

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

QUẢN LÝ KHÁCH SẠN



LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Quản lý khách sạn 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 QUẢN LÝ KHÁCH SẠN.....	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.....	14
14. THUẬT NGỮ	17
II. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT.....	19
LĨNH VỰC NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN - BẬC 3.....	19
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	19
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	23
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM	27
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM.....	31
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM	35
FMS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH	40
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP.....	43
LĨNH VỰC NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN - BẬC 4.....	47
FOS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DOANH THU	47
FOS4.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN	49
HKS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG.....	52
FBS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG NHÀ HÀNG.....	55

HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	58
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	61
HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ	66
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	69
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	73
FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ	77
FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH	80
GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT	84
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY.....	87
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	90
CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING).....	95
CMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC SỰ KIỆN.....	98
RTS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG	100
RTS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ	103
LĨNH VỰC NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN - BẬC 5.....	108
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH.....	108
GAS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÃNH ĐẠO, LẬP KẾ HOẠCH VÀ QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI.....	112
LĨNH VỰC NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG.....	116
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	116
GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM.....	119

I. GIỚI THIỆU

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

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

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

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

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

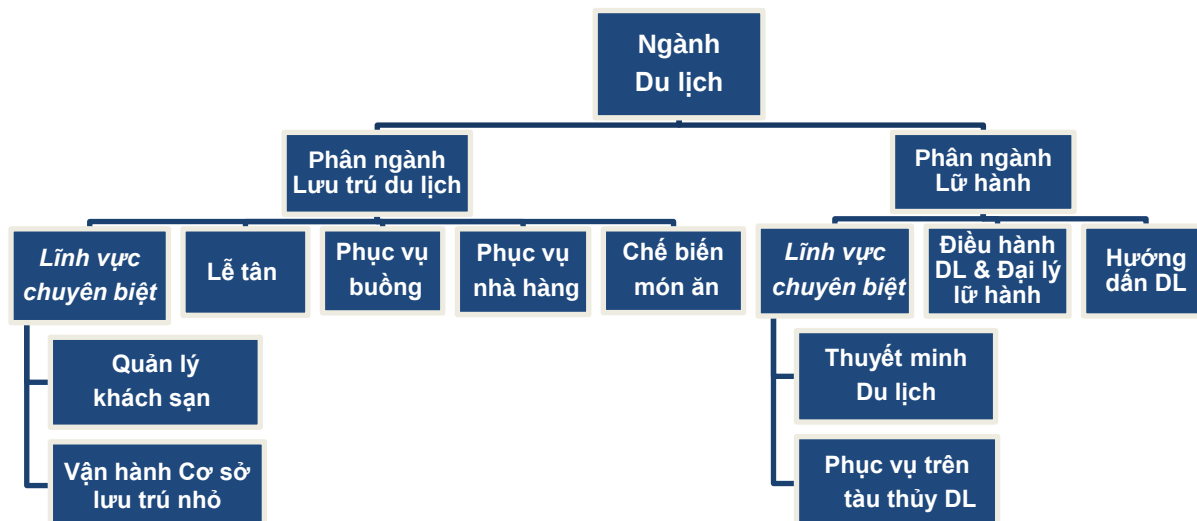
Các tiêu chuẩn nghề VTOS sửa đổi đề cập những chuẩn mực thực tiễn tốt nhất tối thiểu đã được thỏa thuận để thực hiện công việc trong lĩnh vực du lịch/ khách sạn, bao gồm cả các yêu cầu pháp lý (pháp luật, sức khỏe, an toàn, an ninh). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết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

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

2. CÁC LĨNH VỰC NGHỀ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được chia thành hai phân ngành chính trong ngành Du lịch (Lưu trú du lịch và Lữ hành) bao gồm sáu lĩnh vực nghề chính và bốn lĩnh vực nghề chuyên biệt:

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



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

3. CÁC CHỨNG CHỈ VTOS

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

4. CẤU TRÚC VTOS

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

	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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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...).

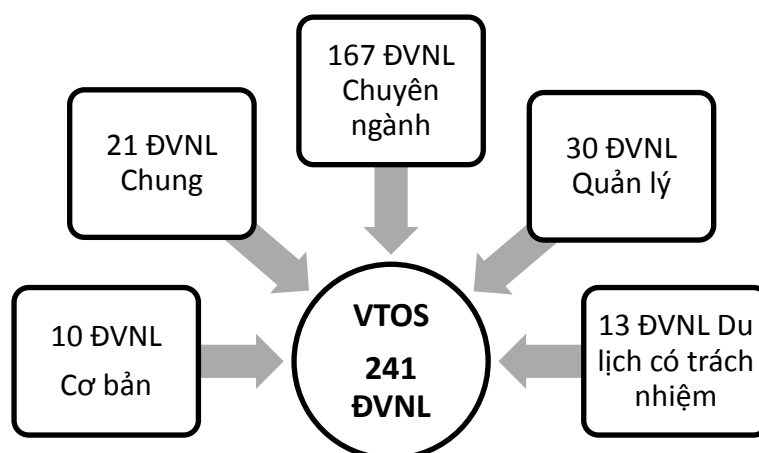
b) Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến) bao gồm các kỹ năng cơ bản hầu hết nhân viên cần có (ví dụ như làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai để có thể làm việc thuần thục.

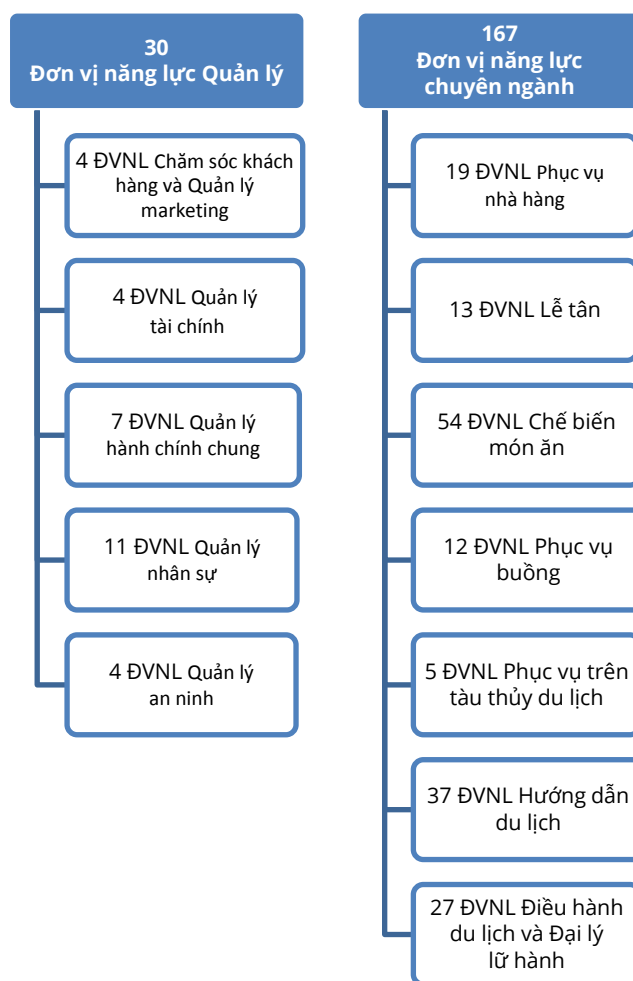
c) Đơn vị năng lực chung (có liên quan chuyên môn) là những kỹ năng chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm các năng lực công việc chung bắt buộc cho một số các ngành nghề (ví dụ như sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ như kết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

Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) - Quản lý khách sạn bao gồm các nhiệm vụ chính của người quản lý khách sạn từ mức độ nhỏ đến vừa và tập trung vào phát triển các năng lực (kỹ năng, kiến thức và thái độ/ hành vi) để có thể điều hành một khách sạn hiệu quả chuyên nghiệp.

10. MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Người quản lý khách sạn chịu trách nhiệm quản lý hoạt động thường nhật của khách sạn và nhân viên. Họ có trách nhiệm giải trình các hoạt động kinh doanh về việc lập ngân sách và quản lý tài chính, xây dựng kế hoạch, tổ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

chức và chỉ đạo tất cả các dịch vụ khách sạn, bao gồm cả bộ phận Tiền sảnh (Lễ tân, Thông tin và hỗ trợ hành lý (concierge), Đặt giữ buồng), Phục vụ Nhà hàng và Phục vụ buồng. Trong các khách sạn lớn, người quản lý thường có báo cáo cụ thể (dịch vụ khách hàng, kế toán, tiếp thị) và xây dựng một đội ngũ quản lý chung.

Bên cạnh việc quan sát tổng quan chiến lược và lập kế hoạch trước để tối đa hóa lợi nhuận, người quản lý cũng phải chú ý đến các chi tiết, làm gương cho nhân viên để đưa ra một tiêu chuẩn cho dịch vụ và phong cách thể hiện để đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách. Quản lý kinh doanh và quản lý con người là những yếu tố quan trọng tương đương nhau.

Hoạt động công việc khác nhau tùy thuộc vào quy mô và loại khách sạn nhưng thường bao gồm:

- Lập kế hoạch và tổ chức dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ khách sạn khác;
- Xúc tiến và tiếp thị các hoạt động kinh doanh;
- Quản lý ngân sách và kế hoạch tài chính cũng như kiểm soát chi tiêu;
- Duy trì hồ sơ tài chính và hồ sơ thống kê;
- Thiết lập và đạt doanh số bán hàng và lợi nhuận mục tiêu;
- Phân tích số liệu bán hàng và đề ra chiến lược tiếp thị và chiến lược quản lý doanh thu;
- Tuyển dụng, đào tạo và giám sát nhân viên;
- Lập kế hoạch lịch trình làm việc cho các cá nhân và nhóm;
- Gặp gỡ và chào hỏi khách hàng;
- Xử lý khiếu nại và góp ý của khách hàng;
- Phát hiện và giải quyết vấn đề;
- Đảm bảo các sự kiện và hội nghị diễn ra tốt đẹp;
- Giám sát việc bảo trì, cung cấp, đổi mới trang thiết bị nội thất;
- Làm việc với các nhà thầu và nhà cung cấp;
- Bảo đảm an ninh có hiệu quả;
- Tiến hành kiểm tra tài sản và dịch vụ;
- Đảm bảo tuân thủ pháp luật về giấy phép kinh doanh, quy định về sức khỏe và an toàn và các quy định pháp lý khác.

Người quản lý một khách sạn lớn có thể có ít liên hệ với khách, nhưng sẽ có các cuộc họp thường xuyên với người đứng đầu các bộ phận để phối hợp và giám sát việc thực hiện chiến lược kinh doanh. Trong một khách sạn nhỏ hơn, người quản lý tham gia nhiều hơn vào các hoạt động thường ngày của khách sạn, trong đó có thể bao gồm công việc của lễ tân hoặc phục vụ khách ăn, nếu cần.

Một số lượng đáng kể của các nhà quản lý khách sạn cũng là chủ sở hữu hoặc các đối tác của khách sạn. Do đó, những người quản lý này thường có nhiều trách nhiệm thường xuyên hơn, từ việc chào hỏi khách đến quản lý tài chính.

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 Quản lý khách sạn bao gồm 29 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Từ khóa mã đơn vị năng lực:

GES	Tiêu chuẩn Chung	FOS	Tiêu chuẩn Lễ tân
RTS	Tiêu chuẩn Du lịch có trách nhiệm	HKS	Tiêu chuẩn Phục vụ buồng
CMS	Tiêu chuẩn Chăm sóc khách hàng và Quản lý marketing	FBS	Tiêu chuẩn Phục vụ nhà hàng
FMS	Tiêu chuẩn Quản lý tài chính	SCS	Tiêu chuẩn Quản lý an ninh
GAS	Tiêu chuẩn Quản lý hành chính chung	HRS	Tiêu chuẩn Quản lý nhân sự

Số TT	Mã ĐVN	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
2	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
3	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
4	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
5	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
6	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
7	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
8	FOS4.1	QUẢN LÝ DOANH THU				✓			
9	FOS4.2	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN				✓			
10	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG				✓			
11	FBS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG NHÀ HÀNG				✓			
12	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
13	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
14	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
15	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
16	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
17	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
18	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
19	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
20	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
21	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
22	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			
23	CMS3	TỔ CHỨC SỰ KIỆN				✓			
24	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
25	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
26	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
27	GAS7	LÃNH ĐẠO, LẬP KẾ HOẠCH VÀ QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI					✓		
28	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
29	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

12. CÁC CHỨNG CHỈ ĐỀ XUẤT

LĨNH VỰC NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ nghề (dành cho doanh nghiệp)	Bậc
DHMR4	Văn bằng Quản lý khách sạn (Quản lý bộ phận Lưu trú)	4
DHMF4	Văn bằng Quản lý khách sạn (Quản lý bộ phận Nhà hàng)	4
ADHM5	Văn bằng Quản lý khách sạn cao cấp (Quản lý chung)	5

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

LĨNH VỰC NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

A. Văn bằng Quản lý khách sạn (Quản lý bộ phận Lưu trú) Bậc 4 (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	FOS4.1	QUẢN LÝ DOANH THU				✓			
2	FOS4.2	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN				✓			
3	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG				✓			
4	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
5	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
6	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
7	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
8	HRS7	ĐÀO TẠO HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
9	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
10	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
11	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
12	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
13	FMS2	MUA SẺ HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
14	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
15	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
16	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
17	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NÀN							✓
18	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

B. Văn bằng Quản lý khách sạn (Quản lý bộ phận Nhà hàng) Bậc 4 (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	FBS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG NHÀ HÀNG				✓			
2	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
3	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
4	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
5	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ 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	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
11	FMS2	MUA SẺ HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
12	FMS4	CHUẨN BỊ VÀ PHÂN TÍCH BÁO CÁO TÀI CHÍNH			✓				
13	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
14	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
15	CMS3	TỔ CHỨC SỰ KIỆN				✓			
16	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NÀN							✓
17	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

C. Văn bằng Quản lý khách sạn cao cấp (Quản lý chung) Bậc 5 (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	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
2	HRS5	TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
3	HRS6	XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIẾN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ				✓			
4	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
5	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
6	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
7	FMS3	QUẢN LÝ NGÂN SÁCH				✓			
8	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
9	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
10	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY				✓			
11	GAS7	LÃNH ĐẠO, LẬP KẾ HOẠCH VÀ QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI					✓		
12	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
13	CMS2	ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)				✓			
14	CMS3	TỔ CHỨC SỰ KIỆN				✓			
15	RTS4.7	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG				✓			
16	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
17	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
18	GES13	GIÁM SÁT CÁC THIẾT BỊ VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

14.THUẬT NGỮ

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

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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN - 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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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:*

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Chuẩn bị:
 - Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý
 - Mời các đối tượng phù hợp tham gia
 - Tổ chức địa điểm phù hợp cho buổi tư vấn
- 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:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên và cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ, tuyên dương và khen thưởng thành tích và kết quả làm việc xuất sắc.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý nhận biết được nhu cầu và đưa ra các giải pháp cho nhân viên trong bộ phận.
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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Tất cả các hệ thống chính thức và được áp dụng thường xuyên trong đó tất cả các nhân viên đều được đánh giá kết quả làm việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã định trước trên quan điểm xác định mức độ thực hiện hoặc thành tựu của từng cá nhân
- Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế
- Phản hồi dựa trên việc thực hiện đã được xác định
- Hỗ trợ cá nhân để tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện không được chấp nhận
- Tiến hành kỷ luật và tư vấn đối với nhân viên không thể hay chưa chuẩn bị sẵn sàng để có thể thực hiện công việc đạt được tiêu chuẩn và sự mong đợi.

4. Việc đánh giá nhân viên cần bao gồm:

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

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

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

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

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

7. Hỗ trợ và theo dõi các thành viên nhóm có thể bao gồm:

- Tổ chức các thảo luận không chính thức nhưng có nội dung rõ ràng giữa những người quản lý và nhân viên
- Đưa ra các hỗ trợ đúng lúc nhằm giảm thiểu các tác động tiêu cực của việc chậm trễ và có khả năng liên kết giữa việc thảo luận và các kết quả đầu ra của thực hiện công việc gần đây đã được xác định
- Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm đạt được nhu cầu của đơn vị và cá nhân
- Cung cấp mức độ hỗ trợ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn cùng với các vấn đề được xử lý
- Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Các hồ sơ, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý hoặc các hồ sơ khác về các vấn đề, tình huống nghiêm trọng.
- Sức khỏe, an toàn và an ninh khách hàng hoặc sự thực hiện công việc của thành viên nhóm.
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản ghi nhớ và các hồ sơ khác về việc phản hồi, đánh giá nhân viên theo cách chính thức hoặc không chính thức.
- Các nhận xét cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Các nhận xét của người làm chứng (nhận xét về vai trò của bạn trong giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

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

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

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

E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

E3. Đảm bảo an toàn cho khách và nhân viên

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả quy trình và hướng dẫn cụ thể để xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, bao gồm quy trình sơ tán và kế hoạch dự phòng
- K2. Mô tả các cách thức thích hợp để thông tin các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông tin
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước các sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra các hướng chỉ đạo
- K4. Giải thích tầm quan trọng của việc làm rõ thông tin liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp để đưa ra các bước hành động
- K5. Nhận biết các quy trình liên hệ các dịch vụ khẩn cấp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như thông tin cần cung cấp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo thông báo đầy đủ về tình huống cũng như các rủi ro tiềm ẩn cho những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng trong sự cố hay tình huống khẩn cấp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn
- K8. Mô tả các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp
- K10. Nhận biết các yêu cầu pháp lý cho việc ghi lại và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp và quy trình để hoàn thành các văn bản cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các quy trình có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu quả công việc
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thông báo và cập nhật kịp thời thông tin cho mọi người về kế hoạch và các tiến trình
4. Tuân thủ và đảm bảo những người khác tuân thủ các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và qui tắc nghề nghiệp
5. Chuyển các vấn đề ngoài quyền hạn của bạn tới người phù hợp
6. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
7. Cung cấp kịp thời các thông tin và kiến thức phù hợp cho những người cần và có quyền được biết

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

8. Sử dụng hiệu quả nguồn lực sẵn có
9. Xác định phạm vi của các yếu tố trong mỗi trường hợp và các mối liên hệ giữa chúng
10. Cụ thể hóa các giả định đã xác định và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống
11. Ra các quyết định kịp thời và sát thực với tình hình
12. Ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin chưa đầy đủ khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Các chứng cứ cho việc đánh giá nên bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do tính bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc. Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc cho một số tiêu chí nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

Đánh giá kiến thức và hiểu biết

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01 and D1.HSS.CL4.04

LĨNH VỰC NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN - BẬC 4

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Dự báo doanh thu

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

E3. Tối ưu hóa doanh thu

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

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

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

3. Dữ liệu để dự báo có thể bao gồm:

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

4. Tần suất dự báo có thể là:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Những bằng chứng đánh giá cần thiết bao gồm:

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

Các bằng chứng đánh giá cần thể hiện:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và nâng cao hoạt động lễ tân

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

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

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

E3. Duy trì báo cáo tại nơi làm việc

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

E4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các cấp độ dịch vụ có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

- Khách
- Nhân viên
- Tổ chức

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Bằng chứng cần thể hiện như sau:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Khả năng lên lịch làm việc và phân công việc cho đúng người
- Khả năng hoàn thành các báo cáo công việc chính xác và đúng thời hạn
- Khả năng khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia giải quyết vấn đề

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.01-06 & 08

HKS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết đối với công tác quản lý hoạt động bộ phận buồng

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Giám sát thường xuyên tính hiệu quả và các mức độ dịch vụ bằng cách liên hệ sát sao với hoạt động hàng ngày của bộ phận
- P2. Đảm bảo bộ phận buồng hỗ trợ các đề xuất về quản lý chất lượng
- P3. Nhận biết kịp thời các vấn đề về chất lượng và có những điều chỉnh phù hợp và đạt được các chấp thuận liên quan
- P4. Thay đổi quy trình và hệ thống nhằm cải thiện hiệu suất và hiệu quả công việc qua sự tư vấn của đồng nghiệp
- P5. Tham vấn đồng nghiệp về các cách cải thiện hiệu quả và mức độ dịch vụ
- P6. Giám sát ngân sách và quản lý các chi phí

E2.Lập kế hoạch và tổ chức công việc

- P7. Lên lịch làm việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- P8. Giao công việc cho những người thích hợp theo lịch trình và kế hoạch công tác
- P9. Đánh giá tiến độ so với mục tiêu và thời gian đề ra
- P10. Hỗ trợ đồng nghiệp trong việc lập ưu tiên khối lượng công việc bằng cách phản hồi tích cực và huấn luyện
- P11. Xác định nhu cầu đào tạo và tổ chức đào tạo và phát triển cho nhân viên

E3.Duy trì các hồ sơ tại nơi làm việc

- P12. Hoàn thành các bản báo cáo tại nơi làm việc chính xác và nộp trong khoảng thời gian yêu cầu
- P13. Phân công và giám sát việc hoàn thành các báo cáo trước khi nộp

E4.Giải quyết các vấn đề và ra quyết định

- P14. Kịp thời nhận biết và phân tích các vấn đề tại nơi làm việc từ góc độ điều hành và dịch vụ khách hàng
- P15. Đưa ra các hành động khắc phục để giải quyết vấn đề tại chỗ nếu có thể
- P16. Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia giải quyết các vấn đề họ đã đưa ra
- P17. Giám sát hiệu quả các giải pháp trong các hoạt động của bộ phận buồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các tiêu chuẩn sức khỏe và an toàn cần được tuân theo liên quan đến các dịch vụ buồng
- K2. Giải thích cách bộ phận Buồng kết hợp với các bộ phận khác trong khách sạn
- K3. Giải thích cách thức giao công việc cho nhân viên
- K4. Giải thích cách giám sát trách nhiệm để đảm bảo duy trì được các tiêu chuẩn
- K5. Giải thích cách xác định nhu cầu đào tạo
- K6. Giải thích cách đảm bảo nhân viên có kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc một cách hiệu quả
- K7. Giải thích các cách thức hướng dẫn nhân viên, như hướng dẫn trực tiếp, hướng dẫn văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ
- K8. Giải thích cách đưa ra phản hồi cho nhân viên theo cách có thể tạo động lực, khuyến khích nhân viên
- K9. Giải thích cách điều chỉnh việc phân bổ công việc để cải thiện dịch vụ
- K10. Giải thích cách giám sát việc phân bổ và sử dụng nguồn lực của bộ phận buồng
- K11. Xác định các loại vấn đề có thể xảy ra trong các dịch vụ buồng

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- K12. Giải thích cách giải quyết các vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K13. Mô tả cách báo cáo vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K14. Giải thích các giới hạn về quyền hạn của bạn khi giải quyết các vấn đề
- K15. Giải thích tầm quan trọng của việc xem xét các quy trình
- K16. Giải thích cách xác định và đề xuất các giải pháp có thể thực hiện để cải thiện dịch vụ buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- Các mức độ dịch vụ có thể bao gồm:*
 - Dịch vụ xuất sắc
 - Dịch vụ có thể chấp nhận được
 - Dịch vụ kém
- Hợp giao ban với nhân viên các nhiệm vụ của bộ phận buồng bao gồm:*
 - Các quy trình
 - Trình tự công việc
 - Các sự kiện không theo trình tự
 - Tiêu chuẩn hành vi
 - Sức khỏe, an toàn và an ninh
- Các phương pháp hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ của bộ phận buồng có thể bao gồm:*
 - Hướng dẫn trực tiếp
 - Hướng dẫn văn bản
 - Làm mẫu
 - Biểu đồ
- Các tiêu chuẩn sức khỏe và an toàn có thể áp dụng cho:*
 - Các khách hàng
 - Các nhân viên
 - Đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá qua thông qua hồ sơ tập hợp chứng cứ hoặc báo cáo trên các khía cạnh quản lý trong môi trường du lịch và khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện khả năng áp dụng lý thuyết vào các tình huống thực có thể gặp phải với tư cách giám sát viên/ cán bộ quản lý. Họ cũng cần gợi ý, giải thích và đánh giá các hành động có thể sử dụng để đối phó các tình huống và thử thách họ sẽ gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý tất cả chứng cứ không ghi tên cá nhân nhằm giữ tính riêng tư cho cá nhân và đơn vị.

Các chứng cứ cho việc đánh giá nên bao gồm:

- Ít nhất hai ví dụ về xác định được các vấn đề liên quan đến chất lượng, cách thức thay đổi phù hợp được chấp thuận có tư vấn của đồng nghiệp
- Ít nhất hai ví dụ về các kế hoạch, lịch công việc và phân công công việc giúp nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- Ít nhất hai ví dụ về cách bạn hỗ trợ các đồng nghiệp ưu tiên khối lượng công việc qua việc đưa ra phản hồi có tính xây dựng và huấn luyện
- Ít nhất hai ví dụ về cách bạn xác định các vấn đề tại nơi làm việc và đưa ra các giải pháp khắc phục để giải quyết ngay các vấn đề

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên việc thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá qua quan sát bởi tính bảo mật, hạn chế công việc/môi trường. Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc bao gồm các biên bản họp, bản ghi lại thảo luận cùng các đồng nghiệp, chi tiết các lời khuyên và hỗ trợ mà cá nhân đã thực hiện, ghi chú các phản hồi...(không bao gồm tên cá nhân)
- Quan sát
- Bản tự nhận xét
- Bản nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng tại cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc cho một số tiêu chí nhưng nên sử dụng hạn chế

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám sát bộ phận buồng, Phó trưởng bộ phận buồng, Trưởng bộ phận buồng, Trưởng nhóm

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

PPLHSL17

FBS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG NHÀ HÀNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý bộ phận ăn uống trong một khách sạn, nhà hàng hay các điểm bán đồ ăn, uống có quy mô lớn khác

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và cải thiện dịch vụ ăn uống

- P1. Thường xuyên giám sát hiệu quả và cấp độ dịch vụ theo tiêu chuẩn thông qua việc gắn bó chặt chẽ với những hoạt động hàng ngày
- P2. Đảm bảo những khởi xướng chất lượng là một phần của kế hoạch phục vụ ăn uống
- P3. Nhận diện sớm các vấn đề về chất lượng và điều chỉnh phù hợp đồng thời nhận được sự đồng thuận
- P4. Điều chỉnh quá trình và hệ thống có tham vấn đồng nghiệp để cải thiện hiệu quả và năng suất
- P5. Tư vấn với đồng nghiệp về cách cải thiện hiệu quả và cấp độ dịch vụ
- P6. Phân tích nhu cầu đào tạo để cải thiện việc cung cấp dịch vụ

E2. Lên kế hoạch và tổ chức thực hiện các quy trình công việc

- P7. Lập thời khóa biểu công việc theo hướng thúc đẩy năng suất và chất lượng phục vụ khách hàng
- P8. Phân công đúng người đúng việc bằng cách sử dụng thời khóa biểu và kế hoạch làm việc
- P9. Đánh giá tiến độ thực hiện so với mục tiêu và khung thời gian đã thống nhất và tiến hành điều chỉnh cho phù hợp
- P10. Hỗ trợ đồng nghiệp trong việc thực hiện công việc theo thứ tự ưu tiên bằng các phản hồi có tính hỗ trợ và tập huấn, kèm cặp

E3. Duy trì các ghi chép ở môi trường làm việc

- P11. Hoàn thành đúng các ghi chép ở môi trường làm việc và nộp báo cáo trong khung thời gian yêu cầu
- P12. Ủy quyền và giám sát việc hoàn thành các ghi chép trước thời hạn nộp báo cáo

E4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P13. Nhận diện nhanh chóng các vấn đề ở nơi làm việc và phân tích vấn đề từ quan điểm vận hành hoạt động và phục vụ khách hàng
- P14. Đề xuất hành động đúng để giải quyết vấn đề ngay lập tức khi cần thiết
- P15. Khuyến khích các thành viên trong nhóm tham gia vào việc giải quyết vấn đề nảy sinh
- P16. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong dịch vụ ăn uống

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy tắc cần phải tuân theo về sức khỏe và an toàn trong hoạt động dịch ăn uống
- K2. Giải thích cách thức phục vụ ăn uống kết hợp với các bộ phận khác
- K3. Giải thích cách thức phân công công việc cho nhân viên
- K4. Giải thích cách thức giám sát trách nhiệm để đảm bảo các tiêu chuẩn được duy trì
- K5. Giải thích cách thức nhận diện nhu cầu đào tạo
- K6. Giải thích cách thức đảm bảo nhân viên có đầy đủ kỹ năng và kiến thức để tiến hành công việc hiệu quả
- K7. Giải thích cách thức hướng dẫn nhân viên, ví dụ như hướng dẫn bằng lời, bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ
- K8. Giải thích cách thức nhận xét nhân viên theo hướng khuyến khích họ
- K9. Giải thích cách thức thay đổi việc phân công công việc để cải thiện dịch vụ
- K10. Giải thích cách thức giám sát việc phân công và sử dụng nguồn thực phẩm và đồ uống

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- K11. Nhận diện các loại lỗi có thể xảy ra trong dịch vụ ăn uống
- K12. Giải thích cách thức giải quyết các vấn đề với dịch vụ ăn uống
- K13. Mô tả cách thức báo cáo các sự cố về dịch vụ ăn uống
- K14. Giải thích giới hạn thẩm quyền của người xử lý vấn đề khi phát sinh
- K15. Giải thích vì sao phải xem xét lại quy trình là quan trọng
- K16. Giải thích làm cách nào để nhận diện và đề xuất những cách thức để cải thiện dịch vụ ăn uống

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Cấp độ dịch vụ có thể bao gồm:

- Dịch vụ hoàn hảo
- Dịch vụ chấp nhận được
- Dịch vụ tồi

2. Hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ trong nhà hàng có thể bao gồm:

- Quy trình
- Kỹ năng phục vụ
- Công việc hàng ngày
- Chuẩn hành vi

3. Phương pháp để hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ trong nhà hàng có thể bao gồm:

- Hướng dẫn bằng lời
- Hướng dẫn bằng văn bản
- Làm mẫu
- Sơ đồ

4. Quy chuẩn sức khỏe và an toàn có thể ứng dụng cho:

- Khách hàng
- Nhân viên
- Tổ chức

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá theo kiểu chính luận bằng cách dùng hồ sơ bằng chứng hay báo cáo về các mặt của công tác quản lý trong môi trường du lịch hoặc một khách sạn. Cá nhân cần phải trình bày được khả năng họ có thể ứng dụng các khái niệm phù hợp với tình huống mà họ đối mặt khi là người giám sát/ quản lý. Họ cũng được yêu cầu là nêu gợi ý, chứng minh và đánh giá chuỗi các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và những thách thức mà họ đối mặt khi họ là giám sát/ quản lý của một tổ chức.

Chú ý rằng tất cả bằng chứng nên bỏ tên của nhân viên để bảo đảm tính riêng tư cho cá nhân và tổ chức

Chứng cứ để đánh giá có thể bao gồm:

- **Ít nhất hai ví dụ** về vấn đề chất lượng và các vấn đề đã được nhận biết và cách thức để có sự điều chỉnh/ đồng ý với tham vấn của đồng nghiệp
- **Ít nhất hai ví dụ** về thời khóa biểu, kế hoạch công việc và phân quyền nhằm giúp cải thiện hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- **Ít nhất hai ví dụ** về cách hỗ trợ đồng nghiệp trong việc thực hiện công việc theo thứ tự ưu thông qua phản hồi có tính hỗ trợ, tập huấn và kèm cặp
- **Ít nhất hai ví dụ về** cách nhận biết vấn đề phát sinh ở nơi làm việc và đề xuất hành động đúng để giải quyết vấn đề ngay tức khắc

CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực ở bậc 3 đến 5 thường dựa vào việc thực hiện tại nơi làm việc. Một vài đơn vị năng lực ở bậc 3 đến 5 không thể đánh giá được vì tính bảo mật, những trở ngại của môi trường/ công việc. Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

- Tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các buổi họp, ghi chú thảo luận của 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 (không để tên cá nhân)
- Quan sát
- Bản tự nhận xét
- Nhận xét của nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

Phương pháp mô phỏng có thể sử dụng cho một số tiêu chí đánh giá công việc trong cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tùy nhiên nên hạn chế.

Hồ sơ hoặc bản báo cáo được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các khía cạnh của các yêu cầu về bằng chứng đánh giá.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc bộ phận ăn uống, Phó Giám đốc bộ phận ăn uống, Giám đốc nhà hàng, giám sát nhà hàng, Nhóm trưởng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HML.CL10.10 & 12

HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng, năng lực và kiến thức cần phải phải có để đáp ứng các yêu cầu cho vị trí công việc của họ trong hiện tại và tương lai cũng như đáp ứng được các nguyện vọng cá nhân.

Các tiêu chuẩn trong đơn vị năng lực này liên quan đến các vị trí giám sát viên và cán bộ quản lý chịu trách nhiệm nhận báo cáo từ cấp dưới.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thống nhất các yêu cầu phát triển của từng nhân viên

- P1. Thống nhất với từng nhân viên về kiến thức, các kỹ năng và năng lực cần thiết để đáp ứng yêu cầu đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại và tương lai
- P2. Khuyến khích từng nhân viên có được sự phản hồi về kết quả thực hiện công việc của họ từ những ai có khả năng đưa ra các phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị
- P3. Tạo cơ hội cho từng nhân viên tự đánh giá chính xác trình độ hiện tại về kiến thức, kỹ năng và năng lực và tiềm năng của họ
- P4. Đánh giá cùng với từng cá nhân viên về kiến thức, các kỹ năng, năng lực cần được bổ sung hoặc cần nâng cao hơn đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại, tiềm năng trong tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân
- P5. Nhận biết và đánh giá các khó khăn có thể gặp phải trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể có thể có của từng nhân viên

E2. Hỗ trợ nhân viên lập mục tiêu đào tạo cho bản thân họ

- P6. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo của họ
- P7. Khuyến khích từng nhân viên tập trung vào các nhu cầu đào tạo ưu tiên của mình, chú ý cách thức học tập của họ khi lựa chọn các hoạt động đào tạo và lập kế hoạch phát triển bản thân
- P8. Tìm kiếm hỗ trợ và tư vấn từ chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực nếu cần

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K2. Giải thích tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo
- K3. Mô tả cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được
- K4. Mô tả cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo
- K5. Giải thích cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART - cụ thể, đo lường được, đã thỏa thuận, thực tế và trong giới hạn thời gian (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound)
- K6. Mô tả các cách học tập và nhận biết cách học được cá nhân ưa thích
- K7. Mô tả các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách học tập của các nhân viên
- K8. Liệt kê các cách thức hoạt động học tập phù hợp cho các cách học khác nhau
- K9. Giải thích các cách lập kế hoạch và đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách học tập
- K10. Mô tả các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và năng lực cho vị trí, vai trò công việc khác nhau trong phạm vi trách nhiệm của mình
- K11. Mô tả các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị
- K12. Mô tả các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị
- K13. Liệt kê các nguồn tư vấn chuyên gia và các hỗ trợ có trong đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu cho vị trí, vai trò công việc hiện tại và tương lai có thể bao gồm:*
 - Các kiến thức liên quan đến nghề, bao gồm kiến thức, sự hiểu biết về kỹ thuật chuyên môn hoặc kiến thức ngành
 - Phát triển các kỹ năng, bao gồm các kỹ năng chuyên môn
 - Phát triển kiến thức, kỹ năng giám sát hoặc quản lý
- Những nhân sự có thể đưa ra phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị cho kết quả công việc của các nhân viên có thể bao gồm:*
 - Người quản lý
 - Đồng nghiệp
 - Bộ phận nhân sự
 - Khách hàng
- Các khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của cá nhân có thể bao gồm:*
 - Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc
 - Trình độ ngôn ngữ, các hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan
- Các cách học tập có thể bao gồm:*
 - Học chủ động (Activist learner) – ưu tiên học thực hành trước khi học lý thuyết
 - Học và trải nghiệm (Reflective learner) – ưu tiên học và đối chiếu qua các trải nghiệm
 - Học lý thuyết (Theorist learner) – ưu tiên học và hiểu nội dung trước, sau đó vận dụng lý thuyết vào thực tiễn
 - Học thực dụng (Pragmatist learner) – ưu tiên học lý thuyết đi đôi với học thực hành

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

- Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau.
- Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, chủ động để tâm đến mối quan tâm của họ.
- Hỗ trợ người khác phát huy hiệu quả khả năng của họ.
- Hỗ trợ người khác nhận ra tiềm năng của họ và đạt được những gì họ mong muốn.
- Phát triển kiến thức, hiểu biết, các kỹ năng và năng lực một cách có hệ thống.
- Khơi dậy cảm hứng mong muốn học tập của người khác.
- Kiểm tra tính chính xác và giá trị của thông tin.
- Nhận biết tác động hoặc hậu quả của một tình huống.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá chỉ qua quan sát do hạn chế trong công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề xác định nhu cầu phát triển nhân viên trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

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

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá qua hồ sơ chứng cứ về thực hiện công việc, kiểm tra vấn đáp hoặc viết, các chứng cứ công việc phải bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc cán bộ quản lý đã giúp xác định nhu cầu phát triển của nhân viên.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về việc người quản lý tạo cơ hội cho nhân viên được học cao hơn, được đào tạo hoặc có cơ hội phát triển kiến thức, kỹ năng và năng lực để nâng cao khả năng thực hiện công việc của họ.
3. Hoàn tất bản đánh giá kiến thức như mô tả trong đơn vị năng lực này thông qua việc kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực ở bậc 3-5 thông thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật. Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chú các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về hỗ trợ và tư vấn được cung cấp cho các cá nhân, ghi chú về các ý kiến phản hồi... (không có tên riêng cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng trong các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc cho một số tiêu chí công việc nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.05

HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, TUYỂN CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc tuyển và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn của bạn.

Tiêu chuẩn này không dành cho các chuyên gia nhân sự, mà dành cho các giám sát viên và cán bộ quản lý có trách nhiệm tuyển chọn nhân viên cho tổ chức hay bộ phận cụ thể họ chịu trách nhiệm.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

- P1. Xem xét thường xuyên các công việc có trong bộ phận bạn chịu trách nhiệm, nhận biết sự thiếu hụt về số lượng nhân viên, hoặc thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng hay năng lực của nhân viên
- P2. Xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết bất kỳ sự thiếu hụt nào đã được xác định và quyết định lựa chọn tốt nhất để thực hiện
- P3. Thu hút những nhân viên nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên
- P4. Đảm bảo tuân thủ các qui trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

- P5. Đảm bảo có sẵn bản mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên cập nhật khi có nhu cầu tuyển dụng
- P6. Thiết lập các bước của quy trình tuyển dụng và lựa chọn cho các vị trí tuyển dụng, các phương pháp sẽ được sử dụng, khoảng thời gian và nhân sự cần tham gia tuyển dụng và lựa chọn
- P7. Đảm bảo thông tin cho vị trí tuyển dụng được công bằng, rõ ràng và chính xác trước khi gửi tới các ứng viên tiềm năng
- P8. Xây dựng các tiêu chí công bằng, rõ ràng và phù hợp để đánh giá và lựa chọn ứng viên. Các tiêu chí cần xem xét đến kiến thức, kỹ năng, năng lực và khả năng hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp của các ứng viên
- P9. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

E3. Quản lý quá trình lựa chọn

- P10. Thông báo cho các ứng viên đầy đủ thông tin về quá trình xử lý hồ sơ của họ theo qui định của đơn vị
- P11. Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên đạt tốt nhất các tiêu chí đề ra
- P12. Cung cấp ý kiến phản hồi chính xác, rõ ràng và có tính xây dựng cho các ứng viên không được lựa chọn, theo đúng chính sách của đơn vị
- P13. Đánh giá mức độ thành công của quá trình tuyển dụng và lựa chọn và xác định những điểm cần cải thiện

E4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên

- P14. Tìm kiếm và đưa ra các cơ hội thử thách trong công việc cho từng nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên và phát triển tiềm năng của họ
- P15. Xem xét một cách hệ thống các kết quả công việc và sự phát triển của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ
- P16. Ghi nhận các thành tích trong công việc của từng nhân viên và ghi nhận các thành tựu của họ theo chính sách của đơn vị
- P17. Nhận biết khi nhân viên không hài lòng với công việc hay với tiến trình phát triển công việc của họ. Và tìm kiếm giải pháp sao cho đáp ứng được nhu cầu của cả nhân viên và đơn vị
- P18. Nhận biết khi nào các giá trị, động lực và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị. Và cùng với nhân viên đó tìm kiếm giải pháp thay thế
- P19. Trao đổi, tìm hiểu các nguyên nhân nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- K1. Thảo luận cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
- K2. Mô tả các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực bạn phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về số lượng nhân lực, và thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K3. Giải thích các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc cần tư vấn từ các bộ phận khác trong việc lập và cập nhật các tài liệu này
- K4. Thảo luận các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc cần có tư vấn cùng các bộ phận khác về các bước, về sử dụng các phương pháp tuyển dụng và lựa chọn, khung thời gian tương ứng và nhân sự tham gia trong quá trình
- K5. Đánh giá các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng
- K7. Thảo luận các cách thức đo lường năng lực, khả năng của ứng viên và đánh giá khả năng đáp ứng của họ với các yêu cầu đặt ra cho vị trí tuyển dụng đó
- K8. Giải thích cách thức cân nhắc các khía cạnh về công bằng, đa dạng và bao trùm, bao gồm cả luật pháp và văn bản pháp lý hiện hành liên quan đến việc tuyển dụng, lựa chọn và duy trì nhân viên
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc luôn duy trì thông tin về tiến trình tuyển dụng cho ứng viên và giải thích cách thức thông tin cho ứng viên
- K10. Bàn luận về tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho các nhân viên cùng tham gia thảo luận các vấn đề và tìm các giải pháp thay thế có thể được triển khai khi giá trị, động cơ và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với công việc của họ hoặc không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị bạn
- K11. Thảo luận tầm quan trọng của việc hiểu được các nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị
- K12. Mô tả các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và mô tả cách thức sử dụng nguồn chuyên gia đó

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:

- Chi tiết thông tin sử dụng hoặc không sử dụng trong quảng cáo việc làm
- Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến cho nhân viên nội bộ
- Đào tạo nhân viên
- Mức lương, thưởng
- Giai đoạn thử việc
- Điều kiện và điều khoản lao động
- Các lợi ích
- Các quy định đối với nhân viên như đồng phục, ngoại hình, hút thuốc, cách ứng xử, nghỉ ốm, đi làm đúng giờ, sử dụng tài sản của đơn vị
- Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng

2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:

Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể

3. Bản mô tả công việc liên quan đến:

Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể

4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:

- Kinh nghiệm

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Năng lực
- Bằng cấp
- Tính phù hợp
- Thông tin tham chiếu
- Thái độ

5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:

- Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
- Các cơ quan việc làm và tuyển dụng
- Tuyển dụng trực tuyến
- Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ
- Các trường dạy nghề và đại học
- Mạng lưới liên lạc trong ngành
- Các chủ doanh nghiệp khác

6. Phỏng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:

- Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên và phỏng vấn mặt đối mặt
- Phỏng vấn theo hội đồng
- Phỏng vấn nhóm
- Phỏng vấn qua điện thoại
- Phỏng vấn lần một, lần hai và/ hoặc lần ba
- Áp dụng các kỹ năng đặt câu hỏi và lắng nghe phù hợp
- Ghi lại câu trả lời của ứng viên
- Trả lời các câu hỏi của ứng viên
- Các vấn đề về công bằng và tuân thủ quy định
- Phân chia các câu hỏi cho tất cả ứng viên

7. Quá trình lựa chọn có thể bao gồm:

- Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn
- Đạt được phản hồi và nhất trí từ những người phỏng vấn
- Cân nhắc kết quả bài kiểm tra
- Xếp hạng các ứng viên được phỏng vấn

8. Theo dõi các ứng viên đủ điều kiện có thể liên quan đến:

- Yêu cầu ứng viên nộp các tài liệu gốc đã được trình bày trong buổi phỏng vấn
- Giải thích các chi tiết của thư mời làm việc, hợp đồng hoặc các công cụ lao động
- Xác nhận đồng ý chấp thuận công việc
- Chuyển thư mời làm việc cho ứng viên khác nếu ứng viên lựa chọn đầu tiên từ chối

9. Các chính sách duy trì nhân viên có thể bao gồm:

- Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng của họ cũng như phát triển các tiềm năng
- Xem xét kết quả công việc và phát triển công việc của nhân viên một cách hệ thống
- Các phương pháp phản hồi được thiết kế để hoàn thiện việc thực hiện công việc của nhân viên

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Ghi nhận kết quả thực hiện công việc và thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị
- Nhận biết các vai trò của việc đáp ứng nhu cầu của cả cá nhân và đơn vị
- Phát hiện sự không tương thích của nhân viên với vị trí, vai trò công việc của họ
- Các chính sách chấm dứt lao động

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

1. Nhận biết nhu cầu thông tin của nhân viên
2. Diễn đạt thông tin chính xác, rõ ràng, dễ hiểu
3. Cập nhật kịp thời thông tin về các kế hoạch và triển khai cho nhân viên
4. Đưa ra ý kiến phản hồi cho các nhân viên để giúp họ duy trì và hoàn thiện việc thực hiện kết quả công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo nhân viên cũng tuân thủ, các yêu cầu pháp lý, qui định ngành, chính sách của đơn vị và các nguyên tắc nghề nghiệp
6. Hành động trong khuôn khổ quyền hạn của mình
7. Thể hiện sự ngay thẳng, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
8. Bảo đảm tính an toàn và bảo mật của thông tin
9. Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin
10. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề trong tuyển dụng, tuyển chọn và giữ nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong các tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp đã được ghi chép lại về tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để đáp ứng nhu cầu nhân sự của tổ chức.
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại về các hoạt động duy trì và giữ nhân viên.
3. Một ví dụ được ghi chép lại về cuộc phỏng vấn khi nhân viên thôi việc để tìm hiểu lý do thôi việc.
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Các thảo luận chuyên môn

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.10

HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ CÁC KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc thực hiện và tuân thủ các quy định khiếu nại của đơn vị để xử lý các lo lắng, vấn đề, hay phàn nàn do nhân viên trong bộ phận nêu ra.

Đơn vị năng lực này mô tả các tiêu chuẩn tối thiểu cho các nhà quản lý khi họ thực hiện quy trình giải quyết khiếu nại theo yêu cầu pháp lý và yêu cầu của đơn vị. Để đáp ứng tiêu chuẩn này, các nhà quản lý cần có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về quy trình này và đồng thời cần có kỹ năng giao tiếp tốt và kinh nghiệm phong phú.

Đơn vị năng lực này dành cho cấp quản lý, những người phải xử lý các khiếu nại thực tế từ nhân viên trong bộ phận, không dành cho các chuyên gia nhân sự.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo với nhân viên các qui trình thủ tục khiếu nại/ khiếu kiện

- P1. Cung cấp thông tin đầy đủ về qui trình, thủ tục hiện hành của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại/khiếu kiện
- P2. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự hoặc chuyên gia pháp lý trong bất kỳ khía cạnh nào của qui trình khiếu nại mà bạn chưa nắm rõ

E2. Thực hiện qui trình khiếu nại/ khiếu kiện

- P3. Xác định các khiếu nại tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- P4. Xử lý các phàn nàn, vấn đề khó khăn và lo lắng của nhân viên, tìm kiếm các giải pháp mềm dẻo/không chính thức để xử lý vấn đề nếu có thể
- P5. Tuân theo các qui trình chính thức của đơn vị về xử lý khiếu nại nếu có nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

E3. Duy trì các hồ sơ chính xác

- P6. Giữ gìn đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và lưu trữ một cách bảo mật trong thời gian cần thiết

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thông tin cho các nhân viên đầy đủ các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại
- K2. Giải thích các cách tiếp cận mềm dẻo/không chính thức để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn đặt ra cho bạn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các qui trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng
- K4. Mô tả cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ
- K5. Mô tả cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo
- K6. Giải thích tầm quan trọng của các cách thức thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức để thực hiện các cách thông tin như vậy
- K7. Mô tả cách lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình khiếu nại và cách lưu trữ hồ sơ đó một cách bảo mật trong thời gian cần thiết
- K8. Tóm tắt qui trình xử lý khiếu nại của đơn vị
- K9. Xác định nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, phòng nhân sự và các chuyên gia pháp lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thông tin cho nhân viên về qui trình khiếu nại:

- Đảm bảo cho nhân viên được thông tin đầy đủ về quy trình khiếu nại hiện hành
- Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, phòng nhân sự và các chuyên gia pháp lý

2. Thực hiện qui trình khiếu nại bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Nhận biết các khiếu nại tiềm ẩn trước khi chúng trở thành vấn đề lớn
- Có các biện pháp phòng ngừa để giải quyết vấn đề khi có thể
- Phản hồi một cách mềm dẻo/không chính thức với các lo lắng, vấn đề khó khăn và phàn nàn từ nhân viên để xử lý tình huống nếu có thể
- Cân nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo/không chính thức để giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- Tuân theo các qui trình khiếu nại chính thức của đơn vị nếu nhân viên gửi khiếu nại bằng văn bản

3. Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác bao gồm:

- Đảm bảo các hồ sơ được lưu giữ đầy đủ trong suốt quá trình khiếu nại
- Đảm bảo hồ sơ được lưu trữ bảo mật trong thời gian cần thiết

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

1. Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi, làm rõ các ý và nhắc lại ý mình hiểu để đảm bảo các bên có sự hiểu biết chung
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thông tin kịp thời cho nhân viên về các kế hoạch và các bước triển khai thực hiện
4. Đưa ra ý kiến phản hồi cho giúp nhân viên để giúp họ duy trì và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, qui định của ngành, chính sách của đơn vị và qui chuẩn nghề nghiệp
6. Hành động trong giới hạn thẩm quyền của bạn
7. Chuyển các vấn đề khó khăn nằm ngoài thẩm quyền của bạn đến những người phù hợp
8. Thể hiện sự ngay thẳng, công bằng và nhất quán khi ra quyết định
9. Nói không với các yêu cầu không hợp lý
10. Đưa ra các vấn đề về kết quả công việc một cách kịp thời và giải quyết trực tiếp các vấn đề đó với những nhân viên liên quan
11. Bảo đảm tính bảo mật và an toàn cho thông tin
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không phổ biến khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc đề xuất và tuân theo các quy trình xử lý khiếu nại của nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Một tài liệu minh họa việc xử lý thủ tục, quy trình khiếu nại một cách mềm dẻo/không chính thức.
2. Một tài liệu minh họa hoặc trường hợp được ghi lại về xử lý quá trình khiếu nại chính thức.
3. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức như đã đặt ra trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất
- Các hồ sơ y tế
- Các hồ sơ đào tạo về sức khỏe và an toàn
- Các báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm
- Các ghi chép, hồ sơ khác

4. Thực hiện và nâng cao an toàn và sức khỏe có thể bao gồm:

- Hội thảo
- Các buổi trao đổi thông tin
- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Giám sát
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp của nhóm sức khỏe và an toàn

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất một hồ sơ lưu về hành động mà bạn đã tiến hành nhằm đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn được thực hiện phù hợp.
2. Ít nhất hai biên bản cuộc họp mà bạn đã tổ chức với các nhân viên dưới quyền hoặc đại diện của họ và cuộc họp với những chuyên gia chuyên môn để thảo luận, rà soát và thống nhất về việc triển khai các chính sách tại nơi làm việc về sức khỏe và an toàn.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm những năng lực cần thiết cho các nhà quản lý chịu trách nhiệm chuẩn bị ngân sách cho bộ phận của họ.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách

- P1. Xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- P2. Xem xét và phân tích dữ liệu
- P3. Nhận thông tin về đầu vào của kế hoạch ngân sách từ các bên liên quan
- P4. Tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

E2. Dự thảo ngân sách

- P5. Dự thảo ngân sách, dựa trên kết quả phân tích tất cả các thông tin có sẵn
- P6. Dự tính các khoản thu và chi bằng cách sử dụng thông tin hợp lệ, đáng tin cậy và liên quan
- P7. Rà soát lại các khoản thu và chi của kỳ trước để hỗ trợ việc dự báo ngân sách

E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách

- P8. Trình bày các đề xuất một cách rõ ràng, ngắn gọn và theo hình thức thích hợp
- P9. Chuyển dự thảo ngân sách cho các đồng nghiệp có liên quan để có góp ý kiến
- P10. Điều chỉnh ngân sách và hoàn thiện bản ngân sách cuối cùng trong khung thời gian được xác định
- P11. Thông báo cho các đồng nghiệp về quyết định ngân sách cuối cùng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút các bên liên quan trong việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính
- K2. Giải thích cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách
- K3. Giải thích cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách
- K4. Giải thích cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác
- K5. Mô tả cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động
- K6. Mô tả kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi về trình ngân sách của bạn và cách sử dụng thông tin phản hồi này nhằm cải thiện các đề xuất trong tương lai

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1 Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách có thể bao gồm:

- Dữ liệu thực hiện của kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan chính
- Thông tin tài chính từ các nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu khách hàng hoặc nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu đối thủ cạnh tranh
- Các chính sách và quy trình quản lý
- Hướng dẫn chuẩn bị ngân sách của đơn vị bạn

2 Các vấn đề bên trong và bên ngoài có thể ảnh hưởng đến việc hình thành ngân sách có thể bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Tái cấu trúc tổ chức và quản lý
- Mục tiêu của đơn vị/doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hay suy giảm của nền kinh tế
- Biến động giá đáng kể đối với một số hàng hóa
- Sự thay đổi trong xu hướng thị trường
- Phạm vi của dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)
- Các yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

3 *Ngân sách có thể bao gồm:*

- Ngân sách tiền mặt
- Ngân sách phòng ban
- Ngân sách tiền lương
- Ngân sách dự án
- Ngân sách sự kiện
- Ngân sách bán hàng
- Ngân sách dòng tiền mặt
- Ngân sách tài trợ vốn
- Các ngân sách khác

4 *Thông tin đầu vào có thể bao gồm:*

- Các hạn chế về ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của chủ sở hữu/ các bên liên quan
- Các thông tin khác

5 *Các đề xuất có thể bao gồm:*

- Các hạn chế về ngân sách
- Các ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

6 *Các quyết định ngân sách có thể tham khảo:*

- Tăng/ giảm trong phân bổ ngân sách cho các hoạt động
- Quyết định cắt giảm chi phí chẳng hạn giảm nhân viên, đóng cửa các bộ phận hoặc các cửa hàng...
- Quyết định mở rộng như sử dụng thêm nhân viên, mở các cửa hàng mới/ phòng, bộ phận...

7 *Các cam kết tài chính có thể liên quan đến:*

- Các hợp đồng liên quan đến chi phí
- Các hợp đồng liên quan đến thu nhập

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

1. Nhận ra kịp thời những thay đổi trong các hoàn cảnh và điều chỉnh các kế hoạch và các hoạt động phù hợp với hoàn cảnh đã thay đổi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

2. Tìm kiếm được các cách thức thiết thực để vượt qua các trở ngại
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Cân đối các tổn thất và lợi ích có thể phát sinh từ việc chấp nhận rủi ro
5. Xác định và nắm bắt cơ hội để có được các nguồn lực
6. Thực hiện lặp lại các hành động hoặc hành động khác để vượt qua những trở ngại
7. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ đúng các yêu cầu pháp lý, quy định của ngành, chính sách và các qui chuẩn nghề nghiệp
8. Thực hiện các hoạt động trong phạm vi thẩm quyền của bạn, truyền đạt một cách rõ ràng các giá trị và lợi ích của một loạt các hành động được đề xuất
9. Sử dụng các chiến lược và chiến thuật hợp pháp để gây ảnh hưởng đến mọi người
10. Làm việc hướng tới các giải pháp mang tính đôi bên cùng có lợi
11. Có phản ứng tích cực và sáng tạo khi gặp trở ngại
12. Xác định được các yếu tố trong một tình huống và cách thức liên kết các yếu tố này với nhau
13. Xác định các giả định và rủi ro liên quan đến việc tìm hiểu một tình huống
14. Thử nghiệm một loạt các phương án trước khi quyết định

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế công việc/ môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo dự thảo ngân sách cho một bộ phận hay dự án trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên tắc/ khái niệm phù hợp trong các tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra được những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và vượt qua các thử thách mà họ có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không được để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của nhân viên và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

1. Tối thiểu một biên bản cuộc họp do bạn tổ chức với sự tham gia của những người thuộc phạm vi trách nhiệm của bạn và những người có chuyên môn để thảo luận, xem xét và thông qua ngân sách cho bộ phận hoặc nhóm của bạn.
2. Một dự thảo ngân sách được chuẩn bị cho bộ phận của bạn.
3. Một ngân sách đã được phê duyệt và triển khai thực hiện cho bộ phận của bạn.
4. Biên bản một cuộc họp hoặc thư điện tử/ thư về việc chấp thuận ngân sách mà bạn nhận được.
5. Hoàn thành đầy đủ phần đánh giá kiến thức được quy định trong đơn vị năng lực này bằng cách kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp bao gồm:

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Các Giám sát viên hoặc giám đốc bộ phận của các đơn vị kinh doanh trong du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.07

FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẮM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các yêu cầu năng lực cần thiết về mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ từ các nhà cung cấp bên ngoài. Đơn vị năng lực này dành cho người quản lý không chuyên trách về thu mua hàng hóa nhưng một phần nhiệm vụ của họ có liên quan đến việc mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị mua sắm

- P1. Tuân theo các thủ tục, quy trình liên quan của đơn vị và các yêu cầu về luật pháp và đạo đức khi tìm mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ
- P2. Tranh thủ sự hỗ trợ của đồng nghiệp hay các chuyên gia mua sắm hoặc chuyên gia về luật để được tham vấn về các lĩnh vực khác nhau liên quan đến quá trình mua sắm hàng hóa hay/và dịch vụ mà bạn không nắm rõ
- P3. Tham vấn với những người có liên quan khác để xác định các yêu cầu về hàng hóa và/ hoặc dịch vụ, mô tả được chi tiết về mặt kỹ thuật của sản phẩm hoặc dịch vụ nếu cần

E2. Tìm kiếm nguồn hàng và lựa chọn hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp

- P4. Tìm kiếm nguồn hàng hóa và/ hoặc dịch vụ đáp ứng được các yêu cầu, xác định nhiều loại hàng hóa, dịch vụ và/ hoặc nhà cung cấp khác nhau để có thể so sánh các phương án lựa chọn, nếu có thể
- P5. Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp đưa ra phương án chọn tối ưu về chất lượng, chi phí, thời hạn và độ tin cậy

E3. Thống nhất các điều khoản, nội dung của hợp đồng

- P6. Thương thảo với nhà cung cấp đã được chọn để đạt được thỏa thuận về cung cấp hàng hóa đáng giá và được cả hai bên chấp nhận
- P7. Thống nhất hợp đồng với nhà cung cấp

E4. Giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp

- P8. Giám sát việc thực hiện hợp đồng của các nhà cung cấp về chất lượng, số lượng, thời hạn và độ tin cậy của sản phẩm và/ hoặc dịch vụ
- P9. Có các hành động kịp thời để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến các điều khoản, nội dung của hợp đồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các thủ tục, quy trình liên quan của đơn vị và các yêu cầu về pháp lý và đạo đức khi mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc tham vấn những người có liên quan khi xác định các yêu cầu của bạn về mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ
- K3. Mô tả cách thức soạn thảo các thông số kỹ thuật khi tìm mua sắm các hàng hóa và/ hoặc dịch vụ
- K4. Mô tả cách tìm kiếm nguồn cung cấp hàng hóa và/ hoặc dịch vụ đáp ứng được các yêu cầu của bạn
- K5. Giải thích cách so sánh các lựa chọn khác nhau đối với hàng hóa và/ hoặc dịch vụ và nhà cung cấp
- K6. Giải thích cách lựa chọn sản phẩm và/ hoặc dịch vụ và nhà cung cấp để đưa ra gói tổng hợp tối ưu về chất lượng, số lượng, chi phí, khung thời gian và độ tin cậy
- K7. Giải thích cách thương lượng với những nhà cung cấp đã lựa chọn để đạt được bản thỏa thuận về cung cấp hàng đáng giá và được hai bên chấp nhận
- K8. Thảo luận tầm quan trọng của việc thỏa thuận hợp đồng trong đó nêu rõ chất lượng và số lượng sản phẩm và/ hoặc dịch vụ, các thời hạn và giá cả, điều khoản và điều kiện, và hậu quả nếu một trong hai bên ký hợp đồng không tuân theo hợp đồng
- K9. Trình bày cách bạn giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp về chất lượng, số lượng, thời hạn và độ tin cậy của sản phẩm và/ hoặc dịch vụ

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- K10. Thảo luận tầm quan trọng của việc triển khai kịp thời các hành động để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện các điều khoản và điều kiện của hợp đồng của nhà cung cấp; và cách quyết định lựa chọn hành động nào và khi nào được thực hiện. Bạn cần phải biết và hiểu các kiến thức về ngành nghề cụ thể
- K11. Trình bày các yêu cầu của ngành về mua sắm các sản phẩm và/ hoặc dịch vụ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Các yêu cầu pháp lý về việc mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ có thể bao gồm:*
 - Các luật và quy định liên quan
 - Các chính sách và quy định của đơn vị
 - Các yêu cầu đấu thầu của đơn vị
2. *Các yêu cầu về đạo đức liên quan đến mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ có thể bao gồm:*
 - Đấu thầu công bằng và công khai
 - Tìm kiếm nhà cung cấp dựa trên sản phẩm và dịch vụ chứ không phải thông qua quan hệ cá nhân
 - Không lựa chọn nhà thầu vì sở thích của cá nhân, không được liên quan tới bạn bè hay người thân
 - Không lựa chọn nhà thầu vì lợi ích tài chính cá nhân hay có dàn xếp về khoản hoa hồng được hưởng
3. *Hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia về luật hoặc chuyên gia về mua sắm có thể bao gồm:*
 - Lời khuyên về các quy trình và chính sách tìm mua hàng
 - Các khuyến nghị về nhà cung cấp phù hợp
 - Lời khuyên về pháp lý
4. *Giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp có thể bao gồm:*
 - Chất lượng hàng hóa/ dịch vụ theo các đặc điểm chi tiết kỹ thuật đã thỏa thuận
 - Các mốc thời gian giao hàng
 - Độ tin cậy
 - Bảo dưỡng và các hỗ trợ từ nhà cung cấp
5. *Các hợp đồng nên bao gồm các nội dung:*
 - Chất lượng và số lượng sản phẩm và/ hoặc dịch vụ sẽ được cung cấp
 - Các mốc thời gian và giá cả
 - Điều khoản và điều kiện
 - Hậu quả khi một trong hai bên không tuân theo các điều khoản hợp đồng

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

1. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu.
2. Tuân theo và đảm bảo người khác cũng tuân theo các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy chuẩn nghề nghiệp.
3. Thực hiện công việc trong phạm vi thẩm quyền của bạn.
4. Thể hiện tính toàn vẹn, công bằng và nhất quán khi đưa ra quyết định.
5. Kịp thời nêu ra các vấn đề trong việc thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết các vấn đề với những người/ nhà cung cấp có liên quan.
6. Thỏa thuận rõ ràng mong đợi của bạn về kết quả thực hiện công việc của nhân viên và theo dõi công việc của họ.
7. Làm việc hướng tới các giải pháp hai bên cùng có lợi.
8. Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực sẵn có.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

9. Tìm kiếm các nguồn hỗ trợ mới khi cần.

10. Ra quyết định kịp thời và có tính thực tiễn đối với các tình huống.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hay bản báo cáo các vấn đề về nguyên tắc quản lý chuyên ngành trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan đến các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động sẽ được thực hiện để xử lý các tình huống và các thách thức họ phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

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

Chứng cứ cho đơn vị năng lực này nên bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về hàng hóa hoặc dịch vụ được mua sắm, thể hiện việc tuân thủ các quy trình liên quan của đơn vị và các yêu cầu về pháp lý và đạo đức.
2. Ít nhất hai ví dụ được ghi chép lại về cách tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của đồng nghiệp hoặc các chuyên gia luật hoặc chuyên gia mua sắm về vấn đề mua sắm hàng hóa và/ hoặc dịch vụ mà bạn chưa nắm rõ.
3. Ít nhất hai ví dụ về sản phẩm và/ hoặc dịch vụ đã được tìm kiếm nguồn hàng và được lựa chọn đáp ứng được các yêu cầu (cần bao gồm chi tiết về so sánh các sản phẩm/ dịch vụ và hợp đồng cuối cùng đã đưa ra).
4. Ít nhất hai ví dụ thể hiện cách giám sát quá trình thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp về chất lượng, thời hạn và độ tin cậy về sản phẩm và/ hoặc dịch vụ và cách bạn giải quyết một vấn đề bất kỳ.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên hiệu quả công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 có thể không đánh giá được thông qua quan sát vì lý do bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc... Các phương pháp phù hợp bao gồm:

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

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng tại cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc cho một số tiêu chí nhưng nên sử dụng hạn chế

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hay quản lý trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFA.CL7.02

FMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ NGÂN SÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý ngân sách trong phạm vi lĩnh vực phụ trách hoặc cho các hoạt động hoặc dự án cụ thể. Tiêu chuẩn này liên quan đến các nhà quản lý và lãnh đạo chịu trách nhiệm về ngân sách cho các lĩnh vực hoạt động, hoặc dự án cụ thể.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và kiểm soát hoạt động ngân sách

- P1. Sử dụng ngân sách đã được duyệt để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện trong lĩnh vực chịu trách nhiệm, hoặc các hoạt động hoặc dự án
- P2. Kết hợp với các đồng nghiệp và các bên liên quan chính trong quản lý ngân sách
- P3. Xác định nguyên nhân các chênh lệch đáng kể giữa những khoản chi dự kiến và những khoản chi thực tế và có hành động khắc phục kịp thời, đồng thời lấy ý kiến đồng thuận từ những người có trách nhiệm ra quyết định, nếu cần thiết

E2. Rà soát và điều chỉnh ngân sách khi cần thiết

- P4. Đề xuất việc rà soát lại ngân sách nếu cần thiết, để đáp ứng với chênh lệch đáng kể và / hoặc với những phát sinh không lường trước được; thảo luận và thống nhất các sửa đổi với những người có trách nhiệm ra quyết định
- P5. Thường xuyên cung cấp thông tin về thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho những người có trách nhiệm ra quyết định
- P6. Tư vấn kịp thời cho người liên quan nếu đã xác định được bằng chứng về các hành động có nguy cơ gian lận
- P7. Thu thập thông tin về thực hiện ngân sách nhằm hỗ trợ việc chuẩn bị ngân sách trong tương lai

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách kết hợp với đồng nghiệp và các bên liên quan trong quản lý ngân sách
- K2. Giải thích các mục đích của hệ thống ngân sách
- K3. Giải thích cách sử dụng ngân sách để chủ động giám sát và kiểm soát việc thực hiện đối với một lĩnh vực hoặc hoạt động đã xác định
- K4. Xác định nguyên nhân chính dẫn đến sự chênh lệch và cách xác định những nguyên nhân đó
- K5. Đánh giá các phương pháp khắc phục khác nhau có thể triển khai để giải quyết các chênh lệch đã được xác định
- K6. Mô tả ảnh hưởng của những phát sinh không lường trước đến ngân sách và cách giải quyết
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đồng ý rà soát lại ngân sách và thông tin về các thay đổi đó
- K8. Giải thích tầm quan trọng của việc cung cấp thường xuyên thông tin về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách cho người khác
- K9. Xác định các loại hoạt động gian lận và cách nhận dạng chúng
- K10. Mô tả những việc cần làm và những người cần liên hệ nếu bạn nghi ngờ có gian lận
- K11. Xác định cụ thể những người trong đơn vị cần thông tin về kết quả thực hiện so với kế hoạch ngân sách, xác định họ cần những thông tin nào, khi nào cần nó và thông tin đó được trình bày theo hình thức nào?

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các vấn đề nội bộ và bên ngoài có thể tác động đến ngân sách bao gồm:

- Tái cấu trúc quản lý và tổ chức
- Mục tiêu của tổ chức / doanh nghiệp
- Luật pháp hoặc quy định mới
- Sự tăng trưởng hoặc suy thoái của nền kinh tế

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Biến động giá đáng kể của một số hàng hóa nhất định
- Các thay đổi trong xu thế thị trường
- Phạm vi dự án
- Khả năng sẵn sàng địa điểm (cho các sự kiện)
- Yêu cầu nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

2. Ngân sách có thể bao gồm:

- Ngân sách tiền mặt
- Ngân sách của phòng, bộ phận
- Ngân sách lương
- Ngân sách dự án
- Ngân sách sự kiện
- Ngân sách bán hàng
- Ngân sách dòng tiền mặt
- Ngân sách tài trợ
- Các loại khác

3. Đầu vào có thể bao gồm:

- Hạn chế ngân sách
- Kỳ vọng của khách hàng
- Kỳ vọng của cổ đông/ chủ sở hữu
- Các loại khác

4. Những khuyến nghị có thể bao gồm:

- Hạn chế ngân sách
- Ngân sách hoạt động
- Kế hoạch dự phòng

5. Quyết định ngân sách có thể tham khảo:

- Tăng hoặc giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, ví dụ như cắt giảm những chi phí dư thừa, đóng cửa phòng, bộ phận hoặc các điểm bán hàng ...
- Quyết định mở rộng, ví dụ như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng hoặc các phòng, bộ phận mới, ...

6. Cam kết tài chính có thể liên quan tới:

- Hợp đồng liên quan đến chi phí
- Hợp đồng liên quan đến thu nhập

7. Gian lận có thể bao gồm:

- Tiếp quản tài khoản
- Gian lận ứng dụng
- Sử dụng tài sản và thông tin
- Làm hóa đơn giả
- Hạch toán sai

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Gian lận trong thanh toán
- Gian lận trong mua sắm
- Gian lận chứng từ
- Gian lận phí đi lại và phí sinh hoạt

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

1. Nhận biết kịp thời sự thay đổi bối cảnh và điều chỉnh kế hoạch và các hoạt động phù hợp với những thay đổi đó.
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu.
3. Thường xuyên thông báo kịp thời cho nhân viên về kế hoạch và tình hình phát .
4. Tuân thủ, và đảm bảo những người khác tuân thủ những yêu cầu pháp lý, những quy định của ngành, chính sách của tổ chức và các quy định nghề nghiệp.
5. Hành động trong phạm vi quyền hạn.
6. Xác định và nâng cao mối quan tâm về đạo đức.
7. Tính toán chính xác các rủi ro và trích lập quỹ dự phòng để sự kiện bất ngờ không cản trở việc đạt được các mục tiêu.
8. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết.
9. Sử dụng có hiệu quả các nguồn thông tin hiện có.
10. Kiểm tra độ chính xác và tính hợp lệ của thông tin.
11. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích của các hoạt động được đề xuất.
12. Làm việc hướng đến giải pháp hai bên cùng có lợi.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo. Mỗi cá nhân cần chứng minh được họ có thể áp dụng các nguyên tắc, khái niệm phù hợp liên quan đến tình huống có thể phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Mỗi người cũng cần phải đưa ra những đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể làm để đối phó với các tình huống và những thách thức mà họ phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ nên loại bỏ tên của các cá nhân để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức, và trong trường hợp ngân sách, tên của các công ty, cá nhân không được đưa vào các danh mục hoặc tài liệu. Chứng cứ có thể bao gồm:

- **Hai ví dụ / trường hợp** chứng minh cách theo dõi và kiểm soát hoạt động ngân sách cho lĩnh vực chịu trách nhiệm, cho hoạt động hoặc dự án. Các ví dụ cũng phải phản ánh được cách phối hợp với các đồng nghiệp và các bên liên quan khác trong quản lý ngân sách.
- **Một ví dụ / trường hợp** xác định nguyên nhân của bất kỳ chênh lệch đáng kể giữa những khoản chi đã được ghi trong kế hoạch ngân sách và những khoản chi thực tế và những hành động đúng đã được triển khai để khắc phục.
- **Một ví dụ** về cách đề xuất việc rà soát lại ngân sách để đáp ứng với chênh lệch đáng kể và / hoặc với những phát sinh không lường trước được.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng cách quan sát do tính bảo mật, khó khăn trong công việc hay môi trường vv. Phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

- Tập hợp các chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản các buổi họp, bản ghi chú thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về các tư vấn và hỗ trợ dành cho từng nhân viên, bản tổng hợp các thông tin phản hồi,... (không để tên cá nhân)
- Quan sát

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Nhận xét cá nhân
- Nhận xét của nhân chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

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

Đánh giá kiến thức và sự hiểu biết

Kiến thức và sự hiểu biết là những thành phần quan trọng của việc thực hiện công việc có hiệu quả. Khi kiến thức và sự hiểu biết (cả việc xử lý các tình huống dự phòng) không được thể hiện rõ từ những bằng chứng về kết quả thực hiện thì phải đánh giá bằng những phương tiện khác và được bổ sung các chứng cứ phù hợp khác, ví dụ như:

- Trả lời câu hỏi vấn đáp có ghi chép
- Kiểm tra viết

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HFI.CL8.03

GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này đề cập tới các năng lực cần thiết để quản lý các nguồn vật chất (trang thiết bị, vật liệu, cơ sở kinh doanh, dịch vụ và nguồn cung cấp năng lượng) để thực hiện các hoạt động theo kế hoạch trong phạm vi trách nhiệm của bạn.

Đơn vị năng lực này có liên quan tới những người quản lý và giám sát chịu trách nhiệm quản lý các nguồn vật chất trong phạm vi trách nhiệm của mình.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất

- P1. Thu hút những nhân viên sử dụng các nguồn vật chất tham gia vào việc lập kế hoạch, đưa cách thức sử dụng chúng có hiệu quả nhất và theo dõi việc sử dụng trong thực tế
- P2. Lập kế hoạch sử dụng nguồn vật chất một cách hiệu quả, hiệu suất cao và giảm thiểu các tác động tiêu cực đối với môi trường

E2. Đảm bảo an toàn và xử lý các nguồn vật chất

- P3. Có hành động phù hợp để đảm bảo an ninh cho các nguồn vật chất và đảm bảo an toàn trong sử dụng
- P4. Đảm bảo các nguồn vật chất không sử dụng nữa phải được xử lý theo cách thức sao cho giảm thiểu tối đa các tác động tiêu cực đến môi trường

E3. Chia sẻ và giám sát các nguồn vật chất

- P5. Thương lượng với đồng nghiệp về việc sử dụng chung các nguồn vật chất, chú ý tới nhu cầu của các đối tượng/ bên có liên quan và mục tiêu chung của đơn vị
- P6. Theo dõi một cách có hệ thống chất lượng và cách thức sử dụng các nguồn vật chất
- P7. Có hành động xử lý kịp thời khi có bất kỳ những sự khác biệt đáng kể nào giữa sử dụng trong thực tế và theo kế hoạch

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thu hút các nhân viên sử dụng các nguồn vật chất tham gia vào việc quản lý cách sử dụng và hướng dẫn cách sử dụng
- K2. Giải thích cách xây dựng kế hoạch hoạt động và điều chỉnh kế hoạch khi các nguồn lực vật chất không đáp ứng đủ
- K3. Mô tả cách thương lượng về việc sử dụng chung các nguồn vật chất với đồng nghiệp để tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn này cho tất cả những ai quan tâm
- K4. Thảo luận các tác động môi trường tiềm tàng do việc sử dụng/loại bỏ nguồn vật chất và các hành động có thể làm để giảm thiểu các tác động tiêu cực
- K5. Mô tả các rủi ro liên quan tới các nguồn vật chất được sử dụng và các hành động có thể làm để đảm bảo nguồn vật chất được đảm bảo an ninh và sử dụng an toàn
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc liên tục giám sát chất lượng và việc sử dụng các nguồn vật chất và cách thức theo dõi giám sát việc sử dụng
- K7. Mô tả các loại hành động để điều chỉnh sửa sai (như thay đổi các hoạt động đã lên kế hoạch, thay đổi cách thức sử dụng các nguồn vật chất cho các hoạt động, đàm phán lại về sự sẵn sàng của các nguồn vật chất) có thể được tiến hành trong trường hợp việc sử dụng các nguồn vật chất có sự khác biệt rõ rệt so với kế hoạch

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Nguồn vật chất có thể bao gồm:

- Các tòa nhà
- Trang thiết bị
- Đồ trang trí nội thất

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Phương tiện vận chuyển
- Sân vườn
- Bể bơi
- Các cơ sở vật chất khác

2. Giám sát nguồn vật chất có thể bao gồm:

- Bảo trì
- Sửa chữa
- Thay thế

3. Các hệ thống theo dõi giám sát điều kiện và tình trạng làm việc của nguồn vật chất bao gồm:

- Lồng ghép báo cáo tình hình vào quy trình hoạt động hàng ngày
- Các bản báo cáo quản lý thường xuyên
- Các kỳ kiểm tra nội bộ/ từ bên ngoài và kiểm toán
- Phản hồi thường xuyên từ nhân viên
- Bản phân tích các khoản chi phí bảo trì trong khoảng thời gian nhất định

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

1. Kịp thời nhận biết sự thay đổi về hoàn cảnh, điều chỉnh các kế hoạch và hoạt động cho phù hợp với sự thay đổi.
2. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ, các điều luật, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp.
3. Hành động trong khuôn khổ quyền hạn của bạn.
4. Ưu tiên các mục tiêu và lên kế hoạch làm việc để sử dụng hiệu quả thời gian và các nguồn vật chất.
5. Tính toán các rủi ro một cách chính xác và chuẩn bị phương án dự phòng để các sự việc phát sinh không gây cản trở cho việc đạt được mục tiêu đề ra.
6. Giám sát chất lượng công việc, tiến độ so với kế hoạch và có các hành động khắc phục thích hợp khi cần.
7. Sử dụng có hiệu quả nguồn thông tin hiện có.
8. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của mọi người.
9. Tạo ra ý thức vì mục đích chung.
10. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích của kế hoạch hành động đã được đề xuất.
11. Hành động hướng tới giải pháp đôi bên cùng có lợi.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua hồ sơ chứng cứ hay bản báo cáo các khía cạnh của công tác quản lý trong môi trường hoạt động kinh doanh du lịch và khách sạn. Mỗi cá nhân cần chứng minh khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần biết đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và các thách thức họ phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ khi thu thập không được đề tên cá nhân để bảo vệ quyền riêng tư cá nhân và đơn vị.

Chứng cứ thực hiện công việc cần bao gồm:

1. Ít nhất hai kế hoạch công việc thể hiện cách thức lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất hiệu quả, hiệu suất và giảm thiểu các tác động tiêu cực lên môi trường. Kế hoạch công việc cũng phải chỉ ra cách thức kêu gọi sự tham gia của người khác vào việc lập kế hoạch sử dụng nguồn vật chất một cách hiệu quả.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

2. Một ví dụ về việc thải loại nguồn vật chất theo hướng giảm thiểu các tác động tiêu cực tới môi trường.
3. Hai ví dụ về cách thức theo dõi giám sát chất lượng và cách thức sử dụng nguồn vật chất và kịp thời có những hành động khắc phục để xử lý những sai khác đáng kể trong thực tế sử dụng so với kế hoạch.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên kết quả thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 sẽ không thể đánh giá được thông qua quan sát vì lý do bảo mật, những hạn chế công việc/ môi trường làm việc...

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ bằng chứng tại nơi làm việc bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép các cuộc thảo luận với các nhân và đồng nghiệp, chi tiết các hành động thực hiện và các bản ghi lời phản hồi...(không đề tên cá nhân)
- Quan sát
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng hình thức mô phỏng tại cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc cho một số tiêu chí nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

Các yêu cầu về nguồn lực

Đào tạo và đánh giá bao gồm việc tiếp cận nơi làm việc thật hoặc mô phỏng tạo cơ hội cho người quản lý thể hiện được cách áp dụng kiến thức về tài chính và luật có tác động tới việc quản lý các nguồn vật chất để xử lý các tình huống và vấn đề cụ thể tại nơi làm việc trong ngành du lịch hay khách sạn. Đào tạo và đánh giá cũng bao gồm việc tiếp cận các tiêu chuẩn, quy trình, chính sách, hướng dẫn, công cụ và các dữ liệu tài chính hiện tại, cũng như các quy định tại nơi làm việc.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm quản lý hay giám sát trong các đơn vị kinh doanh du lịch.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.11

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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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

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: QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- 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

CMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP THỊ (MARKETING)

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý công tác tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ mà bạn chịu trách nhiệm. Đơn vị năng lực này liên quan đến những người quản lý chịu trách nhiệm kết nối các sản phẩm hoặc dịch vụ du lịch/khách sạn với các nhóm khách hàng đã được xác định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình hình thị trường

- P1. Đánh giá thị trường hiện tại và tiềm năng, các phân đoạn thị trường và khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ của bạn.
- P2. Đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để xác định các tính năng độc đáo và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ của bạn.
- P3. Đánh giá chiến lược giá, chiến lược xúc tiến quảng bá, và chiến lược phân phối các sản phẩm, dịch vụ của đối thủ cạnh tranh.

E2. Thực hiện chiến lược tiếp thị (marketing)

- P4. Thu hút mọi người trong đơn vị bạn và các bên liên quan chính khác vào công việc tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ.
- P5. Thực hiện chiến lược giá có tính đến:
 - Các tính năng và lợi ích tiềm năng của các sản phẩm và dịch vụ.
 - Khả năng và sự sẵn sàng chi trả của khách hàng.
 - Chiến lược giá của đối thủ cạnh tranh.
- P6. Thực hiện chiến lược phân phối đáng tin cậy và chi phí hiệu quả để sản phẩm, dịch vụ của bạn luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng.
- P7. Thực hiện chiến lược chi phí hiệu quả để quảng bá sản phẩm và dịch vụ tới khách hàng, nhấn mạnh các nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của sản phẩm và dịch vụ.

E3. Giới thiệu đặc tính sản phẩm cho người khác và giám sát nhu cầu

- P8. Đảm bảo các bên tham gia bán sản phẩm và dịch vụ được giới thiệu đầy đủ các nét độc đáo và lợi ích tiềm năng của sản phẩm, dịch vụ đó, có cam kết đạt mục tiêu về tiêu thụ.
- P9. Giám sát có hệ thống nhu cầu về các sản phẩm và dịch vụ.
- P10. Điều chỉnh chiến lược giá, chiến lược phân phối và chiến lược xúc tiến quảng bá để đáp ứng sự chênh lệch về nhu cầu và phản hồi của khách hàng và những người tham gia bán hàng.

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức thu hút mọi người trong tổ chức và các bên liên quan chính tham gia vào việc tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ.
- K2. Giải thích cách thức đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để xác định các nét độc đáo về sản phẩm và dịch vụ của bạn và những lợi ích đặc biệt của sản phẩm, dịch vụ đó đối với khách hàng.
- K3. Giải thích cách thức xây dựng chiến lược giá cả cạnh tranh.
- K4. Giải thích cách thức xây dựng chiến lược phân phối sao cho sản phẩm và dịch vụ của bạn sẵn sàng phục vụ khách hàng với chi phí hiệu quả.
- K5. Giải thích cách thức xúc tiến quảng bá sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng với mức chi phí tiết kiệm.
- K6. Giải thích cách thức đào tạo và tạo động lực cho đội ngũ bán hàng.
- K7. Giải thích cách thức theo dõi nhu cầu sản phẩm/ dịch vụ để điều chỉnh sản phẩm/dịch vụ đó cho phù hợp với sự đa dạng của nhu cầu.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

K8. Giải thích cách sử dụng thông tin phản hồi từ khách hàng và người bán hàng để tối ưu hóa chiến lược về sản phẩm/dịch vụ, chiến lược giá, chiến lược phân phối, chiến lược xúc tiến và bán hàng.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thị trường hiện tại và tiềm năng, các phân đoạn thị trường hoặc khách hàng có thể bao gồm:

- Khách hàng trong nước
- Khách hàng quốc tế
- Nhóm khách ở các độ tuổi khác nhau
- Các nhóm khách khác nhau về điều kiện kinh tế, xã hội
- Nhóm khách du lịch công vụ/du lịch giải trí ...

2. Việc đánh giá sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh có thể bao gồm:

- Sản phẩm được chào bán, chiều sâu và cơ cấu của dòng sản phẩm, cân bằng danh mục sản phẩm.
- Các sản phẩm mới phát triển, tỷ lệ thành công sản phẩm mới, thế mạnh của nghiên cứu và phát triển.
- Thương hiệu, sức mạnh của đầu tư thương hiệu, độ trung thành với thương hiệu và nhận biết thương hiệu.
- Chiến lược giá.
- Chiến lược xúc tiến quảng bá.
- Chiến lược phân phối.

3. Các thành viên trong công ty và các bên liên quan chính được thu hút vào hoạt động tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ có thể bao gồm:

- Nhân viên cấp dưới của bạn
- Bộ phận/phòng tiếp thị (marketing)
- Đội ngũ bán hàng
- Khách hàng (thông qua giới thiệu)

4. Việc theo dõi nhu cầu có thể bao gồm:

- Khảo sát thị trường
- Phản hồi của khách hàng
- Số liệu bán hàng

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

1. Nhận biết kịp thời các thay đổi và điều chỉnh kế hoạch, hoạt động phù hợp.
2. Chăm chú lắng nghe, đặt câu hỏi, làm sáng tỏ các quan điểm và diễn đạt lại các ý để đảm bảo các bên hiểu đúng về nhau.
3. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác dễ hiểu.
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và sự phát triển.
5. Thể hiện sự hiểu biết rõ ràng về các đối tượng khách hàng khác nhau và nhu cầu thực tế cũng như cảm nhận của khách.
6. Xây dựng và thiết kế, phát triển các sản phẩm và dịch vụ riêng để đảm bảo các nhu cầu của khách hàng được đáp ứng.
7. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các đối tượng khách hàng khác nhau.
8. Liên tục cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ.
9. Tìm kiếm và triển khai các cơ hội kinh doanh mới.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

10. Thể hiện đảm bảo tính chính trực, công bằng và nhất quán trong việc đưa ra quyết định.
11. Sử dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có.
12. Kiểm tra tính chính xác, hợp lệ, hợp pháp của thông tin.
13. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hoạt động được đề xuất.
14. Trình bày các ý tưởng và các vấn đề cần bàn luận một cách thuyết phục để thu hút sự quan tâm của mọi người.
15. Xác định đầy đủ các yếu tố trong mỗi tình huống và mối liên quan giữa các yếu tố đó.
16. Đưa ra quyết định kịp thời có tính thực tế cho từng tình huống.

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng một hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác tiếp thị (marketing) trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các cá nhân phải chứng minh rằng họ có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan tới các tình huống có thể gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Đồng thời, mỗi cá nhân cũng phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực thi để xử lý các tình huống và đối phó với những thách thức mà họ gặp phải với cương vị là giám sát viên/ người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý không nên đưa tên nhân viên vào trong tất cả các bằng chứng để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và tổ chức.

Đánh giá thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Kế hoạch tiếp thị (marketing) chiến lược (bao gồm phân tích cạnh tranh về sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cũng như chiến lược giá, chiến lược xúc tiến quảng bá và chiến lược phân phối của đối thủ cạnh tranh) thể hiện sự phân tích về thị trường, các phân đoạn thị trường và khách hàng.
2. Hai ví dụ được ghi chép về cách thức tiếp thị marketing sản phẩm/ dịch vụ của bạn và ví dụ về những người trong đơn vị bạn và các bên liên quan chính tham gia làm tiếp thị (marketing) sản phẩm và dịch vụ.
3. Hai ví dụ về cách thực hiện các chiến lược xúc tiến quảng bá và phân phối đáng tin cậy và chi phí hiệu quả để sản phẩm và dịch vụ sẵn sàng cho khách hàng.
4. Hai ví dụ về đánh giá và giám sát các chiến lược tiếp thị marketing của bạn và cách điều chỉnh chiến lược giá, chiến lược phân phối và chiến lược xúc tiến quảng bá.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá đơn vị năng lực bậc 3-5 dựa trên việc thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực của bậc 3-5 không thể đánh giá được qua quan sát do tính bảo mật, hoặc hạn chế công việc / môi trường công việc... Các phương pháp đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản tại các cuộc họp, các mẫu kế hoạch tiếp thị marketing, tài liệu quảng cáo và các thông tin khác
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả các nhân viên liên quan đến trách nhiệm giám sát hoặc quản lý về tiếp thị marketing trong các đơn vị kinh doanh du lịch và khách sạn.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D2.TTA.CL2.09

CMS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỔ CHỨC SỰ KIỆN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị này bao gồm các năng lực cần thiết cho việc tổ chức một sự kiện.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị sự kiện

- P1. Thu thập thông tin về sự kiện, yêu cầu và trách nhiệm của khách hàng
- P2. Thông báo với đồng nghiệp và nhân viên về chức năng và trách nhiệm của họ

E2. Giám sát sự kiện

- P3. Giám sát tất cả các dịch vụ theo trình tự
- P4. Giữ liên lạc với đồng nghiệp, nhân viên và khách hàng trong suốt quá trình diễn ra sự kiện
- P5. Đảm bảo tất cả các thỏa thuận dàn xếp phù hợp với luật pháp và quy định của tổ chức
- P6. Có hành động thích hợp để giải quyết các vấn đề có thể phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện

E3. Kết thúc sự kiện

- P7. Giám sát các hoạt động kết thúc sự kiện và dọn dẹp sau khi sự kiện kết thúc
- P8. Tổ chức họp với đồng nghiệp và nhân viên sau sự kiện để đánh giá cách cải thiện tổ chức sự kiện
- P9. Tiếp thu ý kiến phản hồi từ tất cả những người tham gia trong sự kiện
- P10. Hoàn thành tất cả các hồ sơ và các biểu mẫu cần thiết liên quan đến sự kiện

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những chính sách chăm sóc khách hàng của tổ chức và mối liên quan của những chính sách này đến sự kiện
- K2. Lập danh mục các chính sách của đơn vị liên quan tới sự kiện
- K3. Giải thích cách tiếp nhận những yêu cầu cụ thể của khách hàng đối với sự kiện, như thực phẩm, đồ uống, chế độ ăn uống đặc biệt, sơ đồ bố trí bàn, chương trình giải trí
- K4. Mô tả việc chuẩn bị sẵn thực phẩm và đồ uống để hỗ trợ cho sự kiện
- K5. Xác định rõ người đưa ra yêu cầu / người chịu trách nhiệm tổ chức sự kiện
- K6. Lập danh mục thiết bị, cơ sở vật chất và sức chứa của địa điểm tổ chức để hỗ trợ sự kiện
- K7. Xác định rõ người chịu trách nhiệm phân công nhân viên và giao nhiệm vụ
- K8. Xác định rõ người có trách nhiệm thông báo cho nhân viên về trách nhiệm của họ
- K9. Mô tả các yêu cầu về an toàn và sức khỏe / yêu cầu pháp lý có ảnh hưởng đến sự kiện và cách thức thông tin cho tất cả mọi người biết về các yêu cầu đó
- K10. Giải thích lý do tại sao việc tổ chức các kênh thông tin liên lạc rõ ràng và minh bạch rất quan trọng đối với tổ chức sự kiện
- K11. Giải thích tầm quan trọng của việc dự báo trước những vấn đề khó khăn, trở ngại/thách thức có thể xảy ra, trước, trong và sau sự kiện
- K12. Giải thích cách kiểm tra địa điểm trước và trong quá trình chuẩn bị để đảm bảo tất cả mọi việc liên quan đến yêu cầu của khách hàng / của tổ chức được đáp ứng
- K13. Giải thích cách giám sát sự kiện có hiệu quả tại các điểm quan trọng
- K14. Giải thích cách liên lạc có hiệu quả với các cá nhân chủ chốt trong quá trình diễn ra sự kiện
- K15. Mô tả các kỹ thuật được áp dụng để dọn dẹp có hiệu quả các địa điểm diễn ra sự kiện
- K16. Giải thích cách tiến hành kiểm tra thiết bị và cơ sở vật chất khi sự kiện kết thúc
- K17. Xác định rõ người có trách nhiệm báo cáo thiệt hại / mất mát và bảo quản thiết bị sau sự kiện

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

K18. Mô tả các yêu cầu của đơn vị/yêu cầu pháp lý liên quan đến dọn dẹp địa điểm sau sự kiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại sự kiện:

- Sự kiện đơn/riêng lẻ
- Đa sự kiện – diễn ra trong cùng thời điểm
- Sự kiện ngoài trời

2. Những người tham gia sự kiện có thể bao gồm:

- Nhân viên và đồng nghiệp
- Người quản lý
- Khách hàng
- Các bộ phận nội bộ tổ chức
- Các tổ chức khác

3. Các vấn đề cần được giải quyết trong quá trình tổ chức sự kiện có thể bao gồm:

- Hỏng thiết bị
- Mất điện
- Thiếu nhân viên
- Các vấn đề liên quan đến hàng hóa, vật tư
- Các vấn đề của khách hàng
- Các yêu cầu thay đổi bất ngờ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Chứng cứ thực hiện công việc phải bao gồm:

1. Ít nhất hai ghi chép bằng văn bản việc chuẩn bị và lập kế hoạch sự kiện
2. Ít nhất hai sự kiện được tổ chức thành công
3. Ít nhất hai vấn đề được giải quyết trong quá trình diễn ra sự kiện
4. Ít nhất hai sự kiện được đánh giá và xem xét lại với đầy đủ tài liệu và các phiếu thăm dò ý kiến

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Một loạt các phương pháp đánh giá có thể được sử dụng bao gồm:

- Danh mục các chứng cứ tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân.
- Nhận xét của những người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên được sử dụng một cách hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc sự kiện, Giám đốc bộ phận ăn uống, Giám đốc bộ phận kinh doanh tiệc, Giám đốc bộ phận kinh doanh/bán hàng.

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

RTS4.7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm vào điều hành hoạt động kinh doanh ăn uống trong các nhà hàng, nhà bếp và cửa hàng ăn uống

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Thông báo cho khách hàng về chính sách bảo vệ môi trường và nước của nhà hàng
- P2. Thông báo cho khách hàng các hành động tiết kiệm năng lượng và quản lý rác thải trong nhà bếp và nhà hàng

E2. Thực hiện tiết kiệm năng lượng

- P3. Đảm bảo tất cả các thiết bị được làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên
- P4. Đào tạo nhân viên làm việc hiệu quả và giảm thiểu sử dụng năng lượng

E3. Thực hiện tiết kiệm nước một cách hiệu quả

- P5. Đặt biển báo trong nhà hàng và nhà bếp nhắc nhở nhân viên tiết kiệm nước và báo cáo rò rỉ
- P6. Đào tạo nhân viên để đảm bảo tiết kiệm nước một cách hiệu quả nhất
- P7. Thông báo kết quả của việc tiết kiệm cho nhân viên để khuyến khích họ tiếp tục phát huy

E4. Tránh lãng phí trong việc điều hành dịch vụ ăn uống

- P8. Xem xét phương án/ khả năng tái chế trong nhà bếp và nhà hàng
- P9. Theo dõi và xác định mức độ tái sử dụng và thải loại

E5. Áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc mua sắm trang thiết bị

- P10. Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ủng hộ các sản phẩm thân thiện với môi trường và giảm thiểu việc sử dụng năng lượng, nước và chất thải trong quá trình sản xuất
- P11. Thiết lập chính sách mua sắm ưu tiên cho các nhà cung cấp địa phương nếu có thể

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách xây dựng quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng theo định hướng tuân thủ các hành động du lịch có trách nhiệm
- K2. Giải thích các phương pháp tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải được sử dụng trong nhà hàng và bếp
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong việc vận hành dịch vụ ăn uống
- K4. Mô tả các bước để giảm tiêu thụ năng lượng trong việc vận hành dịch vụ ăn uống
- K5. Mô tả những cách tiết kiệm nước trong việc vận hành dịch vụ ăn uống
- K6. Giải thích cách tăng cường việc tái sử dụng trong việc điều hành dịch vụ ăn uống
- K7. Xác định tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu rác thải
- K8. Giải thích cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững có liên quan đến trách nhiệm hằng ngày của họ
- K9. Mô tả cách thức để thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững với nhà cung cấp
- K10. Giải thích cách nhà hàng hoặc nhà bếp đảm bảo tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải trong quá trình mua sắm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- 1. Nguyên tắc du lịch có trách nhiệm bao gồm:

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

2. Thực hành tiết kiệm năng lượng có thể bao gồm:

- Đảm bảo tất cả các thiết bị trong nhà hàng hoặc nhà bếp được làm sạch và bảo dưỡng thường xuyên
- Sắp xếp nhân viên chuẩn bị thức ăn hiệu quả cho số lượng khách lớn nếu có thể
- Khuyến khích giảm thời gian để các thiết bị ở chế độ chờ và thời gian làm nóng dụng cụ trước
- Hướng dẫn nhân viên bếp rã đông thực phẩm bằng cách để vào tủ lạnh qua đêm thay vì sử dụng nước máy hoặc lò vi sóng

3. Sử dụng nước hiệu quả trong vận hành dịch vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Hướng dẫn nhân viên quét hoặc lau sàn nhà bếp thay vì sử dụng vòi phun áp lực
- Đào tạo nhân viên vận hành hiệu quả máy rửa bát đĩa

4. Tránh xả rác thải trong vận hành phục vụ ăn uống có thể bao gồm:

- Thực hiện tái chế trong nhà bếp và nhà hàng
- Bố trí các thùng rác riêng biệt và dễ phân biệt để đựng chất thải thực phẩm, chất thải nói chung và đồ tái chế được
- Giám sát chất thải thực phẩm và điều chỉnh hàng lưu kho để giảm thiểu chất thải do hư hỏng
- Xây dựng kế hoạch chế biến hàng ngày để giảm thiểu việc chuẩn bị dư thừa thực phẩm dẫn đến lãng phí
- Bố trí xử lý chất thải thực phẩm thay vì loại bỏ vào thùng rác
- Cung cấp cho khách hộp đựng thức ăn thừa thân thiện với môi trường để mang về
- Hướng dẫn nhân viên nhà bếp giữ lại dầu ăn và mỡ để xử lý lại và tái sử dụng
- Thảo luận với các đầu bếp về khẩu phần thực phẩm và cách thức điều chỉnh khẩu phần thực phẩm nhằm tránh chất thải thực phẩm do khẩu phần ăn quá nhiều
- Giám sát và xác định mức độ tái chế và mức độ chất thải

5. Thiết lập chính sách và phương thức thực hành mua thực phẩm, đồ uống có trách nhiệm bao gồm:

- Mua với số lượng lớn và với hình thức tập trung, như bia tươi, nước giải khát tươi thay vì mua nước đóng lon và đóng chai
- Mua các loại hộp đựng, ly cốc, đồ dùng và khăn ăn tái chế có thể sử dụng nhiều lần cho thực phẩm mang về
- Mua đồ dùng sử dụng một lần để giảm thiểu dư thừa bao bì, như tránh gói riêng từng món đồ một
- Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ủng hộ các sản phẩm thân thiện môi trường
- Mua các sản phẩm giảm thiểu sử dụng năng lượng, nước và tạo ra chất thải trong quá trình sản xuất

Hành vi quan trọng của giám sát viên /người quản lý bao gồm:

1. Khuyến khích, đưa ra và công nhận các giải pháp sáng tạo
2. Tích cực cải thiện hiện trạng và tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn
3. Thử cách làm việc mới
4. Thông báo kịp thời cho mọi người về kế hoạch và các tiến triển
5. Cân bằng nhu cầu đa dạng của các khách hàng khác nhau
6. Liên tục cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ
7. Thực hiện lại các hành động lặp lại hoặc thực hiện hành động khác để vượt qua trở ngại
8. Xác định và nêu lên các vấn đề đạo đức

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

9. Tự chịu trách nhiệm về những việc xảy ra
10. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và có hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
11. Truyền đạt tầm nhìn của đơn vị nhằm khơi dậy sự nhiệt tình và ý thức trách nhiệm
12. Thông tin rõ ràng giá trị và lợi ích khi đề xuất kế hoạch hành động.
13. Trình bày ý tưởng và tranh luận một cách thuyết phục để thu hút mọi người

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa vào thực tế thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể đánh giá được bằng quan sát vì lý do bảo mật, hoặc do các hạn chế công việc/môi trường công việc ...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ danh mục chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường nhà hàng, khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được họ có thể khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải khi với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý các tình huống và những thách thức sẽ gặp khi làm việc với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong công ty đơn vị.

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

- Ít nhất **hai ví dụ** trong nhà hàng được ghi chép lại và có văn bản thông báo cho khách hàng về các vấn đề du lịch có trách nhiệm
- Ít nhất **ba ví dụ** được ghi chép lại và có văn bản về tiết kiệm năng lượng, sử dụng nước hiệu quả và các hoạt động tránh lãng phí
- **Một ví dụ** về các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm áp dụng cho việc mua sắm và cung cấp hàng của nhà bếp / nhà hàng
- **Hoàn thành toàn bộ việc đánh giá kiến thức** theo yêu cầu của đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Những phương pháp thích hợp sẽ bao gồm:

- Hồ sơ các minh chứng tại nơi làm việc
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của những người làm cùng
- Thảo luận chuyên môn

Có thể sử dụng phương pháp mô phỏng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc đối với một số tiêu chí thực hiện, nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo nên cần được bổ sung thêm kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám đốc /giám sát bếp, nhà hàng và các cơ sở/cửa hàng phụ vụ ăn uống khác

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Thực hành tiết kiệm năng lượng

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

E3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

2. Kiểm soát năng lượng có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực ở các bậc 3-5 không thể đánh giá được bằng quan sát vì lý do bảo mật, hoặc do các hạn chế/môi trường công việc.

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện thông qua hồ sơ danh mục chứng cứ hoặc báo cáo về thực hiện các quy tắc du lịch có trách nhiệm trong môi trường khách sạn. Các ứng viên phải thể hiện được khả năng họ có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp với tình huống có thể gặp phải khi với cương vị là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần đưa ra được các khuyến nghị, giải thích và đánh giá được các hành động sẽ thực hiện để xử lý các tình huống và những thách thức sẽ gặp phải với cương vị là khi làm giám sát viên/ người quản lý trong công ty đơn vị.

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp sẽ bao gồm:

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

Có thể sử dụng phương pháp mô phỏng trong các cơ sở đào tạo trường học hoặc tại nơi làm việc đối với một số tiêu chí thực hiện, nhưng nên sử dụng hạn chế.

Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được nên bổ sung thêm kiểm tra vấn đáp để đảm bảo đáp ứng đầy đủ tất cả các yêu cầu về bằng chứng.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

LĨNH VỰC NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN - BẬC 5

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng các chính sách hoạt động

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

E2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động

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

E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Các đối tác liên minh chiến lược

6. Việc đánh giá có thể bao gồm:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá đơn vị năng lực này từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kĩ năng ở bậc 3-5 không thể đánh giá được chỉ qua quan sát do hạn chế về công việc/môi trường làm việc hoặc do tính bảo mật.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc lập kế hoạch và triển khai thực hiện các chính sách và quy trình về du lịch có trách nhiệm trong môi trường kinh doanh du lịch/ khách sạn. Các học viên cần thể hiện được cách thức áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp cho tình huống họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý. Họ cũng cần phải biết đưa ra kiến nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với các tình huống và vượt qua các thử thách họ gặp phải với tư cách là giám sát viên/ người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng các chứng cứ đánh giá không để tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá thích hợp sẽ bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HGA.CL6.01

GAS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÃNH ĐẠO, LẬP KẾ HOẠCH VÀ QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này phản ánh nhu cầu, trong nhiều tình huống, cho người lãnh đạo toàn bộ của một tổ chức hay một phần của tổ chức khi có một thay đổi cụ thể hoặc một chương trình thay đổi trên phạm vi rộng hơn.

Đơn vị năng lực này liên quan đến việc đưa ra tầm nhìn về mục tiêu cần đạt được của thay đổi và hỗ trợ những người liên quan thực hiện làm cho tầm nhìn trở thành hiện thực. Tiêu chuẩn này bao gồm việc lập kế hoạch, thông tin, phát triển và thực hiện các thay đổi về quy trình, hệ thống, cấu trúc, vai trò và văn hóa trong môi trường làm việc khách sạn.

Tiêu chuẩn này dành cho các nhà quản lý và các nhà lãnh đạo, những người lập kế hoạch và thực hiện thay đổi trong toàn bộ tổ chức hoặc trong lĩnh vực trách nhiệm của từng đối tượng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thu hút mọi người vào việc lập kế hoạch cho sự thay đổi

- P1. Thu hút những người thích hợp trong tổ chức và các bên liên quan khác tham gia lập kế hoạch thay đổi
- P2. Thiết lập với các bên liên quan các quy trình, hệ thống, cấu trúc, vai trò hoặc văn hóa cần phải được thay đổi

E2. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho sự thay đổi

- P3. Đánh giá khoảng cách giữa trạng thái hiện tại và trạng thái tương lai được yêu cầu
- P4. Xác định và đánh giá những trở ngại đối với sự thay đổi
- P5. Xây dựng kế hoạch chi tiết để đạt được sự thay đổi cần thiết có hiệu lực và hiệu quả
- P6. Sắp xếp các việc sao cho đảm bảo được sự liên tục của hoạt động kinh doanh trong thời kỳ thay đổi

E3. Đào tạo và phát triển những người khác trong việc thực hiện sự thay đổi

- P7. Cung cấp cho nhân viên sự đào tạo, hỗ trợ và khuyến khích cần thiết

E4. Thông tin sự tác động của thay đổi cho những người khác

- P8. Phát triển một chiến lược truyền thông để mọi người được thông báo về tiến độ và cho phép họ đưa ra ý kiến phản hồi

E5. Thực hiện thay đổi

- P9. Triển khai thực hiện kế hoạch thay đổi phù hợp với khoảng thời gian đã thoả thuận và nguồn lực sẵn có
- P10. Ủy quyền trách nhiệm cho người cấp dưới có năng lực phù hợp với kế hoạch của bạn
- P11. Thực hiện kế hoạch dự phòng hoặc có hành động thay thế thích hợp trong trường hợp rủi ro
- P12. Xác định, đánh giá và giải quyết các vấn đề, hoặc trở ngại phát sinh
- P13. Duy trì tính liên tục của hoạt động kinh doanh trong thời kỳ thay đổi

E6. Đánh giá sự thay đổi

- P14. Giám sát tiến độ so với kế hoạch của bạn và có hành động thích hợp khi có bất kỳ chênh lệch đáng kể
- P15. Đánh giá kết quả của quá trình thay đổi so với các tiêu chí thành công đã được cam kết với các bên liên quan
- P16. Xác định những lý do gây ra bất kỳ sự thất bại nào để đáp ứng đầy đủ các tiêu chí thành công
- P17. Đảm bảo sự thay đổi có hiệu quả và đáp ứng các yêu cầu của đơn vị
- P18. Ghi nhận, tuyên dương những người và các nhóm đạt được kết quả tốt

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thu hút nhân viên và các bên liên quan trong việc thực hiện thay đổi
- K2. Mô tả các mô hình chính và các phương pháp quản lý thay đổi có hiệu quả, và những điểm mạnh và điểm yếu của các phương pháp và mô hình đó

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- K3. Mô tả mối quan hệ giữa những thay đổi có tính biến đổi và thay đổi mang tính giao dịch
- K4. Mô tả các phong cách và hành vi lãnh đạo khác nhau, điểm mạnh của của các phong cách hành vi đó và cách sử dụng phong cách thích hợp cho những hoàn cảnh khác nhau
- K5. Mô tả những rào cản về chính trị, hành chính quan liêu và nguồn lực đối với sự thay đổi, và các kỹ thuật để đối phó với các rào cản này
- K6. Đánh giá những kỹ thuật chính để giải quyết vấn đề và cách áp dụng chúng
- K7. Mô tả kỹ thuật xây dựng nhóm và cách áp dụng chúng trong quá trình thay đổi
- K8. Giải thích cách đánh giá các rủi ro và lợi ích gắn liền với các chiến lược và kế hoạch thay đổi
- K9. Giải thích tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng và cách tiến hành hiệu quả
- K10. Mô tả những trở ngại chính đối với sự thay đổi, và các kỹ thuật được sử dụng để đối phó với những trở ngại này
- K11. Giải thích tầm quan trọng của kỳ vọng của các bên liên quan và sự ảnh hưởng của chúng đến quá trình thay đổi
- K12. Giải thích các nguyên tắc và phương pháp truyền thông hiệu quả và cách áp dụng chúng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi liên quan đến đơn vị năng lực như một chỉnh thể. Điều này khiến cho các môi trường và tình huống làm việc khác nhau có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện.

1. Người thích hợp trong tổ chức của bạn và các bên liên quan khác có thể bao gồm:

- Nhân viên thường xuyên hoặc bán thời gian
- Chủ sở hữu - đối tác hoặc những người đã đầu tư vào khách sạn
- Các nhà cung cấp, những người sẽ bị ảnh hưởng bởi những thay đổi
- Khách hàng những người có thể bị ảnh hưởng bởi những thay đổi

2. Trở ngại đối với sự thay đổi có thể bao gồm:

- Con người
- Nguồn lực
- Thời gian
- Thủ tục tổ chức
- Quản lý

3. Kế hoạch quản lý thay đổi có thể bao gồm:

- Lập kế hoạch dự phòng
- Lập kế hoạch nguồn lực
- Đánh giá sự sẵn sàng
- Lập kế hoạch thông tin và truyền thông
- Huấn luyện và đào tạo người quản lý cho việc quản lý thay đổi
- Đào tạo và phát triển nhân viên
- Quản lý sự phản kháng
- Thu thập dữ liệu, phân tích thông tin phản hồi và có hành động khắc phục
- Công nhận và tuyên dương thành công đạt được

4. Tính liên tục của hoạt động kinh doanh trong thời kỳ thay đổi có thể bao gồm:

- Kế hoạch cho các tác động của một sự kiện bất ngờ hoặc nghiêm trọng hay sự gián đoạn

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Danh sách nhân viên và thông tin liên lạc
- Chức năng/quá trình kinh doanh của các bộ phận
- Đánh giá dữ liệu và nhu cầu công nghệ trong trường hợp thất bại trong hoạt động
- Xây dựng kế hoạch
- Thông báo kế hoạch cho nhân viên và nhà cung cấp
- Phối hợp với các đơn vị kinh doanh khác

5. Đào tạo, hỗ trợ và khuyến khích những người khác có thể bao gồm:

- Các cuộc họp nhóm
- Tư vấn cá nhân
- Hỗ trợ từ người quản lý trực tiếp
- Các khóa đào tạo và cung cấp thông tin cho tất cả nhân viên

6. Chiến lược truyền thông có thể bao gồm:

- Cập nhật thường xuyên cho nhân viên về các vấn đề thay đổi
- Email hoặc thông tin liên lạc điện tử khác
- Các cuộc họp với các bên liên quan để cập nhật và trả lời câu hỏi

7. Kế hoạch dự phòng có thể bao gồm:

- Những hành động được yêu cầu
- Những người chịu trách nhiệm
- Khung thời gian
- Giám sát các quá trình.

8. Đánh giá kết quả của quá trình thay đổi so với các tiêu chí thành công có thể bao gồm:

- Xem xét các tiêu chí thành công hay thất bại
- Xem xét tác động của những thay đổi
- Xác định sự thay đổi nào là quan trọng nhất để ưu tiên xử lý

9. Công nhận những cá nhân và các nhóm người đạt được kết quả có thể bao gồm:

- Tuyên dương rộng rãi
- Thưởng tiền hoặc bằng hiện vật
- Ghi nhận trong các bản tin hoặc thông báo công khai

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

1. Nắm bắt cơ hội từ nhiều đối tượng khác nhau
2. Tìm cách thiết thực để vượt qua trở ngại
3. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Luôn thông báo cho nhân sự về kế hoạch và sự phát triển
5. Dành thời gian để hỗ trợ những người khác
6. Khuyến khích và hoan nghênh tiếp nhận phản hồi từ những người khác và sử dụng thông tin phản hồi một cách mang tính xây dựng
7. Cảnh giác với các nguy cơ rủi ro và nguy hiểm tiềm ẩn
8. Chấp nhận mục tiêu đầy thách thức nhưng có thể đạt được
9. Làm việc hướng tới một tầm nhìn rõ ràng về tương lai

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực quản lý cấp cao thường được dựa trên kết quả thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể được đánh giá bằng quan sát do bảo mật, hạn chế công việc / môi trường làm việc...

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng một hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về kế hoạch và thực hiện các thay đổi trong môi trường khách sạn. Mỗi cá nhân cần chứng minh rằng họ có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp vào các tình huống mà họ có thể phải đối mặt với cương vị là người quản lý. Họ cũng sẽ cần đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động cụ thể có thể làm để đối phó với các tình huống và thách thức mà họ phải đối mặt với cương vị là giám sát viên/người quản lý trong một đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các bằng chứng cần loại bỏ tên của cá nhân để bảo vệ sự riêng tư của các cá nhân và đơn vị. Bằng chứng phải bao gồm:

1. Hai ví dụ về cách thu hút người thích hợp trong tổ chức và các bên liên quan khác tham gia lập kế hoạch thay đổi và cách xác định các quy trình, hệ thống, cấu trúc, vai trò hoặc văn hóa cần phải được thay đổi
2. Ví dụ về một kế hoạch quản lý thay đổi chi tiết để đạt được những thay đổi cần thiết, bao gồm cả đào tạo, kế hoạch phát triển và chiến lược truyền thông
3. Một báo cáo về kết quả việc thực hiện kế hoạch thay đổi, bao gồm cách thực hiện kế hoạch, trách nhiệm được giao, kế hoạch dự phòng được thực hiện và các vấn đề và trở ngại được xác định và giải quyết
4. Một báo cáo đánh giá xem xét các kết quả và tác động của những thay đổi so với các tiêu chí thành công và lý do của bất kỳ sự thất bại nào
5. Hoàn thành đầy đủ việc đánh giá kiến thức được trình bày trong đơn vị năng lực bằng cách trả lời câu hỏi vấn đáp có ghi chép hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Danh mục các bằng chứng tại nơi làm việc (Có thể là các biên bản hoặc ghi chú các cuộc họp, báo cáo và đánh giá).
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Mô phỏng có thể được sử dụng trong các cơ sở đào tạo hoặc tại nơi làm việc đối với một số tiêu chí thực hiện nhưng nên hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Quản lý cấp cao trong nghề khách sạn và du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

LĨNH VỰC NGHỀ: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN - ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CHUNG

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và phân tích phàn nàn

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

E2. Xử lý các phàn nàn

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

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

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

E4. Nhờ giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

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

- Phàn nàn qua văn bản, như qua thư, thư điện tử, trên trang mạng, qua phương tiện truyền thông xã hội...
- Phiếu phàn nàn hay phiếu phản hồi

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Phàn nàn qua lời nói, trực tiếp đối mặt, hay qua điện thoại

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

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

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

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

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

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

3. Nhân sự phù hợp có thể bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Các công việc hay dự án được giao

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

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. *Quy định/ Chính sách và qui trình bảo vệ trẻ em tại nơi làm việc có thể bao gồm:*
 - Chính sách của các khách sạn hay công ty du lịch/ lữ hành về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành
 - Qui trình cho nhân viên đối phó và xử lý với việc lạm dụng tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em
2. *Quy định/ Chính sách của tổ chức về bảo vệ trẻ em và ngăn chặn khai thác tình dục trẻ em bao gồm:*
 - Thông báo công khai cho khách hàng các qui định của đơn vị về bảo vệ trẻ em – thông thường được trưng bày rõ tại các khu vực lễ tân hay trong phòng khách
 - Quản lý của khách sạn hoặc của các công ty du lịch cần cung cấp thông tin cho cán bộ nhân viên và khách hàng của mình về luật quốc gia cũng như các hình thức xử phạt liên quan đến khai thác tình dục trẻ em.

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

3. Khai thác tình dục trẻ em bao gồm:

- Du lịch tình dục trẻ em
- Tranh ảnh khiêu dâm trẻ em
- Mại dâm trẻ em
- Lạm dụng tình dục trẻ em

4. Khai thác lao động trẻ em bao gồm:

- Các công việc trái pháp luật, nguy hiểm, hay gây mệt mỏi làm tổn hại đến quá trình giáo dục và phát triển của trẻ em
- Các công việc mang tính lạm dụng và bóc lột, bao gồm việc nguy hiểm có thể hủy hoại sức khỏe, an toàn và đạo đức trẻ em

5. Kiểm soát các tiện nghi và việc vận hành để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi khai thác tình dục có thể bao gồm:

- Cảnh giác các trường hợp có thể khai thác tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng
- Quan sát khách hàng khi họ đến cùng trẻ em
- Lưu ý và kiểm tra các khách hàng đặt chương trình hoặc chuyến du lịch cùng trẻ em

6. Xử lý các khách hoặc các khách hàng đáng ngờ sẽ bao gồm:

- Báo cáo các khách đáng ngờ đến giám sát viên và cán bộ quản lý trực tiếp của bộ phận
- Nhận biết nếu có các hành vi tội phạm đang diễn ra
- Thông báo cho khách/khách hàng về các chính sách bảo vệ trẻ em của khách sạn hay công ty du lịch/lữ hành theo Luật hiện hành
- Yêu cầu khách/khách hàng ngay lập tức hoặc tách rời trẻ em đi cùng, hoặc rời khỏi khách sạn/ công ty hay chương trình du lịch

7. Duy trì nhận thức về các vấn đề bảo vệ trẻ em sẽ bao gồm:

- Tham gia các khóa đào tạo của đơn vị
- Cập nhật kiến thức về các chính sách của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo Luật hiện hành

8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em của địa phương để liên hệ khi cần:

- Các tổ chức phi chính phủ tại địa phương
- Các cơ quan nhà nước

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể khó khăn trong đánh giá nếu không có những tình huống thực tế, vì vậy có thể áp dụng kiểm tra qua hình thức mô phỏng, đóng vai, phỏng vấn nói và viết. Nếu khách sạn hay công ty du lịch có khóa đào tạo về vấn đề này, cần sử dụng đóng vai, mô phỏng và phải có báo cáo về nhân viên tham gia do đào tạo viên hay giám sát viên cung cấp làm chứng cứ để đánh giá.

Đánh giá nên bao gồm:

1. Ít nhất một trường hợp bảo vệ trẻ em (ghi lại bằng tài liệu hoặc quan sát được) tại môi trường khách sạn và công ty du lịch hay qua mô phỏng
2. Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

- Các bài tập mô phỏng và đóng vai
- Kiểm tra vấn đáp và viết
- Nghiên cứu các ví dụ/trường hợp

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

- Các báo cáo của bên thứ ba, do giám sát viên thực hiện

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Tất cả Nhân viên tại bất kỳ cấp nào của doanh nghiệp trong ngành Du lịch

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRS.CL1.20

THAM KHẢO THÊM

- “Nguyên tắc ứng xử bảo vệ trẻ em khỏi khai thác tình dục trong Lữ hành và Du lịch”
<http://www.thecode.org/>
- UNWTO – Bảo vệ trẻ em trong du lịch <http://ethics.unwto.org/en/content/protection-children-tourism>
- UNICEF – Bảo vệ trẻ em khỏi bạo lực, lạm dụng và bóc lột <http://www.unicef.org/protection/index.html>
- Sáng kiến Quốc Tế về chấm dứt lao động trẻ em - <http://endchildlabor.org>