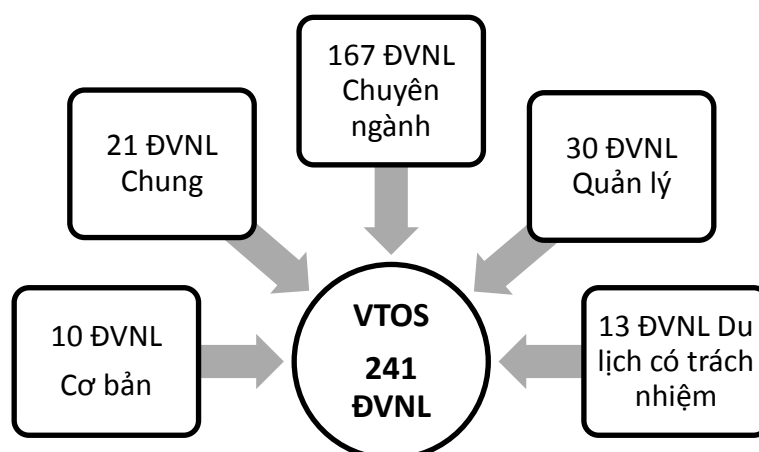
b) Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến) bao gồm các kỹ năng cơ bản hầu hết nhân viên cần có (ví dụ như làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai để có thể làm việc thuần thục.

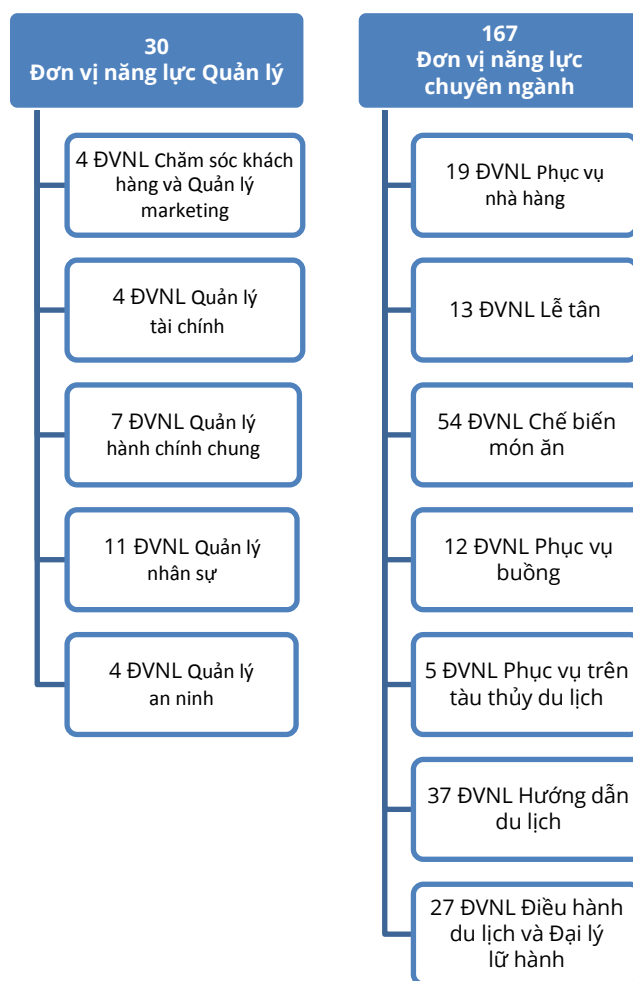
c) Đơn vị năng lực chung (có liên quan chuyên môn) là những kỹ năng chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm các năng lực công việc chung bắt buộc cho một số các ngành nghề (ví dụ như sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ như kết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

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) nghề Lễ tân bao gồm các công việc trong bộ phận Lễ tân ở 4 bậc từ nhân viên Lễ tân (Bậc 1) cho tới Quản lý Lễ tân (Bậc 4). Bộ Tiêu chuẩn VTOS nghề Lễ tân cũng bao gồm cả nghiệp vụ trong các hoạt động kinh doanh khách sạn ở địa phương.

10. MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: LỄ TÂN

Bộ phận Lễ tân là bộ mặt của khách sạn và cung cấp các dịch vụ cho khách bao gồm chào khách, đón khách, làm thủ tục cho khách nhận buồng (check – in) và chăm sóc đáp ứng các nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Bộ phận Lễ tân cung cấp nhiều dịch vụ bao gồm đặt buồng, dịch vụ đón tiếp khách, trao đổi thông tin, giao dịch tài chính, hướng dẫn hỗ trợ khách, dịch vụ hành lý và đầu mối liên lạc giữa khách với các bộ phận khác, đặc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

biệt là bộ phận Buồng, Nhà hàng và An ninh. Mặc dù cấu trúc tổ chức của bộ phận Lễ tân khách sạn đa dạng tùy theo khách sạn đó là một doanh nghiệp nhỏ hay một khu nghỉ dưỡng lớn, một số vị trí nhất định có thể thể thấy ở bất cứ tổ chức nào.

Các công việc điển hình bao gồm: Quản lý bộ phận Lễ tân, Giám sát Lễ tân, Kiểm toán đêm, Nhân viên đón tiếp, Nhân viên Lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên tổng đài điện thoại, Nhân viên hỗ trợ khách hàng và Nhân viên hành lý.

Quản lý bộ phận Lễ tân hay Giám sát Lễ tân là người giám sát tất cả các hoạt động bộ phận Lễ tân của khách sạn. Những người này thực hiện việc quản lý nhân viên, sắp xếp lịch làm việc và triển khai các chính sách hay quy trình do Ban giám đốc khách sạn, quản lý khách sạn quy định.

Nhân viên nhận đặt buồng liên hệ với khách qua điện thoại và Internet, lên lịch cho khách đến ở khách sạn và ghi chép lại tất cả các nhu cầu đặc biệt của khách.

Nhân viên đón tiếp, Nhân viên lễ tân hay Nhân viên quan hệ khách hàng làm các thủ tục cho khách nhận buồng, phân buồng và trả lời bất cứ câu hỏi cơ bản hay yêu cầu nào của khách trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Khi kết thúc thời gian lưu trú của khách, Nhân viên lễ tân thực hiện các thủ tục trả buồng. Ngoài ra, nhân viên lễ tân còn báo cáo lại tất cả các quan ngại của khách hàng cho người quản lý.

Nhân viên hỗ trợ đón khách hay nhân viên hành lý chào đón khách khi khách đã làm xong thủ tục nhận buồng trong khách sạn. Nhân viên này mang hành lý cho khách đồng thời chỉ dẫn khách đi đến buồng của họ. Để đảm bảo mọi thứ trong buồng được sắp xếp và hoạt động tốt, Nhân viên hành lý kiểm tra các thiết bị trong buồng như đèn chiếu sáng và quạt, thiết bị thông gió. Nhân viên hành lý cũng có thể phải hướng dẫn khách cách sử dụng các thiết bị trong khách sạn như điều khiển ti vi từ xa hay điện thoại.

Nhân viên quầy Thông tin và Hỗ trợ hành lý/ nhân viên quan hệ khách hàng của khách sạn là nhân viên thuộc bộ phận Lễ tân. Nhân viên này điều phối các hoạt động vui chơi giải trí, du lịch và các hoạt động khác cho khách. Ngoài ra, họ còn có thể đặt chỗ trong nhà hàng, đặt chỗ các phương tiện vận chuyển và thậm chí còn có thể sắp xếp dịch vụ mua sắm cá nhân cho khách.

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 Lễ tân bao gồm 53 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: LỄ TÂN

Từ khóa mã đơn vị năng lực:

COS	Tiêu chuẩn Cơ bản	FOS	Tiêu chuẩn Lễ tân
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	FOS1.1	NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG	✓						
2	FOS1.2	CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG	✓						
3	FOS1.3	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	✓						
4	FOS1.4	CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG	✓						
5	FOS1.5	CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH LÝ	✓						
6	FOS2.1	VẬN HÀNH HỆ THỐNG ĐẶT BUỒNG TRỰC TUYẾN		✓					
7	FOS2.2	CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN (CNTT)		✓					
8	FOS2.3	SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN		✓					
9	FOS2.4	CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY THÔNG TIN VÀ HỖ TRỢ HÀNH LÝ (CONCIERGE)		✓					
10	FOS3.1	TIẾN HÀNH KIỂM TOÁN ĐÊM			✓				
11	FOS3.2	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN			✓				
12	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
13	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
14	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
15	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
16	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
17	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
18	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
19	FOS4.1	QUẢN LÝ DOANH THU				✓			
20	FOS4.2	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN				✓			
21	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
22	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
23	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
24	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
25	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
26	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
27	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
28	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
29	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
30	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
31	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
32	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
33	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
34	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
35	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
36	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
37	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
38	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
39	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
40	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
41	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN						✓	
42	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
43	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
44	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
45	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
46	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
47	GES7	DUY TRÌ HỒ SƠ TÀI LIỆU VÀ CÁC HỆ THỐNG KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
48	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
49	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
50	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓
51	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
52	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
53	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT**LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN**

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ nghề (dành cho doanh nghiệp)	Bậc
CFO1	A. Chứng chỉ Lễ tân	1
CFO2	B. Chứng chỉ Lễ tân	2
CFOS3	C. Chứng chỉ Giám sát bộ phận Lễ tân	3
DFOM	D. Bằng Quản lý bộ phận Lễ tân	4

13. DANH MỤC CÁC CHỨNG CHỈ - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC**LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN****A. Chứng chỉ Lễ tân Bậc 1 (15 Đơn vị năng lực)**

Các nghề phù hợp bao gồm: các công việc ở mức cơ bản như nhân viên trực quầy Lễ tân, nhân viên Lễ tân, nhân viên hỗ trợ khách, nhân viên đón khách, nhân viên nhận đặt buồng.

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FOS1.1	NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG	✓						
2	FOS1.2	CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG	✓						
3	FOS1.3	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	✓						
4	FOS1.4	CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG	✓						
5	FOS1.5	CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH LÝ	✓						
6	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
7	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
8	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
9	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
10	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
11	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
12	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
13	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
14	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
15	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

B. Chứng chỉ Lễ tân Bạc 2 (22 Đơn vị năng lực)

Các nghề phù hợp bao gồm: các vị trí công việc với nhiều kinh nghiệm hơn như nhân viên Lễ tân cấp cao, nhân viên đặt buồng, nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên trực tổng đài điện thoại,

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FOS1.1	NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU ĐẶT GIỮ BUỒNG	✓						
2	FOS1.2	CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ VÀ NHẬN BUỒNG	✓						
3	FOS1.3	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	✓						
4	FOS1.4	CUNG CẤP DỊCH VỤ TRẢ BUỒNG	✓						
5	FOS2.1	VẬN HÀNH HỆ THỐNG ĐẶT BUỒNG TRỰC TUYẾN		✓					
6	FOS2.2	CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN (CNTT)		✓					
7	FOS2.3	SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN		✓					
8	FOS2.4	CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI QUẦY THÔNG TIN VÀ HỖ TRỢ HÀNH LÝ (CONCIERGE)		✓					
9	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
10	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
11	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
12	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
13	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
14	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
15	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
16	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NẢM							✓
17	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
18	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
19	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
20	GES7	DUY TRÌ HỒ SƠ TÀI LIỆU VÀ CÁC HỆ THỐNG KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
21	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
22	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

C. Chứng chỉ về Giám sát bộ phận Lễ tân Bạc 3 (26 Đơn vị năng lực)

Các nghề phù hợp bao gồm: Giám sát quầy lễ tân, Nhóm trưởng Lễ tân, Kiểm toán đêm,

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FOS1.3	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	✓						
2	FOS2.3	SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN		✓					
3	FOS3.1	TIẾN HÀNH KIỂM TOÁN ĐÊM			✓				
4	FOS3.2	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN			✓				
5	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
6	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
7	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
8	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
9	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
10	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
11	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
12	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
13	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
14	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
15	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
16	COS9	ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG						✓	
17	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN						✓	
18	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
19	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
20	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
21	GES6	XÚC TIẾN QUẢNG BÁ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ							✓
22	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
23	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓
24	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
25	GES15	ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
26	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

D. Văn bằng Quản lý bộ phận Lễ tân Bậc 4 (24 Đơn vị năng lực)

Các nghề phù hợp bao gồm: Quản lý Lễ Tân, Quản lý Bộ phận Lưu trú

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	FOS2.3	SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN		✓					
2	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
3	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
4	FOS4.1	QUẢN LÝ DOANH THU				✓			
5	FOS4.2	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN				✓			
6	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
7	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
8	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
9	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
10	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
11	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
12	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
13	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
14	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
15	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
16	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
17	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
18	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
19	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
20	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
21	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
22	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

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

THUẬT NGỮ	ĐỊNH NGHĨA
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
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: LỄ TÂN - BẬC 1

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận đặt buồng

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

E2. Thay đổi yêu cầu đặt buồng

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

E3. Hủy đặt buồng

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

E4. Bố trí buồng cho khách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quá trình nhận yêu cầu đặt buồng từ đầu đến cuối
- K2. Mô tả toàn bộ quá trình thay đổi yêu cầu đặt buồng trong các trường hợp khác nhau
- K3. Mô tả toàn bộ quá trình hủy đặt buồng trong các trường hợp khác nhau
- K4. Mô tả quá trình xử lý yêu cầu đặt buồng trong ngày, không đảm bảo
- K5. Mô tả các động cơ khi bố trí buồng, các lợi thế và bất lợi
- K6. Nêu cụ thể các cân nhắc khi chọn một buồng cho khách
- K7. Minh họa sự khác nhau giữa việc chọn buồng tự động trên máy và chọn buồng theo phương pháp thủ công

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Qua điện thoại
- Qua máy fax

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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

2. Khách yêu cầu đặt buồng bao gồm:

- Khách lẻ
- Khách đoàn
- Khách công ty
- Khách Chính phủ
- Khách hội thảo
- Khách VIP
- Khách công ty lữ hành
- Khách hàng không
- Khách công ty điều hành du lịch

3. Nhận đặt buồng thông thường bao gồm:

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

4. Các thay đổi bao gồm:

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

5. Quy trình thay đổi bao gồm:

- Tìm lại đặt buồng gốc và xác nhận đặt buồng đó trùng với buồng yêu cầu thay đổi của khách
- Xác định yêu cầu thay đổi
- Kiểm tra xem thay đổi có thực hiện được hay không
- Chấp nhận thay đổi nếu được và thông báo các thay đổi trong điều kiện đặt buồng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Nếu thay đổi không thực hiện được, giải thích với khách là không thể thay đổi
- Lấy số tham chiếu (tên và quyền hạn) của nhân viên thay đổi đặt buồng
- Xử lý tiếp thay đổi đặt buồng bằng thông báo chính thức

6. Hủy đặt buồng có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau yêu cầu phải có:

1. Hai lần nhận đặt buồng chính xác theo quy trình
2. Hai lần thay đổi đặt buồng theo quy trình
3. Hai lần hủy đặt buồng theo quy trình
4. Hai lần bố trí buồng theo quy trình

Việc đánh giá cần đảm bảo:

- Tiếp cận được nơi làm việc thực hoặc trong môi trường mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn thông tin
- Các tài liệu ghi lại quá trình đặt buồng làm bằng chứng đã thực hiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một loạt các phương pháp đánh giá nên được sử dụng để đánh giá các kỹ năng thực hành và kiến thức. Các phương pháp thí dụ sau có thể phù hợp cho đơn vị năng lực này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Các bài tập thực hành phản ánh việc sử dụng các hệ thống đặt buồng thủ công hay bằng máy tính tại nơi làm việc
- Bài tập đóng vai/ các bài tập mô phỏng
- Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát viết
- Các bài tập và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên quầy Lễ tân, Nhân viên đặt buồng.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HFO.CL2.01

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận buồng cho khách và bảo đảm thanh toán

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

E2. Xử lý khi khách VIP đến

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quá trình đăng ký cho khách có đặt buồng trước, từ khi họ bước vào khách sạn cho tới khi họ vào buồng
- K2. Mô tả các phương thức thanh toán, các tiêu chí quyết định của từng phương thức và các bước cần thực hiện khi khách đăng ký và nhận buồng
- K3. Mô tả các loại thẻ ngân hàng và quá trình hoàn thành một giao dịch thanh toán bằng cách thủ công hoặc bằng máy tính
- K4. Mô tả quá trình đón tiếp khi khách VIP đến
- K5. Mô tả quá trình nhận buồng cho khách đoàn
- K6. Mô tả quá trình nhận buồng cho khách không đặt buồng trước khi khách đến
- K7. Mô tả và trình bày cách sắp xếp buồng cho khách và đảm bảo giao chìa khóa và/hoặc thẻ khóa cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Chào đón tất cả các khách tiến đến quầy Lễ tân và nếu khách đang mang theo hành lý, hỏi xem có muốn nhận buồng không
- Xác nhận tên khách, tìm lại đặt buồng nếu khách đã đặt trước, xác nhận loại buồng, số tham chiếu đặt buồng và thời gian lưu trú
- Yêu cầu khách điền và ký vào phiếu đăng ký theo quy định, đề nghị khách đưa hộ chiếu hoặc chứng minh thư
- Kiểm tra xem có tin nhắn gửi cho khách không
- Phân buồng phù hợp cho khách theo yêu cầu đặt buồng và mở một tài khoản cho khách
- Xử lý vấn đề khi khách có đặt buồng đến nhưng buồng chưa được dọn xong
- Xác định xem khách có phải là khách của hãng hàng không hay là khách hàng của chương trình khách hàng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

trung thành, nếu không phải thì hỏi xem họ có muốn trở thành thành viên chương trình khách hàng trung thành không

- Xác định phương thức thanh toán cuối cùng và đảm bảo thanh toán
- Cung cấp thông tin về khách sạn và thông tin liên quan đến thời gian lưu trú của khách, về các trang thiết bị và điều kiện sử dụng
- Kiểm tra phiếu đăng ký của khách, giao chìa khóa và gọi nhân viên hành lý nếu cần
- Gợi ý hỗ trợ việc chuyển sang khách sạn khác nếu không còn buồng trống

2. *Đảm bảo thanh toán bao gồm:*

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

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

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

4. *Đón tiếp khách VIP sẽ bao gồm:*

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải được cung cấp:

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

Đánh giá phải đảm bảo:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

Các phương pháp sau được sử dụng để đánh giá trong đơn vị này:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập đóng vai
- Nghiên cứu tình huống
- Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên đón tiếp, Giám sát lễ tân.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng các yêu cầu

- 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 những thông tin thường được yêu cầu hoặc được hỏi
- P4. Lập danh sách điện thoại và chi tiết liên hệ của các cơ sở, doanh nghiệp địa phương cho khách sử dụng
- P5. Sử dụng các công cụ tìm kiếm thông dụng và đánh dấu một số các trang mạng liên quan để tham khảo trong tương lai

E2. Cách sử dụng két an toàn

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

E3. Đối ngoại tệ

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

E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt cho khách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

K8. Giải thích các quy trình trong khách sạn về xử lý tiền mặt, đối ngoại tệ và các khoản đặt cọc trước

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các câu hỏi và yêu cầu có thể bao gồm:

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

2. Các điều kiện đối ngoại tệ bao gồm:

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

3. Xử lý với két an toàn có thể bao gồm:

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

4. Chi tiền mặt có thể bao gồm:

- 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 tập hồ sơ của khách
- Một số khách sạn có thể yêu cầu ủy quyền giám sát cho những giao dịch có áp dụng hạn mức

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng cần có như sau:

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

Việc đánh giá cần đảm bảo:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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

- Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, kết hợp với một số các phương pháp đánh giá các kiến thức nền tảng khác.
- Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của ứng viên

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Tài liệu lấy từ nơi làm việc
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Khách trả buồng

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

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

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

E3. Đóng quầy thu ngân

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các phương thức thanh toán khác nhau
- K2. Mô tả quy trình trả buồng của khách với một vài phương thức thanh toán khác nhau
- K3. Giải thích quy trình trả buồng cho khách cá nhân và/hoặc khách đoàn
- K4. Mô tả cách trả buồng cho khách có nhiều hồ sơ tài khoản
- K5. Mô tả quy trình nhập chi phí của khách vào hồ sơ tài khoản
- K6. Mô tả quá trình xử lý phí tranh chấp khi trả buồng cho tới khi cả khách và khách sạn đều thấy thỏa đáng
- K7. Mô tả quy trình xác định yêu cầu kiểm tra buồng khi khách trả buồng
- K8. Mô tả các bước cần làm để xử lý các chi phí phát sinh sau khi khách đã trả buồng và đóng hồ sơ tài khoản
- K9. Mô tả quá trình chuẩn bị và xử lý trả buồng nhanh
- K10. Mô tả quy trình đăng xuất và đóng quầy thu ngân cuối ca làm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Trả buồng khách đi lẻ có thể bao gồm:

- Kiểm tra danh sách khách rời khách sạn
- Chuẩn bị hóa đơn, in hồ sơ tài khoản của khách hoặc hiển thị tài khoản của khách lên màn hình và kiểm tra

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

để đảm bảo tất cả các khoản chi phí nào được nhập vào tài khoản của khách

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Kiểm tra để đảm bảo các khoản chi phí được nhập đúng vào tài khoản của khách đã trả buồng
- Làm rõ phương thức thanh toán
- Quyết định các phương thức thanh toán theo chi tiết thanh toán đã thỏa thuận từ trước

7. *Đóng quỹ thu ngân có thể bao gồm:*

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

8. *Trả buồng nhanh có thể bao gồm:*

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải cung cấp:

1. Ít nhất bốn lần trả buồng (khách lẻ, khách đoàn, hay khách trả buồng muộn) xử lý chính xác và thỏa đáng
2. Ít nhất hai lần trả buồng muộn hoặc có tranh chấp được xử lý theo đúng quy trình
3. Ít nhất hai ví dụ đóng chức năng thu ngân được xử lý chính xác và theo đúng quy trình

Việc đánh giá phải đảm bảo:

- Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn thông tin khác
- Giấy tờ trả buồng cho khách làm bằng chứng đã thực hiện

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Việc đánh giá có thể bao gồm bằng chứng là tài liệu lấy từ nơi làm việc hoặc qua hoạt động mô phỏng, kèm các phương pháp đánh giá để kiểm tra kiến thức nền tảng.
- Việc đánh giá phải liên hệ với lĩnh vực làm việc hay những trách nhiệm công việc của từng học viên.

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập đóng vai
- Nghiên cứu tình huống
- Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên Lễ tân, Nhân viên thu ngân, Giám sát Lễ tân.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03

FOS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH LÝ

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý hành lý

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

E2. Hộ tống khách đến và đi khỏi buồng

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Dự tính trọng lượng trước khi cố gắng nhấc toàn bộ lên bằng cách kéo nhẹ tay cầm để đánh giá trọng lượng của khối hành lý
- Nhấc hành lý lên mà không kéo căng người, giữ lưng thẳng và giữ trọng lượng hành lý gần với cơ thể
- Nếu trọng lượng quá lớn thì tìm sự giúp đỡ
- Hành lý có thể được mang vác bằng tay, dùng xe đẩy có bánh hoặc thiết bị chuyên chở hành lý. Các thiết bị này bao gồm xe đẩy tay hai bánh và xe đẩy bốn bánh cho nhiều hành lý
- Hành lý phải được xếp chồng lên nhau đảm bảo các hành lý nặng không đè bẹp các túi, va li hay gói đồ dễ vỡ
- Túi bọc bộ vét (com lê) phải được treo lên, không để chồng lên hoặc đè bẹp giữa các va li

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Sử dụng các kỹ năng vận hành xe đẩy để tránh chà xước tường, các bề mặt hay đâm vào chân khách
- Tất cả các thiết bị phải sạch sẽ và vận hành tốt, bánh xe không được dính hay kêu cọt két
- Trước khi di chuyển hành lý xuống xe, nhìn kỹ thẻ hành lý và/hoặc hỏi khách để đảm bảo lấy hành lý xuống không bị nhầm lẫn
- Dùng thẻ hành lý của khách để xác nhận rõ tên khách và sử dụng tên đó để chào khách
- Khi để lại hành lý trong buồng của khách, đặt đúng chỗ hoặc đặt trên giá, sắp xếp đúng cách để khách dễ mở
- Trong bất cứ lúc nào cũng phải luôn nhẹ nhàng và tôn trọng đối với hành lý của khách

2. Hộ tổng khách đến hoặc đi khỏi buồng sẽ bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải cung cấp:

1. Ít nhất ba lần xử lý chính xác hành lý
2. Ít nhất ba lần hộ tổng khách đến hoặc đi khỏi buồng
3. Ít nhất ba lần cung cấp dịch vụ đón khách tại cửa hay di chuyển hành lý

Việc đánh giá phải đảm bảo tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá phải đảm bảo được thực hiện trong môi trường làm việc thực hay mô phỏng với các dịch vụ hành lý và các hoạt động hỗ trợ.

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

1. Quan sát ứng viên thực hiện công việc
2. Bài tập đóng vai
3. Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc kiểm tra viết
4. Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
5. Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên hành lý, Nhân viên quầy Thông tin và hỗ trợ hành lý, Nhân viên trực sảnh.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03

LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - BẬC 2

FOS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH HỆ THỐNG ĐẶT BUỒNG TRỰC TUYẾN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết cho việc sử dụng hệ thống đặt buồng trực tuyến để thiết lập việc đặt buồng, sử dụng dữ liệu trên hệ thống, thay đổi đặt buồng, hủy, tìm lại thông tin đặt buồng và trao đổi về thông tin đặt buồng với các bên khác nhau trong hệ thống.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Trả lời yêu cầu đặt buồng trực tuyến

- P1. Truy cập vào hệ thống đặt buồng trực tuyến
- P2. Xác định các chi tiết đặt buồng cần thiết
- P3. Thông báo cho khách về tình trạng buồng theo yêu cầu đặt buồng của khách
- P4. Mời khách đặt buồng khác nếu buồng khách yêu cầu không còn trống
- P5. Đưa ra lời mời và thông tin với khách về các sản phẩm, dịch vụ và trang thiết bị có trong khách sạn
- P6. Trả lời các câu hỏi khách đặt ra

E2. Nhập chi tiết đặt buồng vào hệ thống

- P7. Ghi lại các chi tiết đặt buồng
- P8. Cập nhật và sử dụng các thông tin sẵn có trong hồ sơ khách hàng
- P9. Xác nhận chi tiết đặt buồng với khách sau khi hoàn thành nhập dữ liệu
- P10. Chấp nhận thanh toán đặt buồng
- P11. Lưu hồ sơ đặt buồng
- P12. Tạo ra các tài liệu liên quan đến việc đặt buồng

E3. Duy trì đặt buồng

- P13. Sửa đổi các đặt buồng đã có theo yêu cầu
- P14. Hủy đặt buồng
- P15. Liên hệ với các yêu cầu đặt buồng chưa được xác nhận
- P16. Cập nhật các giấy tờ nội bộ, tài liệu và hồ sơ theo yêu cầu

E4. Trao đổi thông tin chi tiết đặt buồng với các bên liên quan

- P17. Thông báo cho các nhân sự trong khách sạn, các bộ phận dịch vụ và các bộ phận có liên quan thông tin về đặt buồng
- P18. Thông báo với các tổ chức ngoài khách sạn có liên quan về yêu cầu đặt buồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Phân biệt giữa hệ thống đặt buồng thủ công và hệ thống đặt buồng trực tuyến
- K2. Giải thích lợi ích và các hạn chế trong việc sử dụng hệ thống đặt buồng trực tuyến
- K3. Mô tả các hình thức đặt buồng có thể thao tác/xử lý được
- K4. Xác định các cách thức nhận đặt buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại hình đặt dịch vụ có thể bao gồm:

- Buồng khách sạn
- Đặt chỗ nhà hàng và bữa ăn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Dịch vụ của các công ty cho thuê xe
 - Giải trí
 - Các địa điểm du lịch
 - Các sự kiện
2. *Các cách thức nhận đặt dịch vụ có thể bao gồm:*
- Điện thoại
 - Máy fax
 - Thư tín
 - Trực tiếp tại quầy Lễ tân
 - Internet/ thư điện tử
3. *Khách hàng yêu cầu đặt giữ chỗ (buồng) có thể bao gồm:*
- Khách lẻ
 - Khách đoàn
 - Khách công ty
 - Khách Chính phủ
 - Khách hội thảo
 - Khách VIP
 - Các đối tượng khách khác
4. *Các chi tiết đặt buồng cần có:*
- Tên
 - Số lượng buồng và loại buồng
 - Số khách
 - Số ngày/ thời gian
 - Các dịch vụ
 - Phương thức thanh toán
 - Các yêu cầu đặc biệt
 - Các chi tiết liên hệ
 - Các yêu cầu khác
5. *Đưa ra các lựa chọn thay thế gồm có:*
- Tư vấn khách về danh sách chờ nếu có thể áp dụng
 - Gợi ý khách lựa chọn thời gian, số ngày, loại phương tiện, điểm tổ chức khác,
 - Gợi ý các lựa chọn thay thế phù hợp
6. *Hồ sơ khách hàng có thể liên quan đến:*
- Nâng cấp mức độ dịch vụ khách hàng
 - Chi tiết các yêu cầu đặc biệt
 - Chia sẻ dữ liệu với các bộ phận liên quan
 - Xác nhận các dữ liệu đã có
7. *Các vấn đề liên quan tới đặt buồng có thể bao gồm:*
- Thời điểm khách đến và rời khách sạn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Phương thức thanh toán, bao gồm cả khoản đặt cọc
- Hình thức đảm bảo
- Các điều khoản đặt buồng
- Chính sách hoàn tiền và thay đổi
- Xác nhận cuối cùng
- Ngày hoàn tất thanh toán, nếu có

8. *Lập hồ sơ đặt buồng có thể liên quan đến:*

- Nhập dữ liệu vào sổ sách đơn giản
- Đặt tên các hồ sơ điện tử

9. *Các giấy tờ liên quan tới đặt buồng có thể bao gồm:*

- Các hóa đơn, phiếu giao dịch thẻ tín dụng và nhận
- Xác nhận đặt buồng
- Phiếu đặt buồng, tài khoản của khách và các tài liệu doanh nghiệp cụ thể khác
- Phiếu thanh toán dịch vụ
- Tập thông tin
- Chuyển các tài liệu cho các bộ phận khác như yêu cầu

10. *Điều chỉnh các đặt buồng hiện tại có thể bao gồm:*

- Thay đổi độ dài thời gian lưu trú, ngày, số lượng buồng, số khách
- Thay đổi chuyến bay, hay chi tiết và hành trình của chuyến đi

11. *Thông báo cho nhân sự nội bộ bao gồm:*

- Thông báo các yêu cầu khẩn, các yêu cầu đặc biệt, khách VIP và các đặt buồng sát giờ đến (phút chót)
- Chuyển thông tin tới tất cả các bộ phận và nhân sự liên quan
- Hỗ trợ các bộ phận và nhân sự
- Cung cấp các thông tin đặt buồng liên quan

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải cung cấp:

1. Ít nhất ba lần nhận và lưu lại chính xác các yêu cầu đặt buồng trực tuyến
2. Ít nhất ba lần chỉnh sửa, cập nhật hoặc hủy chính xác các yêu cầu đặt buồng trực tuyến
3. Ít nhất hai lần liên lạc với các nhân sự và bộ phận phù hợp về chi tiết của yêu cầu đặt buồng trực tuyến

Việc đánh giá phải đảm bảo tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành
- Bài tập đóng vai
- Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đặt buồng, Nhân viên Lễ tân cấp cao, Giám sát Lễ tân.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFO.CL2.02

FOS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN (CNTT)

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để xử lý các yêu cầu của khách thông qua điện thoại nội bộ hay hệ thống tổng đài (nếu có) và cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin (IT) và dịch vụ Internet cho khách một cách chính xác, chuyên nghiệp và lịch sự.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý các yêu cầu của khách qua điện thoại nội bộ hoặc hệ thống tổng đài

- P1. Trả lời các cuộc gọi nội bộ, yêu cầu gọi quốc tế
- P2. Nối máy cho khách đến các bộ phận hay dịch vụ khác
- P3. Xác nhận các cuộc gọi báo thức khách theo yêu cầu và đặt báo thức trên hệ thống tổng đài
- P4. Xử lý các yêu cầu khác của khách trên điện thoại

E2. Cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin cho khách

- P5. Cung cấp cho khách mật khẩu hay thông tin truy cập vào Internet
- P6. Cho khách sử dụng máy tính tại các khu vực sảnh hay trong trung tâm dịch vụ văn phòng
- P7. Hỗ trợ khách về công nghệ thông tin khi gặp các vấn đề về truy cập hay đăng nhập

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các đặc điểm khác nhau về hệ thống điện thoại và cách sử dụng
- K2. Mô tả các thủ tục phải tuân thủ trong tổ chức/ công ty khi gọi hay nhận điện thoại
- K3. Mô tả các thông tin cần đưa ra khi chuyển cuộc gọi hay để lại lời nhắn
- K4. Giải thích cách tiếp nhận cuộc gọi nội bộ yêu cầu thực hiện cuộc gọi quốc tế
- K5. Mô tả các bước để nối máy cho khách đến các bộ phận hay dịch vụ khác qua điện thoại
- K6. Giải thích cách tiếp nhận cuộc gọi báo thức của khách
- K7. Giải thích cách nhận yêu cầu đặt dịch vụ của khách qua điện thoại hay qua hệ thống tổng đài
- K8. Giải thích cách xử lý các yêu cầu khác của khách qua điện thoại
- K9. Mô tả các bước để cung cấp cho khách mật khẩu và thông tin đăng nhập vào Internet
- K10. Giải thích cách thức cho khách sử dụng máy tính trong khu vực sảnh hay trung tâm dịch vụ văn phòng
- K11. Giải thích cách hỗ trợ khách về công nghệ thông tin khi gặp vấn đề về đăng nhập hay truy cập mạng
- K12. Giải thích cách báo cáo các lỗi trong hệ thống điện thoại hay Internet

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Hệ thống tổng đài có thể bao gồm (không giới hạn) các chức năng sau:

- Trả lời điện thoại
- Chuyển cuộc gọi
- Đặt điện thoại ở chế độ chờ
- Nhận lại cuộc gọi đang ở chế độ chờ
- Đặt cuộc gọi quốc tế/trong nước
- Nối cuộc gọi
- Lập trình cuộc gọi báo thức

2. Hệ thống tổng đài có thể nhập tự động các thông tin sau:

- Các số điện thoại đã gọi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Điểm đến của các cuộc gọi đã thực hiện
- Thời điểm gọi
- Thời gian cuộc gọi
- Chi phí cuộc gọi khách sạn phải trả
- Chi phí cuộc gọi khách phải trả

3. Các bộ phận và dịch vụ khác bao gồm:

- Bộ phận buồng
- Bộ phận đặt buồng
- Quầy thông tin và hỗ trợ hành lý
- Nhà hàng
- Bộ phận hội thảo và tiệc
- Bộ phận bán hàng và Marketing
- Dịch vụ chăm sóc khỏe và làm đẹp (spa)
- Bộ phận Bảo trì
- Phòng Kế toán/ tài chính
- Dịch vụ khẩn cấp
- Dịch vụ vận chuyển

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải cung cấp:

1. Ít nhất ba lần xử lý yêu cầu của khách trên điện thoại nội bộ
2. Ít nhất ba lần cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin cho khách

Đánh giá phải đảm bảo tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát thực hiện công việc
- Trình bày/ thao tác
- Bài tập đóng vai
- Đặt câu hỏi vấn đáp hoặc kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên đặt buồng, Nhân viên Lễ tân, Nhân viên tổng đài, Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên quầy Thông tin và hỗ trợ hành lý.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFO.CL2.08-12

FOS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để sử dụng Hệ thống quản lý khách sạn trong bộ phận Lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm soát thông tin trên hiển thị trực tuyến

- P1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách bằng cách sử dụng chức năng phân buồng tự động
- P2. Đọc và phân tích tài khoản của khách bằng hồ sơ của khách trên máy hoặc bằng bảng kê tổng hợp
- P3. Làm thủ tục trả buồng cho khách có nhiều hồ sơ tài khoản với nhiều phương thức thanh toán khác nhau
- P4. Đánh giá kiểm kê buồng sử dụng màn hình kỹ thuật số hoặc sơ đồ.
- P5. Truy cập và xem lịch sử khách hàng
- P6. Theo dõi, giám sát tình trạng buồng, buồng đã bố trí, thay đổi tình trạng và chú thích các tình trạng đặc biệt của buồng

E2. Chuẩn bị và phân phát báo cáo

- P7. Chuẩn bị các báo cáo nội bộ
- P8. In và tổng hợp các báo cáo khác nhau trên màn hình và gửi tới máy in để in ra phân phát

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả năng lực/ chức năng của Hệ thống Quản lý Khách sạn hiện đại
- K2. Mô tả chức năng của mô-đun Đặt buồng
- K3. Mô tả chức năng của mô-đun Quản lý hiệu suất buồng
- K4. Mô tả chức năng của mô-đun Đăng ký
- K5. Mô tả chức năng của mô-đun Tình trạng buồng
- K6. Mô tả chức năng của mô-đun Tính cước điện thoại
- K7. Mô tả chức năng của mô-đun Nhập chi phí
- K8. Mô tả chức năng của mô-đun Trả buồng
- K9. Mô tả chức năng của mô-đun Kiểm toán đêm
- K10. Mô tả chức năng của mô-đun Yêu cầu/ báo cáo
- K11. Mô tả chức năng của mô-đun Hành chính văn phòng
- K12. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận Buồng
- K13. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận Nhà hàng
- K14. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận Bảo trì
- K15. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận An ninh
- K16. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận Marketing và bán hàng
- K17. Mô tả chức năng của mô-đun Bộ phận Nhân sự
- K18. Mô tả chức năng của mô-đun Thư điện tử
- K19. Mô tả các hiển thị chung, thông thường trên màn hình và các báo cáo của một Hệ thống Quản lý Khách sạn điển hình
- K20. Mô tả việc phân phát và mục đích của báo cáo trên một Hệ thống Quản lý Khách sạn điển hình
- K21. Giải thích tiềm năng sử dụng những yếu tố nào trong hồ sơ khách hàng để có thể tăng khả năng bán buồng và cải thiện sự hài lòng của khách

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

K22. Mô tả từng loại báo cáo, nội dung và mục đích

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Chức năng trong mô-đun Đặt buồng có thể bao gồm:*

- Dữ liệu về khách
- Kiểm kê buồng
- Các khoản đặt cọc
- Các yêu cầu đặc biệt
- Bố trí buồng
- Khách đến – nhận buồng
- Khách đi – trả buồng
- Khách VIP
- Công suất buồng dự kiến
- Đại lý du lịch
- Tin nhắn cho khách
- Báo cáo

2. *Chức năng trong mô-đun Đăng ký khách có thể bao gồm:*

- Các yêu cầu đặt buồng
- Dữ liệu về khách/ phiếu đăng ký
- Kiểm kê buồng
- Tình trạng buồng
- An ninh
- Báo cáo
- Nhận buồng tự động
- Mạng nội bộ

3. *Chức năng trong mô-đun Quản lý hiệu suất buồng có thể bao gồm:*

- Bảng giá chung/ tổng
- Thu nhập trên mỗi khách
- Thu nhập theo loại khách
- Quản lý doanh thu

4. *Chức năng trong mô-đun Tình trạng buồng có thể bao gồm:*

- Thông tin buồng
- Thông tin buồng trống
- Các báo cáo
- Mạng nội bộ

5. *Chức năng trong mô-đun Nhập chi phí có thể bao gồm:*

- Điểm bán hàng
- Buồng
- Thuế
- Chuyển chi phí

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Chỉnh sửa
- Khoản thanh toán
- Chi phí nhỏ khác
- Điện thoại
- Hiện thị hồ sơ
- Các báo cáo

6. *Chức năng trong mô-đun Tính phí điện thoại có thể bao gồm:*

- Thông tin khách
- Thông tin nhân viên
- Chi phí điện thoại
- Tin nhắn
- Báo thức
- Các báo cáo
- Cổng

7. *Chức năng trong mô-đun Trả buồng có thể bao gồm:*

- Hồ sơ tài khoản khách
- Chỉnh sửa
- Thu ngân
- Chuyển cho bộ phận hành chính văn phòng
- Các báo cáo
- Lịch sử khách hàng

8. *Chức năng trong mô-đun Kiểm toán đêm có thể bao gồm:*

- Chi phí của khách
- Tổng thu của các bộ phận
- Tài khoản ghi sổ nợ công ty
- Thu ngân
- Báo cáo tài chính
- Bộ phận Buồng
- Mạng nội bộ

9. *Chức năng trong mô-đun Yêu cầu/ báo cáo có thể bao gồm:*

- Đặt buồng
- Đăng ký
- Trả buồng
- Bộ phận buồng
- Cân đối tín dụng

10. *Chức năng trong mô-đun Bộ phận hành chính văn phòng có thể bao gồm:*

- Tài khoản phải trả
- Tài khoản phải thu
- Lương

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Ngân sách
- Sổ cái/ Tài khoản khách sạn
- Báo cáo
- Mạng nội bộ

11. Chức năng trong mô-đun Bộ phận buồng có thể bao gồm:

- Buồng trống
- Phân công công việc cho nhân viên
- Phân tích
- Báo cáo của bộ phận Buồng
- Kiểm kê thiết bị/ đồ dùng
- Yêu cầu bảo dưỡng/ bảo trì
- Mạng nội bộ

12. Chức năng trong mô-đun Bộ phận Nhà hàng/Ẩm thực có thể bao gồm:

- Điểm bán hàng
- Nhập chi phí
- Báo cáo thu ngân
- Kiểm kê dự trữ đồ ăn uống
- Công thức chế biến
- Quản lý bán hàng
- Phân tích năng suất bán hàng
- Phân tích về lao động

13. Chức năng trong mô-đun Bộ phận Bảo trì có thể bao gồm:

- Rà soát yêu cầu công việc
- Tình trạng buồng
- Phân tích chi phí tính trên một nhân viên
- Kiểm kê dự trữ
- Phân tích chi phí sửa chữa
- Phân tích sử dụng tình trạng khẩn cấp
- Khởi động sử dụng năng lượng trong buồng khách

14. Chức năng trong mô-đun Bộ phận An ninh có thể bao gồm:

- Khóa
- Báo cháy
- Báo chống trộm
- Chuyển đổi các mã số an toàn

15. Chức năng trong mô-đun Marketing và Bán hàng có thể bao gồm:

- Lịch sử khách hàng
- Soạn thảo văn bản
- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ tiệc

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Chế bản điện tử (in ấn tại văn phòng)
- Các báo cáo
- Đại lý du lịch
- Tình trạng buồng – phòng họp

16. Chức năng trong mô-đun Bộ phận Nhân sự có thể bao gồm:

- Hồ sơ nhân viên
- Danh mục quản lý công việc
- Soạn thảo văn bản
- Phân tích
- Báo cáo

17. Chức năng trong mô-đun Thư điện tử có thể bao gồm:

- Mã an toàn
- Thư
- Bản cứng
- Mạng nội bộ

18. Chức năng trong mô-đun Tính giờ làm việc có thể bao gồm:

- Mã an toàn
- Số nhận diện cá nhân
- Giờ đến
- Giờ về
- Phân tích
- Báo cáo

19. Các báo cáo có thể (không giới hạn) có thể bao gồm:

- Báo cáo khách đến
- Báo cáo khách đi
- Báo cáo tình trạng buồng
- Báo cáo nhận buồng và trả buồng
- Báo cáo danh sách khách đặt buồng
- Báo cáo khách không đến
- Báo cáo tình hình bán buồng
- Báo cáo tình trạng tiền mặt tại quầy thu ngân
- Báo cáo tổng hợp tình hình bán hàng
- Các yêu cầu đặc biệt
- Dự báo công suất buồng
- Báo cáo giá buồng, bao gồm chi tiết thông tin về giá buồng bình quân theo ngày và theo phân khúc thị trường
- Báo cáo công suất buồng đôi
- Danh sách tài khoản của khách theo số buồng
- Danh sách kênh đặt buồng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Báo cáo nguồn khách và phân khúc thị trường, bao gồm chi tiết thông tin về phân khúc thị trường (khách lẻ, khách đoàn, khách hàng không, khách du lịch, ...) và nguồn khách (kênh đặt qua Internet, đại lý du lịch, tự do, hoặc các loại khác)
- Báo cáo doanh thu buồng
- Báo cáo doanh thu theo tuần, tháng, năm
- Các loại báo cáo khác

20. *Lịch sử khách hàng có thể (không giới hạn) bao gồm:*

- Tên khách
- Địa chỉ và thông tin liên lạc
- Ngày lưu trú
- Loại buồng và mức giá
- Số tiền chi trả và các bộ phận đã sử dụng dịch vụ
- Quốc tịch và phân khúc thị trường
- Kênh đặt buồng
- Sở thích
- Phương thức thanh toán
- Loại thành viên

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải cung cấp:

1. Ít nhất ba hoạt động thuộc mục P1-P5
2. Ít nhất hai báo cáo được tổng hợp và được chuyển đến những người liên quan

Đánh giá phải bảo đảm tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát
- Trình diễn thực hành
- Kiểm tra vấn đáp
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên Lễ tân, Nhân viên thu ngân, Nhân viên kiểm toán đêm.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFO.CL2.03 11.1-4

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cho thuê mượn trang thiết bị

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

E2. Hỗ trợ kỹ thuật hay công nghệ thông tin

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

E3. Hỗ trợ tổ chức du lịch

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

E4. Hỗ trợ sắp xếp phương tiện vận chuyển

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

E5. Xử lý thư và tin nhắn cho khách

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

E6. Sắp xếp báo thức

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

E7. Phân phát phiếu thăm dò ý kiến cho khách

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các đồ dùng cho mượn hoặc cho thuê có thể bao gồm:
 - Các đồ dùng không chỉ là những thứ cụ thể nào, mà là những món đồ thông thường khách có thể cần đến hoặc để quên hay không thể mang theo
 - Những món đồ thường có thể dùng lại được (thông thường thì không phải những món đồ như đồ vệ sinh)
2. Các đồ dùng cho mượn có thể bao gồm:
 - Bàn là (thường do bộ phận buồng giữ),
 - Phích cắm điện
 - Biển áp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Máy sấy, máy cuốn tóc
- Áo mưa, ô dù
- Sạc pin
- Bàn đồ

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

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

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

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

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

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

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

- Để lại trong buồng khách để khách điền vào
- Gửi cho khách qua thư hoặc thư điện tử sau khi khách đã lưu trú tại khách sạn
- Về cuối thời gian lưu trú của khách, nhân viên có thể đề nghị khách điền vào phiếu thăm dò ý kiến. Tuy nhiên, đề nghị như vậy khi khách sắp rời khỏi khách sạn có thể không phù hợp với các ưu tiên thời gian của khách và dẫn tới những câu trả lời không có trách nhiệm.
- Không được để cho khách có cảm giác họ có thể bị nhận biết thông qua phiếu thăm dò ý kiến và câu trả lời của họ sẽ bị các nhân viên xem xét kỹ lưỡng
- Nên nhờ khách hỗ trợ khách sạn một cách lịch sự điền vào phiếu thăm dò ý kiến khi khách rảnh rỗi và gửi lại phiếu đã trả lời (dán kín hoặc cho vào phong bì) không để tên vào hòm thư
- Nhân viên không được trực tiếp đọc câu trả lời mà phải chuyển tất cả phiếu thăm dò ý kiến đã điền tới quản lý thông qua kênh quy định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải cung cấp:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Chứng cứ tài liệu từ nơi làm việc có thể sử dụng để đánh giá cho bài này
- Các kiến thức nền tảng có thể được đánh giá qua việc đặt câu hỏi nói hoặc viết
- Bảng chứng trong hồ sơ làm việc
- Các ghi chép, tài liệu tại nơi làm việc
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên Lễ tân, Nhân viên quầy Thông tin và hỗ trợ hành lý, Giám sát Lễ tân.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HFO.CL2.03, 2.7

LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - BẬC 3

FOS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH KIỂM TOÁN ĐÊM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết khi thực hiện các quy trình cuối ngày làm việc, đóng và cân đối tài khoản của tất cả các bộ phận, đảm bảo rằng toàn bộ các giao dịch đã được lưu trữ một cách chuẩn xác và đều được quyết toán, khởi động lại các thiết bị và máy tính trước khi tắt toán tài chính của ngày trong báo cáo.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Hoàn thành các quy trình cuối ngày

- P1. Nhập các khoản chi phí chưa quyết toán từ tất cả các bộ phận vào tài khoản của khách
- P2. Kiểm tra giá buồng với các thông tin đặt buồng nhằm đảm bảo giá đưa ra là phù hợp, sau đó tính doanh thu bán buồng
- P3. Đánh giá lượng khách chưa đến trong ngày và xác định có đưa vào danh sách khách không đến hay không, áp dụng phí đặt buồng có bảo đảm nếu cần hoặc hủy nếu là đặt buồng không có bảo đảm
- P4. Xem xét báo cáo bộ phận buồng mới cập nhật và báo cáo tình trạng buồng của bộ phận Lễ tân nhằm phát hiện sự khác biệt nếu có

E2. Đóng tất cả các điểm giao dịch

- P5. Đóng điểm giao dịch thông qua việc thực hiện quy trình kết thúc giao dịch cuối ngày nhằm thống kê tất cả các giao dịch, các khoản thanh toán và thống kê tiêu dùng
- P6. Thiết lập các thiết bị POS (điểm bán hàng) sẵn sàng cho ngày hôm sau, đưa tổng về 0 và chỉnh ngày tháng
- P7. Nhập khoản thu từ các bộ phận vào đúng nơi quy định
- P8. Khởi động lại các thiết bị và hệ thống máy tính, mở trang tài khoản mới của khách trong hệ thống thủ công

E3. Chuẩn bị báo cáo của Nhân viên kiểm toán đêm

- P9. Tính các số liệu thống kê buồng trong ngày theo phân khúc thị trường
- P10. Tính các số liệu thống kê tương tự từ đầu tháng tới nay
- P11. Trình bày các số liệu thống kê từ đầu tháng tới nay so sánh với doanh thu kế hoạch và doanh thu của cùng kỳ năm trước
- P12. In hoặc chuẩn bị các báo cáo về danh sách khách đến/ được yêu cầu cho ngày hôm sau và chuyển tới các bộ phận liên quan

ĐÁNH GIÁ KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy trình chính kết thúc ngày làm việc của kiểm toán đêm trước khi thực hiện công việc kiểm toán đêm
- K2. Mô tả quy trình đóng các điểm giao dịch trước khi hoàn thành bản cân đối sơ bộ kiểm toán đêm
- K3. Mô tả những công việc và trách nhiệm của Nhân viên kiểm toán đêm
- K4. Diễn giải những chính sách và quy trình áp dụng thực hiện chức năng của Nhân viên kiểm toán đêm
- K5. Xác định và giải thích vai trò của thông tin trong hoạt động của Nhân viên kiểm toán đêm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các quy trình kết thúc ngày làm việc có thể bao gồm:

- Nhập các khoản chi phí đã được hoàn tất thủ công
- Kiểm tra để đảm bảo cho giá buồng chính xác với cá chi tiết đặt buồng và các đăng ký gốc/ban đầu và nhập doanh thu buồng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Xem lại các đặt buồng khách chưa đến và đánh giá xem các đặt buồng này là khách đặt buồng nhưng không đến được hay đặt buồng không bảo đảm
- Đối với các trường hợp khách đặt buồng nhưng không đến có bảo đảm của công ty, qua thẻ tín dụng hoặc có đặt cọc, phải tính phí và ghi lại là khách đặt buồng nhưng không đến trong hồ sơ
- Các đặt buồng không bảo đảm không thanh toán được do vậy không được thể hiện là khách đặt buồng nhưng không đến
- Bất kỳ sự bất thường nào cũng cần được xem xét kỹ càng trước khi bắt đầu quy trình kiểm toán đêm

2. Khởi động lại thiết bị có thể bao gồm:

- Khởi động lại hệ thống máy tính, các hệ thống thủ công hay bán tự động
- Các chứng từ kiểm toán đã sử dụng phải lấy ra để nộp cho bộ phận kế toán khách sạn, thay vào đó các chứng từ kiểm toán mới và lập đặt cuộn giấy in hóa đơn mới cho giao dịch ngày hôm sau

3. Danh sách khách đến và các báo cáo theo yêu cầu khác có thể bao gồm:

- Báo cáo về bất kỳ các yêu cầu đặc biệt nào – đặc biệt là yêu cầu đối với bộ phận buồng cũng như của khách VIP hay những yêu cầu khác và các báo cáo sẽ được chuyển tới các bộ phận liên quan (trừ khi các bộ phận đã kết nối máy tính)

4. Đóng các điểm giao dịch có thể bao gồm:

- Đóng điểm giao dịch do quản lý bộ phận đó thực hiện hoặc do nhân viên kiểm toán đêm làm
- Mỗi máy POS (hoặc hệ thống thủ công) cần được cài đặt cho ngày hôm sau bằng việc đưa tất cả các tài khoản về 0 và điều chỉnh ngày tháng phù hợp
- Tất cả các khoản thanh toán của các bộ phận phải được xử lý qua Hệ thống Quản lý PMS tại bộ phận Lễ tân
- Các hóa đơn thanh toán bằng tiền mặt cần được nhập vào mục thanh toán tiền mặt ở bộ phận liên quan
- Các hóa đơn thanh toán bằng các hình thức thanh toán khác cần được nhập chung vào bộ phận liên quan
- Tất cả những biến động về tài khoản tiền mặt, tín dụng, thanh toán công ty cần được lưu để chuyển tới phòng kế toán khách sạn ngày hôm sau

5. Báo cáo của Nhân viên kiểm toán đêm có thể bao gồm:

- Lập bảng về doanh số bán hàng và buồng, cùng với công suất buồng và mức giá bình quân cho mỗi đêm
- Các số liệu lũy kế từ đầu tháng cho tới nay, dự toán ngân sách và các số liệu của cùng kì năm trước
- Số lượng khách không đến, khách gia hạn, trả buồng sớm và khách vắng lại
- Doanh thu của bộ phận nhà hàng, số khách ăn và mức thanh toán trung bình cho mỗi bữa ăn tại từng điểm giao dịch
- Dự báo cho mười ngày tới về lượng khách đến, lượng khách trả buồng, số buồng có khách ở và công suất buồng
- Công suất buồng và giá buồng bình quân và so sánh với các đối thủ cạnh tranh chính của khách sạn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Những bằng chứng đánh giá cần thiết bao gồm:

1. Bằng chứng của ít nhất hai lần hoàn thành công việc kiểm toán đêm và có tài liệu ghi chép
2. Bằng chứng hai lần tất cả các điểm giao dịch được đóng chính xác có ghi lại thời gian/ngày tháng
3. Hai báo cáo của nhân viên kiểm toán đêm được hoàn chỉnh và được dùng làm chứng cứ đánh giá

Bằng chứng đánh giá cần cho thấy những hoạt động sau đây đã diễn ra:

- Xử lý, nhập, xác thực và kiểm tra các khoản thanh toán nội bộ vào tài khoản khách
- Xác định và xử lý sự không nhất quán và không đồng nhất với các khoản chi phí đã nhập
- Vận hành hệ thống máy tính đặt buồng tại lễ tân và tài chính của doanh nghiệp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Xác thực và đối chiếu tình trạng buồng hàng ngày
- Lập và chuyển các báo cáo điều hành và quản lý nội bộ theo yêu cầu

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá có thể bao gồm thực hành tại nơi làm việc, kèm theo đánh giá về kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên hệ tới công việc hay trách nhiệm cụ thể của học viên
- Áp dụng thực tế tại nơi làm việc những quy trình lễ tân và kiểm toán đêm
- Có thể cần một số những hoạt động mô phỏng

Những phương pháp sau đây có thể sử dụng để đánh giá bài học này:

- Kiểm tra kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết
- Bài tập tình huống
- Quan sát ứng viên thực hành công việc
- Hồ sơ chứng cứ
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên quan hệ khách hàng, Thu ngân, Nhân viên kiểm toán đêm.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFO.CL2.03 5.3, 1.8

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập tới năng lực cần thiết để giám sát, duy trì và hoàn thiện hoạt động lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Lập kế hoạch và tổ chức quá trình làm việc

- P5. Lập lịch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng phục vụ khách hàng
- P6. Giao việc phù hợp với từng người theo nguyên tắc về ủy quyền
- P7. Đánh giá sự tiến bộ theo các mục tiêu đã định và tiến trình thời gian
- P8. Trợ giúp đồng nghiệp theo trình tự ưu tiên khối lượng công việc thông qua nhận xét phản hồi và huấn luyện

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra giải pháp

- P9. Xác định và phân tích các vấn đề nảy sinh từ hoạt động lễ tân và chăm sóc khách hàng
- P10. Đưa ra giải pháp chỉnh sửa để giải quyết vấn đề ngay khi cần thiết
- P11. Khuyến khích các thành viên nhóm nêu vấn đề và tham gia vào việc giải quyết vấn đề
- P12. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động lễ tân
- P13. Tuân thủ quy định và hướng dẫn của khách sạn trong giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

E4. Giải quyết vấn đề đặt buồng quá tải

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những khái niệm cơ bản về đảm bảo chất lượng, cách thức quản lý và thực hiện điều này trong khách sạn
- K2. Giải thích cách thức duy trì chất các cấp độ dịch vụ một cách liên tục
- K3. Mô tả cách thức xác định và xử lý các vấn đề về chất lượng và khách hàng
- K4. Mô tả các quy trình và hệ thống chất lượng đang thực hiện trong khách sạn
- K5. Giải thích cách thức bạn áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian trong công việc hàng ngày và trách nhiệm
- K6. Giải thích hệ thống lên lịch và phân công làm việc
- K7. Mô tả cách thức bạn trợ giúp đồng nghiệp lập thứ tự ưu tiên cho công việc
- K8. Nêu ra những ví dụ về các vấn đề nảy sinh trong vận hành và chăm sóc khách hàng mà bạn đã xử lý và giải quyết
- K9. Mô tả những quy trình chỉnh sửa để giải quyết các vấn đề về vận hành trong bộ phận
- K10. Giải thích cách thức bạn khuyến khích các thành viên nhóm nêu vấn đề và tham gia giải quyết vấn đề
- K11. Mô tả quy trình xử lý vấn đề đặt buồng quá tải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

- Hệ thống chất lượng
- Tiêu chuẩn chất lượng

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

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

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

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

5. Lịch làm việc có thể liên quan đến:

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

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

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

7. Phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện có thể liên quan đến:

- Phản hồi chính thức và không chính thức
- Nhận xét việc thực hiện công việc
- Tư vấn/ hướng dẫn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Áp dụng các nguyên tắc

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

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

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

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

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

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

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

1. Cung cấp thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Phản hồi thông tin cho những người khác nhằm giúp họ duy trì và nâng cao hiệu quả làm việc
3. Liên tục nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ những quy định của luật pháp, quy định của ngành du lịch, khách sạn và quy chuẩn nghề nghiệp
5. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có biện pháp chỉnh sửa phù hợp khi cần thiết
6. Xây dựng hệ thống thu thập, quản lý thông tin và kiến thức hiệu quả, hiệu suất và phù hợp với đạo đức nghề nghiệp
7. Sử dụng những cách thức và chiến lược phù hợp để gây ảnh hưởng đến nhân viên
8. Sử dụng hiệu quả những nguồn lực hiện có
9. Nhận biết nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan để có cách giải quyết hiệu quả

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

10. Cụ thể hóa những giả định được xác định và rủi ro liên quan đến việc xem xét, tìm hiểu tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đánh giá phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài. Những phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết và vấn đáp
- Hồ sơ chứng cứ
- Cách giải quyết vấn đề
- Đóng vai
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng nhóm, Trưởng ca, Giám sát Lễ tân, Giám đốc trực bộ phận Lễ tân.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ kiểm toán
- Hồ sơ kho hàng
- Những hồ sơ khác

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

- Kỹ thuật nghề
- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Trang thiết bị
- Sự tuân thủ
- 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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- 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

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 LỄ TÂN

- 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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

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

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

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

E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy trình và quy định của doanh nghiệp liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính bao gồm việc xác định loại báo cáo được soạn thảo
- K2. Mô tả những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan. Xác nhận những báo cáo cần phải thiết lập
- K3. Liệt kê các điều khoản kế toán theo luật định liên quan áp dụng tại nước sở tại
- K4. Giải thích các chuẩn mực và nguyên tắc đã được chấp nhận trong việc chuẩn bị và trình bày tài khoản
- K5. Xác định tần suất cần phải lập các báo cáo tài chính
- K6. Xác định trách nhiệm và quyền hạn về chuẩn bị các báo cáo tài chính
- K7. Xác định những yêu cầu nội bộ liên quan đến các báo cáo tài chính
- K8. Xác định mẫu định dạng để chuẩn bị báo cáo tài chính
- K9. Xác định những yêu cầu phát hành báo cáo tài chính

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Những báo cáo tài chính có thể bao gồm:*
 - Bảng cân đối kế toán
 - Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)
 - Báo cáo doanh thu
 - Bản đối chiếu số dư tại các ngân hàng
2. *Báo cáo doanh thu cần:*
 - Phản ánh lợi nhuận hoạt động trong kỳ báo cáo
 - Tuân thủ các quy trình và chính sách của doanh nghiệp
 - Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

3. *Bảng cân đối kế toán cần:*

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

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

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

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

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

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

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

7. *Cập nhật hồ sơ nội bộ bao gồm:*

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

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

1. Tìm những cách thiết thực để vượt qua các trở ngại.
2. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu.
3. Biết cân bằng các tổn thất rủi ro xảy ra với những lợi ích có thể nảy sinh từ sự chấp nhận rủi ro.
4. Nhận diện và nắm bắt các cơ hội để có được các nguồn lực.
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu của luật pháp, quy định của ngành nghề, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc chuyên nghiệp.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

6. Triển khai các hành động trong phạm vi quyền hạn được giao để thông tin giá trị và lợi ích của các hoạt động được triển khai.
7. Sử dụng một số chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với những người khác.
8. Làm việc hướng tới nguyên tắc “hai bên cùng có lợi”.
9. Xác định được nhóm các yếu tố trong một tình huống cụ thể và cách thức liên kết các yếu tố đó với nhau.
10. Cụ thể hóa các giả thuyết đã có và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống.
11. Thử nghiệm các phương án khác nhau trước khi thực hiện 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 kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do tính bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường,...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về tài chính trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải 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 các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của các nhân 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 để thực hiện một số tiêu chí 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 các quản lý hoặc giám sát viên trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TFA.CL7.02

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 tiếp theo

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 LỄ TÂN

- 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:

- Họp bất thường
- Họp thường xuyên
- Họp nhóm
- Họp trực tuyến qua điện thoại
- Họp trực tuyến qua video
- Họp ủy ban
- Họp hội đồng
- Họp nhân viên
- Họp khách hàng
- Các loại khác

2. Các dạng cuộc họp có thể bao gồm:

- Chính thức
- Không chính thức

3. 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 LỄ TÂN

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

LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - BẬC 4

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Dự báo doanh thu

- P3. Dự báo công suất buồng
- P4. Dự báo giá buồng bình quân hàng ngày
- P5. Dự báo doanh thu trên số buồng hiện có (Rev PAR)
- P6. Dự báo doanh thu

E3. Tối ưu hóa doanh thu

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả cách đặt ra mục đích và mục tiêu để quản lý doanh thu
- K2. Xem lại nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo
- K3. Mô tả cách thức và nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo
- K4. Giải thích cách để lập dự báo doanh thu bán buồng chính xác
- K5. Giải thích khi nào nên và không nên sử dụng việc giám sát giá và giám sát lưu trú
- K6. Cho ví dụ về chính sách đặt buồng quá tải và lý do cho những chính sách đó
- K7. Mô tả cách sử dụng những dữ liệu lưu trữ để ra quyết định về quản lý doanh thu trong tương lai
- K8. Giải thích mục tiêu và cơ chế quản lý doanh thu khi bán buồng
- K9. Giải thích những nguyên tắc chính trong quản lý doanh thu
- K10. Giải thích cách thức tối đa hóa doanh thu buồng mà không ảnh hưởng công suất buồng hay sự hài lòng của khách
- K11. Giải thích cách tính các chỉ số liên quan tới doanh thu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Tối đa hóa doanh thu bình quân tính trên một buồng (Rev PAR)

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Tối đa hóa doanh thu
- Tối đa hóa lợi nhuận của từng phân khúc thị trường

2. Mục tiêu quản lý doanh thu có thể là:

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

3. Dữ liệu để dự báo có thể bao gồm:

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

4. Tần suất dự báo có thể là:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Những bằng chứng đánh giá cần thiết bao gồm:

1. Bằng chứng dưới dạng báo cáo quản lý với các chi tiết về mục đích và mục tiêu quản lý doanh thu
2. Bằng chứng dưới dạng báo cáo quản lý đưa ra dự báo công suất buồng, giá buồng bình quân từng ngày, doanh thu bình quân trên một buồng RevPAR và doanh thu
3. Bằng chứng thể hiện cách tối ưu hóa công suất buồng bằng nhiều phương pháp: giá buồng hỗn hợp, thời gian lưu trú, đa dạng kênh phân phối

Các bằng chứng đánh giá cần thể hiện:

- Khả năng đề ra mục tiêu và thu thập thông tin để lập dự báo về công suất buồng, giá buồng bình quân từng ngày, doanh thu bình quân trên một buồng RevPAR và doanh thu
- Khả năng phân tích những yếu tố trong mô hình tối ưu hóa doanh thu

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Phương pháp đánh giá phù hợp nhất cho năng lực quản lý là hệ thống bằng chứng có tại nơi làm việc và/ hoặc báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện
2. Kiểm tra kiến thức qua phần bài thi vấn đáp có ghi chép hoặc bài viết
3. Đánh giá có thể bao gồm hoạt động mô phỏng, kèm theo bài tập lớn/ dự án

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc điều hành, Giám đốc bộ phận Lưu trú, Trưởng bộ phận Lễ tân.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập năng lực cần thiết để quản lý hoạt động bộ phận Lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và nâng cao hoạt động lễ tân

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

E2. Lập kế hoạch và tổ chức quá trình làm việc

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

E3. Duy trì báo cáo tại nơi làm việc

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

E4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P12. Phát hiện nhanh chóng những vấn đề nảy sinh tại nơi làm việc và phân tích từ khía cạnh điều hành và khách hàng
- P13. Đưa ra giải pháp để giải quyết ngay những vấn đề nảy sinh phù hợp
- P14. Khuyến khích các thành viên tham gia giải quyết vấn đề họ nêu ra
- P15. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động lễ tân

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

K14. Giải thích những giới hạn về thẩm quyền của bản thân khi giải quyết vấn đề

K15. Giải thích tầm quan trọng của việc xem xét lại quy trình

K16. Giải thích cách phát hiện và gợi ý những cách thức có thể áp dụng để cải thiện dịch vụ bộ phận lễ tân

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các cấp độ dịch vụ có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

- Khách
- Nhân viên
- Tổ chức

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Bằng chứng cần thể hiện như sau:

- Khả năng giám sát hoạt động lễ tân
- Khả năng giao tiếp hiệu quả với nhân viên và khách về bất cứ khía cạnh nào trong dịch vụ của bộ phận Lễ tân
- Khả năng phát hiện và xử lý bất cứ vấn đề nào đe dọa làm ngưng trệ hoạt động lễ tân

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Khả năng điều chỉnh các quy trình lễ tân có sự tham vấn của đồng nghiệp
- Khả năng lên lịch làm việc và phân công việc cho đúng người
- Khả năng hoàn thành các báo cáo công việc chính xác và đúng thời hạn
- Khả năng khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia giải quyết vấn đề

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Phương pháp đánh giá phù hợp nhất cho năng lực quản lý là hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc và/hoặc những báo cáo của bên thứ ba - giám sát viên độc lập
2. Kiểm tra kiến thức qua bài thi vấn đáp có ghi chép hoặc bài viết
3. Đánh giá qua hoạt động mô phỏng, kèm theo công việc dự án

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng bộ phận Lưu trú, Trưởng bộ phận Lễ tân, Phó trưởng bộ phận Lễ tân.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.01-06 & 08

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Đèn chiếu sáng
- Các cửa sổ, gương và các bề mặt được đánh bóng
- Mức độ sạch sẽ của các khu vực phục vụ
- Quạt thông gió
- Hầm 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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

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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Thực hành tiết kiệm năng lượng

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

E3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử trong đơn vị dành cho khách hàng về việc thực hiện du lịch có trách nhiệm
- K2. Giải thích những phương pháp đã được sử dụng trong khách sạn hoặc nhà nghỉ để tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc vận hành cơ sở lưu trú
- K4. Mô tả quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng sử dụng trong vận hành cơ sở lưu trú
- K5. Mô tả những cách tiết kiệm nước trong vận hành cơ sở lưu trú
- K6. Giải thích các cách tăng cường sử dụng đồ tái chế trong vận hành cơ sở lưu trú

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- K7. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu chất thải
- K8. Giải thích cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững liên quan tới trách nhiệm công việc hàng ngày của họ
- K9. Mô tả cách thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững cho các nhà cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Kiểm soát năng lượng có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

- Nhiệt kế điện tử
- Bàn điều khiển tại quầy Lễ tân, có thể bật điện trong các buồng khách

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Thẻ chìa khóa cho mỗi buồng cho phép khách kích hoạt hệ thống điện khi đặt chìa khóa vào và tắt nguồn điện khi khách rút chìa khóa và rời khỏi buồng cũng như tự động điều chỉnh nhiệt độ buồng tùy theo công suất sử dụng buồng
6. *Giữ nhiệt độ khu vực chăm sóc sức khỏe và phòng tập thể dục ở mức tối thiểu vẫn đảm bảo sự thoải mái bao gồm:*
- Cài đặt giờ trong phòng xông khô và xông hơi để tắt nhiệt khi không sử dụng
 - Đặt các biển báo yêu cầu khách tắt các thiết bị điện sau khi sử dụng
 - Mua sắm các máy tập thể dục có thể nạp năng lượng từ các hoạt động của người sử dụng hơn là sử dụng năng lượng điện
 - Tắt máy điều nhiệt ở các khu vực bể bơi, phòng tập thể dục và vui chơi giải trí sau giờ hoạt động
7. *Duy trì ánh sáng để giảm thiểu sử dụng năng lượng bao gồm:*
- Tắt các đèn ở các khu vực không sử dụng
 - Tận dụng ánh sáng tự nhiên, bật đèn ở mức tối thiểu trong ngày tại các khu vực có ánh sáng mặt trời
 - Lau các thiết bị chiếu sáng một cách thường xuyên
 - Lắp đặt bộ cảm biến ánh sáng ban ngày hoặc “tế bào quang điện” để có thể tự động điều chỉnh giảm ánh sáng nhân tạo khi có đủ ánh sáng tự nhiên
 - Lắp đặt bộ cảm biến thân nhiệt để có thể tự động tắt đèn khi không có người
 - Dán nhãn tại các công tắc đèn để mô tả vị trí các bóng đèn, và hỗ trợ tắt đèn khi không cần thiết
8. *Tối ưu hóa việc sử dụng điều hòa nhiệt độ để tiết kiệm năng lượng bao gồm:*
- Cài đặt chương trình cho máy điều nhiệt để điều chỉnh tự động theo sự thay đổi nhu cầu nhiệt độ trong ngày. Ví dụ, giảm nhiệt độ ấm hoặc mát tại khu vực công cộng (sảnh, hành lang, cầu thang) trong khoảng thời gian ít người qua lại, như từ nửa đêm đến 5h sáng
 - Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng bóng mát/rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa ở nhiệt độ quá cao hoặc quá thấp
 - Điều chỉnh nhiệt độ từ 23°-25°C vào mùa hè
 - Lên lịch kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên cho các thiết bị điều hòa không khí
9. *Tiết kiệm nước trong buồng của khách bao gồm:*
- Lắp đặt bồn cầu xả kép
 - Sửa chữa những chỗ rò rỉ nhỏ, vì một chỗ rò rỉ nhỏ sẽ trở thành rò rỉ lớn
 - Lắp đặt hệ thống vòi pha trộn nước hiệu quả (pha nóng và lạnh) ở bồn rửa với tốc độ chảy 6 lít/phút và dòng chảy có sục khí
 - Lắp đặt vòi hoa sen sục khí sử dụng nước hiệu quả với tốc độ chảy 9 lít/phút ở khu vực vòi tắm sen
 - Kiểm tra công tác vệ sinh với nhân viên để đảm bảo nước xả nhà bồn cầu và thời gian chạy vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu
10. *Đảm bảo giặt là hiệu quả bao gồm:*
- Chỉ vận hành máy khi đã đủ công suất giặt
 - Tuân thủ các chế độ thiết lập của nhà sản xuất và thường xuyên kiểm tra xem mực nước đã đủ trong quá trình vận hành
 - Lên lịch bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo các van nước và van xả không bị rò rỉ
 - Ngắt và tắt nguồn cung cấp hơi cho các thiết bị khi không sử dụng
 - Khi nâng cấp thiết bị giặt là, cân nhắc việc lắp đặt các máy giặt theo quy trình nối tiếp, sử dụng ít nước và hơi nóng
11. *Đảm bảo sử dụng hiệu quả hồ bơi bao gồm:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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

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

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

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

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

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

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

Các hành vi quan trọng đối với người quản lý/ giám sát viên 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 lặp lại các hành động hoặc thực hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu lên các vấn đề đạo đức
9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Truyền đạt về tầm nhìn của đơn vị để có thể 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 trên 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/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 quy tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng họ có thể 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 được 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 phải với cương vị là khi làm giám sát viên/ người quản lý trong công ty đơn vị.

Cần lưu ý rằng không nên để tên trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức. Đánh giá việc thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai hoạt động trong dịch vụ lưu trú được lưu lại ghi chép lại và có văn bản có thông báo với khách về các vấn đề/nội dung về du lịch có trách nhiệm được ghi nhận và có chứng cứ văn bản
2. Ít nhất ba ví dụ được lưu ghi chép lại và có văn bản về hoạt động việc tiết kiệm năng lượng, sử dụng nước hiệu quả và tránh thải rác được ghi nhận và có chứng cứ văn bản
3. Một ví dụ về áp dụng nguyên tắc du lịch trách nhiệm trong việc mua hàng sắm và cung ứng cấp hàng hóa
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như trong yêu cầu của từ các đơn vị năng lực này thông qua việc ghi chép ứng viên nắm câu trả lời của học viên các câu hỏi kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc làm bài thi kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận của các nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng phương pháp mô phỏng trong các cơ sở đào tạo trường học 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 cần được nên 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

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

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

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 quy trình kỷ luật có thể bao gồm:

- Cảnh cáo bằng lời nói
- Cảnh cáo bằng văn bản
- Luân chuyển công tác trong đơn vị
- 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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

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 quy trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

- P5. Đảm bảo có sẵn bản 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 quy 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

- 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
- Hồng trạng thiết bị
- Sinh vật gây hại
- Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị
- Công việc thực hiện bằng tay
- Trơn trượt, vấp 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

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 vấn 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 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.HSS.CL4.01, 02 & 04

CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này 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 LỄ TÂN

- 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

1. *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
2. *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
3. *Khảo sát ý kiến có thể bao gồm:*
 - Phòng 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
4. *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
5. *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 LỄ TÂN

- 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 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 LỄ TÂN

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 LỄ TÂN

- 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

LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - BẬC 5

GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần có để đảm bảo những người đang làm việc trong doanh nghiệp hoặc trong lĩnh vực có trách nhiệm liên quan có thể sử dụng công nghệ như công nghệ thông tin và truyền thông, thiết bị, máy móc nhằm nâng cao kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định những cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả

- P1. Thu hút các đồng nghiệp liên quan tham gia xác định và xây dựng các cách thức sử dụng hiệu quả công nghệ tại khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
- P2. Tìm kiếm và sử dụng kinh nghiệm chuyên môn của các chuyên gia để hỗ trợ việc xây dựng, thực hiện và xem xét lại chiến lược đã đề xuất về sử dụng công nghệ và giám sát việc thực hiện các hoạt động liên quan tới sử dụng công nghệ
- P3. Xác định các cách tiếp cận hiện tại đối với việc sử dụng công nghệ tại đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công và các kế hoạch loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ hoặc sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau
- P4. Xác định những cơ hội để giới thiệu công nghệ mới, điều chỉnh công nghệ hiện tại hoặc sử dụng công nghệ hiện tại cho các mục đích khác nhau

E2. Đưa công nghệ mới vào hoạt động của đơn vị

- P5. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ đến các đồng nghiệp và các bên liên quan
- P6. Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại không
- P7. Giám sát một cách thận trọng việc đưa công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại và hành động kịp thời có hiệu quả đối với các vấn đề phát sinh

E3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới

- P8. Đảm bảo cung cấp mọi nguồn lực và sự hỗ trợ cần thiết để giúp đồng nghiệp có khả năng sử dụng hiệu quả công nghệ sẵn có
- P9. Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công/ thất bại
- P10. Duy trì các hệ thống nhằm theo dõi quá trình triển khai thực hiện chiến lược và báo cáo về kết quả thực hiện hoạt động công nghệ tại đơn vị hoặc lĩnh vực chịu trách nhiệm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định được những loại công nghệ khác nhau phù hợp đối với một khách sạn, đơn vị du lịch
- K2. Liệt kê được những yếu tố cơ bản cần xem xét khi đánh giá việc sử dụng và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, bao gồm đầy đủ các chi phí và lợi ích
- K3. Giải thích được tầm quan trọng của việc tham vấn ý kiến về công nghệ của các đồng nghiệp và các bên liên quan
- K4. Mô tả được các nội dung cần có của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả
- K5. Giải thích được tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng trong quá trình sử dụng công nghệ hoặc/ và với việc giới thiệu công nghệ mới và giải thích cách thức thực hiện có hiệu quả công việc này
- K6. Xác định những phương pháp và kỹ thuật khác nhau trong việc phổ biến cách tiếp cận và các chiến lược sử dụng công nghệ của đơn vị
- K7. Giải thích cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có
- K8. Mô tả cách thiết lập các hệ thống để rà soát việc triển khai chiến lược sử dụng công nghệ và xác định các nội dung lĩnh vực cần cải thiện

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

K9. Xác định các nguồn lực và hỗ trợ cần thiết để giúp các đồng nghiệp có khả năng sử dụng tốt nhất công nghệ có sẵn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- Các cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả có thể bao gồm:*
 - Phân tích nhu cầu của đơn vị để xác định những lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ làm tăng năng suất và tiết kiệm chi phí
 - Phân tích các lĩnh vực dịch vụ nhằm xác định được các lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng hiệu quả và tiết kiệm thời gian
- Tìm kiếm và sử dụng tốt các chuyên gia chuyên ngành trong việc sử dụng công nghệ có thể bao gồm:*
 - Các nhân viên công nghệ thông tin của đơn vị
 - Những nhà cung cấp bên ngoài
 - Các chuyên gia tư vấn
- Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho các đồng nghiệp và những bên liên quan chính có thể bao gồm:*
 - Các buổi trình bày hoặc cuộc họp
 - Qua thư điện tử hoặc nhắn tin nội bộ
 - Những cách khác
- Giám sát việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại có thể bao gồm:*
 - Liên kết với bộ phận công nghệ thông tin
 - Liên kết với người sử dụng và bộ phận sử dụng công nghệ

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

- Biết tìm kiếm các cơ hội để cải thiện việc thực hiện công việc
- Tìm kiếm và đề xuất giải pháp thay thế tốt hơn với tinh thần xây dựng
- Thử nghiệm cách làm việc mới
- Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- Đúc kết các kinh nghiệm của bản thân và sử dụng các bài học thu được để giúp định hướng cho các quyết định và hành động của bạn
- Cân bằng giữa rủi ro và những lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận mạo hiểm đó
- Sẵn sàng chịu trách nhiệm cá nhân trong triển khai công việc
- Có ý thức vì mục đích chung
- Dự đoán các tình huống có thể xảy ra trong tương lai dựa trên các phân tích mang tính thực tiễn về xu hướng và sự phát triển
- Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
- Đưa ra kịp thời các quyết định mang tính thực tiễn trong các tình huống

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 kỹ năng 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 việc tối ưu hóa cách sử dụng công nghệ 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 đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách mà họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất một tình huống mà bạn đã thu hút được các đồng nghiệp và chuyên gia đưa ra các ý kiến góp ý trong việc xác định và phát triển các cách tiếp cận hiệu quả đối với việc sử dụng công nghệ trong khách sạn hoặc công ty du lịch/lữ hành
2. Ít nhất một tình huống trong đó bạn xác định được các cách tiếp cận hiện có đối với việc sử dụng công nghệ trong phạm vi hiện có của đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công và các kế hoạch đã được thảo luận để loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ mới hoặc sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau
3. Ít nhất một ghi chép về cách bạn đã thực hiện để đưa công nghệ mới vào đơn vị, cách bạn đã theo dõi việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện có và triển khai các hành động để xử lý các vấn đề phát sinh
4. Ít nhất một tình huống bạn đã cung cấp các nguồn lực và hỗ trợ (bao gồm giám sát và bảo trì) để giúp đồng nghiệp sử dụng hiệu quả các công nghệ sẵn có
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã yêu cầu trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp bao gồm:

- Hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc. (Hồ sơ này có thể là các biên bản hoặc ghi chép từ các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất khác)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của các nhân 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 báo cáo bằng văn bản cần được bổ sung bằng 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

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.12 & D1.HRM.CL9.13

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng các chính sách hoạt động

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

E2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động

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

E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

- P13. Tiến hành xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- P14. Giám sát việc thực hiện
- P15. Xác định những vấn đề khó khăn và có những điều chỉnh phù hợp
- P16. Kết hợp những kết quả đánh giá với việc đặt kế hoạch tiếp theo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

1. *Các chính sách cần xây dựng có thể bao gồm:*
 - Môi trường làm việc
 - Sản phẩm và dịch vụ
 - Đào tạo
 - Các mối quan hệ tại nơi làm việc
 - Tài chính
 - Quản lý tài sản
 - Những nội dung khác
2. *Các chiến lược có thể bao gồm:*
 - Phát triển khách hàng
 - Mở rộng địa bàn
 - Phát triển tổ chức
 - Phát triển dịch vụ
 - Giảm các khoản nợ
 - Tăng thu nhập
 - Những chiến lược khác
3. *Các mục tiêu có thể bao gồm:*
 - Số liệu bán hàng
 - Doanh thu
 - Thời gian giao hàng
 - Tiêu chuẩn dịch vụ
 - Số lượng khách hàng
 - Mục tiêu và doanh số bán hàng
 - Mức độ đặt hàng
 - Những ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc nhân viên
 - Năng suất lao động đạt được
 - Sự hài lòng của khách hàng
4. *Phân tích các yếu tố bên trong và bên ngoài có thể liên quan đến:*
 - Khả năng và nguồn lực
 - Xu hướng và sự phát triển của thị trường
 - Thông tin thị trường cạnh tranh
 - Những hạn chế về pháp lý và đạo đức
5. *Các bên liên quan có thể bao gồm:*
 - Khách hàng
 - Người lao động
 - Các cơ quan chính phủ
 - Chủ sở hữu
 - Nhà cung cấp
 - Các đối tác liên minh chiến lược

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

6. Việc đánh giá có thể bao gồm:

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

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

- Doanh số bán
- Thu hồi vốn đầu tư
- Dịch vụ khách hàng
- Chi phí dịch vụ nợ

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

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

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

- Thị phần
- Doanh số bán hàng
- Sự hài lòng của khách
- Sự duy trì nhân viên/Tỷ lệ luân chuyển nhân viên

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực này từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kĩ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế về 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 lập kế hoạch và triển khai thực hiện các chính sách và quy trình về du lịch có trách nhiệm trong môi trường kinh doanh du lịch/ khách sạn. Các học viên cần thể hiện được cách thức áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp cho

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

tình huống họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra kiến 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 riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp sẽ bao gồm:

- Xem xét hồ sơ lưu các chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ này có thể là các biên bản hoặc ghi chép từ các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất từ người khác.
- Nhận xét của 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 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

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.01

LĨNH VỰC NGHỀ: LỄ TÂN - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp điện thoại hiệu quả

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

E2. Bắt đầu một cuộc gọi

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

E3. Chuyển cuộc gọi

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

E4. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

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

E5. Tiếp nhận lời nhắn

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê những thứ cần thiết sẵn sàng cho giao tiếp hiệu quả qua điện thoại
- K2. Nêu rõ câu chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc nói rõ ràng và chậm
- K4. Xác định thông tin cần thiết để chuẩn bị cho cuộc gọi
- K5. Mô tả cách kết thúc cuộc gọi phù hợp
- K6. Giải thích cách chuyển cuộc gọi
- K7. Giải thích cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ
- K8. Xác định thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Sử dụng được điện thoại/ tổng đài/ tai nghe

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Tiêu chuẩn về lời chào

2. Bắt đầu cuộc gọi cần phải có:

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

3. Chuyển cuộc gọi cần có:

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

4. Nhận lời nhắn cần có:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

- Quan sát và theo dõi ít nhất bốn cuộc gọi nhằm kiểm tra việc tuân thủ tiêu chuẩn
- Đánh giá phải đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn và quy trình của đơn vị trong việc sử dụng điện thoại

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát phần thực hành làm việc của ứng viên
- Kiểm tra vấn đáp, kiểm tra viết và/ hoặc kiểm tra bằng hình thức trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện
- Đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng, Lễ tân, Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên phục vụ buồng, Nhân viên nhà hàng, Nhân viên an ninh, Nhân viên kỹ thuật, Điều hành tour

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.04 & D1.HOT.CL1.07

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để làm việc trong môi trường du lịch hoặc khách sạn nhằm thúc đẩy sự hợp tác và cam kết trong nhóm/ bộ phận, hỗ trợ các thành viên trong nhóm 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:

- Quy tắc ứng xử
- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- 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
3. Hai ví dụ/ trường hợp về giải quyết mâu thuẫn tại nơi làm việc

Đánh giá phải đảm bảo:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- 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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị tài liệu kinh doanh

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

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

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

E3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau
- K2. Mô tả những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc
- K3. Nêu các quy trình về xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị
- K4. Mô tả các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/ hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc
- K5. Liệt kê hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị
- K6. Liệt kê hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K7. Mô tả hệ thống tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K8. Mô tả quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi cho thấy phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, giúp thể hiện rõ sự khác biệt giữa các đơn vị du lịch và khách sạn khác nhau.

1. Tài liệu có thể bao gồm:

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

2. Thiết bị văn phòng có thể bao gồm:

- Máy tính

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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

3. Các quy trình có thể liên quan đến:

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

4. Tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn có thể bao gồm:

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

5. Thông tin/tài liệu có thể bao gồm:

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

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

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

7. Thông tin có thể bao gồm:

- Thư tín như fax, bản ghi nhớ, thư viết, thư điện tử và các tài liệu khác
- Cơ sở dữ liệu máy tính, hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các bản dự báo tháng, mục tiêu cần đạt

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Các biểu mẫu, bao gồm bảo hiểm, hội viên
- Chứng từ, chẳng hạn chứng từ, hóa đơn từ nhà cung cấp, chứng từ gửi cho người nợ
- Hồ sơ cá nhân bao gồm chi tiết thông tin cá nhân, mức lương
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo thị trường/kế hoạch/ngân sách
- Dữ liệu tài chính
- Các tài liệu khác

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

- Yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Quy định/ hướng dẫn và các yêu cầu pháp lý của đơn vị
- Các kênh quản lý và kế toán
- Các yêu cầu khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Hồ sơ chứng cứ
- Báo cáo của bên thứ ba do người giám sát thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận lễ tân, Nhân viên công ty điều hành du lịch và đại lý lữ hành.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.05 & 06;

D1.HGA.CL6. 03, 06, 07 & 12

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả năng lực cần thiết để đàm thoại bằng tiếng Anh 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? Chuyển 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

- 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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

E3. Cung cấp các dịch vụ an ninh cơ bản

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro
- K2. Mô tả hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau
- K3. Nêu rõ trách nhiệm cá nhân mình trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và người khác tại nơi làm việc
- K4. Mô tả trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
- K5. Mô tả vai trò của bạn trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc
- K6. Liệt kê các quy trình phải tuân theo trong các trường hợp khẩn cấp khác nhau
- K7. Mô tả các cách xác định biểu hiện hung hăng và các hành động cần làm để đảm bảo cho sự an toàn của bản thân
- K8. Giải thích cách xác định mối nguy hiểm và báo cáo
- K9. Liệt kê một vài cách để giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc
- K10. Giải thích cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị và ở các nơi làm việc khác
- K11. Mô tả quá trình hộ tống, dịch chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị
- K12. Liệt kê các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. Quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro và an ninh cho người và tài sản bao gồm:
 - Các quy trình do đơn vị quy định

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Quy định của chính phủ về sức khỏe và an toàn lao động
- 2. *Giảm thiểu rủi ro cho bản thân và người khác bao gồm:*
 - Bảo đảm an toàn cho khách
 - Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết
- 3. *Các sự cố liên quan tới an ninh và an toàn của bản thân và người khác có thể bao gồm:*
 - Hỏa hoạn
 - Mối đe dọa đánh bom
 - Có kẻ xâm nhập
 - Trộm cắp
 - Thời tiết
 - Ngộ độc thực phẩm
 - Tai nạn
 - Loại khác
- 4. *Các biện pháp thích hợp đảm bảo bạn có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng có thể bao gồm:*
 - Cố gắng giúp khách hàng bình tĩnh
 - Tránh đối đầu hay các hành động bạo lực
 - Kêu gọi hỗ trợ từ đồng nghiệp hay bộ phận an ninh
 - Nhờ quản lý giải quyết
- 5. *Các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc tại các nơi làm việc khác có thể bao gồm:*
 - Máy bộ đàm cầm tay
 - Máy quay an ninh
 - Kiểm soát chìa khóa
 - Két an toàn/ hộp an ninh
 - Các thiết bị khác
- 6. *Hệ thống, di chuyển và lưu trữ các đồ vật có giá trị có thể bao gồm:*
 - Các đồ có giá trị của khách
 - Các thiết bị có giá trị như máy tính và máy ảnh
 - Tài sản cá nhân của nhân viên
 - Các đồ vật khác
- 7. *Các mối nguy hiểm có thể bao gồm:*
 - Nâng nhắc và đẩy như bê vác hành lý hay các vật nặng hoặc có hình dạng khác thường
 - Trượt, vấp, ngã như trượt ngã trên sàn ướt hay vấp ngã trên các bề mặt không bằng phẳng
 - Các bề mặt nóng và chất liệu nóng như đĩa, chảo nóng và vệt dầu nóng hay chất lỏng nóng bị bắn ra
 - Thiết bị cắt như dao và máy thái thịt
 - Đồ nội thất bị hỏng
 - Vật cản như cửa ra vào, lối đi và các buồng
 - Các hóa chất hoặc dung dịch làm sạch
- 8. *Báo cáo và ghi chép các sự cố theo quy trình có thể bao gồm:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Ứng viên phải thể hiện được các chứng cứ sau:

1. Hai lần lựa chọn phương pháp phù hợp để xử lý khách hàng khó tính và hung hăng
2. Một lần vận hành thiết bị an ninh cơ bản tại đơn vị hoặc nơi làm việc khác
3. Một lần hộ tống, di chuyển và lưu giữ các vật dụng có giá trị
4. Hai lần ghi lại và báo cáo các mối nguy hiểm và các sự cố

Ứng viên phải có kiến thức về:

1. Các quy trình an toàn sẵn có để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
2. Biết cách hành động để xử lý các rủi ro về an ninh, an toàn

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá cho đơn vị năng lực này có thể thực hiện qua báo cáo sự cố tại nơi làm việc thực tế của học viên và báo cáo chứng thực của giám sát viên. Nếu không thực hiện theo phương pháp trên tại nơi làm việc, thì đánh giá có thể thông qua:

- Mô phỏng tình huống khẩn cấp/ bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết để đánh giá hiểu biết của học viên về các năng lực trong đơn vị năng lực này

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên làm việc trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01: Thiết lập và duy trì nơi làm việc an ninh và an toàn

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Ứng phó với hỏa hoạn trong khách sạn

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp
- K2. Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán
- K3. Giải thích các loại hỏa hoạn khác nhau và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp
- K4. Liệt kê các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực tiền sảnh
- K5. Liệt kê các bước cần thực hiện khi nghe báo động hỏa hoạn
- K6. Giải thích mục tiêu của sơ cứu
- K7. Liệt kê các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc
- K8. Mô tả quy trình sơ cứu cho các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp
- K9. Mô tả chi tiết các bước cần thực hiện khi gặp các loại chấn thương khác nhau

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

K10. Mô tả quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về nguy cơ đánh bom

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Các số điện thoại khẩn cấp bao gồm:

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

3. Các mối nguy/ rủi ro có thể (không giới hạn) bao gồm:

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

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

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

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

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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

7. Các loại chấn thương có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Các bài thực hành
- Bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Giải quyết vấn đề
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.FO.CL2.03

COS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG KIẾN THỨC VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để có thể áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhập dữ liệu vào hệ thống thông tin và truyền thông

- P1. Nhập dữ liệu vào máy tính sử dụng chương trình/ ứng dụng phù hợp với quy trình của đơn vị
- P2. Kiểm tra tính chính xác của thông tin và lưu thông tin theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P3. Nhập dữ liệu vào thiết bị lưu trữ theo yêu cầu

E2. Truy cập thông tin bằng công nghệ truyền thông

- P4. Lựa chọn đúng chương trình/ ứng dụng dựa theo yêu cầu công việc
- P5. Truy cập các chương trình/ ứng dụng có chứa thông tin yêu cầu theo quy trình của đơn vị
- P6. Lựa chọn đúng, mở và đóng các biểu tượng trên màn hình chính với mục đích tìm kiếm

E3. Xử lý/ tạo dữ liệu bằng công nghệ máy tính

- P7. Xử lý các dữ liệu đã lưu/ nhập bằng cách sử dụng các lệnh phần mềm thích hợp
- P8. In dữ liệu theo yêu cầu bằng cách sử dụng các thiết bị máy tính phần cứng/ ngoại vi theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P9. Chuyển tập tin và dữ liệu đến các hệ thống tương thích bằng các phần mềm, phần cứng và thiết bị ngoại vi theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

E4. Duy trì các thiết bị và hệ thống máy tính

- P10. Thao tác hệ thống để lau chùi, bảo trì nhỏ và thay thế các bộ phận
- P11. Thao tác theo quy trình để đảm bảo an ninh cho dữ liệu, bao gồm việc sao lưu thường xuyên và kiểm tra vi-rút theo quy trình vận hành tiêu chuẩn
- P12. Thực hiện quy trình duy trì tập tin dữ liệu cơ bản theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích hình thái hiệu quả cơ bản khi sử dụng bàn phím và máy tính
- K2. Mô tả các loại hình chính của công nghệ thông tin và các chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau
- K3. Liệt kê và mô tả các phần chính trong máy tính
- K4. Định nghĩa các thiết bị lưu dữ liệu và các loại bộ nhớ cơ bản
- K5. Mô tả và giải thích các loại hình phần mềm, chương trình diệt vi-rút và an ninh hệ thống
- K6. Giải thích cách tính toán công suất của máy tính
- K7. Mô tả cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu
- K8. Giải thích cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/ dữ liệu chính xác
- K9. Mô tả tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Tiêu chuẩn trong đơn vị năng lực này bao gồm các phần sau:

1. Các công cụ, thiết bị và tài liệu yêu cầu có thể bao gồm:

- Thiết bị lưu trữ
- Các phần cứng và phần mềm khác nhau

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Hệ thống máy tính cá nhân
- Máy tính xách tay
- Máy in
- Máy scan
- Bàn phím
- Chuột máy tính

2. Ổ đĩa CD, DVD, các thiết bị lưu trữ có thể bao gồm

- Phần cứng và thiết bị ngoại vi
- Máy tính cá nhân
- Máy tính bảng
- Hệ thống kết nối
- Thiết bị truyền thông
- Máy in
- Máy scan
- Bàn phím
- Chuột máy tính

3. Phần mềm có thể (không giới hạn) bao gồm:

- Các gói soạn thảo văn bản
- Các gói cơ sở dữ liệu
- Internet
- Chương trình lập bảng biểu

4. Phương tiện lưu trữ có thể (không giới hạn) bao gồm:

- Đĩa mềm
- Đĩa CD
- Đĩa nén
- Đĩa DVDs
- Ổ đĩa cứng, tại chỗ hay từ xa

5. Hướng dẫn làm việc có thể bao gồm:

- Các loại thiết bị sử dụng
- Nội thất phù hợp
- Tư thế ngồi
- Tư thế nâng
- Độ sáng màn hình hiển thị

6. Hiểu biết về CNTT có thể bao gồm:

- Quản lý các danh mục, thư mục, tập tin
- Quản lý các thiết bị kết nối
- Bảo trì đơn giản
- Tạo thêm bộ nhớ cho ổ cứng
- Các chương trình kiểm tra

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Xóa các tập tin không mong muốn
- Sao lưu các tập tin
- Kiểm tra lỗi ổ cứng
- Sử dụng chương trình cập nhật chống vi-rút
- Quét sạch bụi trên bề mặt bên trong và bên ngoài

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực bao gồm:

1. Quan sát việc sử dụng ít nhất hai phần mềm
2. Ít nhất một báo cáo về tạo dữ liệu trên hệ thống máy tính
3. Theo dõi ít nhất một quy trình bảo dưỡng hệ thống thông tin

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp 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 người giám sát viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Hầu hết Nhân viên trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DT.TCC.CL1.10

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 LỄ TÂN

- 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 LỄ TÂN

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: LỄ TÂN - 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 LỄ TÂN

- 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, mải 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, vươn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác
- Ăn uống phải thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên
- Có thể uống nước tại khu vực văn phòng trong thời gian làm việc
- Nhân viên chuyên nghiệp không được say, 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
- Nằm 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 hãng hàng không để dự tính và chuẩn bị các việc liên quan đến nhận buồng và trả buồng với số lượng lớn
- Kiểm tra với các bộ phận liên quan (như bộ phận Lễ tân) 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 LỄ TÂN

- 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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và phân tích phàn nàn

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

E2. Xử lý các phàn nàn

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

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

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

E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

- P11. Xác định các phàn nàn cần nhờ cấp quản lý, người khác hay các đối tượng bên ngoài can thiệp
- P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng mức độ/ phạm vi trách nhiệm
- P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết bao gồm cả các báo cáo điều tra cho người thích hợp
- P14. Chuyển lên cấp cao hơn các phàn nàn chưa giải quyết được cho người thích hợp, như Tổng Giám đốc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

12. Các phàn nàn có thể liên quan tới việc bày tỏ sự không hài lòng với dịch vụ, bao gồm các trường hợp sau:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

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

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

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

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

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

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

3. Nhân sự phù hợp có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên phục vụ trực tiếp khách hàng trong Khách sạn, Nhà hàng, hay trong Công ty Điều hành du lịch, như Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên Lễ tân, Nhân viên thu ngân, Nhân viên Thông tin và hỗ trợ hành lý, Giám sát viên.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HOT.CL1.11 – Quản lý và giải quyết các tình huống có mâu thuẫn

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị kết thúc ca làm việc

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

E2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

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

E3. Bàn giao vào cuối ca làm việc

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

E4. Đóng, tắt các trang thiết bị

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các yêu cầu đối với kết thúc ca làm việc
- K2. Xác định các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo
- K3. Mô tả quy trình bàn giao công việc cho ca sau
- K4. Liệt kê các hoạt động đóng tắt các trang thiết bị vào cuối giờ làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

- Tắt đèn và các thiết bị điện khác
- Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ được đóng chặt
- Cân đối tiền mặt đã thu được và các hình thức thanh toán khác

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Đảm bảo cất giữ đồ có giá trị, bao gồm cả tiền mặt, ở nơi được khóa hoặc trong két an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Để học viên đạt được tiêu chuẩn quy định, cần thu thập các bằng chứng thực hiện công việc thông qua việc quan sát học viên tại nơi làm việc. Có thể bao gồm:

1. Hai lần chuẩn bị bàn giao ca trực
2. Ít nhất hai lần bàn giao ca trực
3. Ít nhất hai lần đóng, tắt các trang thiết bị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Việc đánh giá cần bao gồm thực hành việc bàn giao ca trực tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng, đồng thời kèm theo các phương pháp khác để đánh giá kiến thức nền tảng
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hay trách nhiệm của học viên

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Bộ phận Nhà hàng, Nhân viên phục vụ Nhà hàng, Nhân viên quầy Lễ tân, Nhân viên quan hệ khách hàng, Nhân viên Lễ tân, Nhân viên phục vụ Buồng, Nhân viên Bếp, Nhân viên An ninh, Nhân viên Kỹ thuật.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý hóa đơn và thanh toán

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

E2. Đối chiếu các khoản thu

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và mô tả quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh của các ngành nghề liên quan
- K2. Giải thích các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối
- K3. Xác định các phần mềm liên quan, chẳng hạn như điểm bán hàng
- K4. Giải thích vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính
- K5. Liệt kê và mô tả quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác
- K6. Giải thích các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/ dịch vụ và bán hàng) có ảnh hưởng như thế nào đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành
- K7. Giải thích cách thức thực hiện nhiều giao dịch cùng một lúc và các giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các giao dịch có thể bao gồm:

- Tiền mặt
- Thẻ tín dụng
- Séc
- Thanh toán điện tử trực tiếp không sử dụng tiền mặt tại các điểm bán hàng EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point Of Sale)
- Đặt cọc
- Thanh toán trước

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Phiếu thanh toán
- Thanh toán qua công ty
- Hoàn lại tiền
- Séc du lịch
- Ngoại tệ

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

- Phương pháp thủ công
- Điện tử

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Phương pháp đánh giá thích hợp có thể bao gồm:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.12 Thực hiện giao dịch tài chính trong bán hàng

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Lên kế hoạch cho sự kiện xúc tiến quảng bá sản phẩm

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

E3. Tiến hành việc xúc tiến quảng bá

- P9. Quan sát mức độ quan tâm của người tham gia và phản ứng một cách tích cực
- P10. Giới thiệu tài liệu đến khách theo cách rõ ràng và đầy đủ thông tin
- P11. Kiểm soát thời gian chương trình để đạt mục đích của sự kiện với sự linh hoạt cần thiết
- P12. Sử dụng các dụng cụ trực quan
- P13. Khuyến khích các câu hỏi và trả lời các câu hỏi
- P14. Tư vấn khách hàng cách mua các sản phẩm được quảng bá
- P15. Đảm bảo các hoạt động tuân theo pháp luật và quy định về sức khỏe và an toàn

E4. Lên kế hoạch trưng bày quảng bá sản phẩm

- P16. Xác định mục đích trưng bày và đảm bảo phù hợp với nhu cầu của đơn vị cũng như khách hàng
- P17. Lên kế hoạch thiết kế và nội dung trưng bày để phù hợp nhu cầu và tiêu chuẩn của đơn vị cũng như khách hàng
- P18. Sắp xếp địa điểm trưng bày với tiêu chí an toàn và phù hợp mục đích
- P19. Thu thập và tạo ra các vật liệu cho buổi trưng bày

E5. Thiết lập và duy trì phòng trưng bày

- P20. Trưng bày các vật liệu một cách logic và đầy đủ thông tin bao gồm tất cả những gì cần thiết để đáp ứng mục đích của sự kiện và không gian phòng trưng bày
- P21. Đảm bảo nội dung trưng bày được ổn định và bảo vệ khỏi tác động của thời tiết và sự an toàn cho người dùng
- P22. Thường xuyên duy trì sự ngăn nắp và sạch sẽ của phòng trưng bày
- P23. Bổ sung để thay đổi và cập nhật nội dung trưng bày, nếu cần thiết
- P24. Thay đổi nội dung trưng bày ngay khi không còn hữu ích và hấp dẫn

E6. Hoàn tất việc bán hàng

- P25. Tiếp nhận thanh toán

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

P26. Áp dụng tỷ giá chính xác cho việc thanh toán

P27. Xuất vé và các chứng từ thanh toán khác

P28. Làm báo cáo bán hàng rõ ràng và kịp thời

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K1. Giải thích được các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá

K2. Liệt kê các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bởi đơn vị/khách sạn/đại lý du lịch

K3. Giải thích cách xử lý khi khách từ chối mua hàng

K4. Xác định mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá

K5. Liệt kê các thiết bị và tài liệu thông tin cần chuẩn bị cho sự kiện

K6. Giải thích các cách thức sử dụng hiệu quả kỹ năng diễn thuyết trước đám đông trong các sự kiện quảng bá

K7. Liệt kê các dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho sự kiện

K8. Giải thích các kỹ năng giao tiếp nào là cần thiết cho tổ chức sự kiện

K9. Liệt kê các tình huống bất ngờ dễ xảy ra và cách dự đoán và cách phòng tránh

K10. Liệt kê các tài liệu cần có trong hồ sơ xúc tiến quảng bá hoặc bán hàng

K11. Liệt kê thông tin cần trình bày trên bảng thông tin

K12. Liệt kê các đồ vật/ được sử dụng để trưng bày theo tiêu chuẩn của đơn vị

K13. Liệt kê các nguồn tài liệu liên quan

K14. Giải thích các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, sự gọn gàng và đồ họa

K15. Giải thích hậu quả của việc trưng bày thông tin quá hạn

K16. Liệt kê toàn bộ giá các sản phẩm và dịch vụ

K17. Xác định các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau

K18. Liệt kê các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các sản phẩm và dịch vụ ngành du lịch và khách sạn có thể bao gồm:

- Các sự kiện của khách sạn, hội thảo, hội họp, du thuyền, thuyền buồm, du lịch lặn biển, thuyền đáy bằng kính trong suốt, tham quan lịch sử và văn hóa, âm thanh và ánh sáng, giải trí, chương trình biểu diễn văn hóa, ẩm thực, nhà hát, du lịch cưới động vật và các dịch vụ khác.

2. Các công cụ xúc tiến quảng bá bao gồm:

- Chương trình du lịch
- Bảng thông tin
- Bảng trưng bày và đèn chiếu sáng
- Các tài liệu trưng bày
- Các tài liệu viết tay, đánh máy hay in sẵn
- Tranh ảnh, đồ họa
- Các hình thức khác

3. Thanh toán có thể thực hiện qua các hình thức:

- Tiền mặt
- Séc du lịch
- Thẻ tín dụng và thẻ thanh toán

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Chuyển khoản ngân hàng
- Các hình thức khác

4. Báo cáo bán hàng qua các hình thức sau:

- Điện thoại
- Mẫu đơn báo cáo của đơn vị
- Thư điện tử
- Trực tiếp mặt đối mặt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai lần bán hàng hay làm công việc xúc tiến quảng bá
2. Ít nhất ba bản kế hoạch về sự kiện xúc tiến quảng bá được thảo ra cơ bản
3. Ít nhất ba bản khảo sát ý kiến khách hàng hoặc phân tích kết quả khảo sát

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Các bằng chứng diễn ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Mô phỏng tình huống, những tình huống này
- cần được thiết kế và thực hiện cẩn thận để phản ánh môi trường làm việc thực tế
- Xem xét hồ sơ bằng chứng, cũng như báo cáo của các bên thứ ba về cách làm việc của nhân viên

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các lĩnh vực của ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TCC.CL1.08

GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ HỒ SƠ TÀI LIỆU VÀ CÁC HỆ THỐNG KHÔI PHỤC THÔNG TIN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc sử dụng các hệ thống thông tin khác nhau để lưu trữ và khôi phục thông tin.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý thông tin

- P1. Thu thập thông tin theo yêu cầu
- P2. Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin
- P3. Lưu trữ thông tin tại các nơi cho phép và theo chuẩn đặt ra
- P4. Cập nhật thông tin theo yêu cầu

E2. Khôi phục thông tin

- P5. Xác nhận thông tin cần khôi phục
- P6. Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị
- P7. Xác định nơi và khôi phục thông tin theo yêu cầu
- P8. Báo cáo các vấn đề gặp phải với đồng nghiệp phù hợp

E3. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ sẵn có

- P9. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu giữ thông tin
- P10. Sắp xếp tài liệu mới vào đúng các vị trí và thư mục quy định
- P11. Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện thời
- P12. Ghi chép lại mỗi lần di chuyển tài liệu
- P13. Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí
- P14. Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường cùng với khả năng được tiếp cận các loại tài liệu của những người được chỉ định
- P15. Đảm bảo tập tin tài liệu đã được phát ra có thể được tìm thấy bất cứ lúc nào

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích mục đích của lưu giữ và khôi phục thông tin được yêu cầu
- K2. Liệt kê các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng
- K3. Mô tả yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị
- K4. Liệt kê các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu
- K5. Mô tả quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin
- K6. Giải thích các vấn đề gặp phải với các hệ thống thông tin và người cần được báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin có thể bao gồm:

- Thông tin liên lạc qua lại, như fax, bản ghi nhớ, thư báo, thư điện tử hay các tài liệu khác
- Các dữ liệu máy tính như các hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các dự báo hàng tháng, các mục tiêu đạt được
- Các biểu mẫu, như phiếu yêu cầu mua hàng hàng ngày
- Hóa đơn chứng từ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Hồ sơ nhân sự
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo marketing/ kế hoạch/ ngân quỹ
- Số liệu tài chính
- Các thông tin khác

2. Yêu cầu của đơn vị có thể bao gồm:

- Các yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Yêu cầu và hướng dẫn có tính pháp lý
- Quy tắc ứng xử/ quy tắc đạo đức
- Các quy trình cập nhật thông tin

3. Các tập tin chết hoặc không hoạt động có thể bao gồm:

- Các dự án/ sự kiện đã kết thúc
- Các khách hàng cũ
- Các tài khoản đã thanh toán
- Nhân viên cũ
- Các thông tin khác

4. Hệ thống tham khảo và chú dẫn có thể bao gồm:

- Theo thứ tự bảng chữ cái
- Theo số thứ tự
- Kết hợp số và chữ cái
- Theo chủ đề
- Theo đề tài
- Theo Ngày và giờ
- Các loại khác

5. Ghi lại việc di dời tài liệu có thể bao gồm:

- Cập nhật tập tin đăng ký
- Cập nhật hệ thống quản lý hồ sơ
- Di chuyển tạm thời hay vĩnh viễn các báo cáo ghi chép
- Các loại khác

6. Quy trình an toàn và bảo mật có thể bao gồm:

- Quyền truy cập
- Các tập tin và tài liệu có thể khóa được
- Tính bảo mật
- Các hình thức khác

7. Việc lưu trữ có thể bao gồm:

- Xử lý các tài liệu đã hoàn thành/ các tài liệu đã được đóng theo chính sách và quy trình của đơn vị
- Lưu giữ các tệp hồ sơ mật ở vị trí bên trong/ bên ngoài hệ thống
- Có thể truy xuất lại tệp tài liệu lưu trữ tại nơi lưu trữ khi cần thiết
- Hệ thống thủ công

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Các loại khác

8. Các tài liệu mật có thể bao gồm:

- Các hồ sơ thông tin nhân viên
- Các thông tin thương mại mật

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá thông qua hồ sơ chứng cứ thực hiện được ghi chép lại và qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết. Các chứng cứ có thể bao gồm:

1. Ba ví dụ về tài liệu được chuẩn bị, xử lý, cập nhật và lưu hồ sơ một cách phù hợp
2. Ba ví dụ về tài liệu được khôi phục theo quy trình và chính sách của đơn vị
3. Hai ví dụ về việc duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ và lưu tập tin theo quy định của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Ví dụ về các hồ sơ tài liệu và các hệ thống
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao
- Bài tập mô phỏng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên làm việc với các hệ thống lưu trữ thông tin trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Gặp và chào khách

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách gặp và chào đón khách nồng nhiệt
- K2. Giải thích cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ thuật nói luân phiên
- K3. Giải thích cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng, bao gồm cả việc sử dụng các trợ động từ, các câu hỏi để lôi cuốn khách vào câu chuyện
- K4. Mô tả cách thức bàn luận nhiều chủ đề
- K5. Giải thích cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai
- K6. Mô tả cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ và có khả năng xúc phạm khách
- K7. Giải thích cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời các câu hỏi và yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

6. Phát triển các hành vi và cách xử sự phù hợp bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực bao gồm:

1. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần chào đón khách theo cách phù hợp
2. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba lần trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách
3. Quan sát hay ghi lại được ít nhất ba trường hợp tham gia cuộc nói chuyện ngắn và cởi mở với khách, biểu đạt các hành vi và cách ứng xử phù hợp

Đánh giá kiến thức qua kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp phải bao gồm:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Tiến hành các cuộc phỏng vấn
- Đóng vai

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.14

GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để xây dựng, hoàn thành và trình bày các báo cáo khác nhau trong ngành Du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các loại báo cáo khác nhau

- P1. Phát triển báo cáo chi tiết theo yêu cầu
- P2. Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng
- P3. Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo
- P4. Viết báo cáo

E2. Trình bày các loại hình báo cáo khác nhau

- P5. Phân phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ
- P6. Thuyết trình để hỗ trợ cho báo cáo

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị của mình và mục đích của từng loại báo cáo
- K2. Mô tả cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị
- K3. Mô tả các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ
- K4. Giải thích cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc
- K5. Mô tả các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu
- K6. Giải thích các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Viết báo cáo chi tiết có thể bao gồm:

- Làm rõ mục tiêu báo cáo với cá nhân và/hoặc các bên liên quan
- Lên kế hoạch cho nội dung chính thức của báo cáo, bao gồm xác định các lý do bỏ qua các thông tin nhất định
- Dự tính định dạng cho báo cáo, trừ khi đã có định dạng chuẩn cần tuân theo
- Đối chiếu nội dung báo cáo với mục tiêu báo cáo đã đề ra

2. Các nguồn dữ liệu có thể bao gồm:

- Thực địa
- Các tài liệu nghiên cứu
- Các sách đã xuất bản
- Các báo cáo học thuật
- Các báo cáo trong ngành
- Tài liệu của đồng nghiệp
- Cơ sở dữ liệu máy tính
- Tra cứu trên mạng thông tin và các trang mạng cụ thể
- Báo và tạp chí
- Các sách báo trong ngành
- Các chuyên viên và chuyên gia trong ngành

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Các nguồn khác

3. Truy cập các dữ liệu báo cáo có thể bao gồm:

- Cấp quyền phát hành thông tin hoặc/và dữ liệu liên quan tới tín nhiệm thương mại
- Đảm bảo tiếp cận được thông tin từ tất cả các nguồn dữ liệu có thể
- Kiểm chứng tính chính xác và cập nhật của dữ liệu, càng sâu càng tốt
- Kiểm tra các dữ liệu có sẵn
- Kiểm tra các hệ thống để thiết lập giới hạn dữ liệu
- Các loại khác

4. Phân tích dữ liệu có thể bao gồm:

- Đảm bảo các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng được mục đích và yêu cầu của đơn vị, bao gồm:
 - Thời gian
 - Theo chính sách quy định
 - Hướng dẫn bằng lời hoặc văn bản cho các hoạt động liên quan đến phân tích dữ liệu
 - Hướng dẫn kiểm soát nội bộ
 - Tài liệu hệ thống máy tính
- Xác định kiểu định dạng theo yêu cầu và có thể áp dụng nhiều nhất theo quy định của đơn vị
- Các loại khác

5. Viết báo cáo bao gồm:

- Nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo
- Chỉnh sửa dữ liệu theo yêu cầu
- Lưu, sắp xếp, gửi và in các báo cáo

6. Sử dụng các chức năng cao cấp để hoàn thành nhiệm vụ, có thể bao gồm:

- Tạo hệ thống gõ tự động
- Sử dụng định dạng mẫu
- Sử dụng tính năng vĩ mô
- Lập mục lục
- Lập danh mục bảng chú dẫn
- Lập cột báo chí
- Lập bảng thuật ngữ
- Lọc dữ liệu
- Nhập dữ liệu như bảng, sơ đồ và biểu đồ từ phần mềm bảng biểu
- Các chức năng khác

7. Đáp ứng yêu cầu về khung thời hạn:

- Như đã thỏa thuận với các giám sát viên và ban quản lý
- Các mốc thời hạn được đề xuất theo quy định cụ thể, theo các điều bắt buộc liên quan đến hoạt động và theo thông lệ của đơn vị
- Các thời hạn được thỏa thuận với những cá nhân người sử dụng hoặc người yêu cầu báo cáo
- Nhập thông tin từ các tập tin khác khi cần, bao gồm lọc và nhập dữ liệu

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Kiểm tra chính tả, lỗi ngữ pháp và dữ liệu số
- Đọc kiểm chứng nội dung báo cáo về tính hợp lý, tin cậy và chính xác của nội dung, tính nhất quán trong cách trình bày và cấu trúc báo cáo, sự phù hợp trong ngôn ngữ và phong cách viết
- Đảm bảo báo cáo tuân theo các tiêu chuẩn về định dạng của đơn vị và các tiêu chuẩn khác
- Đảm bảo nội dung báo cáo phản ánh mục tiêu báo cáo đã được thông báo và nêu được các yêu cầu quản lý và điều hành cốt yếu, cũng như cung cấp các thông tin phụ trợ có liên quan
- Chỉnh sửa các báo cáo khi có lỗi, thiếu sót hay thiếu nhất quán được phát hiện trong quá trình đọc kiểm chứng và kiểm tra các hoạt động
- Trình bày báo cáo với người đã được chỉ định phù hợp để được duyệt trước khi in báo cáo
- In báo cáo
- Đóng báo cáo
- Lưu trữ và lưu hồ sơ báo cáo
- Sao lưu bản dự phòng của các tập tin và các báo cáo khi cần và lưu trữ theo yêu cầu của tổ chức

8. *Phân phát báo cáo có thể bao gồm:*

- Hoàn thiện và lưu hành báo cáo theo chính sách hướng dẫn của đơn vị
- Giao nộp báo cáo trực tiếp đến các cá nhân đã được chỉ định
- Đặt báo cáo đã in ra tại nơi quy định như các hộp thư
- Chuyển tiếp bản mềm của báo cáo đến danh sách người cần nhận báo cáo
- Theo dõi các yêu cầu về an ninh và bảo mật
- Lấy chữ ký xác nhận việc giao và nhận báo cáo
- Gộp báo cáo cùng các tài liệu yêu cầu để sử dụng làm tài liệu cho các buổi họp và/hoặc hội ý
- Đảm bảo báo cáo được giao sớm để đủ thời gian cho người nhận đọc và hiểu kỹ tài liệu trước các buổi họp và các dịp ra quyết định.

9. *Thuyết trình báo cáo có thể bao gồm:*

- Đảm bảo ngôn ngữ và ngữ điệu phù hợp với người nghe
- Cung cấp các bản sao báo cáo ở dạng bản cứng, dạng đầy đủ hoặc thu gọn tại buổi thuyết trình
- Đảm bảo tổ chức buổi thuyết trình một cách logic và trình tự hợp lý, cân bằng về mục tiêu, ngữ cảnh và khán giả
- Tổng hợp và/ hoặc thu thập các nguồn tư liệu hiện hữu để sử dụng bổ trợ và/hoặc minh họa cho bài thuyết trình
- Tuân theo các tiêu chuẩn của ngành hoặc/ và đơn vị về trình bày báo cáo
- Luyện tập và trau chuốt bài thuyết trình

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực bao gồm:

1. Chuẩn bị ít nhất hai loại báo cáo
2. Thực hiện ít nhất hai bài thuyết trình về các loại báo cáo

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Phân tích hồ sơ tài liệu do học viên chuẩn bị
- Đánh giá bài thuyết trình bổ trợ cho báo cáo
- Kiểm tra vấn đáp và viết

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Các báo cáo của bên thứ ba, do giám sát viên viết
- Các công việc và dự án được giao
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các lĩnh vực trong ngành Du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.08

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Áp dụng các nguyên tắc doanh nghiệp xanh

- P1. Đóng góp trong việc tiết kiệm năng lượng
- P2. Giảm thiểu in và sử dụng giấy
- P3. Tăng cường tái sử dụng bất cứ khi nào có thể
- P4. Áp dụng các quy trình của tổ chức về tiết kiệm nước, giảm thiểu/ phân loại/ tách biệt chất thải

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê và giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc doanh nghiệp/ văn phòng xanh
- K2. Mô tả các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong đơn vị
- K3. Xác định tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/ phân loại/ tách biệt rác thải ở phạm vi đơn vị
- K4. Giải thích áp dụng các nguyên tắc về du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn
- K5. Liệt kê và mô tả các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm
- K6. Mô tả các kênh và công cụ xúc tiến quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm
- K7. Liệt kê và mô tả các cách tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm
- K8. Mô tả các cách mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm
- K9. Giải thích cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

- Sử dụng năng lượng tái tạo hoặc năng lượng mặt trời khi có thể
- Giảm thiểu khí thải nhà kính
- Giảm thiểu sử dụng các tài nguyên không tái tạo được
- Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế biến và phục hồi các vật liệu

3. Xác định chiến lược bù đắp hoặc giảm nhẹ các ảnh hưởng tới môi trường:

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

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

- Bảo vệ thiên nhiên, giới hạn những ảnh hưởng nguy hiểm, thời gian và địa điểm của các hoạt động
- Trình bày các thông tin du lịch có trách nhiệm, như việc tái sử dụng các loại khăn lau, tiết kiệm nước, thông báo cho khách về sự khan hiếm của các tài nguyên vật chất

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

Các chuyên gia Du lịch cần hiểu rằng trách nhiệm và mối quan tâm của họ cần có sự liên hệ với cộng đồng trong việc bảo vệ trẻ em để bị tổn thương khỏi những hậu quả tai hại bắt nguồn từ - hoặc thông qua - hoạt động du lịch. Việc thực hiện du lịch có trách nhiệm vì lợi ích tốt nhất cho ngành Du lịch khi kết hợp bảo vệ chính cộng đồng nơi mà việc kinh doanh của ngành phụ thuộc vào đó.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện các quy trình của nơi làm việc để ngăn chặn việc khai thác trẻ em theo luật pháp hiện hành

- P1. Tuân theo các chính sách và qui trình của đơn vị trong việc bảo vệ trẻ em
- P2. Giới thiệu với khách về Luật hiện hành liên quan đến bảo vệ trẻ em và ngăn chặn khai thác tình dục trẻ em

E2. Giám sát các tiện nghi và việc vận hành để đảm bảo cho trẻ em được bảo vệ

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

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

- P6. Tổ chức các khóa đào tạo trong đơn vị về các vấn đề bảo vệ trẻ em
- P7. Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em trong đơn vị tuân theo Luật hiện hành
- P8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương và liên hệ khi cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Nêu các điểm chính trong qui định và qui trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành
- K2. Mô tả cách kiểm soát các tiện nghi và các hoạt động điều hành để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục
- K3. Giải thích các qui trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi cho khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào khách sạn
- K4. Mô tả cách thức báo cáo quản lý các trường hợp khách/khách hàng đáng ngờ để có hành động cần thiết
- K5. Liệt kê các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Quy định/ Chính sách và qui trình bảo vệ trẻ em tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Chính sách của các khách sạn hay công ty du lịch/ lữ hành về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành
- Qui trình cho nhân viên đối phó và xử lý với việc lạm dụng tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em

2. Quy định/ Chính sách của tổ chức về bảo vệ trẻ em và ngăn chặn khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

3. Khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

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

4. Khai thác lao động trẻ em bao gồm:

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

5. Kiểm soát các tiện nghi và việc vận hành để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đánh giá nên bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Các bài tập mô phỏng và đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Nghiên cứu các ví dụ/trường hợp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Các báo cáo của bên thứ ba, do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên tại bất kỳ cấp nào của doanh nghiệp trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.20

THAM KHẢO THÊM

- “Nguyên tắc ứng xử bảo vệ trẻ em khỏi khai thác tình dục trong Lữ hành và Du lịch”
<http://www.thecode.org/>
- UNWTO – Bảo vệ trẻ em trong du lịch <http://ethics.unwto.org/en/content/protection-children-tourism>
- UNICEF – Bảo vệ trẻ em khỏi bạo lực, lạm dụng và bóc lột <http://www.unicef.org/protection/index.html>
- Sáng kiến Quốc Tế về chấm dứt lao động trẻ em - <http://endchildlabor.org>

GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ/ỨNG PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để ứng phó với các cá nhân không có thẩm quyền và người say rượu trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở khác hoặc trong chương trình du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình huống

- P1. Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng
- P2. Kiểm soát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

E2. Đối phó với tình huống

- P3. Đề nghị trợ giúp khách đang say
- P4. Hỏi các cá nhân đáng ngờ để xác định mục đích họ xuất hiện tại nơi làm việc của mình

E3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp

- P5. Báo cáo các tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc bên ngoài khách sạn
- P6. Yêu cầu sự hỗ trợ từ các bên phù hợp trong tình huống có thể đe dọa đến an ninh an toàn của đồng nghiệp, khách hàng và đơn vị

E4. Hành động để làm dịu tình huống

- P7. Xử lý người say đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi khách sạn, công ty, nếu cần
- P8. Yêu cầu các cá nhân không đủ thẩm quyền phải rời khỏi phạm vi công ty/ khách sạn và sắp xếp đưa họ ra khỏi khách sạn

E5. Hoàn thành báo cáo sự việc

- P9. Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say và người vào khách sạn/ công ty trái phép

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả hành vi của khách say rượu bạn có thể nhận biết
- K2. Giải thích cách bạn có thể trợ giúp khách say rượu
- K3. Liệt kê các tình huống khó khăn khi bạn cần sự liên hệ các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài tổ chức
- K4. Giải thích khi nào bạn cần hỗ trợ từ cá nhân liên quan trong các tình huống có thể gây hại đến an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng
- K5. Mô tả cách thức hỗ trợ phù hợp cho khách/ khách hàng say rượu rời khỏi khuôn viên khách sạn/ công ty
- K6. Giải thích các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc
- K7. Liệt kê các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích của đối tượng đáng ngờ trong nơi làm việc của bạn
- K8. Giải thích cách xử lý để đưa các cá nhân trái phép rời khỏi khách sạn/ công ty
- K9. Mô tả định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi trong đơn vị năng lực cung cấp chỉ dẫn giúp giải thích các phạm vi và bối cảnh đơn vị năng lực, được áp dụng có sự khác biệt giữa các khách sạn và các tổ chức du lịch.

1. Đánh giá mức độ say của khách có thể bao gồm:

- Quan sát biểu hiện thay đổi thái độ của khách
- Kiểm soát mức độ ồn ào
- Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Làm chậm quá trình phục vụ
2. *Hỗ trợ khách hàng say có thể bằng cách:*
 - Sắp xếp phương tiện vận chuyển nếu khách muốn rời đi
 - Gợi ý khách nghỉ lại trong phòng khách sạn
 - Hỗ trợ khách rời đi
 3. *Các cá nhân chuyên trách bao gồm:*
 - Quản lý
 - Nhân viên an ninh tại địa điểm
 - Cảnh sát
 - Đơn vị cấp cứu
 4. *Các quy trình có thể bao gồm:*
 - Cảnh báo miệng
 - Yêu cầu khách rời khỏi khách sạn/ công ty
 - Kêu gọi hỗ trợ cần thiết
 5. *Chất vấn các cá nhân đáng ngờ có thể bao gồm:*
 - Thận trọng và khéo léo
 - Luôn giữ giọng nói tôn trọng và nhẹ nhàng
 - Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột
 6. *Các kỹ năng giao tiếp phù hợp có thể bao gồm:*
 - Giải thích cho khách hàng về toàn bộ sự việc/ sự kiện
 - Tư vấn các gợi ý và/ hoặc giải pháp thay thế cho khách hàng
 - Luôn giữ yên lặng và sử dụng lời nói tôn trọng và nhẹ nhàng
 - Thận trọng và khéo léo
 - Sử dụng các kỹ năng giải quyết xung đột
 7. *Đánh giá tình huống:*
 - Khách hàng có biểu hiện hành vi say rượu
 - Khách hàng có hành vi bạo lực và thiếu kiểm soát
 - Khách hàng có hành vi đáng ngờ
 - Vị thành niên
 8. *Đối phó với người say rượu:*
 - Tư vấn các gợi ý và/ hoặc giải pháp thay thế cho khách/ khách hàng
 - Yêu cầu khách/ khách hàng đó rời khỏi khách sạn/ công ty
 - Từ chối phục vụ đồ uống có cồn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá năng lực có thể dựa trên nghiên cứu tình huống và các sự cố thực tế. Các báo cáo sự việc thường cung cấp đủ bằng chứng, kèm theo báo cáo của giám sát viên hay các xác nhận của nhân chứng. Trong môi trường lớp học có thể sử dụng hình thức mô phỏng và đóng vai.

1. Ít nhất một sự việc xử lý khách say rượu đúng cách trong khách sạn hay công ty du lịch được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

2. Ít nhất một sự việc xử lý hợp lý cá nhân đáng ngờ tại khách sạn hay công ty du lịch được quan sát hay ghi chép lại bằng văn bản làm bằng chứng
3. Các tiêu chí đánh giá kiến thức được đánh giá qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hay kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Hồ sơ bằng chứng
- Các báo cáo sự việc
- Đóng vai/ mô phỏng
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các dự án và công việc được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên trong nhà hàng, khách sạn và công ty du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.17

GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để soạn thảo và thiết kế các tài liệu, ấn phẩm doanh nghiệp bằng tiếng Anh, bao gồm lựa chọn và sử dụng các chức năng trên các ứng dụng máy tính để đảm bảo ngôn ngữ và nội dung văn bản đạt tiêu chuẩn chất lượng cao.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các nguồn tài liệu

- P1. Lựa chọn và sử dụng các phần mềm/ ứng dụng máy tính phù hợp để soạn thảo các tài liệu kinh doanh theo yêu cầu bằng tiếng Anh.
- P2. Lựa chọn phong cách và cách bố trí ấn phẩm dựa trên yêu cầu về thông tin và của đơn vị
- P3. Đảm bảo cách thiết kế văn bản đồng nhất với yêu cầu của công ty và/ hoặc khách hàng, sử dụng các nguyên tắc thiết kế cơ bản
- P4. Thảo luận và làm rõ định dạng và phong cách của bài viết với người yêu cầu

E2. Thiết kế văn bản

- P5. Xác định, mở và tổng hợp các tập tài liệu, hồ sơ dựa theo yêu cầu và nhiệm vụ của đơn vị
- P6. Thiết kế văn bản sao cho đảm bảo nhập hiệu quả các thông tin và nâng cao hiệu quả trình bày
- P7. Sử dụng nhiều tính năng để đảm bảo tính nhất quán trong thiết kế và cách bố trí
- P8. Đảm bảo không có lỗi tiếng Anh

E3. Soạn thảo văn bản

- P9. Hoàn thành văn bản trong thời gian quy định theo yêu cầu của đơn vị
- P10. Kiểm tra văn bản để đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu về phong cách và bố cục/ đề cương
- P11. Lưu trữ văn bản hợp lý, luôn lưu dữ liệu và tránh mất thông tin
- P12. Dùng hướng dẫn sử dụng, tài liệu đào tạo và/ hoặc dịch vụ hỗ trợ từ nhà cung cấp để khắc phục các khó khăn cơ bản trong khi thiết kế và soạn thảo văn bản

E4. Hoàn thiện văn bản

- P13. Kiểm tra văn bản xem có dễ đọc, chính xác, nhất quán trong ngôn ngữ, phong cách và bố cục bài viết hay không
- P14. Sửa chữa nếu cần để đáp ứng các yêu cầu
- P15. Đặt tên và lưu văn bản theo yêu cầu của đơn vị và đăng xuất khỏi các ứng dụng mà không làm mất dữ liệu
- P16. In và trình bày văn bản theo yêu cầu

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách lựa chọn phần mềm ứng dụng và công nghệ phù hợp để soạn thảo tài liệu kinh doanh theo yêu cầu
- K2. Mô tả các lựa chọn thiết kế văn bản để đảm bảo tính hiệu quả cho việc nhập thông tin và trình bày văn bản
- K3. Mô tả bất cứ yêu cầu thiết kế nào của đơn vị về phong cách và bố cục văn bản
- K4. Giải thích các cách lưu trữ văn bản và tránh mất thông tin
- K5. Giải thích cách khắc phục các khó khăn cơ bản về thiết kế và soạn thảo văn bản
- K6. Mô tả các công cụ chỉnh sửa cơ bản và đọc kiểm tra để đảm bảo chất lượng ngôn ngữ tiếng Anh
- K7. Giải thích cách đảm bảo chất lượng văn bản sử dụng tiếng Anh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

1. Các công nghệ có thể bao gồm:

- Máy tính
- Máy photo
- Máy in
- Máy chụp
- Công cụ khác

2. Các phần mềm có thể sử dụng:

- Gói phần mềm về kế toán
- Gói phần mềm về dữ liệu
- Gói phần mềm về thuyết trình
- Gói phần mềm lập bảng tính
- Gói phần mềm về soạn thảo văn bản

3. Các văn bản kinh doanh có thể bao gồm:

- Báo cáo tài khoản
- Dữ liệu khách hàng
- Bản tin
- Phê duyệt dự án
- Đề xuất
- Báo cáo
- Các trang mạng
- Các loại khác

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

- Ngân sách
- Tìm và mở đúng tài liệu
- Các chính sách, hướng dẫn và yêu cầu của đơn vị và các quy định pháp lý
- Tìm kiếm dữ liệu
- Quy trình đăng nhập
- Hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất
- Các chính sách về sức khỏe và an toàn lao động, các quy trình và chương trình liên quan
- Tài liệu đảm bảo chất lượng và/ hoặc hướng dẫn qui trình
- Lưu và đóng tài liệu
- An ninh
- Lưu trữ dữ liệu
- Các loại khác

5. Các chức năng có thể bao gồm:

- Thay đổi định dạng đầu và cuối trang
- Chỉnh sửa
- Sáp nhập các văn bản
- Kiểm tra lỗi chính tả

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Định dạng bảng biểu
- Sử dụng cột
- Sử dụng kiểu/ loại văn bản
- Các loại khác

6. Đặt tên văn bản:

- Đặt tên tập tin theo quy trình của đơn vị, chẳng hạn như sử dụng số thay vì tên
- Tên tập tin cần dễ nhận biết và liên quan đến nội dung tập tin
- Tên tập tin và thư mục chứa thông tin người điều hành, tác giả, nội dung, ngày...
- Vị trí lưu trữ
- Chính sách của đơn vị về việc sao lưu bản dự phòng
- Chính sách của đơn vị về các bản sao tập tin được in ấn/ bản cứng
- An ninh

7. Lưu giữ văn bản:

- Lưu các thư mục và thư mục con
- Lưu đĩa CD-ROMs, đĩa cứng và hệ thống sao lưu
- Lưu và phân loại bản cứng của các văn bản tạo từ máy tính
- Lưu và phân loại bản cứng của văn bản fax gửi đi và gửi đến
- Lưu và phân loại các thư từ đến và đi

8. Các kỹ năng thiết yếu:

- Gõ bàn phím và các kỹ năng sử dụng máy tính để thực hiện định dạng và sắp xếp văn bản
- Các kỹ năng học thuật để đọc và hiểu các văn bản viết khác nhau, để chuẩn bị thông tin chung và văn bản cho đúng đối tượng, để chỉnh sửa và đọc kiểm tra văn bản để đảm bảo sự rõ ràng về ý nghĩa và tuân theo các yêu cầu của đơn vị
- Các kỹ năng đánh số để tiếp cận và sử dụng dữ liệu
- Các kỹ năng giải quyết vấn đề trong quyết định thiết kế và quá trình soạn thảo văn bản

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Phải có chứng cứ sau:

1. Thiết kế và soạn thảo ít nhất ba văn bản kinh doanh hoàn chỉnh
2. Sử dụng được ít nhất hai phần mềm ứng dụng để soạn thảo văn bản này
3. Các văn bản soạn thảo không được có lỗi, sử dụng tiếng Anh dễ hiểu và rõ ràng

Ngữ cảnh và các nguồn đánh giá phải đảm bảo:

- Tiếp cận môi trường làm việc thực tế hoặc mô phỏng
- Tiếp cận các thiết bị và nguồn lưu trữ trong văn phòng
- Tiếp cận các ví dụ về hướng dẫn phong cách/ loại văn bản và quy trình của đơn vị

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để đánh giá các kỹ năng thực hành và kiến thức. Các phương pháp sau có thể phù hợp cho quá trình đánh giá của đơn vị năng lực này:

- Các câu hỏi trực tiếp, kết hợp cùng đánh giá hồ sơ bằng chứng và báo cáo của bên thứ ba từ nơi làm việc về công việc của học viên
- Rà soát văn bản được in ra chính thức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: NGHỀ LỄ TÂN

- Thể hiện được các kỹ năng
- Kiểm tra vấn đáp và viết để đánh giá kiến thức sử dụng các phần mềm ứng dụng

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các Nhân viên trong ngành du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.06 & D1.HGA.CL6.07