

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



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



LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Phục vụ trên tàu thủy du lịch 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	5
1. QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM VTOS.....	5
2. CÁC LĨNH VỰC NGHỀ VTOS	5
3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS.....	6
4. CẤU TRÚC VTOS	6
5. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VTOS	8
6. CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS.....	9
7. HỆ THỐNG VTOS.....	11
8. SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN.....	11
9. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH	11
10. MÔ TẢ NGHỀ	11
11. DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	13
12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT	14
13. DANH MỤC CÁC CHỨNG CHỈ - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....	15
14. THUẬT NGỮ	17
II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT.....	19
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH - BẬC 1.....	19
HKS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	19
HKS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BUỒNG KHÁCH.....	22
HKS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	26
FBS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	30
FBS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN YÊU CẦU GỌI MÓN CỦA KHÁCH	33
FBS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN.....	35
FBS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO.....	37
FBS1.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BÀN ĂN.....	39
TBS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DI CHUYỂN DU KHÁCH LÊN,XUỐNG TÀU THỦY VÀ NỐI CHUYỂN	41
TBS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ AN TOÀN, SỨC KHỎE CÁ NHÂN VÀ CÁC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH	44
TBS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SINH TỒN TRÊN BIỂN TRONG TRƯỜNG HỢP RỜI BỎ TÀU...	47
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH - BẬC 2.....	50

TBS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY TRÊN TÀU DU LỊCH	50
TBS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP NGHIÊM TRỌNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH.....	53
FBS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR	55
FBS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHỤC VỤ RƯỢU VANG.....	57
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH - BẬC 3.....	59
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	59
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	63
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM	67
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM.....	71
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	75
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	80
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH - BẬC 4.....	83
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	83
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	87
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY.....	92
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN.....	95
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	95
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	98
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN.....	100
LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG.....	104
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC	104
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	107
GES4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH	110
GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO.....	112
GES8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM.....	117
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG.....	121
GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN THAM QUAN VÀ DU LỊCH.....	123
GES12. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM ...	125

I. GIỚI THIỆU

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

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

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

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

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

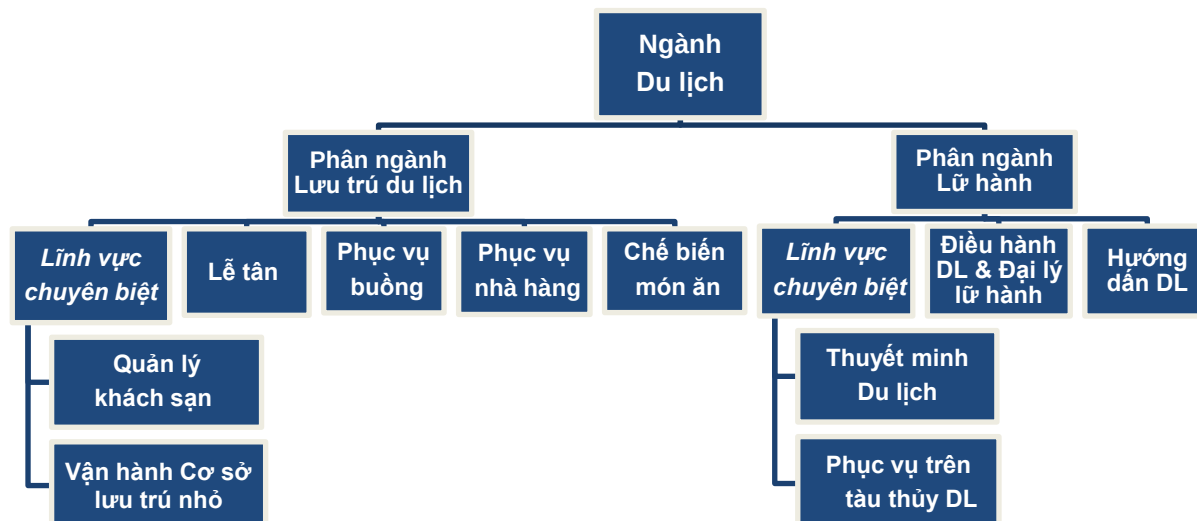
Các tiêu chuẩn nghề VTOS sửa đổi đề cập những chuẩn mực thực tiễn tốt nhất tối thiểu đã được thỏa thuận để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/ khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết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

Các đơn vị năng lực của bộ tiêu chuẩn VTOS do nhóm các chuyên gia quốc tế và Việt Nam trong ngành xây dựng. Bản thảo của các đơn vị năng lực đã được tổ 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	- Điều hành Du lịch & Đại lý Lữ hành - Hướng dẫn Du lịch
Lĩnh vực chuyên biệt:	Lĩnh vực chuyên biệt:
- Quản trị Khách sạn - Vận hành Cơ sở lưu trú nhỏ	- Thuyết minh Du lịch - Phục vụ trên Tàu thủy Du lịch



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

3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS

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

4. CẤU TRÚC VTOS

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

Các đề mục	Mô tả	Ví dụ
Mã đơn vị năng lực	Số thứ tự các đơn vị , ví dụ FOS1.3 là tiêu chuẩn Lễ tân, bậc 1, đơn vị năng lực số 3	FOS1.3
Tên đơn vị năng lực	Tên của đơn vị năng lực	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
Mô tả chung	Tóm tắt hoặc tổng quan về đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực mô tả các năng lực nhân viên Lễ tân cần có để tương tác với khách hàng trong một số tình huống khác nhau, đáp ứng các yêu cầu và sự mong đợi của khách với sự chuyên nghiệp và nhạy cảm trong văn hóa, để đáp ứng được các nhu cầu của khách và giải quyết các vấn đề.
Thành phần	Các đơn vị được phân chia thành hai hoặc	E1. Xử lý các câu hỏi và yêu cầu

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

	nhiều thành phần, mô tả các hoạt động mỗi người phải thực hiện. Các thành phần có thể tạo thành cấu trúc của một chức năng nghề phức tạp và được chia nhỏ thành một danh mục dài các tiêu chí thực hiện được trình bày trong các phần một cách hợp lý.	E2. Cách sử dụng kết an toàn E3. Đối ngoại tệ E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt của khách
Tiêu chí thực hiện	- Các tiêu chí thực hiện phải quan sát và đo lường được để đảm bảo đánh giá chính xác. - Các (kỹ năng) thực hành thông thường sẽ được đánh giá thông qua quan sát (với bậc 1-3) hay thông qua các bằng chứng tài liệu thực hành tại nơi làm việc, đặc biệt với cấp bậc quản lý (các bậc 4-5).	E1. <i>Xử lý các câu hỏi và yêu cầu</i> P1. Trả lời các câu hỏi và yêu cầu của khách kịp thời, lịch sự và chịu trách nhiệm tìm ra câu trả lời P2. Hỗ trợ khách đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc P3. Lập hồ sơ thông tin thường được yêu cầu hoặc được hỏi. P4. Lập danh sách điện thoại và thông tin liên lạc của các cơ sở địa phương để cho khách sử dụng
Yêu cầu kiến thức	- Các đơn vị năng lực bao gồm phần kiến thức nền tảng cần thiết để có thể hoàn thành công việc và hiểu rõ công việc. - Phần kiến thức bao gồm hiểu biết các sự việc, nguyên tắc và phương pháp đảm bảo rằng những ai có thể đạt tới tiêu chuẩn đề ra thì cũng có thể làm việc hiệu quả trong doanh nghiệp, với các vai trò công việc liên quan và tại các bối cảnh công việc và có thể giải quyết các tình huống bất thường hoặc không mong đợi.. - Mỗi mục kiến thức thường sẽ được đánh giá qua đặt câu hỏi vấn đáp hoặc viết.	- Giải thích các lợi ích và các phương án thay thế đi du lịch bằng máy bay và các phương tiện đi du lịch liên quan như tàu hỏa, xe buýt, và taxi - Giải thích các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyến bay khi đi du lịch - Mô tả quy trình mở, sử dụng và đóng kết an toàn - Mô tả các bước đối ngoại tệ cho khách
Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi	- Các điều kiện, 'phạm vi' hoặc 'mức độ' của các yếu tố thay đổi phản ánh thực tế là thế giới thực có rất nhiều yếu tố thay đổi và các đơn vị năng lực cần phải đưa các yếu tố này vào (ví dụ như trong các khách sạn, nhân viên Lễ tân có thể gặp nhiều loại khách và các khách sạn khác nhau sẽ cung cấp các trang thiết bị khác nhau). - Thay vì đưa những điểm khác biệt này vào các tiêu chí thực hiện, các mức độ biến đổi sẽ xác định các hình thức hoạt động khác nhau và các điều kiện khác nhau ảnh hưởng tới hiệu quả thực hiện.	<i>Chi tiền mặt có thể bao gồm:</i> - Trả tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách - Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong ngăn hồ sơ của khách. - Ủy quyền cho người giám sát (cho các giao dịch cụ thể có áp dụng có hạn mức)
Hướng dẫn đánh giá	Phần này xác định số lượng và loại bằng chứng cần thiết để chứng minh rằng học viên đã đạt được các tiêu chuẩn quy định trong các tiêu chí thực hiện, và trong tất cả các trường hợp được quy định qua các bằng chứng có được. - Bằng chứng về thực hiện công việc, kiến thức, hiểu biết và các kỹ năng cần thiết của học viên được ghi lại và kiểm tra nhằm mục đích kiểm soát chất lượng. - Việc đánh giá này sẽ được để trong một thư mục gọi là hồ sơ bằng chứng hoặc trong Sổ nghề học viên. - Việc đánh giá cần được thực hiện hiệu quả về mặt tài chính và hiệu suất thời gian để đảm bảo hiệu quả bền vững. - Tất cả các kỳ đánh giá cần được thẩm tra nội bộ tại Trung tâm Thẩm định được công nhận để đảm bảo tính hợp lệ, hiện thời, nghiêm túc và khách quan.	<i>Các bằng chứng cần có như sau:</i> - Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng - Ít nhất hai kết an toàn được mở theo đúng quy trình - Ít nhất ba giao dịch đối ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình - Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình Tất cả kiến thức đã quy định phải được đánh giá <i>Việc đánh giá cần đảm bảo:</i> - Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng - Tiếp cận các thiết bị văn phòng và các nguồn lưu trữ - Ghi chép các giao dịch với khách để làm bằng chứng
Phương pháp	Phương pháp đánh giá chính đối với tiêu	Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài

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

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

5. CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VTOS

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

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

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

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

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

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

6. CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS

Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi bao gồm hàng loạt đơn vị năng lực xác định cụ thể các kỹ năng, kiến thức, và hành vi/ thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Mỗi công việc (như nhân viên Lễ tân) sẽ bao gồm tổng hòa các đơn vị năng lực chuyên ngành, cơ bản và chung (và ở bậc 3-5 sẽ có thêm đơn vị năng lực quản lý, đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm).

a) Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/ chuyên môn) là các năng lực cụ thể cho từng vai trò hay vị trí công việc trong ngành du lịch và bao gồm các kỹ năng và kiến thức (cách làm) cụ thể để thực hiện có hiệu quả (như trong dịch vụ ăn uống, hướng dẫn du lịch...).

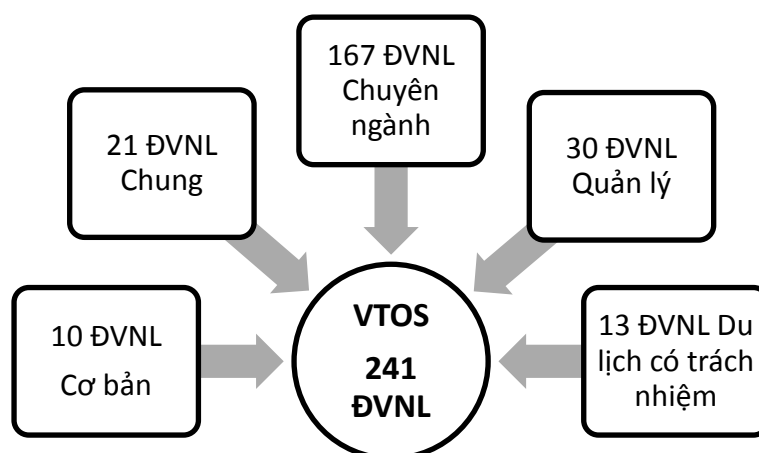
b) Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến) bao gồm các kỹ năng cơ bản hầu hết nhân viên cần có (ví dụ như làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai để có thể làm việc thuần thục.

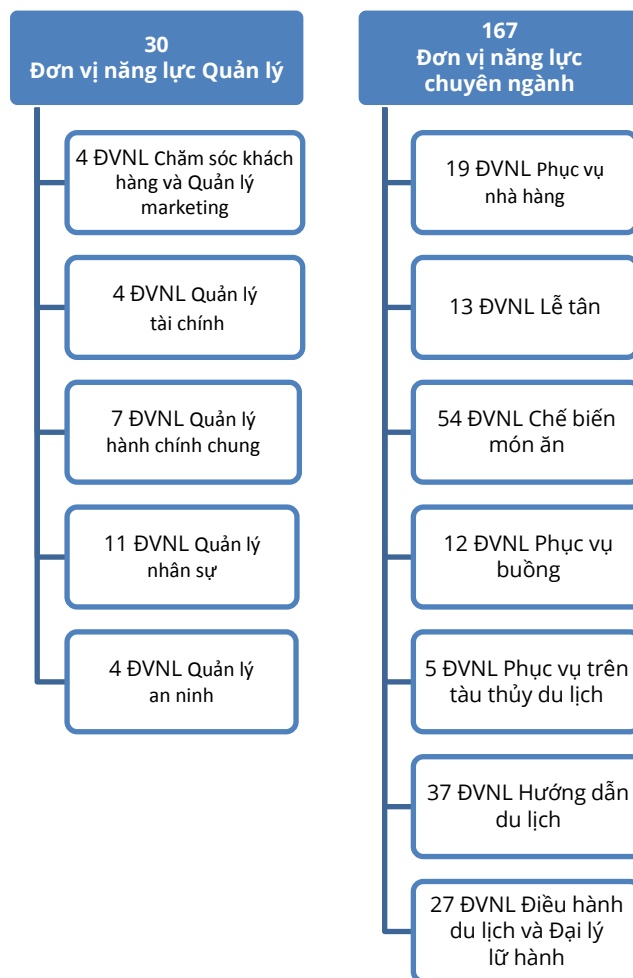
c) Đơn vị năng lực chung (có liên quan chuyên môn) là những kỹ năng chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm các năng lực công việc chung bắt buộc cho một số các ngành nghề (ví dụ như sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ như kết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

d) Đơn vị năng lực quản lý là các năng lực chung cho các vị trí trong một đơn vị có liên quan tới quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng nhất định tới công việc của người khác. Năng lực này có thể là cụ thể cho từng vị trí công việc (như Giám sát hoạt động Buồng) hay chung cho tất cả các vị trí quản lý/giám sát (như thu xếp mua hàng hóa hay dịch vụ...).

e) Đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm là những kỹ năng cụ thể cần thiết cho việc vận hành và quản lý tại đơn vị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm hướng tới phát triển du lịch bền vững, hoạt động và xây dựng các sản phẩm du lịch có trách nhiệm.

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





7. HỆ THỐNG VTOS

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



8. SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN

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

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

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

9. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) nghề Phục vụ trên tàu thủy Du lịch bao gồm 3 bậc từ bậc 1 đến bậc 3.

10. MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

Bộ Tiêu chuẩn VTOS này dành cho các nhân viên phục vụ trên tàu thủy du lịch được soạn thảo nhằm đưa ra các hướng dẫn và tiêu chuẩn đối với các công ty tàu thủy du lịch và nhân viên một cách rõ ràng để thực hiện các quy trình chất lượng trong công việc và trong kinh doanh. Mục tiêu của bộ tiêu chuẩn nhằm giúp các đơn vị xây dựng được danh tiếng của mình về chất lượng dịch vụ và khách hàng và qua đó cải thiện tình hình kinh doanh cũng như lợi nhuận của đơn vị.

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

Các chứng chỉ nghề Phục vụ trên tàu thủy Du lịch từ bậc 1 đến bậc 3 sẽ do Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (VTCB) ban hành. Học viên có thể học riêng từng đơn vị năng lực tùy theo thời gian cho phép và tích lũy thành tích chỉ để được cấp Chứng chỉ về nghề Phục vụ trên tàu thủy Du lịch.

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 Phục vụ nhà hàng bao gồm 35 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: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

Từ khóa mã đơn vị năng lực:

COS	Tiêu chuẩn Cơ bản	FBS	Tiêu chuẩn Phục vụ nhà hàng
GES	Tiêu chuẩn Chung	HKS	Tiêu chuẩn Phục vụ buồng
RTS	Tiêu chuẩn Du lịch có trách nhiệm	TBS	Tiêu chuẩn Phục vụ trên tàu thủy du lịch
CMS	Tiêu chuẩn Chăm sóc khách hàng và Quản lý marketing	GAS	Tiêu chuẩn Quản lý hành chính chung
FMS	Tiêu chuẩn Quản lý tài chính	HRS	Tiêu chuẩn Quản lý nhân sự

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
3	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
4	FBS1.1	CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG ĐỂ PHỤC VỤ	✓						
5	FBS1.4	Tiếp nhận và chuyển yêu cầu gọi món của khách	✓						
6	FBS1.5	PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI BÀN	✓						
7	FBS1.6	PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG VÀ CÁC ĐỒ KÈM THEO	✓						
8	FBS1.7	DỌN BÀN ĂN	✓						
9	TBS1.1	DI CHUYỂN DU KHÁCH LÊN, XUỐNG TÀU THỦY VÀ NỔI CHUYỂN	✓						
10	TBS1.2	DUY TRÌ AN TOÀN, SỨC KHỎE CÁ NHÂN VÀ CÁC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH	✓						
11	TBS1.3	SINH TỒN TRÊN BIỂN TRONG TRƯỜNG HỢP RỜI BỎ TÀU	✓						
12	TBS2.1	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY TRÊN TÀU DU LỊCH		✓					
13	TBS2.2	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP NGHIÊM TRỌNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH		✓					
14	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
15	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
16	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
17	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
18	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				

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

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
19	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
20	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
21	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
22	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
23	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
24	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
25	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
26	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
27	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
28	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
29	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
30	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
31	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
32	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
33	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
34	GES11	TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN THAM QUAN VÀ DU LỊCH							✓
35	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ nghề	Bậc
CTBS1	Chứng chỉ phục vụ trên tàu thủy Du lịch	1
CTBS2	Chứng chỉ phục vụ trên tàu thủy Du lịch	2
CTBS3	Chứng chỉ giám sát phục vụ trên tàu thủy Du lịch	3

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

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

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

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

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

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TBS1.1	DI CHUYỂN DU KHÁCH LÊN, XUỐNG TÀU THỦY VÀ NỐI CHUYẾN	✓						
2	TBS1.2	DUY TRÌ AN TOÀN, SỨC KHỎE CÁ NHÂN VÀ CÁC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH	✓						
3	TBS1.3	SINH TỒN TRÊN BIỂN TRONG TRƯỜNG HỢP RỜI BỎ TÀU	✓						
4	TBS2.1	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY TRÊN TÀU DU LỊCH		✓					
5	TBS2.2	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP NGHIÊM TRỌNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH		✓					
6	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
7	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
8	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	

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

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
9	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
10	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
11	GES1	TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
12	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
13	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
14	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
15	GES8	DUY TRÌ AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM							✓
16	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
17	GES11	TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN THAM QUAN VÀ DU LỊCH							✓
18	GES12	ÁP DỤNG CÁC NGUYÊN TẮC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM							✓

C. Chứng chỉ Giám sát phục vụ trên tàu thủy Du lịch Bậc 3 (17 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	TBS2.1	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY TRÊN TÀU DU LỊCH		✓					
2	TBS2.2	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP NGHIÊM TRỌNG TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH		✓					
3	FBS2.1	ĐIỀU HÀNH QUẦY BAR		✓					
4	FBS2.2	PHỤC VỤ RƯỢU VANG		✓					
5	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
6	HRS7	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	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
11	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
12	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
13	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
14	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
15	GES4	XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH							✓
16	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
17	GES11	TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN THAM QUAN VÀ DU LỊCH							✓

14. THUẬT NGỮ

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH - BẬC 1

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị xe đẩy phục vụ vệ sinh buồng

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại buồng, các loại giường thông thường và kích cỡ của chúng
- K2. Lập danh sách các loại hóa chất, các vật dụng trong phòng và vật dụng vệ sinh cá nhân dành cho khách/ đồ cung cấp, đồ vải và khăn tắm
- K3. Mô tả xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh buồng
- K4. Giải thích cách thức sắp xếp lên xe đẩy các đồ vải, tiện nghi và thiết bị dọn buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại buồng có thể bao gồm (nhưng không giới hạn):

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

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

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

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

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

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

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

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

- Giường cỡ Hoàng đế - King-size (giường đôi)
- Giường cỡ Hoàng hậu - Queen-size (giường đôi)
- Giường đơn
- Giường ghế (sofa)
- Giường phụ

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

- Văn phòng phẩm
- Bút hoặc bút chì
- Giấy
- Phong bì
- Giấy vệ sinh
- Túi vệ sinh
- Túi đựng đồ giặt là và bảng giá giặt là
- Cuốn hướng dẫn của khách sạn
- Bản đồ và thiệp chào đón khách
- Hướng dẫn sử dụng ti vi
- Danh mục đồ uống/ ăn nhẹ (mini-bar)
- Diêm
- Giấy ăn
- Tài liệu thông tin khuyến mãi

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

- Biển "Không làm phiền"/"Yêu cầu vệ sinh buồng"
- Thực đơn phục vụ ăn uống tại buồng
- Ly và cốc...

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Việc đánh giá cần bao gồm thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong hoạt động mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp

Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá 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 và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HHK.CL3.01

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết từ việc vào buồng đến dọn buồng cho khách tại một cơ sở lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Vào buồng

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

E2. Dọn giường

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

E3. Vệ sinh buồng và phòng tắm

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

E4. Kiểm tra buồng sẵn sàng phục vụ khách

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

E5. Đóng cửa và rời khỏi buồng khách

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

E6. Cung cấp dịch vụ buồng bổ sung

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các bước vào buồng khách
- K2. Giải thích các bước dọn giường
- K3. Mô tả các bước dọn phòng tắm
- K4. Mô tả các bước dọn phòng ngủ
- K5. Liệt kê các vật dụng cung cấp cho khách trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm dành cho khách
- K6. Mô tả bất cứ tình huống nào liên quan đến sức khỏe và an toàn trong việc dọn buồng cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

- Công việc do trưởng bộ phận buồng giao tại buổi giao ca đầu giờ
 - Phân chia số buồng cần dọn vệ sinh theo báo cáo tình trạng buồng hoặc báo cáo của bộ phận buồng, hoặc các báo cáo tương tự
 - Thông báo trực tiếp của trưởng bộ phận buồng hoặc giám sát viên tầng
2. *Quy trình vào buồng khách bao gồm:*
- Quan sát các biển "Không làm phiền", biển "Yêu cầu dọn buồng" hoặc bấm chuông
 - Gõ cửa, xưng danh và đợi khách trả lời
 - Gõ cửa lần thứ hai nếu không có trả lời và mở cửa bằng chìa khóa tổng
 - Thận trọng vào buồng để đảm bảo trong buồng không có khách
3. *Vật dụng trong buồng có thể bao gồm (nhưng không giới hạn):*
- Văn phòng phẩm
 - Các tài liệu khuyến mãi của khách sạn
 - Thông tin du lịch địa phương
 - Báo và tạp chí
 - Các đồ ăn uống trong tủ lạnh
 - Đồ thủy tinh
 - Thìa đĩa
 - Trà, cà phê, đường, sữa
 - Bánh quy
 - Các món quà và đồ cung cấp tùy từng trường hợp như hoa quả, đồ uống, sô cô la
 - Bộ kim chỉ
 - Quy định về việc thuê và sử dụng buồng
 - Dép đi trong phòng
 - Đèn pin
4. *Báo cáo và khắc phục các thiếu sót của buồng có thể bao gồm:*
- Thay thế pin và bóng đèn
 - Kiểm tra tất cả các vật dụng để phát hiện hư hỏng và tiến hành làm báo cáo đề nghị sửa chữa
 - Kiểm tra để phát hiện đồ đạc nội thất, các vật dụng, các đồ dùng ăn uống thông dụng bị thất lạc và làm báo cáo để xử lý/ lập hóa đơn, nếu có
5. *Các đồ vật hoặc tình huống nghi ngờ bao gồm:*
- Các đồ vật có dính máu
 - Các gói đồ không có chủ tại khu vực công cộng/hành lang
 - Ma túy và đồ dùng cá nhân chứa ma túy
 - Vũ khí
 - Người lạ ở trong khu vực cấm
 - Dùng vũ lực đối với người khác
6. *Đồ đạc nội thất và trang trí có thể bao gồm (nhưng không giới hạn):*
- Các bề mặt sàn
 - Gương kính và đồ thủy tinh
 - Tủ quần áo

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

- Bàn
- Thiết bị chiếu sáng/ đèn
- Điện thoại
- Vô tuyến
- Tủ lạnh
- Kệ để đồ
- Điều khiển điều hòa
- Đồng hồ báo thức

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Ba tình huống ghi chép bằng văn bản về việc dọn và chuẩn bị buồng (bao gồm phòng tắm) theo tiêu chuẩn quy định đối với việc sử dụng đúng dụng cụ, hóa chất theo đúng quy trình
2. Hai bản báo cáo tóm tắt được chuẩn bị về việc dọn buồng
3. Một bản báo cáo liên quan đến việc xử lý bất kỳ mối nguy hiểm hoặc các vấn đề an toàn và sức khỏe

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phần việc thuộc trách nhiệm của ứng viên

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- Các 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 dọn buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Vệ sinh các khu vực ướt và khô

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Các thiết bị điện (máy đánh bóng, máy hút bụi, chà rửa sàn, máy chứa và xử lý rác)

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

- Các công cụ thủ công (bàn chải, chổi, cây lau sàn và giẻ lau)
2. *Các loại trần nhà cần vệ sinh có thể bao gồm:*
- Trần phẳng
 - Trần treo
 - Trần nghiêng
 - Trần cứng
 - Trần thấm nước
3. *Các loại bề mặt cần vệ sinh có thể bao gồm (nhưng không hạn chế):*
- Bề mặt sơn
 - Gỗ
 - Gạch
 - Kim loại
 - Đá
 - Gỗ dán
 - Gốm
 - Vải
4. *Thiết bị cần vệ sinh có thể bao gồm:*
- Máy quay an ninh
 - Đèn chiếu
 - Loa
 - Vô tuyến
 - Thiết bị thông hơi
 - Lưới sắt
5. *Kiểm tra hoạt động của các thiết bị có thể bao gồm:*
- Thiết bị phát hiện khói
 - Hệ thống phun nước
6. *Các bề mặt ướt có thể bao gồm:*
- Nhà vệ sinh
 - Vách bồn rửa
 - Ban công
 - Sàn
7. *Các bề mặt khô có thể bao gồm:*
- Thảm
 - Mặt gỗ dán
 - Đồ nội thất mềm
 - Đồ gỗ
 - Giấy dán tường
8. *Công việc bảo dưỡng thường xuyên có thể bao gồm:*
- Tháo dỡ

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

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

9. Các chất vệ sinh có thể bao gồm:

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

10. Các đồ bảo hộ có thể bao gồm:

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

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

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

12. Những mối nguy hiểm có thể bao gồm:

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

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

- Lây truyền những vi sinh vật qua việc hỉ mũi, ho, ăn uống, gãi da và tóc, hắt hơi, khạc nhổ, chạm vào vết thương hở

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

- Lây truyền những độc tố của thuốc lá thông qua hút thuốc

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Ba tình huống đánh giá các thiết bị và tiện nghi cần vệ sinh và bảo dưỡng
2. Ba tình huống về việc lựa chọn và sử dụng an toàn các chất tẩy rửa và thiết bị tại các khu vực ướt và khô
3. Ba tình huống bảo dưỡng thường xuyên và lưu giữ các thiết bị và đúng cách
4. Ba tình huống thực hiện nhiệm vụ vệ sinh đáp ứng tiêu chuẩn quy định trong khuôn khổ thời gian thực hiện công việc thực tế

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Việc đánh giá có thể bao gồm yêu cầu thực hành thực tế hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

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

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết hoặc vấn đáp
- Giải quyết vấn đề
- Các 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 bộ phận buồng, Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1. HHK.CL3.07 SITHACS101

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lau dọn và sắp xếp ngăn nắp nhà hàng

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

E2. Làm sạch và chuẩn bị đồ dùng dụng cụ

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

E3. Chuẩn bị bàn và gấp khăn ăn

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

E4. Chuẩn bị gia vị

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

E5. Chuẩn bị và bày bàn ăn

- P13. Chuẩn bị dụng cụ trên khay phục vụ để bày trên bàn ăn
- P14. Mỗi lần bày hoàn thiện một chỗ
- P15. Kiểm tra lần cuối toàn bộ bàn ăn để đảm bảo mọi thứ đều đúng vị trí

E6. Đảm bảo nhà hàng sẵn sàng phục vụ

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình làm sạch và xếp dọn khi đóng và mở cửa nhà hàng
- K2. Mô tả các bước trình tự lau bóng đồ dao đĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ
- K3. Giải thích mục đích sử dụng của từng loại đồ dao đĩa, đồ thủy tinh và đồ sứ
- K4. Mô tả quy trình đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm khi chuẩn bị đồ gia vị
- K5. Mô tả quy trình trải và xếp nếp khăn trải bàn
- K6. Xác định gia vị phù hợp cho từng loại món ăn khác nhau
- K7. Mô tả các cách bày bàn khác nhau
- K8. Liệt kê được các loại đồ dùng cần thiết có tại khu vực phục vụ
- K9. Giải thích được lý do tại sao phải kiểm tra lần hai khi việc chuẩn bị nhà hàng đã hoàn thành

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

3. Gia vị có thể bao gồm:

- Muối và tiêu
- Dầu ăn và dấm
- Mù tạc
- Xì dầu
- Nước mắm

4. Bày bàn ăn có thể bao gồm:

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

5. Chuẩn bị nhà hàng tùy thuộc vào

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải có:

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

1. Đánh giá có thể bao gồm các bài thực hành tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, có sự hỗ trợ của các phương pháp đánh giá khác nhau nhằm đánh giá các kiến thức nền tảng
2. Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay trách nhiệm công việc của từng cá nhân.

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của người thứ ba do giám sát viên thực hiện
- Các công việc hoặc dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ Nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.01

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận yêu cầu đồ ăn/đồ uống

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

E2. Chuyển yêu cầu gọi món của khách

- P6. Kiểm tra mọi thông tin trên phiếu yêu cầu đã được viết rõ ràng
- P7. Chuyển yêu cầu gọi món đến bộ phận thu ngân
- P8. Chuyển yêu cầu gọi món ăn cho bộ phận bếp
- P9. Chuyển yêu cầu gọi đồ uống cho bộ phận pha chế đồ uống
- P10. Nhân viên phục vụ giữ lại một bản yêu cầu gọi món

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả được quy trình tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách
- K2. Mô tả được trình tự chuyển tiếp yêu cầu gọi món cho các bộ phận
- K3. Nhớ bắt được các thông tin chính thức cần lấy từ khách hàng
- K4. Giải thích được tầm quan trọng của việc nhắc lại yêu cầu gọi món của khách
- K5. Giải thích được cách duy trì mối quan hệ tích cực và lịch sự với khách hàng
- K6. Mô tả được cách chuyển yêu cầu gọi món và cách thức nhân viên ghi lại yêu cầu gọi món của khách
- K7. Mô tả các thành phần chính của thực đơn món ăn bao gồm món khai vị, món chính, món tráng miệng
- K8. Mô tả các yếu tố chính của thực đơn đồ uống bao gồm cả các thông tin cơ bản về rượu vang

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau cần phải được cung cấp:

- Thực hiện bốn lần việc lấy một cách chính xác yêu cầu món ăn/đồ uống của khách hàng
- Thực hiện được bốn lần việc chuyển yêu cầu của khách đến bộ phận bếp và pha chế đồ uống một cách rõ ràng và chính xác

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Đánh giá có thể bao gồm việc thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng, được hỗ trợ bằng một loạt các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng.
- Đánh giá phải liên quan đến phạm vi công việc hoặc trách nhiệm của học viên.

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra vấn đáp và hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.12

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Phục vụ khách hàng tại bàn

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

E2. Phục vụ khách hàng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả được quy trình chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo đúng tiêu chuẩn quy định
- K2. Phân biệt được các dụng cụ đồ ăn phù hợp, gia vị và các đồ ăn kèm cho các món ăn khác nhau
- K3. Mô tả được quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách
- K4. Mô tả được quy trình phục vụ đồ ăn trong nhà hàng và các khu vực dịch vụ khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Phàn nàn về việc phục vụ chậm
- Phàn nàn về chất lượng, số lượng, cách trình bày và hương vị của món ăn
- Phàn nàn về việc ghi sai yêu cầu của khách
- Phàn nàn về việc thanh toán và phương thức thanh toán
- Phàn nàn về chất lượng dịch vụ
- Phàn nàn về vệ sinh bàn ăn hoặc cách bày bàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ đánh giá phải bao gồm:

- Thực hiện được bốn lần chuyển và phục vụ đồ ăn tại bàn theo các tiêu chuẩn quy định
- Phục vụ được hai yêu cầu thêm của khách hàng
- Giải quyết được ba phàn nàn của khách hàng một cách thích đáng
- Thực hiện được hai lần việc duy trì mức độ dịch vụ và khu vực phục vụ theo đúng quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát việc thực hiện công việc của ứng viên

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

- Các bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi phục vụ trong công việc
- Các bài kiểm tra vấn đáp và hoặc kiểm tra viết hoặc trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.14

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giới thiệu và phục vụ đồ uống cùng với các đồ kèm theo

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

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

- P5. Giữ các thiết bị trong khu vực phục vụ luôn sạch sẽ, vệ sinh, ngăn nắp và sẵn sàng để sử dụng
- P6. Giữ cho khu vực ăn uống của khách hàng và khu vực phục vụ luôn ngăn nắp và không có rác thải
- P7. Đảm bảo khu vực phục vụ không bị những người không có thẩm quyền tiếp cận làm phiền
- P8. Phục vụ các yêu cầu thêm khác của khách

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả đúng kỹ thuật mở chai bao gồm cắt phoi bọc cổ chai, cắm đinh xoắn của dụng cụ mở nút chai, kéo nút chai rượu vang và cách sử dụng dụng cụ hợp lý
- K2. Giải thích được việc tại sao nhãn của chai rượu phải quay về phía khách
- K3. Mô tả đúng kỹ thuật rót rượu và phục vụ đồ uống
- K4. Mô tả đúng cách rót và phục vụ các loại đồ uống khi rót ví dụ rượu mạnh với đồ uống kèm
- K5. Phân biệt được các loại ly cốc để phục vụ các đồ uống khác nhau và loại nào được sử dụng theo tiêu chuẩn của nhà hàng hoặc theo yêu cầu của khách
- K6. Phân biệt được các mức nhiệt độ thích hợp để phục vụ các loại đồ uống khác nhau
- K7. Trình bày được các quy định của nhà hàng và quy trình phục vụ đồ uống
- K8. Giải thích được kiến thức về an toàn và vệ sinh sạch sẽ trong khi chuẩn bị các dụng cụ, thiết bị và nguyên liệu
- K9. Mô tả được cách thức đảm bảo sự an toàn và an ninh tại nơi làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Quan sát khách hàng và xung quanh khu vực phục vụ trong khi phục vụ đồ uống có thể bao gồm:

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

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

3. Các yêu cầu khác có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp bao gồm:

- Thực hiện bốn lần giới thiệu và phục vụ đồ uống cùng với những đồ ăn kèm một cách chính xác
- Thực hiện phục vụ thêm hai yêu cầu khác của khách hàng một cách chính xác
- Giải quyết ba phàn nàn của khách hàng một cách thích đáng
- Thực hiện hai lần duy trì khu vực phục vụ theo đúng quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

- Quan sát việc thực hiện công việc của ứng viên
- Các bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các thiết bị và máy móc phục vụ trong công việc
- Kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết hoặc trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.07

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Dọn dẹp đồ ăn bị đổ ra bàn

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

E3. Dọn bàn khi kết thúc bữa ăn

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả được quy trình dọn bàn ăn theo quy định của nhà hàng
- K2. Nhận biết được các yêu cầu cần thiết khi dọn dẹp bữa ăn tự chọn
- K3. Mô tả được việc dọn sơ bàn ăn và phục vụ món ăn kế tiếp
- K4. Mô tả được cách thay gạt tàn
- K5. Giải thích được các tiêu chuẩn và quy trình dọn bàn khi thức ăn bị đổ ra ngoài
- K6. Mô tả được quy trình dọn bàn ăn một cách an toàn và vệ sinh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Dọn bàn ăn có thể bao gồm:

- Sử dụng được khay hoặc xe đẩy để dọn đồ ăn uống
- Dọn các đĩa ăn theo chiều kim đồng hồ
- Đặt các dụng cụ to và nặng xuống dưới khay, dụng cụ nhỏ và nhẹ hơn ở bên trên
- Không cố gắng bê quá nhiều đĩa ăn để đảm bảo an toàn

3. Dọn bàn ăn tự chọn có thể bao gồm:

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp bao gồm:

- Thực hiện bốn lần dọn bàn đúng cách theo tiêu chuẩn
- Thực hiện hai lần dọn bàn ăn làm sạch vết bẩn do đồ ăn bị đổ trên bàn
- Thực hiện ba lần dọn sơ bàn ăn và phục vụ các món ăn kế tiếp
- Thực hiện hai lần duy trì khu vực phục vụ theo đúng quy trình

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Đánh giá có thể bao gồm thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng đã học
- Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của học viên

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực việc công việc của ứng viên
- Bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các phương tiện và thiết bị công việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

- Nhân viên bộ phận thực phẩm và đồ uống, Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đảm bảo các khu vực di chuyển du khách phải sạch sẽ, gọn gàng và không có vật cản hay mối nguy hiểm nào

- P1. Tiến hành kiểm tra mức độ an toàn theo các yêu cầu về an toàn và quy trình của đơn vị
- P2. Kiểm tra để đảm bảo các khu vực di chuyển không bị tràn dầu, nước, có các vật vướng đường hay đồ vật nguy hiểm khác

E2. Đảm bảo cung cấp cho du khách các trang thiết bị cứu hộ phù hợp

- P3. Kiểm tra áo phao và các loại trang phục cứu hộ khác được mặc đúng cách và sử dụng theo đúng các hướng dẫn sử dụng
- P4. Xác định và thay thế các trang thiết bị có lỗi theo đúng quy định của đơn vị

E3. Đáp ứng các yêu cầu của khách một cách lịch sự, cung cấp các thông tin liên quan một cách rõ ràng và chính xác

- P5. Cẩn thận lắng nghe và lịch sự đáp lại để cung cấp các thông tin phù hợp và chính xác
- P6. Yêu cầu sự giúp đỡ từ đồng nghiệp về ngôn ngữ nếu không hiểu, hoặc gọi người phiên dịch

E4. Di chuyển khách du lịch đúng cách và an toàn, tuân thủ các quy trình phù hợp và an toàn

- P7. Thực hiện các thông báo trước khi xuất phát và tuân thủ các quy trình tiêu chuẩn an toàn khi di chuyển khách du lịch từ tàu lên bờ và từ tàu này sang tàu khác, từ tàu lên đảo, lên làng chài hay bãi biển
- P8. Dự đoán các vấn đề có thể xảy ra với khách cao tuổi hoặc bị khuyết tật và đảm bảo các trang thiết bị hỗ trợ luôn sẵn sàng để giúp họ di chuyển an toàn

E5. Xử lý đúng các sự việc hay tai nạn xảy ra với khách du lịch, báo cáo các vấn đề này kịp thời và chính xác với các đơn vị/ cá nhân liên quan có thẩm quyền

- P9. Báo cáo và ghi chép lại các sự cố an toàn theo quy định luật pháp và các quy trình của đơn vị

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Công việc phải được thực hiện phù hợp với các quy định liên quan về hàng hải Việt Nam và quy định của đơn vị.

Công việc bao gồm việc kiểm soát các lối ra vào của du khách và những yếu tố khác gắn liền với việc lên và ở trên tàu và việc áp dụng các giải pháp để xử lý một số sự cố nhất định không lường trước được.

1. Sự cố liên quan đến việc lên tàu có thể xảy ra khi:

- Ban ngày hay ban đêm trong cả hai tình huống bình thường hay khẩn cấp
- Trong các điều kiện thời tiết và nước biển bình thường hay biến động bất lợi
- Tàu đang chạy

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

- Tàu dừng lại
- Neo tàu hoặc bỏ neo
- Trong các tình huống mô phỏng thích hợp

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

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

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

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

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

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

5. Các quy trình chuẩn và an toàn bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Duy trì sức khỏe và an toàn cá nhân

- P1. Tiến hành công việc một cách an toàn, sử dụng danh mục kiểm tra hàng ngày tuân theo các quy trình và thủ tục an toàn của đơn vị
- P2. Đảm bảo công việc đáp ứng các tiêu chuẩn đã thỏa thuận về an toàn và bảo vệ môi trường
- P3. Duy trì và sử dụng quần áo cũng như trang thiết bị an toàn phù hợp
- P4. Hỗ trợ đồng nghiệp để giúp họ làm việc một cách hiệu quả, an toàn, bảo vệ được sức khỏe.

E2. Đảm bảo an toàn cho khách trên tàu thủy

- P5. Luôn luôn nhận biết được các thay đổi thời tiết và điều kiện nước biển có thể gây tai nạn
- P6. Quan sát khách để tránh các vấn đề có thể xảy ra hay các hoạt động gây nguy hiểm trên tàu
- P7. Mặc áo phao trong khi di chuyển lên xuống tàu và yêu cầu tất cả khách cũng phải mặc áo phao
- P8. Liên tục giám sát cách thức làm việc và nơi làm việc để tránh các rủi ro và nguy hiểm

E3. Duy trì các tiêu chuẩn bảo vệ môi trường

- P9. Tuân theo các quy trình pháp luật liên quan xử lý rác thải để tránh ô nhiễm môi trường biển
- P10. Khuyến khích khách quan sát và thực hiện xử lý rác thải có trách nhiệm
- P11. Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh trên tàu, bao gồm bếp, nhà hàng và khu vực dành cho nhân viên

E4. Xử lý các tình huống khẩn cấp có thể xảy ra hay các tai nạn

- P12. Xác định các rủi ro và những nguy hiểm tiềm ẩn trước khi chúng xảy ra
- P13. Báo cáo các điều kiện làm việc không an toàn, các vi phạm về an toàn và sức khỏe, các mối nguy hiểm tiềm ẩn
- P14. Xử lý các tình huống khẩn cấp và các tai nạn có thể xảy ra, tuân theo các quy trình đã định sẵn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các tiêu chuẩn về an toàn và môi trường có thể bao gồm:

- Các quy trình và chính sách của đơn vị
- Các quy định của Chính phủ
- Các quy định về hàng hải và quy định riêng của địa phương

2. Các trang thiết bị và quần áo an toàn phù hợp có thể bao gồm:

- Áo phao

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

- Bình cứu hỏa
- Pháo sáng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Duy trì an toàn và sức khỏe cá nhân

Tất cả các tiêu chí phải được đánh giá thông qua quan sát ít nhất 2 lần nếu có thể

Đảm bảo sự an toàn của khách trên tàu

Các tiêu chí thực hiện có thể được đánh giá thông qua sổ ghi chép, nhật ký, hay các báo cáo sự cố của học viên

Duy trì các tiêu chuẩn bảo vệ môi trường

Các tiêu chuẩn thực hiện nên được đánh giá thông qua quan sát ít nhất 2 lần

Xử lý các tình huống khẩn cấp có thể xảy ra và các tai nạn

Các tiêu chuẩn thực hiện có thể được đánh giá thông qua sổ ghi chép, nhật ký, hay các báo cáo sự cố của học viên

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

SỐ THAM CHIẾU TIÊU CHUẨN HÀNG HẢI VƯƠNG QUỐC ANH

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hành các kỹ thuật sinh tồn

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

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

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

E3. Tham gia luyện tập tình huống rời bỏ tàu

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các tình huống tập trung khi khẩn cấp và các tín hiệu rời bỏ tàu
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc luôn sẵn sàng cho bất cứ trường hợp khẩn cấp nào trên tàu
- K3. Nhắc lại các quy trình đối phó với tình huống khẩn cấp trên tàu, bao gồm cả việc rời bỏ tàu
- K4. Liệt kê các hành động sinh tồn khi phải rời bỏ tàu
- K5. Mô tả vị trí của các trang thiết bị cứu sinh trên tàu
- K6. Giải thích cách sử dụng các trang thiết bị tìm thấy trên xuồng cứu hộ, các chức năng của chúng và quy trình sử dụng
- K7. Nhắc lại các quy trình vận hành và sử dụng đúng cách các trang thiết bị cứu sinh và trang thiết bị an toàn cho cá nhân trên tàu và trên xuồng cứu hộ, một cách cụ thể
- K8. Tóm tắt các mối đe dọa đến tính mạng khi rời bỏ tàu và các biện pháp phù hợp để đối phó với các mối đe dọa này

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Sự va chạm gây hư hại cho sự nguyên vẹn của thân tàu
- Hỏa hoạn
- Đắm tàu

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

- Nước tràn vào các khoang tàu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

- Thực hành các kỹ thuật sinh tồn trong các tình huống mô phỏng phù hợp
- Vận hành và sử dụng các loại trang thiết bị sinh tồn khác nhau thường có trên tàu thủy trong các tình huống mô phỏng phù hợp.

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

- Tham gia vào việc tập trung và diễn tập rời bỏ tàu
- Thông tin hiệu quả đến người khác theo yêu cầu khi vận hành xuống cứu hộ và các trang thiết bị cứu hộ phụ trợ
- Thực hiện đánh giá kiến thức và thực hành theo mô phỏng thích hợp để thể hiện được các kỹ năng và kiến thức khi rời bỏ tàu và khả năng sinh tồn trên biển

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

SỐ THAM CHIẾU CƠ QUAN ĐÀO TẠO HÀNG HẢI ÚC

DEFSU011B – Sinh tồn trên biển

TDMMF1107B – Sinh tồn trên biển trong trường hợp rời bỏ tàu

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH - BẬC 2

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Xử lý hỏa hoạn trên tàu

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

Công việc bao gồm áp dụng các nguyên tắc và quy định đã được thừa nhận về việc phòng cháy và chữa cháy trên tàu thủy du lịch

1. Tàu thủy có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

- Hệ thống và trang thiết bị báo cháy
- Bình cứu hỏa cầm tay, bao gồm bột, nước, khí CO₂, chất hóa học khô hay bột nước (nếu có)
- Các chăn chữa cháy
- Hệ thống đầu phun nước
- Hệ thống bơm dập lửa – bơm chính và bơm khẩn cấp
- Vòi chữa cháy, vòi nước

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

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

5. Tài liệu và hồ sơ bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý ban đầu các tình huống khẩn cấp

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

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

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

E3. Rời bỏ tàu

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại tình huống khẩn cấp có thể xảy ra –như va chạm, hỏa hoạn, đắm tàu, nước tràn vào tàu
- K2. Giải thích cách tuân thủ các quy trình xử lý tình huống khẩn cấp
- K3. Mô tả việc sử dụng hệ thống thông tin nội bộ và các hình thức thông báo hiệu quả
- K4. Mô tả cách sử dụng các loại trang thiết bị cứu sinh thông thường được trang bị trên tàu
- K5. Mô tả các trang thiết bị trên xuồng cứu hộ và cách sử dụng
- K6. Giải thích các nguyên tắc liên quan đến vấn đề sinh tồn
- K7. Giải thích cách giảm thiểu rủi ro hỏa hoạn và duy trì trạng thái sẵn sàng ứng phó với các tình huống khẩn cấp liên quan tới hỏa hoạn
- K8. Giải thích cách chữa cháy và dập lửa
- K9. Mô tả các cảnh báo nhằm phòng tránh ô nhiễm môi trường biển
- K10. Liệt kê các hành động cần thực hiện khi gặp tai nạn hay các tình huống y tế khẩn cấp khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Va chạm
- Hỏa hoạn

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

- Đắm tàu
 - Nước tràn vào tàu
 - Các tình huống khẩn cấp khác
2. *Các quy trình xử lý tình huống khẩn cấp có thể được áp dụng cho cho:*
- Hỏa hoạn trên tàu thủy
 - Va chạm
 - Đắm tàu, nước tràn vào tàu
 - Sơ tán người trên tàu
3. *Hệ thống thông tin và các hình thức thông tin hiệu quả*
- Phát sóng vô tuyến truyền thanh (radio) vào bờ
 - Thông tin cho các đồng nghiệp
 - Thông tin cho khách trên tàu
 - Đèn hiệu cảnh báo và pháo sáng
 - Thiết bị tạo âm thanh (chuông, tù và, còi...)
4. *Các loại trang thiết bị cứu sinh thường được sử dụng trên tàu có thể bao gồm:*
- Xuồng cứu hộ
 - Phao hỗ trợ như áo phao
 - Các trang thiết bị chữa cháy
 - Dây cột an toàn hay các trang thiết bị để giữ ổn định người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

SỐ THAM CHIẾU TIÊU CHUẨN HÀNG HẢI VƯƠNG QUỐC ANH

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

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị và bổ sung đồ cho quầy bar

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

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

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

E3. Đóng cửa quầy bar

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được quy trình nhập bổ sung các đồ còn thiếu cho quầy bar
- K2. Nêu được các tiêu chuẩn, quy trình và quy định phục vụ đồ uống có cồn
- K3. Liệt kê được một số loại bia thông dụng của đơn vị
- K4. Xác định được các loại rượu vang, rượu mùi, rượu mạnh có trong đơn vị
- K5. Mô tả được các loại đồ uống pha chế có cồn và không cồn phục vụ trong đơn vị
- K6. Hiểu được cách thức xử lý với những khách có hành vi say rượu và những vấn đề liên quan
- K7. Giải thích được cách giải quyết các yêu cầu thêm của khách hoặc các tình huống phát sinh
- K8. Mô tả được quy trình khi đóng cửa quầy bar
- K9. Giải thích được quy trình theo nguyên tắc “nhập trước - xuất trước”

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các chứng cứ sau cần phải được cung cấp:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Đánh giá có thể bao gồm việc thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng đã học
- Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của học viên

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.04-08.

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giới thiệu danh mục rượu vang

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

E2. Phục vụ khách hàng

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

E3. Phục vụ rượu vang

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Phân biệt được đặc điểm và hương vị của các loại vang trắng và vang đỏ cơ bản
- K2. Liệt kê được những hãng sản xuất rượu vang lớn và kể tên một số loại rượu vang cơ bản được phục vụ trong nhà hàng
- K3. Giải thích được loại rượu vang phù hợp với món ăn khác nhau
- K4. Mô tả được quy trình mở và rót rượu vang
- K5. Mô tả được cách thức duy trì mối quan hệ với khách hàng và tận dụng cơ hội bán hàng nâng cấp nhằm tăng tối đa doanh thu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Mở rượu vang bao gồm các bước:

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

2. Phục vụ rượu vang bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Các chứng cứ sau yêu cầu phải cung cấp:

- Thực hiện ba lần giới thiệu thực đơn rượu vang và giới thiệu loại rượu vang phù hợp với đồ ăn của khách
- Thực hiện bốn lần chuẩn bị và phục vụ rượu vang
- Thực hiện hai lần việc tận dụng cơ hội bán hàng gia tăng nhằm tối đa hóa doanh thu

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Đánh giá có thể bao gồm việc thực hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi một loạt các phương pháp để đánh giá kiến thức nền tảng đã học
- Đánh giá phải liên quan đến lĩnh vực công việc hay những trách nhiệm công việc của học viên

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành liên quan đến việc sử dụng các phương tiện và thiết bị công việc tại nơi làm việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/hoặc kiểm tra viết
- Báo cáo của bên thứ ba là giám sát viên
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên phục vụ rượu vang, Trưởng bộ phận, Giám sát viên nhà hàng, Nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HBS.CL5.15

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH - BẬC 3

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

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

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

- Mời các đối tượng phù hợp tham gia
- 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.

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

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.
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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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

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 lữ hành
- Báo cáo tiền đặt cọc
- Báo cáo dư nợ của khách
- Báo cáo chứng từ hoàn trả tiền
- Báo cáo giao dịch tiền mặt
- Báo cáo giao dịch không 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.
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.

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

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

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH - BẬC 4

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

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

- 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
- K6. Mô tả cách và thời điểm phải xem xét lại việc áp dụng văn bản về chính sách sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn và cung cấp những phát hiện để tiếp tục phát triển
- K7. Giải thích cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động
- K8. Xác định các nguồn chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Liệt kê các cách thức phát triển văn hóa “đặt an toàn và sức khỏe lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn
- K10. Mô tả các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống để phát hiện các mối nguy cơ, đánh giá các rủi ro và các loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng
- K11. Giải thích cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm được giao
- K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về an toàn và sức khỏe được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn
- K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các thông tin thích hợp về sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:*
 - Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
 - Các quy định luật pháp
 - Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
 - Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan sức khỏe và an toàn
 - Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết
 - Các luật hiện hành
2. *Các nguy cơ và rủi ro có thể bao gồm:*
 - Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
 - Các rủi ro liên quan đến đám đông
 - Đe dọa đánh bom
 - Trộm cắp, cướp có vũ khí
 - Hỏng trang thiết bị
 - Sinh vật gây hại
 - Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị
 - Công việc thực hiện bằng tay
 - Trơn trượt, vấp và ngã
 - Sử dụng chất kích thích/ ma túy và chất có cồn tại nơi làm việc
 - Bạo lực tại nơi làm việc
 - Các chất độc hại
 - Các nguy cơ, rủi ro khác
3. *Các ghi chép/ hồ sơ có thể bao gồm:*

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

- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
- Số trường hợp tai nạn suýt xảy ra
- 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.

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

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.
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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo cho nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực để thực hiện nhiệm vụ của họ, và cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện.
- K7. Giải thích được tầm quan trọng của việc đảm bảo cho nhân viên hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng những yêu cầu và vấn đề của khách hàng.
- K8. Giải thích được tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm trong việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách liên quan đến bạn.
- K9. Giải thích được tầm quan trọng của việc thông tin cho khách hàng biết các hành động bạn đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ.
- K10. Mô tả cách xác định và quản lý những vấn đề tiềm tàng trước khi chúng trở thành vấn đề phức tạp.
- K11. Mô tả cách thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng.
- K12. Giải thích tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi của họ về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng.
- K13. Giải thích cách theo dõi, giám sát tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đáp ứng với những yêu cầu và vấn đề của khách và những ý kiến phản hồi của khách và nhân viên, và tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó.
- K14. Rà soát các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách để cải thiện dịch vụ khách hàng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- Phổ biến những tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng
 - Các cuộc họp giao ban với nhân viên
 - Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng
- Việc đảm bảo nhân lực và nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực
 - Lập kế hoạch và dự báo những nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác
 - Lập ngân sách cho các nguồn lực khác
- Khảo sát ý kiến có thể bao gồm:*
 - Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng
 - Thảo luận các nhóm mục tiêu
 - Phân tích dữ liệu
 - Thử sản phẩm
 - Xem xét dữ liệu bán hàng
 - Các phương pháp khác
- Dữ liệu dịch vụ khách hàng có thể bao gồm:*
 - Lấy mẫu dữ liệu
 - Phân tích thống kê
 - So sánh nghiên cứu hiện tại với nghiên cứu trước
- Các cấp độ dịch vụ có thể liên quan đến:*
 - Chất lượng dịch vụ
 - Sự hài lòng của khách hàng
 - Thái độ của nhân viên

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

- Diện mạo của nơi cung cấp dịch vụ, ngoại hình của nhân viên,...
- Bầu không khí của nơi cung cấp dịch vụ
- Sự đáp ứng của nhân viên đối với những yêu cầu của khách
- Thời gian phục vụ
- Giá cả/ chi phí
- Dịch vụ/ sản phẩm hiện có
- Sự nhã nhặn/ lịch sự
- Các vấn đề khác

6. *Nhu cầu của khách có thể liên quan đến:*

- Tư vấn hoặc thông tin chung
- Thông tin cụ thể
- Phàn nàn
- Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị
- Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị
- Độ chính xác của thông tin
- Sự công bằng/ lịch sự
- Giá bán/ giá trị
- Những nhu cầu khác

7. *Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng có thể bao gồm:*

- Khách bí mật
- Khảo sát sự hài lòng của khách
- Phỏng vấn khách hàng
- Lấy mẫu đại diện
- Lập thang đo chuẩn của ngành
- Những nhận xét trên trang thông tin điện tử
- Những nhận xét trực tiếp
- Những phương pháp khác

8. *Đánh giá và làm báo cáo dịch vụ khách hàng có thể liên quan đến:*

- Đánh giá chất lượng dịch vụ
- Đánh giá sự hài lòng của khách
- Đánh giá theo thang đo chuẩn của ngành

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

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

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

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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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

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 lữ 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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:*
- Số 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH – ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CƠ BẢN

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Đóng góp trong hoạt động nhóm hay bộ phận

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê trách nhiệm và nhiệm vụ bản thân trong mối quan hệ với thành viên trong nhóm/ bộ phận
- K2. Giải thích cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt
- K3. Giải thích cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của thành viên khác trong nhóm/ bộ phận
- K4. Nêu ví dụ về cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận
- K5. Mô tả cách hỗ trợ bộ phận và các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu đã đề ra
- K6. Gợi ý cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/ bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra
- K7. Giải thích cách xử lý hiệu quả các vấn đề và mâu thuẫn
- K8. Giải thích cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin mỗi cá nhân
- K9. Giải thích cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp
- K10. Liệt kê những vấn đề và mâu thuẫn thường nảy sinh tại nơi làm việc
- K11. Giải thích cách tranh thủ sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/ bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi cho thấy phạm vi và bối cảnh của đơn vị năng lực này, giúp thể hiện rõ sự khác biệt giữa các môi trường làm việc khác nhau và phù hợp với các vị trí công việc trong du lịch và khách sạn.

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

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

- Quy tắc ứng xử
- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên
- Kỹ năng, đào tạo và năng lực
- Sự giám sát và 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

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

2. Hai ví dụ về tìm kiếm thông tin phản hồi từ khách hàng và/ hoặc đồng nghiệp và có hành động phù hợp
3. Hai ví dụ/ trường hợp về giải quyết mâu thuẫn tại nơi làm việc

Đánh giá phải đảm bảo:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một hệ thống các phương pháp đánh giá có thể được sử dụng để đánh giá kỹ năng và kiến thức thực tế. Những ví dụ sau đây có thể phù hợp cho đơn vị này:

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

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

E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

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

E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

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

E4. Thể hiện sở thích bản thân

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Đáp lại lời nhận xét mở đầu và thực hiện hội thoại đơn giản
- K2. Nhận xét về các chủ đề quen thuộc và kết thúc cuộc nói chuyện
- K3. Đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản
- K4. Xác nhận đã hiểu được và yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu
- K5. Mô tả các quy trình làm việc hàng ngày và giải thích trình tự các công việc hàng ngày
- K6. Đưa ra gợi ý về cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách
- K7. Bày tỏ những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do tại sao

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

1. Mở đầu nhận xét/ hội thoại có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

- 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

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

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

E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

- P4. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định và với các vật dụng và thiết bị sẵn có
- P5. Theo dõi điều kiện của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu quy định
- P6. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu
- P7. 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

- P8. 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
- P9. 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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp
- K2. Liệt kê các quy trình và quy định 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 thăm 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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

LĨNH VỰC NGHỀ: PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH – 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

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

đặc

- 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, vờn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác
- Ăn uống phải thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên
- Có thể uống nước tại khu vực văn phòng trong thời gian làm việc
- Nhân viên chuyên nghiệp không được say, có hơi rượu hay uống rượu trong giờ làm việc
- Tuân theo chính sách và quy trình của khách sạn

2. Quy trình báo cáo bắt đầu làm việc bao gồm:

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

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

- Phải đọc kỹ sổ bàn giao trước mỗi ca làm việc để ghi chú các khó khăn gặp phải từ ca trước, các hành động đã thực hiện, tin nhắn về các tình huống và các điều bất thường sắp xảy ra
- Đọc kỹ các danh sách khách đến và đi (được hiển thị trên màn hình máy tính hoặc trên giấy) để đảm bảo có đủ buồng cho khách, dự đoán thiếu buồng, các yêu cầu đặt buồng liên tiếp, đổi buồng hay các yêu cầu đặc biệt
- Nắm bắt được các hoạt động hội thảo và tiệc để chỉ dẫn cho khách đến đúng phòng. Cần phải có biển báo các phòng họp và tiệc, biển báo phải chính xác
- Kiểm soát các hoạt động của khách đoàn và khách 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

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

- Các trang phục mặc bên ngoài phải được giặt sạch và là phẳng đều đặn hàng ngày hoặc khi bẩn
- Giày phải sạch và được đánh bóng
- Phải đeo biển tên (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.

1. 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

2. 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

3. 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

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

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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để nhận sản phẩm/ hàng được chuyển đến và bảo quản/ lưu giữ các sản phẩm đó tại đơn vị

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận hàng mới

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

E2. Lưu kho hàng mới

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

E3. Duy trì hàng hóa và khu vực kho

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. *Hệ thống nội bộ bao gồm:*

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

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

2. Chuẩn bị khu vực kho bao gồm:

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

3. Các mặt hàng có thể bao gồm:

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

4. Kiểm tra việc giao hàng bao gồm:

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

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

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

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

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

7. Xác định sự khác nhau/ chênh lệch giữa hàng được nhập và được ghi trên hóa đơn có thể bao gồm:

- Ghi chú bản chất của sự chênh lệch này
- Ghi chép lại sự chênh lệch này trong các chứng từ kèm theo và trên hệ thống nội bộ
- Đề cập tới sự chênh lệch này cho lái xe chở hàng nếu có thể

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

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

9. Hàng trả lại có thể là:

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

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

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

11. Quản lý hàng thừa có thể bao gồm:

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

12. Tháo dỡ hàng có thể bao gồm:

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

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

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

14. Xử lý chất thải có thể bao gồm:

- Bỏ bao bì ra khỏi các khu vực kho
- Xác định và loại bỏ các mặt hàng không bán được hay đã bị hư hỏng ra khỏi khu vực kho

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

- Áp dụng các biện pháp xử lý chất thải thân thiện với môi trường nếu có thể

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

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

16. Luân chuyển hàng hóa có thể bao gồm:

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

17. Kiểm tra kho có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

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

- Phân tích các tài liệu sử dụng trong việc nhận hàng và lưu kho
- Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- Bài tập đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết
- Các báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các dự án hoặc và bài tập có trình bày

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các Nhân viên trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.09-10

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tuân thủ quy trình thủ tục vệ sinh và xác định các mối nguy hiểm cho thực phẩm

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

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

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

E3. Ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm .

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

E4. Ngăn chặn lây nhiễm chéo bằng cách rửa tay

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định các quy định và quy trình về an toàn và vệ sinh thực phẩm
- K2. Mô tả các lý do dẫn đến nguy cơ ô nhiễm thực phẩm
- K3. Liệt kê các nguyên nhân ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, đồng nghiệp và chính bạn
- K4. Mô tả các phương pháp ngăn ngừa ô nhiễm thực phẩm
- K5. Giải thích cách phòng tránh tiếp xúc trực tiếp không cần thiết với thức ăn đã chế biến
- K6. Giải thích cách tránh tiếp xúc của cá nhân không hợp vệ sinh với thực phẩm hoặc bề mặt thực phẩm
- K7. Giải thích cách tránh việc làm vệ sinh không đúng cách có thể gây ô nhiễm thực phẩm
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc tách riêng khu vực bảo quản thực phẩm tươi sống và thực phẩm đã chế biến
- K9. Giải thích việc cần làm khi khách hàng yêu cầu về việc bảo đảm món ăn nào đó không gây dị ứng thực phẩm
- K10. Giải thích tầm quan trọng của việc rửa tay

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Bảo quản thực phẩm
- Xử lý và loại bỏ rác thải
- Vệ sinh cá nhân

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

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

2. Tránh gây nguy hiểm cho thực phẩm bằng cách:

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

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

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

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

- Vật dụng cá nhân:
 - Băng
 - Phụ kiện tóc
 - Đồ trang sức
 - Đồng hồ
 - Nhẫn
- Tiếp xúc cá nhân có thể bao gồm:
 - Hỉ mũi
 - Ho
 - Uống
 - Ăn
 - Trầy xước da và tóc
 - Hắt hơi
 - Khạc nhổ
 - Chạm vào các vết thương
 - Hút thuốc lá
- Tiếp xúc bề mặt thực phẩm có thể bao gồm:

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

- Thớt
- Đồ đựng thức ăn
- Dụng cụ nấu ăn
- Đồ sành sứ
- Dao kéo
- Thủy tinh
- Nồi và chảo
- Bồn/ chậu rửa
- Bàn/ kệ
- Thao tác mất vệ sinh có thể liên quan đến:
 - Làm vệ sinh các bề mặt tiếp xúc với thực phẩm
 - Làm vệ sinh các loại khăn lau
 - Làm sạch các loại khăn lau lau chén
 - Lây lan vi khuẩn từ các khu vực khác

5. Rửa tay nên diễn ra:

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

6. Các dụng cụ thích hợp để rửa tay có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Các bằng chứng sau yêu cầu phải có:

1. Bốn mối nguy hiểm thực phẩm đã xác định
2. Bốn cách loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy hiểm vệ sinh
3. Bốn trường hợp tiếp xúc vệ sinh cá nhân với thực phẩm hoặc bề mặt thực phẩm
4. Bốn lần thực hiện quy trình vệ sinh
5. Bốn lần rửa tay

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập thực hành phản ánh việc áp dụng an toàn thực phẩm và tiêu chuẩn vệ sinh tại nơi làm việc
- Kết quả kiểm tra vấn đáp và/ hoặc kiểm tra viết và câu hỏi trắc nghiệm
- Báo cáo của bên thứ ba do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên phục vụ nhà hàng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.02 & 05

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Gặp và chào khách

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

E2. Xử lý các câu hỏi 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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

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

GES11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN THAM QUAN VÀ DU LỊCH

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Công tác chuẩn bị cho hoạt động du lịch

- P1. Chuẩn bị chuyến du lịch cho bản thân và cho người khác
- P2. Lên kế hoạch để có được kết quả bền vững tích cực cho cả khách và cộng đồng địa phương
- P3. Tham vấn tất cả các thành phần tham gia (khách du lịch, cộng đồng địa phương và các thành phần khác) về cách tổ chức sắp xếp các hoạt động du lịch

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

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

E3. Đánh giá hoạt động du lịch

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích và liệt kê các vấn đề về địa bàn hoạt động, bao gồm cả những vấn đề cụ thể về du lịch và đặc biệt là môi trường hoạt động
- K2. Mô tả tác động của các hoạt động du lịch
- K3. Mô tả và xác định các điểm đến/ địa bàn hoạt động có thể tổ chức thực hiện các hoạt động du lịch
- K4. Liệt kê và giải thích các quy định đối với du khách, ví dụ như pháp luật, hướng dẫn hay qui chuẩn ứng xử của ngành
- K5. Mô tả cách giám sát và duy trì thực hiện các nguyên tắc ứng xử du lịch có trách nhiệm
- K6. Giải thích các phương pháp có thể sử dụng để thu thập và báo cáo/ chia sẻ các thông tin phản hồi về chuyến đi

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Các kỹ thuật và quy trình giảm thiểu tác động có thể là:

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

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

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

- Các vấn đề sinh sản
- Thay đổi trong hệ động vật
- Thay đổi trong hệ thực vật
- Xói mòn
- Xem các loài

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá khả năng thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai hoạt động du lịch đã được tổ chức, sắp xếp và ghi lại thành văn bản làm bằng chứng
2. Ít nhất ba bản đánh giá về các chuyến du lịch đã hoàn thành

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Quan sát trực tiếp học viên tổ chức một chuyến du lịch hay một hoạt động tại một điểm trong chuyến du lịch
- Sử dụng nghiên cứu tình huống để đánh giá khả năng áp dụng phù hợp các cách tiếp cận tác động tối thiểu đến môi trường
- Các tài liệu về kế hoạch chuyến du lịch, và phản hồi và đánh giá của khách hàng
- Kiểm tra vấn đáp hoặc viết để đánh giá kiến thức về các tác động của du lịch, các cách tiếp cận tác động tối thiểu và các yêu cầu có tính quy định.

CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên tham gia tổ chức các chuyến đi cho nhóm

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTG.CL3.05

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 PHỤC VỤ TRÊN TÀU THỦY DU LỊCH

- 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