BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1383 /QĐ-LĐTBXH	*Hà Nội, ngày 31 tháng 8 năm 2017*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân

BỘ TRƯỞNG BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Căn cứ Luật Việc làm số 38/2013/QH13 ngày 16 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 14/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Xét đề nghị của Tổng Cục trưởng Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc chính phủ, Chánh Văn phòng Bộ, Tổng Cục trưởng Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành./.

Nơi nhận:
- Thủ tướng và các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Chính phủ;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Toà án nhân dân tối cao;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- HĐND, UBND, Sở LĐTBXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL- Bộ Tư pháp;
- Công báo; Website Chính phủ;
- Các đơn vị thuộc Bộ LĐTBXH; Website Bộ LĐTBXH;
- Lưu: VT, TCDN.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

BỘ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH XÃ HỘI

Doãn Mậu Diệp

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA

www.LuatVietnam.vn

TÊN NGHỀ: LỄ TÂN

Năm 2017

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

GIỚI THIỆU

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức xây dựng, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội công bố theo Quyết định số 1383/QĐ-LĐTBXH ngày 31 tháng 8 năm 2017, sau khi có ý kiến thẩm định của Hội đồng thẩm định nghề Lễ tân theo Quyết định số 925/QĐ-LĐTBXH ngày 07/7/2016 của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội về việc thành lập Hội đồng thẩm định tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị xem xét ban hành theo công văn số 292/BVHTTDL-ĐT ngày 24/01/2017.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân được xây dựng với nội dung phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành Du lịch tại Việt Nam cũng như tương thích với Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề Du lịch trong ASEAN (gọi tắt là tiêu chuẩn ASEAN), đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN (gọi tắt là MRA-TP) mà Việt Nam đã tham gia ký kết. Trong quá trình xây dựng có tham khảo nội dung Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án *Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội* (gọi tắt là Dự án EU) do Liên minh châu Âu tài trợ đã được Tổng cục Du lịch thông qua vào tháng 1/2014, nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch tại Việt Nam.

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

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Lễ tân được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực và phù hợp để sử dụng tại:

Các cơ sở du lịch trong việc sử dụng, đào tạo nâng cao năng lực của người lao động.

Các cơ sở giáo dục, giáo dục nghề nghiệp trong việc thiết kế, xây dựng chương trình theo các trình độ đào tạo.

Các cơ quan quản lý nhân lực và doanh nghiệp trong việc đánh giá, công nhận kỹ năng nghề cho người lao động.

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

MÔ TẢ NGHỀ

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Lễ tân bao gồm các tiêu chuẩn đối với bộ phận Lễ tân từ nhân viên Lễ tân cho tới quản lý bộ phận Lễ tân trong các cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam.

Bộ phận Lễ tân là bộ phận quan trọng của cơ sở lưu trú du lịch, thực hiện nhiệm vụ chào khách, đón khách, làm thủ tục cho khách nhận buồng (check-in), trả buồng (check out) và chăm sóc đáp ứng các nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú tại cơ sở. Bộ phận Lễ tân cung cấp các dịch vụ: đặt buồng, đón tiếp khách, trao đổi thông tin, giao dịch tài chính, hướng dẫn hỗ trợ khách, dịch vụ hành lý và là đầu mối liên lạc giữa khách với các bộ phận khác, đặc biệt là bộ phận Buồng, Nhà hàng và An ninh. Mặc dù cơ cấu tổ chức của bộ phận Lễ tân của cơ sở lưu trú đa dạng tùy theo quy mô là một khách sạn hay một cơ sở lưu trú nhỏ hay một khu nghỉ dưỡng lớn nhưng có một số vị trí công việc là như nhau.

Các vị trí công việc trong bộ phận Lễ tân có thể bao gồm: Trưởng/Phótrưởng bộ phận lễ tân, giám sát lễ tân, nhân viên lễ tân, nhân viên đặtgiữ buồng,nhân viên hỗ trợ hành lý, nhân viên hỗ trợ thông tin/nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên kiểm toán đêm.

Trưởng/Phótrưởng bộ phận Lễ tân: quản lý bộ phận lưu trú,các hoạt động bộ phận Lễ tân. Những người này thực hiện hoạch định kế hoạch hoạt động của bộ phận Lễ tân, quản lý nhân viên, sắp xếp lịch làm việc và triển khai các chính sách hay quy trình do Ban giám đốc khách sạn, quản lý khách sạn quy định.

Giám sát viên lễ tân: là những người giám sát các hoạt động của bộ phận Lễ tân. Những người này hỗ trợ Trưởng bộ phận Lễ tân quản lý nhân viên, sắp xếp lịch làm việc cho nhân viên.

Nhân viên lễ tân: chào đón khách, làm thủ tục cho khách nhận buồng, phân buồng và trả lời tất cả các câu hỏi hay yêu cầu của khách trong suốt thời gian khách lưu trú tại cơ sở lưu trú du lịch. Khi kết thúc thời gian lưu trú của khách, nhân viên lễ tân thực hiện các thủ tục trả buồng. Ngoài ra, tùy theo quy mô, loại hình cơ sở lưu trú thực tế, nhân viên lễ tân còn cần thực hiện các nhiệm vụ như xử lý các phàn nàn của khách, dịch vụ điện thoại và báo cáo.

Nhân viên đặt giữ buồng: chịu trách nhiệm xử lý yêu cầu đặt buồng của kháchđoàn hay khách lẻqua điện thoại và Internet và các hình thức khác, cung cấp thông tin cho khách và hỗ trợ tối đa hóa lợi nhuận (từ buồng) cho cơ sở lưu trú; sắp đặt buồng và lập kế hoạch liên quan đến kỳ nghỉ của khách tại cơ sở lưu trú du lịch; ghi chép lại tất cả các nhu cầu đặc biệt của khách.

Nhân viên hỗ trợ hành lý: chào đón khách khi khách đến làm thủ tục nhận buồng trong cơ sơ lưu trú du lịch. Nhân viên này hỗ trợ vận chuyển hành lý và hướng dẫn cho cho khách khi đến/rời buồng của họ; kiểm tra hoạt động của các

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

thiết bị cơ bản tại buồng khách và hướng dẫn khách cách sử dụng các thiết bị, vật dụng.

Nhân viên hỗ trợ thông tin: tiếp nhận, giải đáp và cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách. Ngoài ra, họ còn có thể hỗ trợ điều phối các dịch vụ liên quan đến yêu cầu về hoạt động vui chơi giải trí, đặt chỗ trong nhà hàng, đặt chỗ các phương tiện vận chuyển hay sắp xếp dịch vụ mua sắm cá nhân cho khách.

Nhân viên kiểm toán đêm: thực hiện các thủ tục kiểm tra, đối chiếu các chứng từ giao dịch của khách trong ngày; đóng và cân đối tài khoản của tất cả các bộ phận, đảm bảo các giao dịch đã được lưu trữ một cách chính xác và hoàn tất các báo cáo.

Ngoài các nhiệm vụ trên, tùy theo quy mô, loại hình từng cơ sở lưu trú, mỗi vị trí công việc trong bộ phận Lễ tân còn có nhiệm vụ báo cáo cho cấp quản lý trực tiếp theo quy định.

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CỦA NGHỀ

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
2	CB02	Làm việc hiệu quả trong nhóm
3	CB03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CB04	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CB06	Thực hiện sơ cứu cơ bản
7	CB07	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
8	CB08	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
9	CB09	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông
10	CB10	Sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
Các năng lực chung		
		Nhóm năng lực chung - Phổ biến
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
9	CC09	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

10	CC10	Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em
11	CC11	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
12	CC12	Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng Anh
		Nhóm năng lực chung – Quản lý nhân sự
13	CC13	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
14	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
15	CC15	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
16	CC16	Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
17	CC17	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
18	CC18	Huấn luyện nhân viên tại chỗ
19	CC19	Thực hiện bài đào tạo nhóm
20	CC20	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm
21	CC21	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm
22	CC22	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
		Nhóm năng lực chung - Du lịch có trách nhiệm
23	CC23	Áp dụng có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú
		Nhóm năng lực chung - Quản lý tài chính
24	CC24	Dự toán ngân sách
25	CC25	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
		Nhóm năng lực chung - Quản lý hành chính
26	CC26	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
27	CC27	Thiết lập các chính sách và quy trình
28	CC28	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
29	CC29	Quản lý các hoạt động hàng ngày

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

		Nhóm năng lực chung - Dịch vụ khách hàng và quản lý Marketing
30	CC30	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng
2	CM02	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng
3	CM03	Cung cấp dịch vụ khách hàng
4	CM04	Cung cấp dịch vụ trả buồng
5	CM05	Cung cấp dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân
6	CM06	Vận hành hệ thống đặt buồng trực tuyến
7	CM07	Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin
8	CM08	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch
9	CM09	Cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý
10	CM10	Tiến hành kiểm toán đêm
11	CM11	Giám sát hoạt động bộ phận lễ tân
12	CM12	Quản lý doanh thu
13	CM13	Quản lý hoạt động bộ phận lễ tân

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: TRƯỞNG/ PHÓ TRƯỞNG BỘ PHẬN LỄ TÂN

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
2	CB06	Thực hiện sơ cứu cơ bản
3	CB08	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
Các năng lực chung		
1	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
2	CC08	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
3	CC10	Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em
4	CC13	Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên
5	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
6	CC15	Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật
7	CC16	Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
8	CC17	Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề
9	CC22	Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
10	CC24	Dự toán ngân sách
11	CC25	Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính
12	CC23	Áp dụng có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú
13	CC30	Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng
14	CC26	Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ
15	CC27	Thiết lập các chính sách và quy trình

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

16	CC29	Quản lý các hoạt động hàng ngày
Các năng lực chuyên môn		
1	CM08	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch
2	CM12	Quản lý doanh thu
3	CM13	Quản lý hoạt động bộ phận lễ tân

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: GIÁM SÁT VIÊN LỄ TÂN, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ THÔNG TIN, NHÂN VIÊN KIỂM TOÁN ĐÊM

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
2	CB02	Làm việc hiệu quả trong nhóm
3	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
4	CB06	Thực hiện sơ cứu cơ bản
5	CB08	Ứng phó với trường hợp khẩn cấp
6	CB09	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông
7	CB10	Sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến
Các năng lực chung		
1	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
2	CC03	Kết thúc ca làm việc
3	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
4	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
5	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
6	CC09	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
7	CC10	Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em
8	CC11	Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền
9	CC12	Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng Anh
10	CC14	Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên
11	CC18	Huấn luyện nhân viên tại chỗ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

12	CC19	Thực hiện bài đào tạo nhóm
13	CC20	Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm
14	CC21	Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm
15	CC28	Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp
Các năng lực chuyên môn		
1	CM03	Cung cấp dịch vụ khách hàng
2	CM08	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch
3	CM10	Tiến hành kiểm toán đêm
4	CM11	Giám sát hoạt động bộ phận lễ tân

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: NHÂN VIÊN LỄ TÂN, NHÂN VIÊN ĐẶT GIỮ BUỒNG, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ HÀNH LÝ, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ THÔNG TIN, NHÂN VIÊN KIỂM TOÁN ĐÊM

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
2	CB02	Làm việc hiệu quả trong nhóm
3	CB03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CB04	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
6	CB07	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC03	Kết thúc ca làm việc
4	CC04	Xử lý các giao dịch tài chính
5	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
6	CC06	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin
7	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
8	CC09	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng
2	CM02	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng
3	CM03	Cung cấp dịch vụ khách hàng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

4	CM04	Cung cấp dịch vụ trả buồng
5	CM06	Vận hành hệ thống đặt buồng trực tuyến
6	CM07	Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin
7	CM08	Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch
8	CM09	Cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: NHÂN VIÊN LỄ TÂN, NHÂN VIÊN ĐẶT GIỮ BUỒNG, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ HÀNH LÝ, NHÂN VIÊN HỖ TRỢ THÔNG TIN

BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 1

TT	Mã số	Tên đơn vị năng lực
Các năng lực cơ bản		
1	CB01	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
2	CB02	Làm việc hiệu quả trong nhóm
3	CB03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	CB04	Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản
5	CB05	Duy trì kiến thức ngành nghề
Các năng lực chung		
1	CC01	Chuẩn bị làm việc
2	CC02	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
3	CC05	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ
4	CC07	Phát triển mối quan hệ khách hàng
5	CC09	Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm
Các năng lực chuyên môn		
1	CM01	Nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng
2	CM02	Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng
3	CM03	Cung cấp dịch vụ khách hàng
4	CM04	Cung cấp dịch vụ trả buồng
5	CM05	Cung cấp dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc

MÃ SỐ: CB01

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để sử dụng điện thoại tại nơi làm việc, bao gồm việc chuẩn bị, trả lời và xử lý thông tin một cách hiệu quả trong tất cả các tình huống có sử dụng điện thoại.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại

P1. Chuẩn bị trả lời điện thoại

P2. Sử dụng cách chào phù hợp

P3. Nói chậm và rõ ràng

P4. Chuẩn bị nội dung cuộc gọi

P5. Bấm đúng số

P6. Kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

E2. Chuyển cuộc gọi

P7. Kiểm tra xem có được phép chuyển cuộc gọi theo yêu cầu không

P8. Thông báo sẽ chuyển cuộc gọi, nếu được phép, cho người gọi

P9. Kết nối cuộc gọi với bên thứ ba và đảm bảo cuộc gọi được chuyển kịp thời

E3. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

P10. Thông báo cho người gọi về tình trạng cuộc gọi

P11. Đề xuất các giải pháp khác nếu người nhận cuộc gọi đang bận

E4. Tiếp nhận lời nhắn

P12. Kiểm tra xem người gọi có muốn để lại lời nhắn hay tin nhắn thoại không

P13. Hoàn thành mẫu tin nhắn sau khi xác nhận lại toàn bộ thông tin chi tiết với người gọi

P14. Chuyển tin nhắn cho người liên quan

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Vận hành hệ thống điện thoại và thao tác kỹ thuật một cách chính xác

S2. Giao tiếp bằng lời một cách rõ ràng, nhất quán và diễn giải đúng nội dung thông tin của người gọi đến

S3. Ghi chép các lời nhắn một cách chính xác

Kiến thức thiết yếu

K1. Quy trình về sử dụng và vận hành hệ thống điện thoại tại đơn vị

K2. Nội dung cần chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K3. Lời chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị

K4. Tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng

K5. Thông tin cần thiết để bắt đầu một cuộc gọi

K6. Cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

K7. Cách chuyển cuộc gọi

K8. Cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ

K9. Thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Phương tiện, thiết bị:

- Hệ thống điện thoại/tổng đài
- Giấy/tờ ghi chú
- Bút
- Danh bạ điện thoại
- Danh sách các số máy nội bộ
- Tên người gọi, công ty, cuộc hẹn và giờ hẹn
- Mẫu và phong bì đựng mẫu tin nhắn

2. Hướng dẫn:

- Hướng dẫn sử dụng điện thoại/tổng đài của đơn vị
- Tiêu chuẩn về lời chào
- Nội dung cần trao đổi, hội thoại khi thực hiện cuộc gọi đi

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Bài tập kiểu dự án

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Nghiên cứu tình huống

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Làm việc hiệu quả trong nhóm

MÃ SỐ: CB02

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Xác định được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận

P2. Thực hiện công việc theo hướng xây dựng sự hợp tác và mối quan hệ tích cực

P3. Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên phản hồi từ thành viên khác trong nhóm/bộ phận

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

P4. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm/bộ phận để đảm bảo đạt được mục tiêu đã đề ra

P5. Đóng góp vào việc hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ của nhóm/bộ phận theo yêu cầu của đơn vị

P6. Chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với nhóm/bộ phận nhằm đảm bảo đạt được mục tiêu đã đề ra

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

P7. Tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân cũng như tầm quan trọng của chúng trong xây dựng các mối quan hệ

P8. Xác định sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp để xử lý một cách thích hợp

P9. Xác định các vấn đề và mâu thuẫn xảy ra tại nơi làm việc

P10. Tìm kiếm sự trợ giúp của thành viên trong nhóm/bộ phận khi có vấn đề hay mâu thuẫn nảy sinh

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định rõ trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong việc xây dựng nhóm làm việc hiệu quả theo chính sách của đơn vị

S2. Giao tiếp hiệu quả để lắng nghe ý kiến, đóng góp và phản hồi thông tin trong nhóm

S3. Xác định và ứng xử phù hợp với sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và các nhu cầu đặc biệt của các thành viên khác

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S4. Xác định và xử lý các mâu thuẫn xảy ra theo phạm vi trách nhiệm của bản thân

Kiến thức thiết yếu

K1. Trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận

K2. Cách thực hiện công việc theo hướng thúc đẩy hợp tác và quan hệ tốt

K3. Cách hành động dựa trên thông tin phản hồi của các thành viên khác trong nhóm/bộ phận

K4. Cách đóng góp cho công việc của nhóm hay bộ phận

K5. Cách hỗ trợ các thành viên trong nhóm hay bộ phận đạt được mục tiêu đã đề ra

K6. Cách chia sẻ thông tin liên quan tới công việc với thành viên trong nhóm/bộ phận nhằm đạt mục tiêu đã đề ra

K7. Các vấn đề, mâu thuẫn thường xảy ra tại nơi làm việc và cách xử lý hiệu quả

K8. Cách tôn trọng sự khác biệt về giá trị và niềm tin cá nhân

K9. Cách xử lý những khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa trong phong cách giao tiếp

K10. Cách tiếp nhận sự trợ giúp của các thành viên trong nhóm/bộ phận khi nảy sinh vấn đề hay mâu thuẫn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Quy trình, hướng dẫn:

- Quy tắc ứng xử của đơn vị
- Mô tả công việc và sắp xếp nhân viên
- Hướng dẫn kiểm soát các nguy cơ, rủi ro tại nơi làm việc
- Thông tin phản hồi từ giám sát viên và đồng nghiệp

2. Thành viên trong nhóm:

- Bạn bè/đồng nghiệp/nhóm làm việc/học viên/thực tập viên
- Giám sát viên hoặc người quản lý/giám đốc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc trong nhóm
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ, chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống
- Thuyết trình kế hoạch của ứng viên nhằm cải thiện hiệu quả làm việc nhóm

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày

MÃ SỐ: CB03

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ hành chính và văn phòng thường ngày trong doanh nghiệp du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị tài liệu phục vụ công việc

P1. Chuẩn bị và xử lý tài liệu với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị trong thời gian hạn định

P2. Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp

E2. Đọc và trả lời các tài liệu phục vụ công việc

P3. Tiếp nhận, làm rõ và đánh giá những yêu cầu về chỉ dẫn và/hoặc hướng dẫn theo đúng quy định và quy trình của đơn vị

P4. Đọc và diễn giải những thông tin chi tiết trong các bản hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn các công việc cụ thể

P5. Tuân theo những hướng dẫn hay chỉ đạo trong thời gian hạn định

E3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ

P6. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ theo yêu cầu của đơn vị

P7. Cập nhật hệ thống tra cứu và tham khảo theo yêu cầu của đơn vị

P8. Khôi phục các tập tin trong trường hợp được yêu cầu

P9. Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Soạn thảo các văn bản tài liệu

S2. Sử dụng các thiết bị văn phòng đúng quy cách

S3. Đọc và xác định rõ nội dung các tài liệu, văn bản

S4. Truy cập, cập nhật và lưu trữ thông tin

S5. Bảo mật và khôi phục các tập tin

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau

K2. Những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc

K3. Quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K4. Các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc

K5. Hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị

K6. Hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị

K7. Hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị

K8. Quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thiết bị văn phòng:

- Máy tính
- Máy photocopy
- Máy fax
- Máy in hoặc chụp tài liệu (scan)

2. Tài liệu:

- Thư đến và đi, thư điện tử và bưu phẩm
- Hồ sơ khách hàng
- Báo cáo thị trường/kế hoạch/ngân sách
- Dữ liệu tài chính
- Chứng từ kế toán, biên nhận, hóa đơn và đơn đặt hàng
- Hồ sơ cá nhân, bao gồm chi tiết thông tin cá nhân, mức lương
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các bản dự báo tháng, mục tiêu cần đạt
- Các biểu mẫu, bao gồm biểu mẫu bảo hiểm, biểu mẫu hội viên
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Fax, bản ghi nhớ, báo cáo
- Thực đơn

3. Các quy trình, hướng dẫn:

- Quy trình xử lý mối nguy hiểm
- Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp, hỏa hoạn và tai nạn
- Quy trình làm việc an toàn
- Quy trình sử dụng phương tiện vận chuyển
- Các chính sách, quy trình và hướng dẫn tại nơi làm việc
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị một cách an toàn
- Hướng dẫn làm việc an toàn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Hướng dẫn an ninh, bảo mật
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng
- Số hiệu và mã hàng hóa
- Sơ đồ chỉ dẫn
- Thông số kỹ thuật của nhà sản xuất
- Hướng dẫn khách hàng và/hoặc hướng dẫn của nhà cung cấp
- Văn bản luật, quy định và các tài liệu liên quan

4. Các yêu cầu của đơn vị:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Mô phỏng tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ, chứng cứ tại nơi làm việc
- Bài tập kiểu dự án
- Nghiên cứu tình huống

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản

MÃ SỐ: CB04

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện hội thoại đơn giản

P1. Đáp lại lời mở đầu hội thoại

P2. Nhận xét về những chủ đề quen thuộc

P3. Kết thúc hội thoại

E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản

P4. Xác nhận đã nắm được các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

P5. Yêu cầu làm rõ các chỉ dẫn hoặc yêu cầu

E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản

P6. Sử dụng câu yêu cầu đơn giản, lịch sự

P7. Cảm ơn người đáp ứng yêu cầu của bạn

E4. Thể hiện sở thích bản thân

P8. Nói về điều thích và điều không thích

P9. Thảo luận về sở thích và đưa ra lý do

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Nghe hiểu các từ tiếng Anh cơ bản trong giao tiếp

S2. Phát âm chính xác các từ tiếng Anh giao tiếp cơ bản

S3. Mở đầu và kết thúc hội thoại đúng cách

S4. Sử dụng cấu trúc câu đơn giản, lịch sự trong hội thoại

S5. Đưa ra và đáp ứng được các các chỉ dẫn và yêu cầu cơ bản

S6. Trình bày, lý giải được những điều thích và không thích

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản

K2. Cách nhận xét các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại

K3. Cách đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản

K4. Cách xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu

K5. Các quy trình làm việc hàng ngày và trình tự các công việc hàng ngày

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K6. Cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách

K7. Những điều thích, điều không thích, lựa chọn ưu tiên và giải thích lý do

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Hướng dẫn:

- Danh mục từ ngữ và mẫu câu lịch sự (ạ, xin vui lòng, cảm phiền, xin lỗi, cảm ơn, ...)
- Quy định của đơn vị về cách mở đầu và kết thúc hội thoại, xác nhận lại thông tin, đưa ra yêu cầu lịch sự
- Tránh sử dụng thuật ngữ chuyên ngành, khó hiểu

2. Các chủ đề giao tiếp quen thuộc:

- Chỉ đường
- Tư vấn về địa điểm mua sắm, ăn uống, thăm quan
- Cung cấp thông tin/lời khuyên đáp ứng yêu cầu của khách
- Thông tin về sức khỏe và sự an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Duy trì kiến thức ngành nghề

MÃ SỐ: CB05

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để tìm kiếm, cập nhật, duy trì và sử dụng kiến thức liên quan đến ngành du lịch nói chung và các cơ sở lưu trú du lịch nói riêng trong các bối cảnh khác nhau tại nơi làm việc.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tìm kiếm nguồn thông tin hiện tại về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch

P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch có liên quan tới yêu cầu công việc

P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

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

P3. Thu thập và cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách

P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức

P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định nội dung các nguồn thông tin về ngành, quy định pháp luật

S2. Sử dụng máy tính, Internet và các phương tiện khác để tìm kiếm thông tin

S3. Tìm kiếm, diễn giải và phân loại thông tin

S4. Giao tiếp hiệu quả bao gồm cả lắng nghe tích cực và đặt câu hỏi để có thể tìm kiếm được thông tin và trình bày tóm tắt thông tin

S5. Ghi chép, ghi chú, tóm tắt thông tin bằng hình thức văn bản

Kiến thức thiết yếu

K1. Nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (Internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề

K2. Các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành

K3. Vai trò và chức năng của hai trong số các nghề sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/ hướng dẫn du lịch

K4. Chất lượng dịch vụ và việc thường xuyên nâng cao chất lượng dịch vụ trong ngành du lịch nói chung và cơ sở lưu trú du lịch nói riêng cũng như

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

vai trò của từng nhân viên trong việc duy trì chất lượng dịch vụ

K5. Vai trò, nguyên tắc và yêu cầu thực hiện du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế

K6. Các bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Nguồn thông tin chung:*
   - Internet (kiểm tra độ tin cậy)
   - Phương tiện truyền thông
   - Hiệp hội du lịch
   - Hiệp hội ngành nghề
   - Tạp chí của ngành
   - Các dịch vụ thông tin
   - Kinh nghiệm và quan sát của cá nhân
   - Đồng nghiệp, giám sát viên và cán bộ quản lý
   - Các mối liên hệ trong ngành, tư vấn viên, cố vấn
2. *Các thông tin về ngành, nghề:*
   - Tổng quan về du lịch, lữ hành, hướng dẫn du lịch, cơ sở lưu trú du lịch,
   - Hội họp và sự kiện
   - Vận chuyển
   - Ẩm thực
   - Vui chơi giải trí
   - Các đơn vị dịch vụ phụ trợ du lịch: ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán, bán lẻ
   - Mong đợi của nhân viên về ngành
   - Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
   - Đạo đức nghề nghiệp
   - Đảm bảo chất lượng dịch vụ
   - Tính bảo mật
   - Chăm sóc khách hàng
   - Cơ hội làm việc bình đẳng, chống phân biệt đối xử

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Bảo vệ trẻ em
- Hoa hồng, tiền boa/tiền thưởng của khách

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện sơ cứu cơ bản

MÃ SỐ: CB06

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện các thao tác sơ cứu cơ bản trong các bối cảnh khác nhau của môi trường du lịch và cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Đảm bảo người bị thương được thoải mái trước khi gọi hỗ trợ y tế

P2. Đặt người bị ngất xỉu ở nơi ổn định, yên tĩnh và làm thông thoáng không khí để hỗ trợ thở theo quy trình sơ cứu quy định

P3. Ngăn chặn nguy cơ chảy máu bên ngoài theo quy trình sơ cứu tiêu chuẩn

E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản

P4. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định sử dụng các vật dụng và thiết bị sẵn có

P5. Theo dõi tình trạng của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu phù hợp

P6. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu

P7. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của đơn vị

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

P8. Chăm sóc người bị thương trong điều kiện xa cơ sở y tế cho tới khi dịch vụ y tế đến nơi, bao gồm cả việc theo dõi đường thở, nhịp thở và nhịp tim, kiểm soát cơn đau, đảm bảo đủ nước và duy trì nhiệt độ cơ thể

P9. Chăm sóc bệnh nhân "bị thương nặng" theo cách thích hợp trong điều kiện ở vùng xa, bao gồm cả việc chuẩn bị phương tiện để chuyển đi

E4. Thông báo chi tiết về sự việc

P10. Yêu cầu sự hỗ trợ y tế thích hợp bằng phương thức giao tiếp phù hợp nhất

P11. Truyền đạt chi tiết chính xác cho dịch vụ cấp cứu hay những người liên quan khác về tình trạng người bị thương và các hoạt động kiểm soát sơ cứu

P12. Chuẩn bị báo cáo kịp thời với giám sát viên, trình bày tất cả các chi tiết liên quan

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Áp dụng nguyên tắc cơ bản trong việc xử lý sơ cứu

S2. Xác định các dấu hiệu sự sống và tình trạng của người bị thương

S3. Áp dụng các kỹ thuật sơ cứu cơ bản bao gồm cả thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S4. Ra quyết định phù hợp và kịp thời liên quan đến việc xử lý tai nạn tại chỗ

S5. Giao tiếp hiệu quả bao gồm cung cấp thông tin tình trạng người bị thương và yêu cầu trợ giúp

S6. Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về tình huống xảy ra

Kiến thức thiết yếu

K1. Các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp

K2. Các quy trình và quy định liên quan về sức khỏe

K3. Các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu

K4. Các quy trình sơ cứu:

a. Tiến hành thẩm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân

b. Kiểm soát chấn thương

c. Tiến hành kỹ thuật hồi sức

d. Báo cáo các tình huống sơ cứu và hành động cần làm

K5. Các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:

a. Bị bệnh cấp tính và/hoặc bị thương

b. Bị thương và chảy máu

c. Bị bỏng

d. Chấn thương xương, khớp và cơ

K6. Nguyên nhân ngừng thở và khó thở

K7. Kế hoạch xác định và kiểm soát mối nguy hiểm, tình trạng bất tỉnh và không có phản ứng, thiếu không khí thở; hỗ trợ hô hấp và tuần hoàn: thả lỏng, nâng lên và áp lực trực tiếp đối với người bị thương trong trường hợp chảy máu

K8. Các biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất:

a. Ngộ độc, bị cắn và bị đốt

b. Bong gân và dãn dây chằng

c. Gãy xương (đơn giản và phức tạp)

d. Trật khớp

e. Chấn thương đầu, cổ và lưng

f. Chảy máu trong nghiêm trọng

g. Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực

h. Sốc vì chấn thương nặng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

i. Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim

j. Bỏng và sốc do bỏng

K9. Các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật, chấn thương và nhiễm trùng trong điều kiện ở vùng sâu vùng xa

K10. Các kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Thông tin cần truyền đạt:*
   - Tình trạng của người bị thương
   - Địa điểm
   - Các hình thức hỗ trợ
   - Số người bị thương
   - Yêu cầu hỗ trợ
2. *Các mối nguy hiểm:*
   - Môi trường
   - Máy móc, phương tiện làm việc
   - Động vật/côn trùng gây hại
   - Người gây rối
   - Vấn đề sức khỏe
3. *Hỗ trợ:*
   - Đồng nghiệp
   - Sơ cứu viên
   - Dịch vụ cấp cứu/y tế
   - Khách có kinh nghiệm và chuyên môn
   - Vật mẫu hình người hoặc các bộ phận cơ thể người
4. *Quy trình kiểm soát các dấu hiệu sự sống và tình trạng sức khỏe liên quan tới:*
   - Phản ứng (bất tỉnh hay còn tỉnh táo)
   - Đường thở (có bị tắc, hay có khả năng bị tắc không)
   - Hô hấp (thở đều hay không đều, có thể có vấn đề về phổi hay không)
   - Tuần hoàn (nhịp tim nhanh/chậm hay rất nhanh)
   - Các chấn thương
   - Sốc
   - Dị ứng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Chảy máu

5. *Quy trình xử lý sơ cứu liên quan tới:*
   - Xử lý chảy máu ngoài và sốc
   - Xử lý vết thương nhỏ và kiểm soát nhiễm trùng
   - Xử lý vết cắn độc, đốt/nhiễm độc/dị ứng
   - Xử lý gãy xương
   - Xử lý chấn thương đầu và cột sống
   - Xử lý khó thở, bao gồm cả trường hợp hen, suyễn
6. *Quy định về kỹ thuật sơ cứu liên quan tới:*
   - Hồi sức
   - Hô hấp nhân tạo (CPR)
   - Chăm sóc vết thương và tình trạng chảy máu
   - Chăm sóc vết bỏng/bỏng nước
   - Kiểm soát nhiễm trùng
   - Băng bó/băng nẹp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này khó có thể được đánh giá thông qua quan sát công việc thực tiễn trừ khi có trường hợp cấp cứu y tế mà cá nhân trực tiếp tham gia xử lý tại nơi làm việc. Do đó, hình thức đánh giá tốt nhất là thông qua mô phỏng trong môi trường có kiểm soát, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

- Mô phỏng tình huống: Việc đánh giá phải bao gồm thao tác thực tế thông qua hoạt động mô phỏng
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh

MÃ SỐ: CB07

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Tuân theo các quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản

P2. Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có

P3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác trong khu vực làm việc của bạn

P4. Hành động theo cách giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác

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

P5. Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác

P6. Áp dụng biện pháp phù hợp để đảm bảo cá nhân có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng

P7. Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người

E3. Cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản

P8. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác

P9. Hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

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

P10. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc

P11. Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Áp dụng quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro

S2. Xác định các sự cố liên quan đến an toàn và an ninh tại đơn vị

S3. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản

S4. Hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

S5. Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về sự cố và các mối nguy hiểm

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Kiến thức thiết yếu

K1. Lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro

K2. Các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau

K3. Trách nhiệm cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc

K4. Trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc

K5. Vai trò của người lao động trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc

K6. Các quy trình cần tuân thủ trong các trường hợp khẩn cấp

K7. Những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân

K8. Cách xác định và thông báo mối nguy hiểm

K9. Cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc

K10. Cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác

K11. Quá trình hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

K12. Các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Các thiết bị an ninh cơ bản:*
   - Máy bộ đàm cầm tay
   - Máy quay an ninh
   - Hệ thống kiểm soát chìa khóa
   - Hộp an ninh
   - Đèn pin
2. *Quy trình, quy định:*
   - Các quy trình do đơn vị quy định
   - Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động
   - Bảo đảm an toàn cho khách hàng
   - Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết
   - Mẫu báo cáo sự việc
   - Mẫu báo cáo ca trực
   - Mẫu báo cáo chính thức về tai nạn hay chấn thương cá nhân
   - Mẫu báo cáo thiết bị hư hỏng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Báo cáo mối đe dọa đánh bom
- Báo cáo về khách đang lưu trú
- Bảng phân công nhiệm vụ mới nhất

3. *Mối nguy và sự cố:*
   - Hỏa hoạn
   - Đe dọa đánh bom
   - Kẻ xâm nhập/mất cắp
   - Thời tiết
   - Ngộ độc thực phẩm
   - Trượt, vấp, ngã, như trượt ngã trên sàn ướt hay vấp ngã trên các bề mặt không bằng phẳng
   - Các bề mặt nóng và chất liệu nóng, như đĩa, chảo nóng và vệt dầu nóng hay chất lỏng nóng bị bắn ra
   - Thiết bị cắt, như dao và máy thái thịt
   - Đồ nội thất bị hỏng
   - Vật cản, như cửa ra vào, lối đi và các buồng
   - Các hóa chất hoặc dung dịch làm sạch
4. *Các đồ vật có giá trị:*
   - Các đồ có giá trị của khách
   - Các thiết bị có giá trị như máy tính và máy ảnh
   - Tài sản cá nhân của nhân viên

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống khẩn cấp
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Ứng phó với trường hợp khẩn cấp

MÃ SỐ: CB08

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Đảm bảo khách hàng hiểu rõ rằng cá nhân bạn có vai trò hỗ trợ giải quyết trường hợp khẩn cấp và đã nhận thức đầy đủ các chi tiết chính của tình huống

P2. Đảm bảo khách hàng có tinh thần và thiện chí trong việc giảm thiểu các yếu tố không thuận lợi

P3. Duy trì sự cân bằng giữa nhu cầu của cá nhân và nhu cầu của tập thể một cách phù hợp

P4. Đảm bảo cập nhật liên tục và trấn an cho những người bị ảnh hưởng bởi trường hợp khẩn cấp, nếu cần

E2. Ứng phó với hỏa hoạn trong cơ sở kinh doanh du lịch

P5. Xác định nguyên nhân và địa điểm có báo cháy

P6. Liên hệ với dịch vụ khẩn cấp và bộ phận quản lý theo quy trình

P7. Bật báo động cháy và hỗ trợ các ứng phó ban đầu

P8. Hỗ trợ sơ tán khỏi tòa nhà

P9. Đảm bảo các dịch vụ khẩn cấp vào được tòa nhà và hỗ trợ được ngay khi đến hiện trường

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

P10. Giám sát các khách hàng có biểu hiện hành vi không phù hợp

P11. Đảm bảo an ninh cho những nơi không an toàn

P12. Xử lý các bưu phẩm đáng ngờ

P13. Xử lý các đe dọa về đánh bom

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

P14. Xác định các mối nguy hiểm vật lý và giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe và sự an toàn của bản thân cũng như những người khác

P15. Đánh giá các dấu hiệu sống còn của người bị thương và điều kiện sức khỏe của họ

P16. Thực hiện các kỹ thuật sơ cứu cơ bản theo quy trình sơ cứu với các vật dụng và thiết bị có sẵn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P17. Theo dõi tình trạng của người bị thương và có cách xử lý phù hợp theo các nguyên tắc sơ cứu đã định

P18. Kịp thời tìm người có thể hỗ trợ thực hiện sơ cứu

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp bằng lời nói hiệu quả để thông báo, tìm kiếm sự trợ giúp trong trường hợp khẩn cấp

S2. Bật các thiết bị báo cháy đúng cách

S3. Sử dụng bình chữa cháy đúng chủng loại với đám cháy

S4. Sơ tán khách khỏi tòa nhà

S5. Xác định các dấu hiệu đe dọa về an ninh

S6. Xác định các dấu hiệu sự sống và tình trạng của người bị thương

S7. Áp dụng quy trình sơ cứu với các kỹ thuật sơ cứu cơ bản

S8. Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về các tình huống khẩn cấp

Kiến thức thiết yếu

K1. Các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp

K2. Các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán

K3. Các loại hỏa hoạn khác nhau và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp

K4. Các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực tiền sảnh

K5. Các bước cần thực hiện khi nghe thấy báo động hỏa hoạn

K6. Mục tiêu của sơ cứu

K7. Các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc

K8. Quy trình sơ cứu đối với các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp

K9. Các bước cần thực hiện đối với mỗi loại chấn thương khác nhau

K10. Quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về nguy cơ đánh bom

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Các số điện thoại khẩn cấp*:
   - Cứu hỏa - 114
   - Cứu thương - 115
   - Cảnh sát - 113
   - Tổng giám đốc đơn vị

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Giám đốc phụ trách an ninh
- Giám đốc trực
- Đội ứng phó các trường hợp khẩn cấp trong khách sạn

2. *Các loại bình cứu hỏa:*
   - Sử dụng bình cứu hỏa đựng nước cho các vụ hỏa hoạn có khí các bon
   - Sử dụng bình cứu hỏa dạng bột khô, khí các bon và khí ga cho tất cả các trường hợp hỏa hoạn kể cả hỏa hoạn do cháy nổ điện
   - Sử dụng bình cứu hỏa dạng bọt cho các trường hợp hỏa hoạn xăng dầu, không sử dụng cho hỏa hoạn do cháy nổ điện
   - Sử dụng chăn cứu hỏa cho tất cả các trường hợp
3. *Các trường hợp khẩn cấp và thông tin chính yếu:*
   - Hỏa hoạn
   - Bão lụt
   - Sạt lở đất
   - Vụ nổ
   - Mất điện
   - Rối loạn dân sự
   - Ngộ độc thực phẩm/ngộ độc hàng loạt
   - Thang máy hỏng
   - Đe dọa đánh bom/khủng bố
4. *Các mối nguy/rủi ro:*
   - Các mối nguy hiểm vật lý: tác động, chiếu sáng, áp suất, tiếng ồn, rung động, nhiệt độ, bức xạ
   - Các mối nguy hiểm sinh học: vi khuẩn, vi rút, cây cối, ký sinh trùng, mối, nấm mốc, nấm, côn trùng
   - Các mối nguy hiểm hóa học: bụi, sợi, sương, khói, khí ga, hơi nước
5. *Chấn thương tại nơi làm việc:*
   - Nỗ lực quá mức
   - Tư thế làm việc không phù hợp
   - Mệt mỏi, áp lực
   - Chu trình trao đổi chất thay đổi
   - Các vết cắt và xây xước nhỏ
   - Giật điện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Vết bỏng nhẹ
- Bỏng hóa chất do tiếp xúc với axit hay kiềm
- Nhồi máu cơ tim
- Đột quỵ
- Sốc thần kinh

6. *Hệ thống theo dõi và ứng phó hỏa hoạn:*
   - Các thiết bị và hệ thống phát hiện hỏa hoạn
   - Các bình chữa cháy di động
   - Chăn chống cháy
   - Hệ thống vòi phun
   - Máy bơm chữa cháy – máy bơm chính và máy bơm khẩn cấp
   - Ống nước, vòi nước chữa cháy
   - Thiết bị phát hiện khói
   - Chuông báo cháy

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua hồ sơ chứng cứ của ứng viên về những sự cố đã xảy ra, được ghi chép và báo cáo tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Giải quyết vấn đề
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông

MÃ SỐ: CB09

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để có thể áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động kinh doanh du lịch và cơ sở lưu trú du lịch

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Nhập dữ liệu vào máy tính sử dụng chương trình/ứng dụng phù hợp theo quy trình của đơn vị

P2. Kiểm tra tính chính xác của thông tin và lưu thông tin theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

P3. Nhập dữ liệu vào thiết bị lưu trữ theo yêu cầu

E2. Truy cập thông tin bằng công nghệ truyền thông

P4. Lựa chọn đúng chương trình/ứng dụng dựa vào yêu cầu công việc

P5. Truy cập chương trình/ứng dụng có chứa thông tin cần thiết theo quy trình của đơn vị

P6. Lựa chọn đúng, mở và đóng các biểu tượng trên màn hình chính với mục đích tìm kiếm

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

P7. Xử lý các dữ liệu đã lưu/nhập bằng cách sử dụng các lệnh phần mềm thích hợp

P8. In dữ liệu theo yêu cầu bằng cách sử dụng các thiết bị ngoại vi/phần cứng của máy tính theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

P9. Chuyển tập tin và dữ liệu giữa các hệ thống tương thích bằng cách sử dụng các thiết bị ngoại vi/phần cứng và phần mềm của máy theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

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

P10. Thao tác hệ thống để lau chùi, bảo trì nhỏ và thay thế các bộ phận

P11. Thao tác theo quy trình để đảm bảo an ninh cho dữ liệu, bao gồm việc sao lưu thường xuyên và kiểm tra vi rút theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

P12. Thực hiện quy trình duy trì tập tin dữ liệu cơ bản theo quy trình vận hành tiêu chuẩn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S1. Đọc và xác định rõ các quy trình hướng dẫn sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng

S2. Nhập liệu thông qua bàn phím đúng cách

S3. Xác định được nguyên tắc kết nối thiết bị phần cứng và ngoại vi

S4. Áp dụng các nguyên tắc cơ bản về việc tạo và lưu trữ dữ liệu trên máy tính và các thiết bị lưu trữ khác

S5. Xử lý các lỗi cơ bản của hệ thống công nghệ thông tin

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách sử dụng bàn phím và máy tính cơ bản

K2. Các loại hình chính của công nghệ thông tin và truyền thông, những chức năng cơ bản của các hệ điều hành khác nhau

K3. Các cấu phần chính của máy tính

K4. Các thiết bị lưu trữ và các loại bộ nhớ cơ bản

K5. Các loại phần mềm, chương trình diệt vi rút và hệ thống an ninh

K6. Cách tính toán công suất của máy tính

K7. Cách tạo dữ liệu đầy đủ và chính xác theo yêu cầu

K8. Cách sử dụng các thiết bị và quy trình phù hợp để chuyển tập tin/dữ liệu chính xác

K9. Tầm quan trọng của việc duy trì hệ thống máy tính.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các công cụ, thiết bị và tài liệu:

- Các phần cứng và phần mềm khác nhau
- Hệ thống máy tính cá nhân
- Máy tính xách tay
- Máy tính bảng
- Máy in
- Máy chụp tài liệu (máy scan)
- Bàn phím
- Chuột máy tính
- Thiết bị truyền thông,
- Hê thống kết nối
- Đĩa mềm
- Đĩa CD

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Đĩa nén
- Đĩa DVD
- Ổ đĩa cứng cố định và di động

2. Phần mềm, chương trình:

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

4. Hướng dẫn:

- Các loại thiết bị được sử dụng
- Tư thế ngồi
- Tư thế nâng
- Độ sáng màn hình hiển thị
- Quản lý các danh mục/thư mục/tập tin
- Quản lý các thiết bị kết nối
- Bảo trì đơn giản
- Tạo thêm dung lượng bộ nhớ cho ổ cứng
- Kiểm tra các chương trình
- Xóa các tập tin không mong muốn
- Sao lưu các tập tin
- Kiểm tra lỗi ổ cứng
- Sử dụng các chương trình cập nhật diệt vi rút
- Vệ sinh trên bề mặt bên trong và bên ngoài máy tính

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến

MÃ SỐ: CB10

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để sử dụng các công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp cận và sử dụng các công cụ kinh doanh phổ biến

P1. Xác định và tiếp cận các công cụ kinh doanh cần thiết để công việc đạt kết quả theo chính sách và quy trình của đơn vị

P2. Sử dụng các công cụ kinh doanh một cách hiệu quả, phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị

P3. Thu thập và duy trì các công cụ kinh doanh cần thiết để hỗ trợ các hoạt động tại nơi làm việc

P4. Lưu giữ các công cụ kinh doanh theo quy trình của đơn vị và để giảm nguy rò rỉ thông tin

E2. Lựa chọn và sử dụng các công nghệ kinh doanh phổ biến

P5. Lựa chọn công nghệ kinh doanh phù hợp và/hoặc các phần mềm ứng dụng để đáp ứng yêu cầu của công việc

P6. Sử dụng công nghệ theo hướng khuyến khích môi trường làm việc an toàn

E3. Duy trì công nghệ

P7. Xác định và thay thế các phần thiết bị đã sử dụng theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị

P8. Thực hiện và/ hoặc sắp xếp việc bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo thiết bị được duy trì hoạt động theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị

P9. Xác định lỗi hư hỏng của thiết bị và thực hiện các hành động phù hợp theo hướng dẫn của nhà sản xuất hoặc tìm kiếm sự trợ giúp của chuyên gia

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Phân tích, lựa chọn công cụ kinh doanh phù hợp với yêu cầu của đơn vị

S2. Đọc và xác định được các quy trình hướng dẫn sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng

S3. Áp dụng các nguyên tắc cơ bản về bảo mật thông tin về công cụ kinh doanh và công nghệ của đơn vị

S4. Soạn thảo báo cáo bảo trì thường xuyên và báo cáo lỗi hư hỏng của thiết bị

Kiến thức thiết yếu

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K1. Các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành

K2. Các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng

K3. Quy trình thông thường trong bảo trì, bảo dưỡng thiết bị do nhân viên thực hiện, đối chiếu với quy trình do chuyên viên bảo trì thực hiện

K4. Các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các công cụ kinh doanh:

- Thông tin, dữ liệu
- Tài chính
- Cơ sở vật chất
- Trang thiết bị
- Đồ dự trữ và hàng cung cấp

2. Thiết bị công nghệ kinh doanh:

- Các thiết bị máy tính
- Máy ảnh kỹ thuật số
- Công nghệ giám sát an ninh
- Các thiết bị công nghệ cầm tay
- Hệ thống truyền thông
- Máy in
- Đĩa lưu dữ liệu
- Thẻ dữ liệu USB
- Ổ cứng lưu dữ liệu di động

3. Các ứng dụng phần mềm:

- Các gói kế toán
- Các gói dữ liệu
- Các gói thuyết trình
- Các trình duyệt Internet

4. Công việc bảo trì định kỳ:

- Chương trình cập nhật diệt vi rút
- Sao lưu các tập tin trước khi thực hiện bảo dưỡng lớn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Kiểm tra và cập nhật các chương trình

5. *Hỗ trợ:*

- Hỗ trợ bảo trì nội bộ
- Sử dụng các gói dịch vụ hỗ trợ
- Nhà thầu
- Nhà sản xuất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị làm việc

MÃ SỐ: CC01

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc sắp xếp thời gian, chuẩn bị diện mạo, vệ sinh cá nhân, đồng phục, các hành vi chuyên nghiệp và chuẩn bị khu vực làm việc khi bắt đầu ca trực.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị cá nhân đầu ca làm việc

P1. Đến đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công

P2. Sử dụng khu vực thay đồ dành cho nhân viên để vệ sinh cá nhân, thay đồng phục và chuẩn bị diện mạo

P3. Tắt hết các thiết bị thông tin liên lạc cá nhân và đảm bảo các thiết bị đó được cất giữ tại nơi an toàn theo chính sách của đơn vị

P4. Báo cho các đồng nghiệp và/ hoặc giám sát viên về sự có mặt của mình

E2. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực

P5. Đọc sổ giao ca và ghi chép lại các việc cần phải thực hiện

P6. Ghi chép lại các điểm liên quan tới công việc của mình trong buổi họp giao ca

P7. Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của mình trong ca trực

P8. Kiểm tra sự thay đổi về bố trí nhân viên, lịch của khách hàng

P9. Kiểm tra các thiết bị và mức dự trữ vật dụng, hàng hóa

P10. Sắp xếp khu vực làm việc theo cách chuyên nghiệp

E3. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân

P11. Đảm bảo đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và an toàn

P12. Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định

E4. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp

P13. Lắng nghe cẩn thận và trả lời khách một cách lịch sự

P14. Giao tiếp chuyên nghiệp về các vấn đề trong kinh doanh

P15. Đảm bảo các thiết bị cần thiết phải sẵn sàng khi cần dùng

P16. Đảm bảo hành vi của cá nhân tạo được uy tín cho đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định rõ quy định về thời gian làm việc, chấm công, hành vi chuyên nghiệp của đơn vị

S2. Kiểm tra và sắp xếp các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ, hàng hóa … đảm bảo sẵn sàng làm việc

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S3. Áp dụng được nguyên tắc đảm bảo an toàn, vệ sinh và diện mạo cá nhân

S4. Lắng nghe và giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách hàng và đồng nghiệp

S5. Ghi chép chính xác các nội dung họp giao ca cũng như ý kiến khách hàng

Kiến thức thiết yếu

K1. Các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc

K2. Quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân

K3. Mức độ về sự nhã nhặn mà khách mong đợi từ nhân viên

K4. Các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến uy tín đơn vị và làm khách khó chịu

K5. Các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Tài liệu, công cụ:*
   - Sổ bàn giao ca
   - Lịch phân công công việc của nhân viên
   - Lịch làm việc với khách hàng
   - Lịch các hoạt động, sự kiện diễn ra tại đơn vị
   - Công cụ, trang thiết bị làm việc cá nhân
2. *Quy định diện mạo và vệ sinh cá nhân liên quan tới:*
   - Tóc của nam sạch sẽ và được cắt ngắn trên cổ áo, tóc của nữ được buộc/búi gọn lại phía sau nếu tóc dài
   - Không sử dụng các loại kem dưỡng da hay nước hoa đậm mùi
   - Tay sạch sẽ, rửa tay sau khi hút thuốc hay sau khi đi vệ sinh
   - Chỉ đeo nhẫn cưới, khuyên tai nhỏ, vòng cổ đơn giản và đồng hồ. Không đeo vòng tay, vòng cổ chân, vật sắc nhọn, vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
   - Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi được phép để râu, ria
   - Cơ thể sạch sẽ và không có mùi khó chịu, bàn tay sạch, móng tay cắt tỉa gọn gàng
   - Hơi thở không có mùi và đánh răng sạch sẽ
   - Trang phục sạch, được là phẳng và không có mùi khó chịu
   - Giày sạch và được đánh bóng
   - Biển tên theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch, không có vết xước, hoen ố, tên rõ rang

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

3. *Quy định về hành vi chuyên nghiệp liên quan tới:*

- Tư thế: đứng thẳng, tay để hai bên hoặc sau lưng, không khoanh tay trước ngực, không dựa người vào đồ đạc
- Di chuyển nhẹ nhàng, không lê chân
- Lời nói rõ ràng, không la hét hay lầm bầm
- Không thể hiện sự cáu giận, mất bình tĩnh, mỉa mai hay buồn chán
- Giao tiếp giữa các nhân viên kín đáo, không ảnh hưởng đến khách
- Nhận biết khách kịp thời và hỗ trợ khách theo yêu cầu bất cứ khi nào cần
- Giao tiếp với khách chỉ giới hạn ở các chủ đề liên quan tới dịch vụ, đơn vị, bộ phận hoặc các tiện nghi du lịch tại địa phương
- Không ho, hắt hơi, hít hơi thành tiếng, ngoáy mũi hay xỉa răng, khạc nhổ, gãi ngứa, mút đầu ngón tay, ợ, ngáp, vươn vai hay thể hiện bất cứ hành vi khó coi nào khác tại khu vực chung
- Ăn uống thực hiện tại các thời điểm quy định trong khu vực dành cho nhân viên
- Không say xỉn, có hơi rượu hay uống rượu trong giờ làm việc

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiếp nhận và xử lý phàn nàn

MÃ SỐ: CC02

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xác định và phân tích phàn nàn

P1. Tiếp nhận và ghi lại chính xác lời phàn nàn của khách, sử dụng các kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách

P2. Xác định bản chất chính xác trong phàn nàn của khách thông qua các kỹ năng giao tiếp phù hợp

P3. Ghi sổ hoặc lưu lại ý kiến phàn nàn theo đúng quy trình

E2. Xử lý các phàn nàn

P4. Khẳng định với khách về việc phàn nàn của họ sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề

P5. Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị

P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách

P7. Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn

P8. Thỏa thuận và xác nhận với khách hành động giải quyết phàn nàn

P9. Thể hiện cam kết với khách sẽ giải quyết phàn nàn

P10. Thông báo với khách về kết quả xử lý phàn nàn

E4. Chuyển tiếp những phàn nàn nghiêm trọng đến các đầu mối giải quyết thích hợp

P11. Xác định các phàn nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài

P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân

P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp

P14. Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lắng nghe tích cực để đảm bảo nhận được chính xác các phàn nàn của khách

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S2. Áp dụng các quy tắc cơ bản về xử lý phàn nàn của đơn vị

S3. Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách

S4. Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp

S5. Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách và kết quả xử lý phàn nàn

Kiến thức thiết yếu

K1. Các loại phàn nàn thường gặp

K2. Tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn

K3. Quy trình chung trong xử lý một phàn nàn

K4. Các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các môi trường văn hóa khác nhau

K5. Cách sử dụng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách khi ghi nhận lời phàn nàn

K6. Cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình

K7. Quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả giải quyết phàn nàn

K8. Quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại phàn nàn:

- Phàn nàn bằng văn bản, thư
- Phàn nàn qua thư điện tử, qua phương tiện truyền thông xã hội,…
- Phiếu phản hồi thông tin
- Phàn nàn qua lời nói trực tiếp hoặc qua điện thoại

2. Các chính sách và quy trình:

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

5. Nhân sự phù hợp để yêu cầu trợ giúp giải quyết phàn nàn:

- Người giám sát trực tiếp tại đơn vị
- Nhân viên chuyên về dịch vụ khách hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Kết thúc ca làm việc

MÃ SỐ: CC03

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị kết thúc ca làm việc

P1. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị ở trạng thái hoạt động tốt

P2. Sắp xếp lại và thu dọn gọn gàng nơi làm việc

P3. Cân đối số tiền mặt nhận được trong ca làm việc

E2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

P4. Chuẩn bị thông tin về các sự kiện hay sự việc

P5. Đảm bảo các thiết bị sẵn sàng để cho ca sau bắt đầu công việc

P6. Cập nhật sổ bàn giao

E3. Bàn giao vào cuối ca làm việc

P7. Bàn giao số tiền mặt đã nhận được

P8. Thảo luận các công việc cần làm tiếp theo

P9. Họp giao ca với đồng nghiệp làm ca sau và ký vào sổ bàn giao ca

E4. Đóng, tắt các trang thiết bị

P10. Đóng, tắt các trang thiết bị theo quy định

P11. Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ đã đóng an toàn

P12. Đảm bảo các vật có giá trị nằm trong két an toàn hoặc các khu vực an toàn khác

P13. Tắt tất cả các thiết bị, đèn và hệ thống điều hòa nhiệt độ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị

S2. Ghi chép thông tin đầy đủ, chính xác vào sổ bàn giao ca

S3. Kiểm đếm tiền mặt chính xác và an toàn

S4. Giao tiếp bằng lời hiệu quả với đồng nghiệp khi bàn giao ca

S5. Đóng, tắt các máy và thiết bị trước khi kết thúc ca làm việc

Kiến thức thiết yếu

K1. Các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc

K2. Các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K3. Quy trình bàn giao công việc cho ca sau

K4. Các hoạt động đóng, tắt trang thiết bị vào cuối giờ làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Thiết bị, tài liệu

- Sổ bàn giao ca
- Các mẫu ghi chép, ghi chú
- Két an toàn
- Máy tính, thiết bị văn phòng

2. Địa điểm bàn giao ca:

- Bộ phận Nhà hàng
- Bộ phận Lễ tân
- Bộ phận Buồng
- Bộ phận Bếp
- Bộ phận An ninh
- Văn phòng công ty Lữ hành hay công ty Điều hành du lịch

3. Hướng dẫn:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý các giao dịch tài chính

MÃ SỐ: CC04

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xử lý các giao dịch tài chính trong một đơn vị kinh doanh lữ hành hay lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý hóa đơn và thanh toán

P1. Nhận và kiểm tra các khoản thanh toán từ khách hàng và trả lại tiền thừa, nếu có

P2. Chuẩn bị và xuất hóa đơn chính xác, bao gồm tất cả các chi tiết về thuế liên quan

P3. Xử lý và ghi lại các giao dịch theo quy trình của đơn vị

P4. Thực hiện giao dịch bằng các phần mềm phù hợp

P5. Thực hiện giao dịch theo tiêu chuẩn của đơn vị về tốc độ và dịch vụ khách hàng

E2. Đối chiếu các khoản thu

P6. Thực hiện quy trình cân đối thu chi tại các thời điểm theo quy định của đơn vị, với sự tham vấn của đồng nghiệp

P7. Tách biệt số tiền mặt dự phòng và số tiền thu được khi thực hiện quy trình cân đối và đảm bảo tuân theo quy trình của đơn vị

P8. Xác định rõ việc ghi chép chứng từ trên máy tính hay đọc chứng từ vào cuối ca hoặc in chứng từ

P9. Lấy phần tiền thanh toán đã thu được và chuyển đi theo quy trình bảo mật của đơn vị

P10. Thực hiện việc cân đối chính xác giữa tổng số tiền theo ghi chép trên máy tính hay chứng từ vào cuối ca và tổng số tiền thực tế đã thu được

P11. Xem xét hoặc báo cáo sự khác biệt khi đối chiếu các khoản tiền theo phạm vi trách nhiệm cá nhân

P12. Thực hiện việc ghi chép theo đúng quy trình của đơn vị

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính

S2. Kiểm đếm tiền mặt, tính toán trả lại tiền thừa một cách chính xác

S3. Viết hóa đơn, chứng từ chính xác hoặc nhập liệu chính xác trên phần mềm điện tử

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S4. Áp dụng được các quy tắc an toàn, an ninh trong thanh toán, lưu trữ và di chuyển tiền mặt

S5. Viết, chuẩn bị báo cáo thu chi chính xác

Kiến thức thiết yếu

K1. Quy trình xử lý các loại giao dịch khác nhau trong bối cảnh ngành nghề liên quan

K2. Các nguyên tắc cơ bản của quy trình đối chiếu và cân đối

K3. Các phần mềm liên quan, như cho điểm bán hàng

K4. Vai trò và ý nghĩa của quy trình đối chiếu và cân đối theo nghĩa rộng của quản trị tài chính

K5. Quy trình an ninh đối với tiền mặt và các chứng từ tài chính khác

K6. Ảnh hưởng của các khoản thuế (liên quan đến hàng hóa/dịch vụ và bán hàng) đến các giao dịch tài chính trong bối cảnh cụ thể của ngành

K7. Cách thức thực hiện đồng thời nhiều giao dịch khác nhau trong các tình huống và bối cảnh khác nhau

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các loại hình thanh toán:

- Tiền mặt
- Thẻ tín dụng
- Séc du lịch
- Thanh toán điện tử trực tiếp không sử dụng tiền mặt tại các điểm bán hàng EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale)
- Đặt cọc
- Thanh toán trước
- Phiếu thanh toán
- Thanh toán qua công ty
- Hoàn lại tiền
- Ngoại tệ

2. Quy trình,hướng dẫn

- Quy trình nhận tiền mặt từ khách hàng
- Quản lý tiền mặt dự phòng
- Hướng dẫn lượng tiền mặt có sẵn
- Quy định thời điểm và cách thức kiểm tiền
- Hướng dẫn xử lý các khiếu nại của khách hàng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Quy trình an ninh di chuyển tiền mặt
- Quy trình xử lý trong trường hợp bị hệ thống thanh toán điện tử lỗi
- Kiểm soát các tài khoản hạn mức tín dụng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc giao dịch tài chính và cân đối các khoản thanh toán
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, rà soát lại các tài liệu đối chiếu do ứng viên thực hiện và xem xét báo cáo của các bộ phận khác trong đơn vị về công việc do ứng viên thực hiện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm và dịch vụ

MÃ SỐ: CC05

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xúc tiến quảng bá và bán sản phẩm và dịch vụ trong các doanh nghiệp du lịch và cơ sở lưu trú du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Xác định các nhu cầu của khách hàng

P2. Lựa chọn sản phẩm/dịch vụ hiện có phù hợp với nhu cầu của khách hàng và đưa ra các gợi ý

P3. Giới thiệu đầy đủ các đặc tính và lợi ích của các sản phẩm/dịch vụ đến từng cá nhân hay nhóm khách hàng

P4. Giải thích với khách hàng cách thức mua và thanh toán sản phẩm

E2. Lên kế hoạch sự kiện xúc tiến quảng bá

P5. Chào đón khách hàng ngay khi họ đến và tiếp đón theo cách thức phù hợp

P6. Cung cấp cho khách hàng tập thông tin đã chuẩn bị trước

P7. Xử lý các tình huống hay vướng mắc chưa lường trước với các nguồn lực hiện có

E3. Thực hiện sự kiện xúc tiến quảng bá

P8. Quan sát và xác định mức độ quan tâm của người tham gia và phản ứng một cách tích cực

P9. Giới thiệu tài liệu với khách một cách rõ ràng và đầy đủ thông tin

P10. Kiểm soát thời gian chương trình để đạt mục đích của sự kiện với sự linh hoạt cần thiết

P11. Sử dụng các dụng cụ trực quan

P12. Khuyến khích các câu hỏi và trả lời các câu hỏi

P13. Tư vấn khách hàng cách mua các sản phẩm được quảng bá

P14. Đảm bảo các hoạt động quảng bá tuân thủ pháp luật và quy định về sức khỏe và an toàn

E4. Lên kế hoạch trưng bày quảng bá

P15. Xác định mục đích trưng bày và đảm bảo phù hợp với nhu cầu của đơn vị cũng như khách hàng

P16. Lên kế hoạch thiết kế và nội dung trưng bày để phù hợp với nhu cầu và tiêu chuẩn của đơn vị cũng như khách hàng

P17. Sắp xếp địa điểm trưng bày với tiêu chí an toàn và đúng mục đích

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P18. Thu thập và chế tạo các vật liệu cho buổi trưng bày

E5. Thiết lập và duy trì phòng trưng bày

P19. Trưng bày các vật liệu một cách hợp lý và đầy đủ thông tin, bao gồm tất cả những gì cần thiết để đáp ứng mục đích của sự kiện và không gian phòng trưng bày

P20. Đảm bảo nội dung trưng bày được ổn định và tránh khỏi tác động của thời tiết, đảm bảo an toàn cho người dùng

P21. Thường xuyên duy trì sự ngăn nắp và sạch sẽ của phòng trưng bày

P22. Thay đổi, cập nhật nội dung trưng bày, nếu cần thiết

P23. Thay đổi nội dung trưng bày ngay sau khi việc trưng bày không còn hữu ích và hấp dẫn

E6. Hoàn tất việc bán hàng

P24. Tiếp nhận thanh toán

P25. Áp dụng tỷ giá chính xác cho việc thanh toán

P26. Xuất vé/phiếu dịch vụ và các chứng từ thanh toán khác

P27. Làm báo cáo bán hàng rõ ràng và kịp thời

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp bằng lời hiệu quả để giới thiệu sản phẩm, dịch vụ với khách hàng

S2. Nhận biết mức độ quan tâm của khách hàng đến sản phẩm và dịch vụ thông qua quan sát

S3. Tư vấn cho khách hàng bao gồm cả sử dụng dụng cụ trực quan và trả lời câu hỏi của khách

S4. Viết, lập kế hoạch trưng bày và báo cáo bán hàng

S5. Thực hiện thanh toán bán hàng một cách chính xác

Kiến thức thiết yếu

K1. Các nguyên tắc bán hàng và xúc tiến quảng bá

K2. Các tính năng và lợi ích của sản phẩm và dịch vụ do đơn vị cung cấp

K3. Cách xử lý khi khách từ chối mua hàng

K4. Mục tiêu của các sự kiện xúc tiến quảng bá

K5. Các thiết bị và tài liệu thông tin cần chuẩn bị cho sự kiện

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

K7. Các dụng cụ trực quan cần chuẩn bị cho sự kiện

K8. Các kỹ năng giao tiếp cần thiết cho tổ chức sự kiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K9. Các tình huống bất ngờ dễ xảy ra cũng như cách dự đoán và phòng tránh chúng

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

K11. Thông tin cần trình bày trên bảng thông tin

K12. Các tiêu chuẩn trưng bày theo sản phẩm của đơn vị

K13. Các nguồn tài liệu liên quan

K14. Các nguyên tắc trưng bày cơ bản liên quan đến việc sử dụng không gian, màu sắc, ngôn ngữ, trật tự và đồ họa

K15. Hậu quả của việc công bố thông tin đã cũ

K16. Toàn bộ giá các sản phẩm và dịch vụ

K17. Các yêu cầu của quá trình thanh toán bằng nhiều hình thức khác nhau

K18. Các tài liệu báo cáo bán hàng và quy trình thực hiện

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các công cụ xúc tiến quảng bá:

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

2. Các hình thức quảng bá:

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

3. Các hình thức thanh toán:

- Tiền mặt
- Séc du lịch
- Thẻ tín dụng và thẻ thanh toán
- Chuyển khoản ngân hàng

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin

MÃ SỐ: CC06

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xử lý thông tin

P1. Thu thập thông tin theo yêu cầu

P2. Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin

P3. Lưu trữ thông tin tại các nơi cho phép và theo chuẩn đặt ra

P4. Cập nhật thông tin theo yêu cầu

E2. Khôi phục thông tin

P5. Xác nhận thông tin cần khôi phục

P6. Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị

P7. Xác định vị trí và khôi phục thông tin theo yêu cầu

P8. Báo cáo các vấn đề gặp phải với cấp quản lý phù hợp

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

P9. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin

P10. Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định

P11. Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện thời

P12. Ghi chép thông tin theo dõi mỗi lần di chuyển tài liệu

P13. Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí

P14. Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định

P15. Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định rõ các hướng dẫn và quy trình kỹ thuật

S2. Sử dụng máy tính và các hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin

S3. Lập kế hoạch

S4. Thu thập thông tin và sắp xếp các tài liệu hiện hành

S5. Cập nhật hệ thống thông tin, tài liệu, loại bỏ các tài liệu cũ theo quy định

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S6. Ghi chép, làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu

Kiến thức thiết yếu

K1. Mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu

K2. Các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng

K3. Quy định về đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu

K4. Yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị

K5. Các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu

K6. Quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin

K7. Vấn đề hay gặp với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Tài liệu, thông tin, dữ liệu:

- Fax, bản ghi nhớ, thư báo, thư điện tử
- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ bán hàng, bao gồm các dự báo hàng tháng, các mục tiêu đạt được
- Các biểu mẫu
- Hóa đơn
- Hồ sơ nhân sự
- Thông tin về nhu cầu đào tạo
- Báo cáo marketing/ kế hoạch/ ngân quỹ
- Số liệu tài chính

2. Quy trình, quy định:

- Hướng dẫn về an ninh và bảo mật
- Quy tắc ứng xử/quy tắc đạo đức
- Các quy trình cập nhật thông tin
- Cập nhật tập tin đăng ký
- Cập nhật hệ thống quản lý hồ sơ
- Di chuyển tạm thời hay vĩnh viễn các báo cáo ghi chép
- Quyền truy cập
- Các tập tin/tủ có thể khóa được
- Các thông tin thương mại cần bảo mật

3. Hệ thống tham khảo và chú dẫn:

- Theo thứ tự bảng chữ cái

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Theo số thứ tự
- Kết hợp số và chữ cái
- Theo chủ đề
- Theo đề tài
- Theo ngày và giờ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phát triển mối quan hệ khách hàng

MÃ SỐ: CC07

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để bắt đầu thiết lập và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Gặp và chào khách

P1. Chào đón khách theo cách phù hợp

P2. Giới thiệu bản thân và những người khác với khách

P3. Đặt câu hỏi để làm quen với khách

E2. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách

P4. Trả lời câu hỏi một cách rõ ràng và trung thực

P5. Nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách

P6. Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách

P7. Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách và hứa sẽ trả lời vào thời gian nhất định

P8. Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

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

P9. Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp

P10. Thể hiện kỹ năng nói luân phiên, ngừng hay tiếp tục nói khi tới lượt mình

P11. Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói

P12. Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự

P13. Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp bằng lời một cách hiệu quả

S2. Xác định và trả lời câu hỏi của khách một cách rõ ràng

S3. Xử lý các cậu hỏi hoặc yêu cầu khó của khách hàng

S4. Quan sát, phát hiện các mối quan tâm của khách hàng

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của việc gặp và chào đón khách nồng nhiệt

K2. Cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên

K3. Cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng để lôi cuốn khách vào câu chuyện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K4. Cách thức bàn luận nhiều chủ đề

K5. Cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai

K6. Cách nhận biết các chủ đề cấm kỵ có khả năng xúc phạm hoặc gây khó chịu đối với khách

K7. Cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Nội dung, hướng dẫn:

- Quy định của đơn vị về việc cung cấp thông tin cho khách hàng
- Tiêu chuẩn khi chào đón khách của đơn vị
- Các hướng dẫn xử lý, trả lời yêu cầu và câu hỏi của khách

2. Quy định về hành vi và ứng xử phù hợp liên quan tới:

- Thông tin thực tế được cung cấp đầy đủ
- Các tư vấn, gợi ý, định hướng, chỉ dẫn, giải thích
- Lời đồng ý và không đồng ý một cách lịch sự
- Lời "xin lỗi" và "cám ơn" phù hợp
- Các cam kết sẽ theo dõi kết quả xử lý yêu cầu của khách
- Cân nhắc về sự khác biệt văn hóa

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị và trình bày báo cáo

MÃ SỐ: CC08

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xây dựng, hoàn thành và trình bày các báo cáo khác nhau trong cơ sở lưu trú du lịch hoặc doanh nghiệp du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các loại báo cáo

P1. Xây dựng khung báo cáo chi tiết theo yêu cầu

P2. Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng

P3. Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo

P4. Soạn thảo báo cáo

E2. Chuyển tải nội dung các loại báo cáo

P5. Chuyển phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ

P6. Thuyết trình để hỗ trợ làm rõ nội dung báo cáo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu

S2. Viết hoặc sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo

S3. Thuyết trình bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo

S4. Lập kế hoạch để chuyển phát báo cáo đúng nơi và kịp thời

Kiến thức thiết yếu

K1. Các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo

K2. Cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị

K3. Các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ

K4. Cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc

K5. Các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu

K6. Các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các nguồn thông tin, dữ liệu:

- Thực địa
- Tài liệu nghiên cứu

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Các sách đã xuất bản
- Báo cáo học thuật
- Báo cáo trong ngành
- Tài liệu của đồng nghiệp
- Cơ sở dữ liệu lưu trong máy tính
- Tra cứu trên Internet và các trang mạng cụ thể
- Báo và tạp chí
- Các ấn phẩm trong ngành
- Các chuyên gia trong ngành

2. Trang thiết bị:

- Tài liệu hệ thống máy tính
- Cơ sở dữ liệu
- Mạng internet
- Các mẫu báo cáo
- Máy in
- Máy scan

3. Quy trình, quy định:

- Hướng dẫn bằng lời hoặc văn bản cho các hoạt động liên quan đến phân tích dữ liệu
- Hướng dẫn kiểm soát nội bộ
- Quyền phát hành thông tin và/hoặc dữ liệu
- Thời hạn thỏa thuận với các giám sát viên và ban quản lý
- Thời hạn được đề xuất theo quy định cụ thể, theo các điều bắt buộc liên quan đến hoạt động và theo thông lệ của đơn vị
- Thời hạn được thỏa thuận với cá nhân người sử dụng và/hoặc người yêu cầu báo cáo
- Quy định về chuyển phát báo cáo liên quan tới: Giao nộp trực tiếp báo cáo cho các cá nhân đã được chỉ định; Đặt báo cáo đã in ra tại những nơi quy định như hòm thư, ...; Chuyển tiếp bản điện tử của báo cáo đến danh sách những người cần nhận báo cáo; Tuân thủ các yêu cầu về an ninh và bảo mật; Lấy chữ ký xác nhận việc giao và nhận báo cáo; Đảm bảo báo cáo được giao sớm để người nhận có đủ thời gian đọc và hiểu kỹ tài liệu trước buổi họp hay các dịp ra quyết định
- Quy trình nhập dữ liệu cần thiết vào báo cáo; chỉnh sửa dữ liệu theo yêu

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

cầu; lưu, sắp xếp, đóng báo cáo, gửi và in báo cáo; trình bày báo cáo với người duyệt phù hợp trước khi in báo cáo; lưu trữ hồ sơ báo cáo gốc và bản sao lưu dự phòng của các tập tin và bản in (nếu cần) theo yêu cầu của đơn vị

- Quy trình về kỹ thuật soạn văn bản liên quan tới: Tạo hệ thống gõ tự động; Sử dụng định dạng mẫu; Lập mục lục; Lập danh mục bảng chú dẫn; Lập bảng thuật ngữ; Lọc dữ liệu; Nhập dữ liệu như bảng, sơ đồ và biểu đồ từ phần mềm bảng biểu; Bổ sung thông tin từ các tập tin khác khi cần, bao gồm lọc và nhập dữ liệu; Kiểm tra lỗi chính tả, lỗi ngữ pháp và dữ liệu số trong báo cáo
- Quy trình về thuyết trình báo cáo liên quan tới: Chuẩn bị các bản sao báo cáo đã được in ra dưới dạng đầy đủ hoặc thu gọn tại buổi thuyết trình; Tổ chức buổi thuyết trình có kết cấu hợp lý, cân đối về mục tiêu, khán giả và bối cảnh; Tổng hợp và/hoặc thu thập các nguồn tư liệu hiện hữu để sử dụng bổ trợ và/hoặc minh họa cho bài thuyết trình; Tuân theo các tiêu chuẩn của ngành và/hoặc đơn vị về trình bày báo cáo

4. Thông tin về nội dung chính của báo cáo:

- Mục tiêu báo cáo
- Kế hoạch cho nội dung
- Định dạng cho báo cáo, trừ khi đã có định dạng chuẩn cần tuân theo
- Yêu cầu cân đối giữa nội dung báo cáo với mục tiêu báo cáo đã đề ra
- Các nguồn thông tin, dữ liệu có thểtiếp cận được
- Tính chính xác và cập nhật của dữ liệu
- Các hệ thống để thiết lập giới hạn dữ liệu
- Các dữ liệu báo cáo được phân tích theo quy trình đáp ứng các mục đích và yêu cầu của đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Thu thập chứng cứ tại nơi làm việc, phân tích hồ sơ tài liệu do ứng viên chuẩn bị
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Đánh giá bài thuyết trình bổ trợ cho báo cáo
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

MÃ SỐ: CC09

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong cơ sở lưu trú du lịch hoặc doanh nghiệp du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Áp dụng các nguyên tắc doanh nghiệp xanh

P1. Thực hiện tiết kiệm năng lượng

P2. Giảm thiểu việc in ấn và sử dụng giấy

P3. Tăng cường tái sử dụng bất cứ khi nào có thể

P4. Áp dụng các quy trình của đơn vị về tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải

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

P5. Ủng hộ các hoạt động du lịch có trách nhiệm tại nơi làm việc

P6. Quảng bá và tuyên truyền các hoạt động du lịch có trách nhiệm đến khách hàng

P7. Khuyến khích các nhà cung cấp áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm

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

P8. Tiếp nhận thông tin từ các tổ chức liên quan một cách chủ động

P9. Lưu trữ và chia sẻ thông tin mới

P10. Kết hợp kiến thức mới vào các hoạt động hiện tại

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc, nghiên cứu, tổng hợp và cập nhật thông tin

S2. Áp dụng thực hiện các nguyên tắc 3R (giảm thiểu, tái sử dụng và tái chế)

S3. Nói trước đám đông, giao tiếp hiệu quả

S4. Tuyên truyền, quảng bá, khuyến khích đồng nghiệp, khách hàng, nhà cung cấp và cộng đồng cùng thực hiện hoạt động du lịch có trách nhiệm

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của việc áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh

K2. Các quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng trong đơn vị

K3. Tầm quan trọng của tiết kiệm nước và giảm thiểu/phân loại/tách biệt rác thải ở phạm vi đơn vị

K4. Cách áp dụng các nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong thực tiễn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K5. Các nguồn thông tin về du lịch có trách nhiệm

K6. Các kênh và công cụ xúc tiến quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm

K7. Các cách tương tác với khách hàng qua các hoạt động quảng bá du lịch có trách nhiệm

K8. Các cách mà các nhà cung cấp có thể thực hành du lịch có trách nhiệm

K9. Cách tổ chức và sử dụng thông tin du lịch có trách nhiệm

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Bộ nguyên tắc và áp dụng du lịch có trách nhiệm liên quan tới:

- Tối ưu hóa các nguồn tự nhiên
- Các giá trị văn hóa - xã hội đích thực được tôn trọng và bảo tồn
- Lợi ích kinh tế bền vững và có thể đạt được cho các bên liên quan
- Sử dụng năng lượng tái tạo và giảm thiểu sử dụng các tài nguyên không tái tạo được
- Giảm thiểu khí thải nhà kính và giảm tiêu thụ các vật liệu
- Sử dụng hiệu quả hơn các nguồn tài nguyên, năng lượng và nước
- Tối đa hóa cơ hội tái sử dụng, tái chế và phục hồi các vật liệu
- Bảo tồn năng lượng
- Giảm sử dụng các chất hóa học, từ bỏ việc sử dụng các vật liệu độc hại, nguy hiểm
- Bảo vệ và giới hạn tác động nguy hiểm tới thiên nhiên,

2. Thông tin xúc tiến và quảng bá các hoạt động du lịch có trách nhiệm:

- Các thông tin du lịch có trách nhiệm, như việc tái sử dụng các loại khăn lau, tiết kiệm nước, sự khan hiếm của các tài nguyên vật chất
- Các ấn phẩm quảng cáo, các gói thông tin và chương trình du lịch có trách nhiệm hiện tại và tương lai
- Các bảng, biển chỉ dẫn để hỗ trợ hoạt động
- Các thông báo về hoạt du lịch có trách nhiệm với các đồng nghiệp và nhà cung cấp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập và xem xét hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc: hồ sơ về các hoạt động du lịch có trách nhiệm như tài liệu, tờ rơi, bài bình luận, hay những tài liệu khác; phản hồi của những người đã tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm; ...

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em

MÃ SỐ: CC10

Đơn vị năng lực này dựa trên *"Nguyên tắc ứng xử bảo vệ trẻ em khỏi lạm dụng tình dục trong hoạt động du lịch và lữ hành"* là một sáng kiến của ngành với sự tham gia của nhiều bên liên quan nhằm cung cấp kiến thức, các công cụ và sự hỗ trợ cho ngành Du lịch đối phó với nạn lạm dụng tình dục trẻ em trong môi trường du lịch và lữ hành (xem thêm tại trang web http://www.thecode.org). Đơn vị năng lực này bao quát chủ đề lạm dụng lao động trẻ em như trong các doanh nghiệp sản xuất hàng thủ công liên quan đến du lịch,…

Lợi ích và trách nhiệm của những người hoạt động trong lĩnh vực Du lịch gắn với cộng đồng trong việc bảo vệ trẻ em dễ bị tổn thương nhằm tránh khỏi những hậu quả tai hại bắt nguồn từ/ hoặc thông qua hoạt động du lịch. Lợi ích tốt nhất của ngành là thực hiện du lịch có trách nhiệm kết hợp bảo vệ chính cộng đồng mà ngành phụ thuộc trong hoạt động kinh doanh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện các quy trình làm việc để ngăn chặn việc lạm dụng trẻ em theo luật hiện hành

P1. Tuân theo các chính sách và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em

P2. Giới thiệu với khách về luật bảo vệ trẻ em và ngăn chặn lạm dụng tình dục trẻ em hiện hành

E2. Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ

P3. Xác định các trường hợp có thể lạm dụng tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng tại cơ sở lưu trú du lịch hay khi khách đi vào phạm vi cơ sở lưu trú du lịch.

P4. Thông báo về khách hàng đáng ngờ với quản lý cơ sở lưu trú du lịch để có hành động cần thiết

P5. Nhận biết việc bóc lột lao động trẻ em trong các cơ sở kinh doanh liên quan đến du lịch và thông báo với chính quyền liên quan

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

P6. Tham gia tập huấn tại chỗ về các vấn đề bảo vệ trẻ em

P7. Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành

P8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và xác định nội dung cần áp dụng trong các chính sách, quy định về bảo vệ trẻ em

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S2. Quan sát, phát hiện những trường hợp khả nghi liên quan đến bóc lột, lạm dụng trẻ em

S3. Báo cáo bằng lời và văn bản tới cấp có thẩm quyền về các phát hiện liên quan đến bóc lột/lạm dụng trẻ em

S4. Sử dụng các máy móc, phương tiện hỗ trợ giám sát hình ảnh, âm thanh để phát hiện và lưu giữ bằng chứng

Kiến thức thiết yếu

K1. Các điểm chính trong quy định và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành

K2. Cách kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi lạm dụng tình dục

K3. Các quy trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào cơ sở lưu trú du lịch

K4. Cách thức báo cáo bộ phận quản lý về các trường hợp khách hàng đáng ngờ

K5. Các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Chính sách và quy trình:

- Chính sách của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành
- Quy trình để nhân viên xử lý việc lạm dụng tình dục trẻ em và bảo vệ trẻ em
- Các thông báo công khai cho khách hàng về pháp luật, hình thức xử phạt và các quy định của đơn vị về bảo vệ trẻ em
- Thông tin về luật quy định và các hình thức xử phạt liên quan đến lạm dụng tình dục trẻ em
- Kế hoạch cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành
- Các khóa đào tạo về bảo vệ trẻ em của đơn vị
- Các dấu hiệu liên quan đến lạm dụng tình dục và bóc lột sức lao động của trẻ em
- Hướng dẫn quan sát và quy trình thông báo về biểu hiện khách đáng ngờ
- Kiểm tra các khách hàng đặt chương trình hoặc chuyến du lịch cùng trẻ em

2. Thông tin về các cơ quan bảo vệ trẻ em:

- Các cơ quan chức năng có thẩm quyền
- Các tổ chức phi chính phủ tại địa phương

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Có thể khó đánh giá đơn vị năng lực này nếu không có những tình huống thực tế, vì vậy có thể áp dụng kiểm tra qua hình thức mô phỏng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực. Nếu cơ sở lưu trú du lịch hay công ty du lịch có khóa đào tạo về vấn đề này, cần sử dụng các hình thức đóng vai và mô phỏng đồng thời phải có báo cáo về nhân viên tham gia do đào tạo viên hay giám sát viên cung cấp làm chứng cứ để đánh giá.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống và đóng vai
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền

MÃ SỐ: CC11

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đối phó với các cá nhân không có thẩm quyền hoặc người say rượu trong nhà hàng, trong cơ sở lưu trú du lịch và các cơ sở khác về du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đánh giá tình huống

P1. Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng

P2. Giám sát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

E2. Đối phó với tình huống

P3. Đề nghị trợ giúp với khách đang say rượu

P4. Sử dụng câu hỏi để xác định mục đích cá nhân đáng ngờ xuất hiện tại nơi làm việc của bạn

E3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp

P5. Báo cáo tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc ngoài đơn vị

P6. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của đồng nghiệp, khách hàng và đơn vị

E4. Hành động để làm dịu tình huống

P7. Xử lý người say rượu đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi nơi làm việc của bạn, nếu cần

P8. Yêu cầu các cá nhân không có thẩm quyền phải rời khỏi khu vực làm việc của bạn và sắp xếp đưa họ ra khỏi khu vực này

E5. Hoàn thành báo cáo sự việc

P9. Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say hoặc người vào đơn vị trái phép

P10. Ghi chép nội dung chính của sự việc để rút kinh nghiệm chung

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Quan sát, phân tích và phán đoán tình huống

S2. Sử dụng câu hỏi để xác định đối tượng đáng ngờ

S3. Giao tiếp khéo léo và cương quyết

S4. Ứng phó và yêu cầu trợ giúp của đơn vị trong các trường hợp cần thiết

S5. Viết, soạn báo cáo sự việc

Kiến thức thiết yếu

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K1. Cách nhận biết các biểu hiện của hành vi say rượu

K2. Cách có thể trợ giúp khách say rượu

K3. Các tình huống khó khăn cần liên hệ, tìm kiếm trợ giúp từ các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài đơn vị

K4. Thời điểm cần sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong các tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng

K5. Cách thức hỗ trợ phù hợp để khách/khách hàng say rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn

K6. Các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc của bạn

K7. Các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích có mặt của đối tượng đáng ngờ tại nơi làm việc của bạn

K8. Cách xử lý để đưa các cá nhân không có thẩm quyền rời khỏi nơi làm việc của bạn

K9. Định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Cá nhân/đơn vị hỗ trợ:*
   - Quản lý, trưởng bộ phận
   - Nhân viên an ninh tại chỗ
   - Cảnh sát
   - Đơn vị cấp cứu
2. *Hướng dẫn về biểu hiện liên quan tới:*
   - Thay đổi thái độ của khách
   - Hành vi say rượu
   - Hành vi bạo lực hoặc thiếu kiểm soát
   - Hành vi đáng ngờ
   - Độ tuổi được sử dụng đồ uống có cồn
3. *Hướng dẫn về cách thức ứng phó:*
   - Kiểm soát mức độ ồn ào
   - Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách
   - Làm chậm quá trình phục vụ
   - Từ chối phục vụ đồ uống có cồn
   - Cảnh báo miệng
   - Yêu cầu/hỗ trợ khách rời đi

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Kêu gọi hỗ trợ cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá dựa trên nghiên cứu tình huống và các sự cố thực tế. Các báo cáo sự việc thường cung cấp đủ bằng chứng, kèm theo báo cáo của giám sát viên hay xác nhận của nhân chứng. Đánh giá cũng có thể thực hiện trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Thu thập hồ sơ chứng cứ, các báo cáo sự việc tại nơi làm việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng Anh

MÃ SỐ: CC12

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để soạn thảo và thiết kế các tài liệu, ấn phẩm kinh doanh bằng tiếng Anh, bao gồm việc lựa chọn và sử dụng các chức năng trên các ứng dụng máy tính để đảm bảo ngôn ngữ và nội dung văn bản đạt tiêu chuẩn chất lượng cao.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các nguồn tài liệu

P1. Lựa chọn và sử dụng các phần mềm/ứng dụng máy tính phù hợp để soạn thảo các tài liệu kinh doanh theo yêu cầu bằng tiếng Anh

P2. Lựa chọn bố cục và phong cách của ấn phẩm dựa trên yêu cầu về thông tin và yêu cầu của đơn vị

P3. Lựa chọn thiết kế văn bản đồng nhất với yêu cầu của công ty và/hoặc khách hàng, sử dụng các nguyên tắc thiết kế cơ bản

P4. Thảo luận và làm rõ định dạng và phong cách của ấn phẩm với người yêu cầu

E2. Thiết kế văn bản

P5. Tổng hợp các tập tài liệu, hồ sơ theo yêu cầu, nhiệm vụ và quy định của đơn vị

P6. Thiết kế văn bản đảm bảo nhập hiệu quả các thông tin và nâng cao hiệu quả trình bày

P7. Sử dụng nhiều chức năng để đảm bảo tính nhất quán trong thiết kế và bố cục

E3. Soạn thảo văn bản

P8. Hoàn thành văn bản trong thời gian quy định theo yêu cầu của đơn vị

P9. Kiểm tra văn bản đảm bảo đáp ứng yêu cầu về phong cách và bố cục

P10. Đảm bảo văn bản không có lỗi tiếng Anh

P11. Sử dụng tài liệu hướng dẫn hoặc dịch vụ hỗ trợ từ nhà cung cấp để khắc phục những khó khăn cơ bản trong khi thiết kế và soạn thảo văn bản

P12. Lưu trữ văn bản, dữ liệu một cách phù hợp và an toàn

E4. Hoàn thiện văn bản

P13. Đọc soát lỗi để kiểm tra tính dễ đọc, độ chính xác và nhất quán trong ngôn ngữ, phong cách và bố cục của văn bản

P14. Sửa chữa văn bản nếu cần, để đáp ứng các yêu cầu

P15. Đặt tên và lưu văn bản theo yêu cầu của đơn vị và thoát khỏi các ứng dụng mà không làm mất dữ liệu

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P16. In và nộp văn bản theo yêu cầu

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc và viết tiếng Anh thành thạo

S2. Sử dụng máy tính và soạn thảo văn bản thành thạo

S3. Đọc và phân loại, nhận biết mẫu các loại văn bản khác nhau

S4. Soát lỗi, chỉnh sửa và kiểm tra văn bản

S5. Lưu trữ, khôi phục tệp tin văn bản trên máy tính

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách lựa chọn phần mềm ứng dụng và công nghệ phù hợp để soạn thảo tài liệu kinh doanh theo yêu cầu

K2. Các lựa chọn thiết kế văn bản để đảm bảo tính hiệu quả cho việc nhập thông tin và trình bày văn bản

K3. Yêu cầu thiết kế của đơn vị về phong cách và bố cục văn bản

K4. Các cách lưu trữ văn bản và tránh mất thông tin

K5. Cách khắc phục những khó khăn cơ bản về thiết kế và soạn thảo văn bản

K6. Các công cụ chỉnh sửa cơ bản và đọc kiểm tra để đảm bảo chất lượng ngôn ngữ tiếng Anh

K7. Cách đảm bảo chất lượng văn bản sử dụng tiếng Anh

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thiết bị, tài liệu, phần mềm ứng dụng:

- Máy tính
- Máy photocopy
- Máy in
- Máy chụp (scan)
- Gói phần mềm về kế toán
- Gói phần mềm về dữ liệu
- Gói phần mềm về thuyết trình
- Gói phần mềm lập bảng tính
- Gói phần mềm về soạn thảo văn bản
- Các chính sách, hướng dẫn và yêu cầu của đơn vị và các quy định pháp lý
- Các chính sách về sức khỏe và an toàn lao động, các quy trình và chương trình liên quan
- Tài liệu đảm bảo chất lượng và/hoặc hướng dẫn quy trình

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Quy trình đăng nhập
- Hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất
- Chính sách của đơn vị về việc sao lưu bản dự phòng
- Chính sách của đơn vị về các bản sao tập tin được in ấn/bản cứng
- An ninh

2. Các loại văn bản kinh doanh:

- Báo cáo tài khoản
- Dữ liệu khách hàng
- Bản tin
- Phê duyệt dự án
- Ngân sách/ tài chính
- Đề xuất
- Báo cáo

3. Hướng dẫn soạn thảo văn bản liên quan tới:

- Tìm và mở đúng tài liệu
- Tìm kiếm dữ liệu
- Thay đổi định dạng đầu và cuối trang
- Chỉnh sửa
- Sáp nhập các văn bản
- Định dạng bảng biểu
- Sử dụng cột
- Sử dụng kiểu/loại văn bản
- Đặt tên tập tin theo quy trình của đơn vị. Tên tập tin cần dễ nhận biết và liên quan đến nội dung tập tin
- Kiểm tra lỗi chính tả
- Lưu và đóng tài liệu

4.Hướng dẫnlưu giữ văn bản:

- Lưu các thư mục và thư mục con
- Lưu đĩa CD-ROMs, đĩa cứng hay các hệ thống sao lưu
- Lưu/phân loại bản cứng của các văn bản tạo lập từ máy tính
- Lưu/phân loại bản cứng của văn bản fax gửi đi và gửi đến
- Lưu/phân loại các thư từ đến và đi

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ, chứng cứ, rà soát văn bản được in ra chính thức tại nơi làm việc
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên

MÃ SỐ: CC13

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết giúp nhân viên nhận biết để đáp ứng các yêu cầu công việc hiện tại và tương lai cũng như các nguyện vọng cá nhân.

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thống nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên

P1. Thống nhất với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng và thái độ 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 thu nhận sự phản hồi về kết quả thực hiện công việc của họ từ những người có khả năng đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị

P3. Tạo cơ hội cho từng nhân viên tự đánh giá chính xác cấp độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện tại cũng như tiềm năng của họ

P4. Đánh giá cùng với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng, thái độ cần được bổ sung hoặc nâng cao 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 mọi khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của từng nhân viên

E2. Hỗ trợ nhân viên xác định mục tiêu đào tạo cho bản thân

P6. Hỗ trợ từng nhân viên xác định nhu cầu theo thứ tự ưu tiên và xác định rõ các mục tiêu đào tạo

P7. Khuyến khích từng nhân viên tập trung vào các nhu cầu đào tạo ưu tiên, chú ý cách thức học tập khi lựa chọn các hoạt động đào tạo và lập kế hoạch phát triển bản thân

P8. Tìm kiếm sự hỗ trợ và tư vấn của chuyên gia đào tạo và phát triển nhân lực khi cần

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để cung cấp các phản hồi về nhu cầu đào tạo và phát triển

S2. Đánh giá về kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên

S3. Tư vấn về phát triển cá nhân

S4. Khuyến khích nhân viên tham gia đào tạo và phát triển cá nhân

Kiến thức thiết yếu

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K1. Sự khác nhau giữa kiến thức, kỹ năng và năng lực

K2. Tầm quan trọng của phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị đối với việc xác định nhu cầu đào tạo

K3. Cách phân tích khoảng cách giữa mức độ kiến thức, kỹ năng và năng lực hiện có với mức độ cần đạt được

K4. Cách xác định thứ tự ưu tiên cho các nhu cầu đào tạo

K5. Cách thiết lập các mục tiêu đào tạo SMART (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time bound) - cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế và khung thời gian

K6. Các cách thức học tập và nhận biết cách thức được cá nhân ưa thích

K7. Các công cụ được sử dụng trong đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo và cách thức học tập của nhân viên

K8. Các kiểu hoạt động học tập phù hợp với các cách thức học tập khác nhau

K9. Cách lập kế hoạch đào tạo và phát triển dựa trên phân tích kỹ lưỡng nhu cầu và cách thức học tập

K10. Các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và thái độ cho các vị trí, vai trò công việc khác nhau trong phạm vi trách nhiệm của mình

K11. Các chính sách và thực tiễn phát triển chuyên môn và phát triển cá nhân của đơn vị

K12. Các cơ hội đào tạo sẵn có trong đơn vị

K13. Các nguồn hỗ trợ và tư vấn chuyên gia trong đơn vị

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại và tương lai:*
   - Các kiến thức liên quan đến nghề, bao gồm cả kiến thức chuyên môn và kiến thức ngành
   - Phát triển kỹ năng, bao gồm cả các kỹ năng chuyên môn
   - Phát triển kiến thức, kỹ năng giám sát hoặc quản lý
2. *Những người có thể đưa ra thông tin phản hồi khách quan, cụ thể và có giá trị về kết quả công việc của nhân viên:*
   - Người quản lý
   - Đồng nghiệp
   - Bộ phận nhân sự
   - Khách hàng
3. *Những khó khăn trong đào tạo hoặc nhu cầu cụ thể của cá nhân:*

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Khả năng tham gia các khóa đào tạo và phát triển do nhu cầu của công việc
- Trình độ ngôn ngữ, hạn chế về kinh nghiệm hoặc kỹ thuật liên quan

4. *Các cách thức học tập:*

- 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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các cuộc họp, ghi chép các cuộc thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho các cá nhân, ghi chép các ý kiến phản hồi,… (không đề tên cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Thảo luận chuyên môn
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên

MÃ SỐ: CC14

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ 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, khả năng đánh giá kết quả thực hiện công việc theo quy định và tổ chức các buổi họp tư vấn chính thức.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Theo dõi năng lực làm việc của nhân viên

P1. Tư vấn và thông báo cho nhân viên về các tiêu chuẩn thực hiện 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 hiện tại bằng cách duy trì mối liên hệ chặt chẽ với các thành viên khác tại nơi làm việc

E2. 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 đến kết quả thực hiện 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 giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện 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 tư vấn không chính thức thông qua đánh giá 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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P15. Thống nhất kế hoạch hoạt động cùng với nhân viên và theo dõi tại nơi làm việc

KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để cung cấp các phản hồi về hiệu quả làm việc

S2. Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy

S3. Nhắc nhở, phê bình những điểm cần khắc phục

S4. Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu

S5. Giải quyết vấn đề bất đồng

S6. Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

Kiến thức thiết yếu

K1. Vai trò và tầm quan trọng của việc theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên

K2. Kiến thức về 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. Các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị

K4. Các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn

K5. Các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức

K6. Quy trình, thủ tục khiếu nại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các tiêu chuẩn thực hiện công việc và các vấn đề về thực hiện công việc:

- 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
- Cách thể hiện của cá nhân
- Năng suất
- Sự đúng giờ
- Thời gian đáp ứng
- Tương tác trong nhóm
- Giảm thiểu rác thải

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Thái độ và hành vi
- Tinh thần trách nhiệm
- Nghĩa vụ pháp lý
- Các tiêu chuẩn khác

2. *Hướng dẫn và trợ giúp:*
   - 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 thảo luận về thách thức trong công việc
   - Đại diện cho lợi ích của nhân viên 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:*
   - Ghi 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:*
   - 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:*
   - 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
   - Tiến hành xem xét đánh giá năng lực công việc:
     - Bắt đầu và giới thiệu mục tiêu
     - Thảo luận các kết quả đã đạt được, các yêu cầu cần được cải thiện
     - Đề ra mục tiêu
     - Các kết luận đạt được

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Hoàn thiện văn bản

6. *Hệ thống quản lý kết quả thực hiện công việc:*
   - 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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các buổi họp, bản ghi chép các buổi thảo luận với từng cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn dành cho từng nhân viên, ghi chép lại các buổi nhận xét kết quả công việc,... (không để tên của các cá nhân), các nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn , ...
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật

MÃ SỐ: CC15

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để giúp các thành viên trong bộ phận hiểu rõ những vấn đề ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc của họ. Các vấn đề có thể liên quan đến công việc hoặc phát sinh từ hoàn cảnh cá nhân.

Đơn vị năng lực này đề cập việc nhận biết các vấn đề ảnh hưởng đến kết quả làm việc của mỗi người và kịp thời thảo luận các vấn đề đó với những người liên quan trong bộ phận để giúp họ tìm ra giải pháp cho vấn đề. Đôi lúc bạn cần tham khảo ý kiến của bộ phận nhân sự hoặc quản lý cấp cao để có những hành động tiếp theo.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp

P1. Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc mà họ phải đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

P2. Tìm kiếm sự trợ giúp của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự về bất kỳ khía cạnh nào mà cá nhân chưa nắm rõ liên quan đến thực hiện quy trình kỷ luật

E2. Tiến hành điều tra và thực hiện các biện pháp phòng ngừa

P3. Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

P4. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng. Trong một số trường hợp, có thể sử dụng phương pháp tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình hình một cách hiệu quả

E3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ

P5. Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng liên quan đến chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

P6. Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để đảm bảo các bên hiểu nhau

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S2. Điều tra để tìm ra nguyên nhân và hành vi vi phạm

S3. Điều hành cuộc họp

S4. Ra quyết định dựa trên nội quy lao động của công ty

S5. Giám sát việc thực thi

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ cho các nhân viên về chuẩn mực hành vi và kết quả công việc mà họ cần đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

K2. Cách tiến hành điều tra nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu

K3. Biện pháp xử lý mềm dẻo đối với các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng và khi nào thì phương pháp này có thể xử lý tình huống một cách hiệu quả

K4. Điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu và đưa ra cách giải quyết từng trường hợp

K5. Tầm quan trọng của các việc tuân thủ quy trình kỷ luật trong đơn vị khi xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức độ nghiêm trọng

K6. Tầm quan trọng của việc truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thức thực hiện

K7. Cách lưu trữ dữ liệu đầy đủ và chính xác trong toàn bộ quy trình kỷ luật và đảm bảo tính bảo mật của tài liệu này trong thời gian cần thiết

K8. Các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

K9. Các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên

K10. Các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Liên lạc với cấp dưới và đồng nghiệp thông qua:

- Thư điện tử, điện thoại, tin nhắn SMS, gặp trực tiếp, tin nhắn khẩn hoặc các phương thức khác

2. Hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự:

- Tư vấn các thủ tục pháp lý
- Tư vấn về các quy trình của đơn vị

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Hỗ trợ lên kế hoạch các buổi tập huấn
- Hỗ trợ nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn

3. *Các phương thức điều tra:*
   - Phối hợp điều tra cùng bộ phận nhân sự, quản lý cấp cao hoặc các bộ phận khác trong việc tìm hiểu nguyên nhân các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
4. *Các phương pháp phòng ngừa và giải quyết vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc xử lý việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng:*
   - Trao đổi mềm dẻo với nhân viên
   - Đánh giá hoặc rà soát kết quả thực hiện công việc
   - Gửi thư cảnh cáo nếu các vi phạm lặp lại thường xuyên
   - Chuyển giao cho bộ phận nhân sự
5. *Các quy trình kỷ luật:*
   - Khiển trách bằng lời nói
   - Khiển trách bằng văn bản
   - Kéo dài thời gian nâng lương không quá 6 tháng; cắt chức
   - Sa thải
6. *Các hồ sơ mật:*
   - Biên bản các cuộc họp
   - Mẫu đánh giá công việc
   - Mẫu báo cáo tình huống
   - Thư viết và thư điện tử
   - Các văn bản khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Nghiên cứu tình huống

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc. Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản họp, báo cáo cá nhân, ghi chép ý kiến thảo luận với các cá nhân và đồng nghiệp, chi tiết về sự hỗ trợ và tư vấn và hỗ trợ dành cho nhân viên, các buổi họp xem xét kết quả công việc... (không đề tên của các cá nhân), các nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn , ...

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên

MÃ SỐ: CC16

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn cho phép.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp

P1. Thường xuyên rà soát khối lượng công việc thuộc bộ phận cá nhân chịu trách nhiệm, nhận biết sự thiếu hụt về nhân sự, 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 thực hiện lựa chọn tốt nhất

P3. Thu hút cán bộ nhân sự chuyên nghiệp phù hợp trong đơn vị tham gia vào việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên

P4. Đảm bảo tuân thủ các quy trình và chính sách tuyển dụng và lựa chọn của đơn vị

E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn

P5. Đảm bảo có sẵn bản cập nhật mô tả vị trí công việc và tiêu chuẩn nhân viên khi có nhu cầu tuyển dụng

P6. Thiết lập các bước trong quy trình tuyển dụng và lựa chọn 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 nội dung thông tin về 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, có tính đến kiến thức, kỹ năng, năng lực và khả năng hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp của các ứng viên

P9. Đảm bảo quá trình tuyển dụng và lựa chọn được thực hiện công bằng, nhất quán và hiệu quả

E3. Quản lý quá trình lựa chọn

P10. Thông báo cho các ứng viên đầy đủ thông tin về quá trình xử lý hồ sơ của họ theo quy định của đơn vị

P11. Cung cấp vị trí công việc cho ứng viên đáp ứng 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, xác định những điểm cần cải thiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

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 cũng như phát huy tiềm năng của họ

P15. Xem xét một cách hệ thống các kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên, đưa ra phản hồi, nhận xét thích hợp để cải thiện kết quả làm việc của họ

P16. Ghi nhận kết quả thực hiện trong công việc cũng như thành tích của từng nhân viên theo chính sách của đơn vị

P17. Nhận biết khi nào nhân viên không hài lòng với công việc hay với tiến trình phát triển công việc của họ, 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 khiến nhân viên dự định thôi việc và tìm cách giải quyết các vấn đề hoặc bất đồng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tính toán, rà soát lại khối lượng công việc

S2. Viết bản mô tả công việc

S3. Lập kế hoạch tuyển dụng

S4. Phỏng vấn

S5. Đưa thông tin phản hồi

S6. Đàm phán để thống nhất về chế độ và mức lương

S7. Động viên, ủy quyền, khen thưởng để giữ nhân viên

S8. Giải quyết vấn đề bất đồng

Kiến thức thiết yếu

K1. 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. Các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực cá nhân phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về nhân sự cũng như kiến thức, kỹ năng và năng lực

K3. Các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác trong việc xây dựng và cập nhật các tài liệu này

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K4. Các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác về các bước, các phương pháp tuyển dụng và lựa chọn, khung thời gian tương ứng và nhân sự tham gia vào quá trình

K5. Các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp

K6. Tầm quan trọng của việc phổ biến thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng

K7. Cách thức đo lường năng lực và khả năng của ứng viên, đánh giá khả năng đáp ứng của họ với các yêu cầu đặt ra cho vị trí tuyển dụng

K8. Cách thức cân nhắc các khía cạnh về công bằng, đa dạng và bao trùm, bao gồm cả khía cạnh pháp lý và bất kỳ quy tắc thực hành nào liên quan khi tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên

K9. Tầm quan trọng của việc luôn cập nhật thông tin về tiến trình tuyển dụng cho ứng viên và cách thức thực hiện công việc này

K10. Tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho nhân viên cùng tham gia thảo luận các vấn đề, 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

K11. Tầm quan trọng của việc hiểu được nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị

K12. Các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên cũng như cách thức sử dụng nguồn lực này

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

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

- Chi tiết thông tin có thể hoặc không thể sử dụng trong quảng cáo việc làm
- Chính sách thăng tiến cho nhân viên, đặc biệt là thăng tiến trong nội bộ đơn vị
- 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, sự chuyên cần và đúng giờ, sử dụng tài sản của đơn vị
- Thành phần ban phỏng vấn và tuyển dụng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

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:*
    - Kinh nghiệm
    - Năng lực
    - Bằng cấp
    - Tính phù hợp
    - Thông tin tham chiếu
    - Thái độ
5. *Các nguồn tuyển dụng nhân viên:*
    - Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
    - Các cơ quan giới thiệu 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:*
    - Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên
    - 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:*
    - Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Tiếp nhận phản hồi và sự đồng thuận của 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:*
   - 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 giữ nhân viên:*
   - Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng cũng như phát huy tiềm năng của họ
   - Xem xét kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên một cách hệ thống
   - Các phương pháp phản hồi được đề ra để hoàn thiện việc thực hiện công việc của nhân viên
   - Ghi nhận kết quả thực hiện công việc và thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị
   - Nhận biết các vị trí công việc đáp ứng nhu cầu của cả cá nhân và đơn vị
   - Phát hiện sự không phù hợp của nhân viên với vị trí công việc được giao
   - Các chính sách chấm dứt lao động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Nhận xét của cá nhân
- Thảo luận chuyên môn
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề

MÃ SỐ: CC17

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc xây dựng và tuân thủ quy trình khiếu nại của đơn vị để xử lý các vấn đề, giải quyết các mối bận tâm hay phàn nàn của nhân viên trong bộ phận.

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thông báo với nhân viên về các quy trình thủ tục khiếu nại

P1. Cung cấp thông tin đầy đủ về quy trình, thủ tục hiện hành của đơn vị liên quan đến việc đưa ra khiếu nại/khiếu kiện

P2. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự hay chuyên gia pháp lý về bất kỳ khía cạnh nào của quy trình khiếu nại chưa nắm rõ

E2. Thực hiện quy trình khiếu nại

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 để xử lý vấn đề nếu có thể

P5. Tuân theo các quy 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. Lưu giữ đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để các bên hiểu nhau

S2. Điều tra để xác định nguyên nhân và sự việc

S3. Giải quyết vấn đề bất đồng

S4. Tư vấn luật pháp, nội quy lao động của cở sở

S5. Ra quyết định theo nội quy lao động của cơ sở

S6. Giám sát quá trình thực thi

S7. Lưu giữ hồ sơ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Kiến thức thiết yếu

K1. 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. Các cách tiếp cận mềm dẻo để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả

K3. Tầm quan trọng của việc tuân theo các quy trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng

K4. Cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ

K5. Cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo

K6. Tầm quan trọng của thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức thực hiện việc này

K7. Cách lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết

K8. Quy trình xử lý khiếu nại của đơn vị

K9. Nguồn tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Thông tin cho nhân viên về quy trình khiếu nại:*
   - Đảm bảo nhân viên được thông tin đầy đủ về quy trình khiếu nại hiện hành
   - Tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các chuyên gia pháp lý
2. *Thực hiện quy trình khiếu nại:*
   - 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 với các lo lắng, vấn đề khó khăn và phàn nàn của nhân viên để xử lý tình huống nếu có thể
   - Cân nhắc khi nào có thể sử dụng cách tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình huống một cách hiệu quả
   - Tuân theo các quy 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:*
   - 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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Huấn luyện nhân viên tại chỗ

MÃ SỐ: CC18

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để giúp các nhân viên trong và ngoài bộ phận triển khai và duy trì việc thực hiện công việc thông qua hình thức huấn luyện tại chỗ.

Huấn luyện tại chỗ giúp các cá nhân hoàn thiện việc thực hiện công việc bằng cách:

- Nhận biết thế mạnh của họ và tìm cách phát huy thế mạnh theo cách hiệu quả nhất
- Phân tích các khía cạnh công việc của họ chưa đạt được hiệu quả tối ưu và lập kế hoạch huấn luyện tập trung vào các điểm yếu và các khoảng trống
- Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng chuyên môn và kỹ năng thực hành, dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp hoặc các lĩnh vực khác của hoạt động kinh doanh

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện

P1. Làm việc với nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ

P2. Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện của họ phù hợp với mục tiêu của đơn vị

P3. Cùng với nhân viên xác định mục tiêu mà họ mong đợi từ khóa huấn luyện

P4. Cùng với nhân viên xác nhận phương pháp huấn luyện sẽ được sử dụng

P5. Cùng với nhân viên tìm hiểu để phát hiện các nhu cầu kiến thức và kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc

P6. Cùng với nhân viên tìm hiểu những trở ngại có thể ảnh hưởng đến quá trình tiến bộ của họ và cách loại bỏ các trở ngại này

E2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện

P7. Cùng với nhân viên lập kế hoạch cách thức phát triển các kỹ năng và hành vi mới theo trình tự các bước hợp lý

P8. Chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn

P9. Thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành hoặc các kỹ năng khác để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện tại

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

E3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi

P10. Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống

P11. Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc

P12. Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm

P13. Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp và nhận diện yêu cầu huấn luyện

S2. Tư vấn nội dung các khóa huấn luyện

S3. Lập kế hoạch huấn luyện

S4. Biên soạn, phát triển các tài liệu huấn luyện

S5. Triển khai huấn luyện

S6. Khuyến khích và trao quyền để nhân viên phát triển

S7. Đo lường và đánh giá sự tiến bộ

Kiến thức thiết yếu

K1. Các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, cách thức áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó

K2. Các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này

K3. Cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận

K4. Cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi

K5. Cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ

K6. Cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ

K7. Cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ

K8. Tầm quan trọng của việc giám sát sự tiến bộ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K9. Cách đưa ra các ý kiến phản hồi cụ thể cho nhân viên nhằm hoàn thiện các kỹ năng của họ, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực làm việc

K10. Cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân

K11. Các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc

K12. Các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị

K13. Các chính sách và thông lệ của đơn vị trong huấn luyện, đào tạo tại chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Xác định các yêu cầu huấn luyện:*
   - Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
   - Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
   - Xây dựng các tiêu chuẩn thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được
   - Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
   - Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ giám sát viên/người quản lý và những cam kết mong đợi từ nhân viên
   - Xác nhận khóa huấn luyện sẽ cung cấp cho nhân viên
   - Xác nhận khung thời gian huấn luyện
   - Xác nhận địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện
   - Xác nhận các mốc thời gian đánh giá sự tiến bộ
   - Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ
2. *Các trở ngại có nguy cơ ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên:*
   - Áp lực công việc
   - Cách sắp xếp ca làm việc
   - Phản ứng với thay đổi
   - Thiếu thiết bị, tiện nghi hoặc các nguồn lực
   - Thiếu sự hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc từ những người khác
   - Thiếu cách đào tạo phù hợp
3. *Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện:*
   - 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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ năng chuyên môn như vận hành các thiết bị
- Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ

4. *Thời gian và địa điểm phù hợp:*
   - Tại nơi làm việc trong thời gian làm việc
   - Trước hoặc sau giờ làm việc
   - Tại địa điểm mô phỏng ngoài nơi làm việc thực tế
5. *Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể có thể liên quan đến:*
   - Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thiết bị mới
   - Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các quy trình mới
   - Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thủ tục mới
   - Các kỹ năng cần để hoàn thành công việc hoặc nhiệm vụ một cách hiệu quả

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện bài đào tạo nhóm

MÃ SỐ: CC19

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để tổ chức và triển khai đào tạo 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 đơn vị.

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 sự hỗ trợ hiện có để triển khai đào tạo

E2. Chuẩn bị đào tạo

P5. Lập kế hoạch 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 các 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 rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp để xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo

S2. Lập kế hoạch và xây dựng tài liệu đào tạo

S3. Triển khai đào tạo theo nhóm

S4. Tiếp thu và đưa ra ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa tiếp theo

S5. Sử dụng các phương tiện trực quan trong đào tạo

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị

K2. Cách thức tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo

K3. Cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và kết quả đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau

K4. Cách thức đảm bảo các kết quả đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo đã xác định

K5. Các loại ý kiến phản hồi về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên/nhân viên và cách thức đánh giá hiệu quả của đào tạo

K6. Tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

Trong một đơn vị năng lực, đây là phần quy định không thể tách rời, 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:*
   - Quan sát thực tế công việc của người lao động
   - Xem xét dữ liệu thuộc 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 hàng
   - Kiểm tra hệ thống văn bằng, chứng chỉ của nhân viên
   - Xác định sở thích của cá nhân học viên/nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp
2. *Việc xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên:*
   - 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 có liên quan
   - Rà soát các bảng phân tích công việc hiện có
   - Cụ thể hóa các tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ
   - Mô tả bối cảnh tại nơi làm việc, bao gồm cả các điều kiện để thực hiện công việc
3. *Việc mô tả khoảng trống cần đào tạo:*
   - Cụ thể hóa sự khác biệt giữa mong muốn của đơn vị và kết quả thực hiện công việc của học viên/nhân viên

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- 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. *Sự hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo:*
   - Thời gian
   - Nguồn lực vật chất
   - Nguồn nhân lực
   - Nguồn lực tài chính
   - Địa điểm đào tạo
   - Tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo, trang thiết bị và phương tiện trực quan
   - Sự hỗ trợ về quản lý
   - Lộ trình phát triển nghề nghiệp cá nhân đã được xác lập trong đơn vị dựa trên việc triển khai đào tạo nội bộ
5. *Việc phát triển nội dung đào tạo:*
   - Đảm bảo tính chính xác và sự bao quát của các nội dung đã đề xuất
   - Xác định các chủ đề và các tiểu đề cần đào tạo
   - Xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ nền tảng trong mỗi nội dung đã đề xuất
   - Lập sơ đồ nội dung đào tạo đối chiếu với các năng lực đã xác định cần có của 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 học liệu phục vụ đào tạo:*
   - Cân đối các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo với nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc
   - Xác định các tài liệu và học liệu cụ thể, bao gồm cả 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 phục vụ đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc
7. *Việc triển khai khóa đào tạo:*
   - Bám sát 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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Điều chỉnh kế hoạch triển khai đã chuẩn bị để đáp ứng hiệu quả nhất các vấn đề nảy sinh trong 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 nội dung đào tạo, cung cấp thông tin bổ 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:*
   - Đảm bảo ý kiến phản hồi được đưa ra một cách cẩn trọng
   - Sử dụng ý kiến phản hồi tích cực nhằm tạo động lực và khuyến khích nhân viên/học viên
   - Ghi nhận cả nỗ lực cũng như kết quả
   - Chân thành trong việc đưa ra ý kiến nhận xét
   - Luôn cởi mở với cương vị đào tạo viên khi tiếp nhận 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 ý kiến phản hồi
9. *Việc hoàn thành đánh giá học viên:*
   - Đưa ra các mẫu phiếu đánh giá, đảm bảo mục tiêu 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 đào tạo đạt được
   - Đảm bảo ý kiến phản hồi về khóa đào tạo được rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm

MÃ SỐ: CC20

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để kiểm tra tiến trình và chất lượng công việc của thành viên trong nhóm nhằm đảm bảo đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc theo yêu cầu. Đơn vị năng lực này áp dụng cho các giám đốc, giám sát viên và trưởng nhóm chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ công việc của 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. Thường xuyên kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra

P2. Đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời, cụ thể để các thành viên trong nhóm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc

E2. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm

P3. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và giải quyết các vấn đề và sự vụ không lường trước

P4. Khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra

P5. Cung cấp sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra

E3. Giải quyết các vấn đề liên quan đến thực hiện công việc

P6. Xác định các việc thực hiện không đạt yêu cầu, thảo luận nguyên nhân và thống nhất giải pháp khắc phục với các thành viên trong nhóm

P7. Ghi nhận những phần việc quan trọng đã được các thành viên trong nhóm thực hiện tốt

P8. Khuyến khích các thành viên trong nhóm duy trì và thường xuyên cải thiện kết quả thực hiện công việc

P9. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức kết quả thực hiện công việc, nếu có thể

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Kiểm tra, giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm

S2. Đánh giá thực hiện công việc

S3. Đưa thông tin phản hồi

S4. Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S5. Nhắc nhở, phê bình những điểm cần khắc phục

S6. Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu

S7. Giải quyết vấn đề bất đồng

S8. Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách thức hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng

K2. Cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm

K3. Cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện

K4. Cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm

K5. Sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra cũng như cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc

K6. Cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu

K7. Quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp

K8. Quy trình báo cáo trong đơn vị mà cá nhân đang làm việc và phạm vi quyền hạn của cá nhân

K9. Các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra

K10. 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 quả:*
   - Giám sát và đánh giá kết quả thực hiện công việc
   - Theo dõi mức độ hài lòng của khách
   - Giám sát chi phí
2. *Các nội dung đảm bảo chất lượng:*
   - Hệ thống chất lượng
   - Tiêu chuẩn chất lượng
3. *Các vấn đề về chất lượng:*
   - Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Sự cố kỹ thuật/hỏng thiết bị
- Sự cố trong việc cung cấp dịch vụ đã hứa với khách hàng
- Sự cố hay bất cập về quy trình làm việc
- Phân công công việc không hợp lý gây ra tình trạng thiếu/thừa nhân viên
- Không đủ nguồn lực tài chính
- Sự chậm trễ và những khó khăn về thời gian
- Những vấn đề khác

4. *Các quy trình và hệ thống:*
   - 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 thủ tục tài chính
   - Những hoạt động khác
5. *Việc huấn luyện và phản hồi tích cực:*
   - Rà soát đánh giá hoạt động
   - Tư vấn
   - Nhận xét của khách
6. *Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc:*
   - Hồ sơ nhân viên
   - Báo cáo thực hiện công việc
   - Hồ sơ về tiền lương và thời gian làm việc
   - Hồ sơ tài chính
   - Hồ sơ nhận tiền mặt
   - Các tài liệu, phiếu dịch vụ (voucher) và chứng từ giao dịch tại bộ phận lễ tân
   - Hồ sơ khách hàng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

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

7. *Các vấn đề tại nơi làm việc:*
   - Kỹ thuật nghề
   - Khách hàng
   - Nhà cung cấp
   - Trang thiết bị
   - Sự tuân thủ
   - Thủ tục hành chính
   - Tổ chức
   - Người lao động
   - Những vấn đề khác
8. *Hoạt động sửa sai:*
   - Quy trình và/hoặc thủ tục mới
   - Thay đổi về quy trình và/hoặc thủ tục tại nơi làm việc
   - Những hoạt động khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm

MÃ SỐ: CC21

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm

P1. Xác nhận với người quản lý về công việc mà nhóm cần làm và đề nghị làm rõ những điểm và vấn đề nổi bật khi cần thiết

P2. Lập kế hoạch về cách thức nhóm thực hiện công việc, xác định các vấn đề ưu tiên hay các hoạt động quan trọng, đồng thời tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có

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

P3. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm một cách công bằng, có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như cơ hội phát triển

P4. Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về công việc mà họ được phân công và tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện được mong đợi

P5. Khuyến khích các thành viên của nhóm đặt câu hỏi, đưa ra gợi ý và tìm cách làm rõ hơn các công việc mà họ được phân công

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

P6. Kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng dựa trên tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi

P7. Cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng

P8. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và xử lý các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được

P9. Thúc đẩy các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công và cung cấp bất kỳ sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung nào để giúp họ hoàn thành công việc

P10. Giám sát mâu thuẫn trong nhóm, xác định nguyên nhân xảy ra và xử lý một cách nhanh chóng và hiệu quả

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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P11. Xác định việc thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận với các thành viên trong nhóm về nguyên nhân và thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện

P12. Ghi nhận việc hoàn thành xuất sắc những phần việc cơ bản hoặc các hoạt động đã được từng thành viên trong nhóm và cả nhóm thực hiện, thông báo cho người quản lý

P13. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức về quá trình thực hiện

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lập kế hoạch công việc cho nhóm

S2. Phân công công việc cho các thành viên trong nhóm

S3. Kiểm tra, giám sát tiến độ, quá trình và chất lượng công việc

S4. Đánh giá kết quả thực hiện công việc

S5. Động viên, tuyển dương những điểm mạnh cần phát huy

S6. Nhắc nhở, phê bình những điểm yếu cần khắc phục

S7. Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu

S8. Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

Kiến thức thiết yếu

K1. Những cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm

K2. 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. Cách lập kế hoạch công việc của nhóm, bao gồm cả cách thức xác định các vấn đề ưu tiên hoặc các hoạt động quan trọng cũng như các nguồn lực sẵn có

K4. Cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc

K5. Tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện

K6. Tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc mà họ được phân bổ và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thức thực hiện

K7. Cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm cách làm rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc mà họ được phân công

K8. Những cách hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K9. Cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm

K10. Cách thức lựa chọn và áp dụng nhiều phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công, cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được

K11. Sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ

K12. Tầm quan trọng của việc giám sát mâu thuẫn trong nhóm, cách xác định nguyên nhân của mâu thuẫn và giải quyết mâu thuẫn một cách nhanh chóng và hiệu quả

K13. Tầm quan trọng của việc xác định thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận để tìm ra các nguyên nhân, đồng thời thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện công việc trong nhóm

K14. Các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách thức hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng

K15. Cách thức ghi chép thông tin về quá trình thực hiện của các thành viên trong nhóm và sử dụng thông tin này vào mục đích đánh giá kết quả hoạt động.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Quản lý thực hiện công việc có thể được định nghĩa như sau:*
   - Một quá trình hoặc một số quá trình thiết lập sự hiểu biết chung về mục tiêu mà một cá nhân hoặc một nhóm cần đạt được và quản lý các cá nhân theo cách làm tăng khả năng đạt được mục tiêu ngắn hạn và dài hạn
2. *Tiêu chuẩn thực hiện công việc:*
   - Các chỉ số thực hiện cơ bản được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc trong thực tế so với mục tiêu đã đề ra
   - Các tiêu chuẩn thực hiện cho biết mức độ thực hiện công việc được yêu cầu đối với từng cá nhân hoặc cả nhóm, thường được thể hiện dưới dạng định tính hoặc định lượng và có thể liên quan tới:
     - Năng suất
     - Sự đúng giờ
     - Ngoại hình của cá nhân
     - Mức độ chính xác trong công việc
     - Sự tuân thủ các quy trình
     - Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
     - Tương tác trong nhóm

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Thời gian đáp ứng
- Giảm thiểu rác thải
- Giảm thiểu chi phí
- Các tiêu chuẩn khác

3. *Các hệ thống đảm bảo giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên:*
   - Tất cả các hệ thống chính thức và được áp dụng thường xuyên, trong đó tất cả các nhân viên đều được đánh giá kết quả công việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã đề ra để xác định mức độ hoặc thành tích thực hiện của từng cá nhân
   - Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế
   - Phản hồi về việc thực hiện công việc đã định
   - Hỗ trợ cá nhân tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện chưa được chấp nhận
   - Khuyến cáo và có hình thức kỷ luật đối với nhân viên không thể hoặc không sẵn sàng thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn và sự mong đợi
4. *Việc đánh giá nhân viên:*
   - Tiến hành đánh giá theo định kỳ và thường xuyên
   - Áp dụng hình thức đánh giá chéo giữa các nhân viên, bao gồm cả cán bộ quản lý, nhân viên làm việc toàn thời gian hoặc bán thời gian và nhân viên thời vụ
   - Thiết lập các mục tiêu ban đầu để thực hiện công việc và thông báo để từng nhân viên được biết
   - Tập hợp các chứng cứ về thực tế thực hiện công việc của nhân viên, trong đó cân nhắc tới:
     - Hình thức đánh giá, có thể bao gồm cả đánh giá đồng cấp và tự đánh giá
     - Đánh giá nhóm, sử dụng các chỉ số năng suất, bao gồm cả các ý kiến phản hồi từ những người hỗ trợ
     - Các phương pháp thu thập dữ liệu về thực hiện công việc nhằm đảm bảo dữ liệu đáng tin cậy, phù hợp và chính xác
     - Các phương pháp diễn giải dữ liệu thực hiện công việc, bao gồm cả các kết quả ưu tiên và sự hiểu biết
     - Dữ liệu trong từng bối cảnh cụ thể
5. *Tư vấn cho nhân viên về kết quả:*
   - Cung cấp ý kiến phản hồi dựa vào chứng cứ thực hiện công việc của nhân viên

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Thống nhất về mức độ trùng khớp giữa thực tế thực hiện và yêu cầu thực hiện
- Xác định hành động cần điều chỉnh, khung thời gian và các mục tiêu cho giai đoạn/chu trình tiếp theo của quá trình đánh giá nhân viên

6. *Hành động cần thực hiện để củng cố việc đạt được mục tiêu đã điều chỉnh:*
   - Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin
   - Cung cấp sự hỗ trợ đối với các vấn đề ngoài công việc mà nhân viên gặp phải
   - Tái phân công công việc và điều chỉnh khối lượng công việc
   - Tái tổ chức thực hiện công việc
   - Thống nhất các mục tiêu ngắn hạn để cải thiện kết quả thực hiện công việc
   - Xem xét lại các tiêu chuẩn và/hoặc khối lượng công việc yêu cầu
   - Tư vấn
7. *Hỗ trợ và thúc đẩy các thành viên trong nhóm:*
   - Thảo luận cởi mở nhưng có nội dung rõ ràng giữa người quản lý và nhân viên
   - Hỗ trợ đúng lúc để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc chậm trễ và tạo điều kiện gắn kết giữa việc thảo luận và các kết quả thực hiện công việc gần đây đã được xác định
   - Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu của cá nhân và đơn vị
   - Hỗ trợ ở mức độ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn tương xứng với các vấn đề đang được xử lý
   - Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống, đóng vai

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Bài tập kiểu dự án
- Nghiên cứu tình huống
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

MÃ SỐ: CC22

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

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 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 cá nhân và những bên liên quan khác

P3. Đảm bảo chính sách sức khỏe và an toàn được đưa vào thực hiện trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân, được xem xét lại khi tình huống thay đổi vào những thời điểm nhất định, kết luận sẽ được chuyển cho những người có trách nhiệm xem xét, giải quyết

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

P4. Đảm bảo có sự tham vấn thường xuyên với những người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân hoặc những người đại diện về vấn đề sức khỏe và an toàn

P5. Tìm kiếm và sử dụng các ý kiến của chuyên gia liên quan đến vấn đề sức khỏe và an toàn

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

P6. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để nhận biết nguy cơ và đánh giá rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân; hành động kịp thời và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các nguy cơ và rủi ro đó

P7. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để giám sát, đánh giá và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

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

P8. Chứng minh sự cải tiến liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P9. Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên khi thông tin về việc lập kế hoạch và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

P10. Chứng minh những hành động của các cá nhân củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị

P11. Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân 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 cá nhân

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc hiểu các chính sách về về sức khỏe và an toàn

S2. Triển khai các chính sách về về sức khỏe và an toàn cho nhân viên dưới quyền

S3. Tư vấn kinh nghiệm về sức khỏe và an toàn

S4. Sử dụng các thiết bị về an toàn

S5. Ghi chép và lập biên bản

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc

K2. Cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn

K3. Cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn

K4. Yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn

K5. Cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan khác

K6. Cách thức và thời điểm phải xem xét lại việc áp dụng văn bản về chính sách sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và đưa ra kết luận để thông báo tình hình

K7. Cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động

K8. Các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động

K9. Các cách thức phát triển văn hóa "đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu" trong phạm vi quyền hạn của cá nhân

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K10.Các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng

K11.Cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

K12. Lý do và cách thức mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định

K13.Tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn

K14.Các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

3. *Các ghi chép/hồ sơ:*

- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
- Số trường hợp tai nạn có nguy cơ xảy ra
- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất
- Hồ sơ y tế
- Hồ sơ tập huấn về sức khỏe và an toàn
- Báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm
- Các ghi chép/hồ sơ khác

4. *Triển khai và cải tiến thực hiện quy định về sức khỏe và an toàn:*

- Hội thảo
- Các buổi trao đổi thông tin
- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Tư vấn kinh nghiệm
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp nhóm về sức khỏe và an toàn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú

MÃ SỐ: CC23

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Thông báo cho khách các chính sách bảo vệ môi trường và nguồn nước của cơ sở lưu trú du lịch

P2. Thông báo cho khách những hành động tiết kiệm năng lượng trong cơ sở lưu trú du lịch

P3. Thông báo cho khách về chương trình giảm thiểu chất thải

P4. Đặt các lưu ý trong sổ thông tin tại phòng nghỉ để giúp khách ý thức được về vấn đề bảo vệ trẻ em và lạm dụng trẻ em

P5. Đặt các bảng 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 hóa chất, nước và năng lượng

E2. Thực hành tiết kiệm năng lượng

P6. Xem xét lịch bảo trì các thiết bị điện để tối ưu hóa hiệu quả sử dụng

P7. Xem xét việc tiết kiệm năng lượng bằng cách lắp đặt máy móc/thiết bị hoạt động hiệu quả và tối ưu hóa cách sử dụng

E3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả

P8. Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian nước chảy qua vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu

P9. Kiểm tra việc tiết kiệm năng lượng trong giặt là bằng cách tối ưu hóa việc sử dụng và lắp đặt hệ thống máy móc sử dụng nước hiệu quả

P10. Giám sát việc sử dụng nước cho bể bơi, sân vườn và đất để bảo vệ nguồn nước

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

P11. Xem xét phương án tái chế trong nhà bếp, nhà hàng, khu văn phòng, tiện nghi dành cho khách và buồng ngủ

P12. Theo dõi và đánh giá mức độ rác thải và tái chế

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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P13. Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên những sản phẩm thân thiện với môi trường và những sản phẩm giảm thiểu năng lượng, nước và rác thải trong quá trình sử dụng

P14. Thiết lập chính sách mua sắm để ủng hộ những nhà cung ứng địa phương, nếu như có thể

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xây dựng chính sách, quy trình ưu tiên hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp địa phương

S2. Kiểm tra các trang thiết bị điện, nước

S3. Giám sát việc thực hiện các chính sách và quy trình về du dịch có trách nhiệm

S4. Khuyến khích đồng nghiệp có liên quan đưa ra sáng kiến tiết kiệm điện, nước và nguyên liệu

S5. Đánh giá mức độ rác thải và tái chế

S6. Tuyên truyền, quảng bá và truyền đạt thông tin hiệu quả

S7. Giải quyết các trở ngại

S8. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng liên quan đến việc thực hiện du lịch có trách nhiệm

K2. Những phương pháp đã được sử dụng trong cơ sở lưu trú du lịch để tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải

K3. Tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch

K4. Quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng sử dụng trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch

K5. Những cách tiết kiệm nước trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch

K6. Các cách tăng cường sử dụng đồ tái chế trong vận hành cơ sở lưu trú du lịch

K7. Tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu chất thải

K8. Cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững liên quan tới trách nhiệm hàng ngày của họ

K9. Cách thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững đối với các nhà cung cấp

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

1. *Những nguyên tắc du lịch có trách nhiệm:*
   - Sử dụng nguồn tài nguyên thiên nhiên một cách tối ưu
   - Tôn trọng và bảo tồn các giá trị văn hóa - xã hội
   - Đảm bảo lợi ích kinh tế lâu dài và khả thi cho tất cả các bên liên quan
2. *Kiểm soát năng lượng:*
   - Lắp đặt những bộ kiểm soát công suất để tiết kiệm năng lượng trong các buồng khách nghỉ
   - Giữ bể bơi và khu chăm sóc sức khỏe ở mức nhiệt độ tối thiểu cần thiết cho sự thoải mái của khách
   - Tắt đèn tại khu vực không sử dụng và sử dụng ánh sáng tự nhiên khi có thể
   - Đảm bảo các máy điều hòa được duy trì nhiệt độ ở mức tối ưu
   - Đảm bảo bảo dưỡng định kỳ các thiết bị điện để tối ưu hóa hiệu quả sử dụng
   - Xem xét việc tiết kiệm năng lượng trong khu giặt là và các khu vực khác trong đơn vị bằng cách lắp đặt các máy móc/thiết bị hiệu suất cao và tối ưu hóa hiệu quả sử dụng
   - Đảm bảo tắt các thiết bị không cần thiết khi khách rời khỏi phòng
   - Thay thế bóng đèn sợi đốt bằng bóng đèn tiết kiệm năng lượng CFL
   - Đặt các biển thông báo nhắc nhở khách về việc tiết kiệm năng lượng, tắt đèn, tắt điều hòa nhiệt độ khi họ rời khỏi phòng
   - Lắp đặt vòi nước và vòi hoa sen tiết kiệm nước có thiết bị sục khí sẽ làm giảm tiêu thụ nước trong khi vẫn duy trì được sự thoải mái cho khách
3. *Sử dụng nước hiệu quả trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch:*
   - Bảo trì phòng tắm thường xuyên để tránh rò rỉ nước
   - Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian nước chảy ra vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu
   - Kiểm tra việc tiết kiệm năng lượng trong hoạt động giặt là bằng cách tối ưu hóa việc sử dụng và lắp đặt thiết bị sử dụng nước hiệu quả
   - Giám sát việc sử dụng nước cho bể bơi, sân vườn và đất để bảo vệ nguồn nước
4. *Giảm thiểu rác thải trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch:*
   - Thực hiện tái chế ở tất cả các khu vực như nhà bếp, khu văn phòng, tiện nghi cho khách và buồng ngủ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- 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:*
   - Nhiệt kế điện tử
   - Bàn điều khiển tại quầy lễ tân, có thể bật điện trong các buồng khách
   - Thẻ chìa khóa mỗi buồng cho phép khách kích hoạt hệ thống điện khi đặt chìa khóa vào và tắt nguồn điện khi khách rút chìa khóa và rời khỏi buồng cũng như tự động điều chỉnh nhiệt độ buồng tùy theo công suất sử dụng buồng
6. *Giữ nhiệt độ khu vực chăm sóc sức khỏe và phòng tập thể dục ở mức tối thiểu mà vẫn đảm bảo sự thoải mái:*
   - Cài đặt giờ trong phòng xông khô và xông hơi để tắt nhiệt khi không sử dụng
   - Đặt biển báo yêu cầu khách tắt các thiết bị điện sau khi sử dụng
   - Mua sắm các loại máy tập thể dục có thể nạp năng lượng từ hoạt động của người sử dụng thay vì phải sử dụng năng lượng điện
   - Tắt máy điều nhiệt ở các khu vực bể bơi, phòng tập thể dục và vui chơi giải trí sau giờ hoạt động
7. *Duy trì ánh sáng để giảm thiểu sử dụng năng lượng:*
   - Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng
   - Tận dụng ánh sáng tự nhiên, bật đèn ở mức tối thiểu trong ngày tại các khu vực có ánh sáng mặt trời
   - Thường xuyên làm sạch các thiết bị chiếu sáng
   - Lắp đặt bộ cảm biến ánh sáng ban ngày hoặc "tế bào quang điện" để có thể tự động điều chỉnh giảm ánh sáng nhân tạo khi có đủ ánh sáng tự nhiên
   - Lắp đặt bộ cảm biến thân nhiệt để có thể tự động tắt đèn khi không có người
   - Dán nhãn tại các công tắc đèn để mô tả vị trí các bóng đèn và hỗ trợ tắt đèn khi không cần thiết
8. *Tối ưu hóa việc sử dụng điều hòa nhiệt độ để tiết kiệm năng lượng:*
   - 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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

khu vực công cộng (sảnh, hành lang, cầu thang) trong khoảng thời gian ít người qua lại, như từ nửa đêm đến 5h sáng

- Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng bóng mát/rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa ở nhiệt độ quá cao hoặc quá thấp
- Điều chỉnh nhiệt độ từ 23°-25°C vào mùa hè
- Lên lịch kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên các thiết bị điều hòa không khí

9. Tiết kiệm nước trong buồng của khách:

- 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
- Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả nhà bồn cầu, thời gian nước chảy qua vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu

10.Đảm bảo giặt là hiệu quả:

- 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:

- 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:

- Lựa chọn trồng những cây bản địa yêu cầu tưới nước tối thiểu
- Hạn chế lượng và tần suất tưới nước cho cây và cỏ, trồng cỏ để giúp cây chịu được khô hạn tốt hơn, giúp rễ cây đâm sâu hơn trong đất
- Tưới nước vào gốc cây, không tưới vào lá

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- 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:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Bài tập kiểu dự án
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dự toán ngân sách

MÃ SỐ: CC24

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết đối với các nhà quản lý chịu trách nhiệm chuẩn bị ngân sách cho một bộ phận.

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. Tiếp 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 liên quan hợp lệ và đáng tin cậy

P7. Rà soát lại các khoản thu và chi của các kỳ trước để hỗ trợ việc dự toán 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 đóng 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

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc hiểu các số liệu

S2. Phân tích các dữ liệu

S3. Tính toán, cân đối thu chi và các rủi ro có thể xảy ra

S4. Khuyến khích đồng nghiệp có liên quan tham gia quá trình dự toán ngân sách

S5. Trình bày

S6. Truyền đạt thông tin

S7. Giải quyết các trở ngại

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S8. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách thức thu hút các bên liên quan vào việc xác định và đánh giá các yêu cầu về nguồn lực tài chính

K2. Cách thức xác định và giải thích nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách

K3. Cách tạo cơ hội cho các đồng nghiệp có liên quan đóng góp vào quá trình lập kế hoạch ngân sách

K4. Cách trình bày các đề xuất ngân sách với những người khác

K5. Cách tính toán chi phí cố định và chi phí biến đổi của các hoạt động

K6. Kỹ thuật phân tích chi phí - lợi ích

K7. Tầm quan trọng của việc đưa ra các giải pháp thay thế như phương án dự phòng

K8. Tầm quan trọng của việc thu thập thông tin phản hồi để thuyết trình về ngân sách 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:

- Dữ liệu thực hiện của các kỳ trước
- Đề xuất tài chính từ các bên liên quan quan trọng
- Thông tin tài chính từ các nhà cung cấp
- Kết quả nghiên cứu khách hàng và 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

2. Vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan ảnh hưởng đến việc xây dựng ngân sách:

- Tái cơ cấu 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 đáng kể về giá của một số hàng hóa
- Sự thay đổi xu hướng thị trường
- Phạm vi của dự án
- Sự sẵn sàng của địa điểm (dành cho các sự kiện)

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

3. Kế hoạch ngân sách:

- Kế hoạch tiền mặt
- Kế hoạch chi của các bộ phận/ phòng ban
- Kế hoạch tiền lương
- Kế hoạch chi cho dự án
- Kế hoạch chi cho các sự kiện
- Kế hoạch doanh thu bán hàng
- Kế hoạch dòng tiền
- Kế hoạch tài trợ vốn
- Các loại kế hoạch khác

4. Thông tin đầu vào

- 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. Đề xuất:

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

6. Quyết định ngân sách:

- Tăng/giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, chẳng hạn giảm số lượng nhân viên không cần thiết, đóng cửa các phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,…
- Quyết định mở rộng, như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng/phòng, ban,…

7. Cam kết tài chính:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị và phân tích báo cáo tài chính

MÃ SỐ: CC25

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị các báo cáo tài chính riêng biệt

P1. Lập báo cáo doanh thu

P2. Lập bảng cân đối kế toán

P3. Lập báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi)

P4. Lập các báo cáo chuyên biệt khác theo các yêu cầu của bộ phận

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

P5. Phân tích các báo cáo tài chính

P6. Phân tích các báo cáo tình hình tài chính

P7. Liên kết nội dung các báo cáo tài chính đáp ứng các yêu cầu nội bộ,đảm bảo tuân thủ yêu cầu của luật pháp, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp

P8. Xác nhận tính hợp lệ của các báo cáo tài chính đã được chuẩn bị

E3. Phát hành các hồ sơ cập nhật

P9. Cập nhật các hồ sơ nội bộ

P10. Phát hành các báo cáo tài chính và báo cáo tình hình tài chính

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Nhận dạng số liệu tài chính và các loại báo cáo cần sử dụng

S2. Tổng hợp số liệu tài chính

S3. Diễn giải, phân tích số liệu tài chính

S4. Tính toán

S5. Lập các báo cáo theo các chính sách, quy tắc, quy định về nội dung thông tin và định dạng mà hệ thống tài chính, kế toán của đơn vị, ngành và quốc gia yêu cầu

S6. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu

Kiến thức thiết yếu

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K1. Các quy trình và quy định của đơn vị liên quan đến việc chuẩn bị, trình bày và phát hành các báo cáo tài chính, bao gồm cả việc xác định loại báo cáo cần được soạn thảo

K2. Những thuật ngữ kế toán và tài chính liên quan. Xác định những báo cáo tài chính cần được thiết lập

K3. Các điều khoản kế toán liên quan theo luật định áp dụng tại nước sở tại

K4. Các chuẩn mực và nguyên tắc đã được chấp nhận trong việc chuẩn bị và trình bày tài khoản

K5. Tần suất cần phải lập các báo cáo tài chính

K6. Trách nhiệm và quyền hạn gắn với việc chuẩn bị các báo cáo tài chính

K7. Những yêu cầu nội bộ liên quan đến các báo cáo tài chính

K8. Mẫu định dạng để chuẩn bị báo cáo tài chính

K9. Những yêu cầu phát hành báo cáo tài chính

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Báo cáo tài chính:*
   - 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:*
   - Phản ánh lợi nhuận hoạt động trong kỳ báo cáo
   - Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị
   - Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định
3. *Bảng cân đối kế toán:*
   - Phản ánh tình hình tài chính của đơn vị tại thời điểm cuối kỳ báo cáo
   - Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị
   - Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định
4. *Báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ - lãi):*
   - Phản ánh tất cả các giao dịch trong một khoảng thời gian và kết quả hoạt động kinh doanh
   - Tuân thủ các quy trình và chính sách của đơn vị
   - Phù hợp với những yêu cầu kế toán đã quy định
5. *Các báo cáo tài chính chuyên biệt theo yêu cầu của bộ phận:*

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

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

6. *Quy định về tính hợp lệ của bản báo cáo tài chính liên quan tới:*
   - Đảm bảo các báo cáo, bảng kê, số liệu và những ghi chú thuyết minh không sai sót
   - Đảm bảo tất các các thông tin đã cung cấp đều rõ ràng, chính xác, dễ hiểu và đầy đủ
   - Đảm bảo các báo cáo tài chính đáp ứng được các yêu cầu cần thiết đối với việc lập báo cáo
   - Tiến hành bổ sung và/hoặc sửa chữa khi cần thiết
7. *Hướng dẫn cập nhật hồ sơ nội bộ:*
   - 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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực. Nếu việc đánh giá thông qua quan sát có thể khó thực hiện được do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,..., thì có thể đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về tài chính trong môi trường kinh doanh du lịch và cơ sở lưu trú du lịch, dựa trên thực tế kết

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

quả công việc. Ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ

MÃ SỐ: CC26

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo những người đang làm tại đơn vị hoặc phạm vi trách nhiệm được giao có thể sử dụng công nghệ, như công nghệ thông tin và truyền thông, thiết bị, máy móc nhằm nâng cao kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Thu hút các đồng nghiệp liên quan tham gia xác định và xây dựng các cách thức sử dụng hiệu quả công nghệ tại cơ sở lưu trú du lịch hoặc công ty du lịch/lữ hành

P2. Tìm kiếm và sử dụng kinh nghiệm chuyên môn của các chuyên gia để hỗ trợ việc xây dựng, thực hiện và xem xét lại chiến lược về sử dụng công nghệ và giám sát việc thực hiện các hoạt động liên quan tới sử dụng công nghệ

P3. Xác định các cách tiếp cận hiện tại đối với việc sử dụng công nghệ tại đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công cũng như các kế hoạch loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ hay sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau

P4. Xác định những cơ hộiđể giới thiệucông nghệ mới,điều chỉnh công nghệhiện tại hoặcsử dụng công nghệhiện tại cho các mục đích khác nhau

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

P5. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng

P6. Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại không

P7. Giám sát một cách thận trọng việc đưa công nghệ mới vào sử dụng hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại, hành động kịp thời và có hiệu quả để xử lý các vấn đề phát sinh

E3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới

P8. Đảm bảo cung cấp mọi nguồn lực và sự hỗ trợ cần thiết để giúp đồng nghiệp có khả năng sử dụng hiệu quả công nghệ sẵn có

P9. Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công

P10. Duy trì các hệ thống giám sát quá trình triển khai thực hiện chiến lược và báo cáo về kết quả thực hiện hoạt động công nghệ tại đơn vị hoặc lĩnh vực chịu trách nhiệm

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1.Xây dựng các cách thức sử dụng công nghệ hiệu quả

S2. Tính toán, cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó

S3. Kiểm tra độ tương thích của công nghệ mới

S4. Giám sát việc đưa công nghệ mới vào sử dụng

S5. Lập kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ mới không thành công

S6. Trình bày

S7. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các loại công nghệ khác nhau phù hợp với một cơ sở lưu trú du lịch hay đơn vị du lịch

K2. Những yếu tố cơ bản cần xem xét khi đánh giá việc sử dụng và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, bao gồm đầy đủ các chi phí và lợi ích

K3. Tầm quan trọng của việc tham vấn đồng nghiệp và các bên liên quan về vấn đề công nghệ

K4. Các nội dung cần thiết của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả

K5. Tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng trong quá trình sử dụng công nghệ và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, giải thích cách thức thực hiện hiệu quả công việc này

K6. Những phương pháp và kỹ thuật khác nhau để phổ biến cách tiếp cận công nghệ và chiến lược sử dụng công nghệ của đơn vị

K7. Cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có

K8. Cách thiết lập các hệ thống để rà soát việc triển khai chiến lược sử dụng công nghệ và xác định các nội dung lĩnh vực cần cải thiện

K9. Các loại nguồn lực vàhỗ trợcần thiết để giúpcác đồng nghiệp có khả năng sử dụngtốt nhấtcông nghệ có sẵn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả:

- Phân tích nhu cầu của đơn vị nhằm xác định những lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng năng suất và tiết kiệm chi phí
- Phân tích các lĩnh vực dịch vụ nhằm xác định các lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng hiệu quả và tiết kiệm thời gian

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

2. *Tìm kiếm và sử dụng các chuyên gia sử dụng công nghệ:*
   - Các nhân viên công nghệ thông tin của đơn vị
   - Các nhà cung cấp bên ngoài
   - Các chuyên gia tư vấn
3. *Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng:*
   - Các buổi thuyết trình hoặc cuộc họp
   - Thư điện tử hoặc nhắn tin nội bộ
   - Những cách khác
4. *Giám sát việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại:*
   - Liên kết với bộ phận công nghệ thông tin
   - Liên kết với người sử dụng và bộ phận sử dụng công nghệ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác, nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thiết lập các chính sách và quy trình

MÃ SỐ: CC27

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Xây dựng các chính sách hoạt động

P1. Xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động trêncơ sở theo dõi nhu cầu tại nơi làm việc vàxác định cơ hội để cải tiếnvà đổi mới

P2. Xác định phạm vi và các mục tiêu của sáng kiến cần thiết trên cơ sở các mục tiêu của doanh nghiệp cũng như 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 ý kiến của các bên liên quan phù hợp trong quá trình xây dựng chính sách

P5. Xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính

P6. Phát triển các hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã có trong kế hoạch

P7. Xác định và truyền đạt rõ ràng tất cả các 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 thứ tự ưu tiên đã được thống nhất

P10. Theo dõi các chỉ số thực hiện

P11. Cung cấp báo cáo tiến độ và những báo cáo khác theo yêu cầu

P12. Đánh giá sự cần thiết phải có những yêu cầu nguồn lực bổ sung và tiến hành những hoạt động thích hợp

E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên

P13. Xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc

P14. Giám sát việc thực hiện

P15. Xác định vấn đề khó khăn và có sự điều chỉnh phù hợp

P16. Sử dụng kết quả đánh giá cho việc xây dựng kế hoạch tiếp theo

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xây dựng các chính sách, quy trình, hệ thống đánh giá

S2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến các chính sách, quy trình

S3. Tính toán, cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó

S4. Trình bày

S5. Tiếp thu và đưa thong tin phản hồi

S6. Tổ chức thực hiện các chính sách, quy trình

S4. Giám sát việc thực hiện các chính sách, quy trình

S5. Đánh giá hiệu quả của các chính sách, quy trình

S6. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Các khái niệm và nguyên tắc cơ bản trong lập kế hoạch bao gồm cả cơ cấu các chính sách hoạt động giải pháp thực hiện trong quá trình lập kế hoạch

K2. 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. Yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách

K4. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính

K5. Hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã được lên kế hoạch

K6. Những kênh tốt nhất để phổ biến các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian

K7. Báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng để giám sát việc thực hiện chính sách

K8. Cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm xác định hiệu quả tại nơi làm việc

K9. Cách sử dụng kết quả đánh giá vào việc lập kế hoạch tiếp theo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Các chính sách cần xây dựng:*
   - Môi trường làm việc
   - Sản phẩm và dịch vụ
   - Đào tạo
   - Các mối quan hệ tại nơi làm việc

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Tài chính
- Quản lý tài sản

2. *Các chiến lược:*
   - Phát triển khách hàng
   - Mở rộng địa bàn
   - Phát triển tổ chức
   - Phát triển dịch vụ
   - Giảm các khoản nợ
   - Tăng thu nhập
3. *Các mục tiêu:*
   - 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
   - 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:*
   - Khả năng và nguồn lực
   - Xu hướng và diễn biến của thị trường
   - Thông tin thị trường so sánh
   - Những hạn chế về pháp lý và đạo đức
5. *Các bên liên quan:*
   - Khách hàng
   - Người lao động
   - Các cơ quan chính phủ
   - Chủ sở hữu
   - Nhà cung cấp
   - Các đối tác liên minh chiến lược

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

6. *Việc đánh giá:*
    - Các chỉ số cơ bản về kết quả thực hiện
    - Phân tích sự 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:*
    - Doanh số bán hàng
    - Lợi nhuận đầu tư
    - Dịch vụ khách hàng
    - Chi phí dịch vụ nợ
8. *Rà soát lại kế hoạch hoạt động:*
    - 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:*
    - Thị phần
    - Doanh số bán hàng
    - Sự hài lòng của khách hàng
    - Chính sách giữ nhân viên

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Nghiên cứu tình huống

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác, nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn, …
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp

MÃ SỐ: CC28

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu đã định, có thể là giải quyết các vướng mắc, ra quyết định và tham vấn ý kiến của những người khác hoặc trao đổi thông tin và kiến thức.

Đơn vị năng lực này phù hợp với đội ngũ quản lý và giám sát viên là những người có nhiệm vụ điều hành các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu nhất định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp

P1. Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp

P2. Xác nhận cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu

P3. Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp

P4. Mời các thành viên tham dự, cung cấp đầy đủ thông tin để các thành viên sắp xếp tham gia, trong đó nêu rõ tầm quan trọng của cuộc họp, vai trò của họ trong cuộc họp và những việc họ cần chuẩn bị

P5. Cung cấp trước các thông tin liên quan và nếu cần trao đổi ngắn gọn với từng cá nhân tham dự về nội dung và mục đích của cuộc họp cũng như vai trò của họ trong cuộc họp

P6. Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp, phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

E2. Tiến hành cuộc họp

P7. Thông báo mục đích của cuộc họp ngay khi mở đầu và xác nhận rằng, tất cả những người tham dự đều hiểu rõ lý do họ dự họp và những mong đợi mà cuộc họp đặt ra đối với họ

P8. Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một nội dung trong chương trình họp

P9. Khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến

P10. Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp

P11. Quản lý thời gian một cách linh hoạt, có thể kéo dài thời gian đối với những nội dung cần thiết nhất định trong chương trình, nếu cần, trong khi

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

vẫn đảm bảo đáp ứng được mục tiêu chính và những người tham dự nắm được những thay đổi của chương trình so với ban đầu

P12. Tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình

P13. Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao tại cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

E3. Triển khai sau cuộc họp

P14. Đảm bảo ghi chép chính xác các quyết định và nội dung công việc được giao để thông báo kịp thời cho những người liên quan

P15. Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích và các mục tiêu đã đề ra hay không

P16. Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp khác

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lập kế hoạch cho cuộc họp

S2. Trình bày

S3. Quản lý thời gian

S4. Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin

S5. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S6. Giải quyết vấn đề khi có bất đồng

S7. Điều hành cuộc họp

S8. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện

K2. Mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò mà họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết và tầm quan trọng của cuộc họp

K3. Cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp

K4. Cách khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến, giải thích cách thức thực hiện việc đó

K5. Cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề cũng như giải thích cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K6. Tầm quan trọng của việc tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thức thực hiện việc đó

K7. Cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp khác một cách hiệu quả hơn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Các cuộc họp:*
   - Họp bất thường
   - Họp thường xuyên
   - Họp nhóm
   - Họp trực tuyến qua điện thoại
   - Họp trực tuyến qua video
   - Họp ủy ban
   - Họp hội đồng
   - Họp nhân viên
   - Họp khách hàng
   - Các loại khác
2. *Các dạng cuộc họp:*
   - Chính thức
   - Không chính thức
3. *Hoạt động chuẩn bị tổ chức cuộc họp:*
   - Bố trí địa điểm
   - Bố trí giải khát giữa giờ
   - Sắp xếp việc đi lại cho đại biểu
   - Thuê các phương tiện nghe - nhìn
   - Thông tin hỗ trợ và một số nội dung chương trình được thảo luận như thư từ, tham luận và báo cáo
   - Các việc khác
4. *Tài liệu cuộc họp:*
   - Chương trình họp
   - Biên bản
   - Bài tham luận
   - Các tài liệu khác liên quan đến mục đích của cuộc họp

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các hoạt động hàng ngày

MÃ SỐ: CC29

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện các hoạt động hàng ngày trong một cơ sở lưu trú du lịch hay doanh nghiệp du lịch, lữ hành.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị

P1. Đảm bảo các khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ

P2. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng sử dụng

E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày

P3. Kiểm kê tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp

P4. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê 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 lại các báo cáo hàng ngày

P10. Giải thích các số liệu

P11. Dự đoán các vấn đề

E5. Giám sát thực hiện các tiêu chuẩn về hiệu quả

P12. Xem 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

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Kiểm tra độ sạch sẽ và sự sẵn sàng phục vụ khách ở các khu vực chính, của nhân viên và các trang thiết bị

S2. Kiểm đếm hàng hóa, vật dụng, …

S3. Trình bày, thuyết trình

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S4. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S5. Giải quyết vấn đề khi có bất đồng

S6. Giám sát chất lượng công việc và đảm bảo an ninh, an toàn

S7. Nhập dữ liệu và sao lưu

S8. Cân đối nhu cầu và lợi ích của các bên liên quan

S9. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Phương pháp tiến hành kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị

K2. Quy trình kiểm kê hàng ngày

K3. Cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng công việc

K4. Các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự

K5. Cách sử dụng dữ liệu về hiệu quả và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến chất lượng công việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các khu vực chính:

- Khu vực sảnh lễ tân
- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống
- Đèn chiếu sáng
- 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
- Các khu vực khác

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

2. *Kiểm kê hàng ngày:*
   - 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:*
   - Lịch trực quản lý
   - Lịch trực giám đốc
   - Lịch tuần tra an ninh
   - Lịch phân công nhân viên
4. *Các tiêu chuẩn thực hiện công việc:*
   - Chuẩn bị các báo cáo tài chính
   - Tính toán mức trung bình, tỷ số và tỷ lệ phần trăm
   - Giải thích những kết quả cụ thể
   - Xác định 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:*
   - Sổ tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
   - Ý kiến của khách hàng
   - Đánh giá trực tuyến
   - Ý kiến của nhân viên
6. *Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự :*
   - Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
   - Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
   - Kiểm soát các lối ra vào cơ sở lưu trú du lịch
   - Đảm bảo hệ thống phòng cháy, chữa cháy hoạt động tốt

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi *đơn vị năng lực*.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

MÃ SỐ: CC30

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng có chất lượng trong khách sạn, công ty du lịch hoặc lữ hành.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

P1. Thu hút các thành viên trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng vào việc quản lý dịch vụ khách hàng

P2. Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có hướng đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của đơn vị 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, cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ

P5. Đảm bảo mọi 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 yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

E3. Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng

P6. Chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng thuộc thẩm quyền trách nhiệm của cá nhân, tìm kiếm lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc người quản lý cấp trên khi cần thiết

P7. Đảm bảo khách hàng được thông báo về hành động nhân viên 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 tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

P9. Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như 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 cơ hội cải thiện dịch vụ khách hàng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P11. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng

S2. Giao tiếp, truyền đạt các tiêu chuẩn, quy trình về chất lượng dịch vụ khách hàng

S3. Điều hành cuộc họp về chất lượng dịch vụ khách hàng

S4. Giám sát việc thực hiện dịch vụ khách hang

S5. Phát triển mối quan hệ với khách hàng

S6. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S7. Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố

S8. Ủy quyền và khuyến khích nhân viên đưa ra sang kiến và chủ động giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ khách hàng

S9. Ra quyết định

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách thuyết phục mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng

K2. Cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và các nguồn lực của đơn vị

K3. 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. Cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác

K5. 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

K6. Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện

K7. Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên hiểu được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

K8. Tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan đến nhân viên

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K9. Tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng biết những hành động đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ

K10. Cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề

K11. Cách thức thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng

K12. Tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

K13. Cách theo dõi, giám sát các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng và nhân viên cũng như tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó

K14. Các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Phổ biến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng:*
   - 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 các nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng:*
   - Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực
   - Lập kế hoạch và dự báo 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:*
   - 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:*
   - Lấy mẫu dữ liệu
   - Phân tích thống kê

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- So sánh công tác khảo sát hiện tại quá khứ

5. *Các cấp độ dịch vụ:*
   - Chất lượng dịch vụ
   - Sự hài lòng của khách hàng
   - Thái độ của nhân viên
   - 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 hàng
   - 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 hàng:*
   - 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
   - Các nhu cầu khác
7. *Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng:*
   - Khách bí mật
   - Khảo sát sự hài lòng của khách hàng
   - Phỏng vấn khách hàng
   - Lấy mẫu đại diện
   - Lập thang đo chuẩn của ngành
   - Nhận xét trên trang thông tin điện tử
   - Nhận xét trực tiếp

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Các phương pháp khác

8. *Đánh giá và báo cáo dịch vụ khách hàng:*

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc: Dữ liệu về dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn sau các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ); 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; Ghi chép, thư điện tử, biên bản thông báo nội bộ hoặc các văn bản khác về cải thiện dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của người tham dự đánh giá trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng)
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Nhận và sử lý các yêu cầu đặt giữ buồng

MÃ SỐ: CM01

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Nhận đặt buồng

P1. Lấy thông tin chi tiết yêu cầu đặt buồng một cách chính xác và đầy đủ

P2. Xác nhận buồng được đặt còn trống hay đã hết

P3. Hoàn thành thủ tục đặt buồng và ghi lại thông tin

E2. Thay đổi yêu cầu đặt buồng

P4. Truy cập chính xác đặt buồng gốc

P5. Chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu thay đổi

P6. Xử lý tiếp yêu cầu thay đổi bằng thư xác nhận chính thức

E3. Hủy đặt buồng

P7. Truy cập chính xác đặt buồng gốc

P8. Chấp nhận yêu cầu hủy và thông báo cho khách hàng những khoản phí phát sinh do thay đổi điều kiện đặt buồng

P9. Xử lý tiếp yêu cầu hủy buồng bằng thông báo chính thức

E4. Bố trí buồng cho khách hàng

P10. Quyết định bố trí hoặc không bố trí buồng cho khách hàng

P11. Bố trí buồng theo số thứ tự, theo yêu cầu đặc biệt, tiện lợi trong việc cung cấp dịch vụ hoặc đồ dùng cho khách hàng

P12. Sắp xếp thay đổi buồng, nâng hạng buồng và gia hạn thời gian lưu trú

P13. Tạo một bản in cho buồng đã bố trí để tiện tham khảo khi khách hàng nhận buồng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Nói và viết chính xác các thuật ngữ, mã hiệu sản phẩm và hệ thống đặt buồng sử dụng tại cơ sở kinh doanh

S2. Nói và viết chính xác theo hệ thống thời gian 24 giờ và chuyển đổi thông tin của khách sang hệ thống này

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S3. Tiếp nhận và xử lý các thông tin đặt buồng, sửa đổi hoặc hủy đặt buồng của khách, bao gồm thông tin về khách, yêu cầu thuê buồng cụ thể, thông tin về mức giá và về các loại dịch vụ của khách sạn,…

S4. Tạo hồ sơ đầy đủ (thủ công hoặc trên máy tính) về yêu cầu đặt buồng của khách và các điều kiện cụ thể áp dụng cho đặt buồng mà khách đã chọn

S5. Tìm kiếm và xác định dữ liệu trên phần mềm quản lý khách sạn (hoặc hệ thống văn bản tương đương) để xác định được số buồng có khả năng cho khách thuê tại thời điểm họ yêu cầu, các số liệu thống kê về đặt buồng hiện tại của khách sạn và các thông tin về đặt buồng của khách

Kiến thức thiết yếu

K1. Quy trình, các thuật ngữ và quy định của khách sạn liên quan đến tiếp nhận yêu cầu đặt buồng, thay đổi yêu cầu đặt buồng, hủy đặt buồng trong các trường hợp khác nhau

K2. Quy trình, các thuật ngữ và quy định liên quan đến xử lý yêu cầu đặt buồng không đảm bảo, đặt buồng có đảm bảo

K3. Đặc điểm và thông tin về các loại buồng, sơ đồ bố trí buồng trong khách sạn và các sản phẩm liên quan dịch vụ cho thuê buồng của khách sạn

K4. Các cân nhắc khi chọn và bố trí buồng cho khách hàng

K5. Sự khác nhau giữa việc chọn buồng tự động trên máy và chọn buồng theo phương pháp thủ công

K6. Đặc điểm và cách sử dụng phần mềm quản lý đặt buồng của khách sạn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Các phương thức nhận đặt buồng:*
   - Qua điện thoại
   - Qua máy fax
   - Qua thư
   - Trực tiếp tại quầy lễ tân
   - Trực tuyến thông qua trang điện tử hoặc trang đặt buồng trực tuyến (Ví dụ www.booking.com)
   - Qua đại lý
   - Thư điện tử
2. *Khách hàng yêu cầu đặt buồng:*
   - Khách lẻ
   - Khách đoàn
   - Khách công ty

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

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

3. *Thông tin đặt buồng:*
   - Ngày lưu trú theo yêu cầu
   - Số lượng buồng theo yêu cầu, loại buồng và giá buồng tương ứng; Các chi tiết yêu cầu đặt buồng khác
   - Số khách hàng và yêu cầu sắp xếp khách trong các buồng
   - Phương thức đảm bảo
   - Tình trạng có sẵn hay không có sẵn các buồng được yêu cầu
   - Danh sách chờ và theo dõi các thay đổi
   - Tên cho yêu cầu đặt buồng, có thể là tên công ty hay tên cá nhân
   - Thông tin hồ sơ của khách hàng nếu khách đã lưu trú từ trước (số tham chiếu của lần lưu trú trước, danh sách "đen", danh sách thành viên)
   - Các chi tiết đặt buồng bổ sung của khách hàng
   - Số tham chiếu đặt buồng
   - Các câu chào phù hợp
   - Hệ thống lưu thông tin đặt buồng (theo phương pháp thủ công hoặc bằng máy tính)
4. *Các thay đổi:*
   - Gia hạn/rút ngắn thời gian lưu trú
   - Thay đổi loại buồng
   - Thay đổi ngày
   - Các yêu cầu đặc biệt
5. *Quy trình xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng liên quan tới:*
   - Tìm lại đặt buồng gốc và xác nhận yêu cầu đặt buồng đó trùng với buồng yêu cầu thay đổi của khách hàng
   - Xác định yêu cầu thay đổi
   - Kiểm tra xem thay đổi có thực hiện được hay không
   - Chấp nhận thay đổi nếu được và thông báo các thay đổi trong điều kiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

đặt buồng

- Giải thích rõ với khách hàng nếu không thể thực hiện thay đổi
- Lấy số tham chiếu (tên và quyền hạn) của người thay đổi đặt buồng
- Xử lý tiếp thay đổi đặt buồng bằng thông báo chính thức

6. *Quy trình xử lý yêu cầu hủy đặt buồng bao gồm:*

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Các bài tập thực hành phản ánh việc sử dụng các hệ thống đặt buồng thủ công hoặc bằng máy tính tại nơi làm việc
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng

MÃ SỐ: CM02

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để làm thủ tục đăng ký những khách đến khách sạn (có thể đã có đặt buồng trước hoặc chưa) vào hệ thống quản lý của khách sạn và giúp họ nhận buồng nghỉ theo yêu cầu. Đơn vị năng lực này xử lý các công việc như đăng ký khách vào cơ sở lưu trú du lịch và đăng ký với chính quyền địa phương, bố trí buồng và bảo đảm thanh toán cho khách lẻ, khách quan trọng (VIP) hay khách đoàn một cách lịch sự và chuyên nghiệp.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Chào đón các khách đến quầy lễ tân

P2. Tìm lại thông tin đặt buồng và xác nhận lại với khách các chi tiết liên quan

P3. Hoàn thành chi tiết đăng ký cho khách và xác nhận phương thức thanh toán

P4. Bố trí buồng phù hợp theo các yêu cầu đặt buồng

P5. Giao chìa khóa buồng cho khách và giới thiệu về csác trang thiết bị, dịch vụ trong khách sạn hay các thông tin thêm

P6. Bố trí nhân viên hành lý phục vụ khách, nếu cần

P7. Hoàn thành quá trình nhận buồng của khách

E2. Đón khách quan trọng (VIP)

P8. Quan sát và phân tích báo cáo về khách quan trọng (VIP)

P9. Bố trí sẵn buồng cho khách quan trọng (VIP) và chuẩn bị công việc giấy tờ, sắp xếp buồng

P10. Thông báo cho các nhân viên và bộ phận liên quan

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Sử dụng chính xác các thuật ngữ (viết, nói) liên quan tình trạng buồng, yêu cầu đặt buồng của khách theo hệ thống quản lý của cơ sở lưu trú

S2. Xác định đúng ý nghĩa các thông tin đặt buồng đã lưu trong hệ thống quản lý cơ sở lưu trú, hồ sơ đặt buồng của khách

S3. Giao tiếp trực tiếp thành thạo trong việc cung cấp dịch vụ đón tiếp, đăng ký khách sạn với các đối tượng khách khác nhau

S4. Thực hiện việc đảm bảo lưu trú theo phương thức thanh toán phù hợp

S5. Chuẩn bị và hoàn thiện hồ sơ lưu trú và các văn bản liên quan của các đối tượng khách khác nhau phù hợp hệ thống quản lý mà khách sạn đang sử dụng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S6. Phối hợp với các nhân viên khác trong nhóm trong phục vụ khách làm thủ tục đăng ký khách sạn

Kiến thức thiết yếu

K1. Đặc điểm và thuật ngữ về tình trạng buồng, các loại buồng và vị trí của chúng trong khách sạn

K2. Quy trình đăng ký cho khách lẻ, khách đoàn đã đặt buồng trước, khách chưa đặt buồng trước, khách quan trọng (VIP) từ khi họ bước vào khách sạn cho tới khi họ vào buồng

K3. Các phương thức thanh toán, các tiêu chí quyết định từng phương thức và các bước cần thực hiện thủ tục đảm bảo thanh toán khi khách đăng ký và nhận buồng

K4. Các loại thẻ tín dụng của ngân hàng và quá trình hoàn thành một giao dịch thanh toán bằng cách thủ công hoặc bằng máy tính

K5. Các loại phiếu, mẫu biểu, văn bản và báo cáo cần sử dụng trong quá trình phục vụ khách đăng ký khách sạn và nhận buồng

K6. Các hệ thống an ninh liên quan quá trình phục vụ khách đăng ký và nhận buồng, bao gồm cả hệ thống khóa truyền thống, khóa điện tử, đảm bảo thanh toán

K7. Đặc điểm tâm lý cơ bản và kỳ vọng của các khách khác nhau trong quá trình làm thủ tục đăng ký khách sạn và nhận buồng và các chú ý khi thực hiện xếp buồng cho khách

K8. Mối quan hệ của lễ tân với các bộ phận khác của khách sạn trong phối hợp phục vụ khách đăng ký và nhận buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Quầy lễ tân*
2. *Các thiết bị công nghệ thông tin và truyền thông như: máy vi tính, máy điện thoại hoặc bộ đàm*
3. *Hệ thống quản lý buồng (theo phương pháp thủ công hoặc bằng máy vi tính)*
4. *Các loại phiếu, mẫu biểu, văn bản và báo cáo cần sử dụng trong quá trình phục vụ khách đăng ký khách sạn và nhận buồng*
5. *Các thuật ngữ liên quan tình trạng buồng, yêu cầu đặt buồng của khách theo hệ thống quản lý của cơ sở lưu trú*
6. *Chìa khóa buồng*
7. *Thiết bị thanh toán thẻ tín dụng*
8. *Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách liên quan tới:*
    - Chào đón tất cả các khách tiến đến quầy lễ tân và nếu khách đang mang theo hành lý, hỏi xem có cần nhân viên hỗ trợ hành lý hay không

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Xác nhận tên khách, tìm lại đặt buồng nếu khách đã đặt trước, xác nhận loại buồng, số tham chiếu đặt buồng và thời gian lưu trú
- Yêu cầu khách điền đầy đủ và ký vào phiếu đăng ký theo quy định, đề nghị khách xuất trình hộ chiếu hoặc chứng minh thư
- Kiểm tra xem có tin nhắn nào gửi cho khách không
- Bố trí buồng phù hợp cho khách theo yêu cầu đặt buồng và mở một tài khoản thanh toán nội bộ tại khách sạn cho khách
- Xử lý vấn đề khi khách đặt buồng đã đến nhưng buồng chưa được dọn xong
- Xác định xem khách có là thành viên của chương trình khách hàng thường xuyên hay của hãng hàng không. Nếu họ chưa là thành viên thì hỏi xem họ có muốn trở thành thành viên chương trình khách hàng thường xuyên không
- Xác định phương thức thanh toán cuối cùng và đảm bảo thanh toán
- Cung cấp thông tin về khách sạn và thời gian lưu trú của khách, các trang thiết bị và điều kiện sử dụng
- Kiểm tra phiếu đăng ký của khách, giao chìa khóa và gọi nhân viên hành lý nếu cần
- Gợi ý hỗ trợ việc chuyển sang khách sạn khác nếu không còn buồng trống
- Thông báo cho các bộ phận liên quan như bộ phận Buồng, Nhà hàng, An ninh, và các bộ phận khác

9. *Quy trình đảm bảo thanh toán liên quan tới:*
   - Xác định phương thức thanh toán với khách
   - Thực hiện được các phương thức thanh toán
   - Bảo đảm các tiêu chí thanh toán
10. *Quy định xử lý thanh toán bằng thẻ tín dụng liên quan tới:*
   - Kiểm tra tính hợp lệ của thẻ
   - Nhận diện các loại thẻ tín dụng, thẻ thanh toán và thẻ ghi nợ
   - Giao dịch bằng thẻ, sử dụng máy thanh toán kiểu thủ công hoặc qua hệ thống điện tử
11. *Quy trình đón tiếp khách quan trọng (VIP) liên quan tới:*
   - Đọc và phân tích báo cáo về danh sách khách VIP sẽ đến để có thể chuẩn bị đón tiếp
   - Bố trí buồng trên hệ thống cho khách VIP ngay sau khi có yêu cầu để đảm bảo còn buồng trống và chuẩn bị tốt

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Thông báo sớm cho tất cả các bộ phận có liên quan
- Chuẩn bị trước các giấy tờ cần thiết, các chi tiết nhận buồng
- Thông báo Tổng Giám đốc hoặc quản lý ca trực tùy theo hạng VIP của khách để chuẩn bị phối hợp đón tiếp
- Chào đón khách VIP bằng tên của khách và đề nghị họ ký vào phiếu đăng ký nhận buồng
- Giao chìa khóa cho khách

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ khách hàng

MÃ SỐ: CM03

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ mà nhân viên lễ tân cần có để tương tác với khách hàng trong nhiều tình huống khác nhau với tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa nhằm thỏa mãn được các nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong thời gian lưu trú tại cơ sở và giải quyết được các vấn đề.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Trả lời câu hỏi và đáp ứng yêu cầu

P1. Trả lời câu hỏi và đáp ứng yêu cầu của khách một cách kịp thời, lịch sự và chịu trách nhiệm tìm ra câu trả lời

P2. Hỗ trợ khách đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc, phương tiện vận chuyển, thay đổi buồng, …

P3. Lập danh mục những thông tin thường được yêu cầu hoặc có thể được hỏi

P4. Lập danh sách số điện thoại và chi tiết liên hệ của các cơ sở, doanh nghiệp địa phương để khách sử dụng

P5. Sử dụng các công cụ tìm kiếm thông dụng và đánh dấu một số trang mạng liên quan để tham khảo trong tương lai

E2. Thực hiện sử dụng tủ gửi đồ an toàn của khách sạn

P6. Đưa phiếu yêu cầu sử dụng tủ gửi đồ để khách điền thông tin

P7. Chọn một ngăn tủ gửi đồ phù hợp và hướng dẫn khách cất các vật có giá trị để giữ an toàn

P8. Khóa ngăn tủ và đưa chìa khóa cho khách

P9. Lưu phiếu yêu cầu sử dụng tủ gửi đồ vào chỗ quy định

P10. Cho phép khách mở ngăn tủ an toàn cần thiết khi có chìa khóa và đối chiếu chữ ký trên phiếu yêu cầu

E3. Hỗ trợ đổi ngoại tệ (nếu được phép)

P11. Liệt kê các loại ngoại tệ được chấp nhận và niêm yết rõ ràng tỷ giá hối đoái

P12. Kiểm tra xem khách có lưu trú trong cơ sở lưu trú du lịch không trước khi đổi ngoại tệ

P13. Tính toán giá trị quy đổi

P14. Giao cho khách hóa đơn đổi ngoại tệ và lấy chữ ký của khách

P15. Giao cho khách một liên của hóa đơn

P16. Giao cho khách số tiền tương ứng

E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt cho khách

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P17. Đáp ứng các yêu cầu tạm ứng tiền mặt của khách bằng cách ghi nợ vào tài khoản của khách đã được thiết lập trong hệ thống của cơ sở lưu trú du lịch

P18. Xác định mức tín dụng của khách bằng thẻ tín dụng đã được bảo đảm và được ủy quyền, bằng tiền mặt trả trước hoặc bảo đảm bằng địa vị của khách quan trọng (VIP)

P19. Điền và xuất chứng từ tiền mặt, lấy chữ ký của khách và giữ lại trong tủ hồ sơ của khách

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Giao tiếp với khách chu đáo, ân cần trong cung cấp dịch vụ

S2. Tìm kiếm thông tin dịch vụ của khách sạn và ngoài khách sạn thông qua các tài liệu của khách sạn, mạng internet và các công cụ khác nhằm đáp ứng đúng yêu cầu của khách

S3. Lập và lưu trữ các phiếu, biểu mẫu, văn bản, chứng từ liên quan dịch vụ cung cấp cho khách

S4. Tính chính xác số tiền dịch vụ trong giao dịch với khách và ghi/lưu số liệu vào đúng các khoản mục theo quy định của khách sạn

Kiến thức thiết yếu

K1. Đặc điểm chi tiết về các dịch vụ của khách sạn cung cấp cho khách; các dịch vụ tại địa phương, đất nước mà du khách thường quan tâm

K2. Tên, địa chỉ, cách dùng một số công cụ tìm kiếm thông dụng trên mạng Internet

K3. Lợi ích và các phương án du lịch bằng máy bay cũng như các phương tiện khác như tàu hỏa, xe buýt và taxi

K4. Các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyến bay khi đi du lịch

K5. Quy trình mở, sử dụng và đóng tủ gửi đồ an toàn; đổi ngoại tệ cho khách; đặt chỗ trong nhà hàng, phòng hội thảo hay dịch vụ tiệc, phương tiện vận chuyển; thay đổi buồng; xử lý tiền mặt, đổi ngoại tệ và các khoản đặt cọc trước; các điều kiện phải đảm bảo khi chi tiền mặt cho khách

K6. Các chính sách của cơ sở lưu trú du lịch liên quan tới các vấn đề về an ninh, quyền riêng tư và tính bảo mật

K7. Các chính sách và quy trình về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

K8. Quy trình xử lý thay đổi buồng cho khách đang lưu trú tại cơ sở khi có yêu cầu của khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

1. *Các câu hỏi và yêu cầu của khách:*

- Các câu hỏi về sở thích và các hoạt động liên quan đến du lịch, xác định các công ty phù hợp để đáp ứng yêu cầu
- Những yêu cầu về chuyến bay hay các hình thức du lịch khác và hỗ trợ về thông tin hay lịch trình du lịch
- Các yêu cầu về thông tin liên quan tới các dịch vụ của khách sạn và các doanh nghiệp địa phương
- Các yêu cầu về thay đổi buồng của khách đang lưu trú tại cơ sở lưu trú du lịch
- Các yêu cầu khác

2. *Các điều kiện đổi ngoại tệ:*

- Tỷ giá thu đổi ngoại tệ do người có thẩm quyền của cơ sở lưu trú quyết định và được niêm yết tại khu vực lễ tân
- Sự hỗ trợ của giám sát viên hoặc bộ phận kế toán nếu cần đổi những tờ ngoại tệ mệnh giá lớn hay những tờ tiền giá trị cao
- Quy định đổi ngoại tệ tại Việt Nam và tại cơ sở lưu trú, trong đó việc đổi ngoại tệ thường chỉ là đổi từ ngoại tệ sang nội tệ (tiền đồng Việt Nam) mà không được đổi ngược lại
- Quy định các loại ngoại tệ được chấp nhận đổi

3. *Tủ gửi đồ an toàn và các quy định của cơ sở lưu trú về phục vụ khách gửi đồ:*

- Phiếu yêu cầu sử dụng tủ gửi đồ: phải bao gồm đầy đủ thông tin về các điều kiện sử dụng, xử lý mất chìa khóa, các trách nhiệm tài chính,... và khách sẽ ký tên sau khi đọc kỹ các điều khoản. Chữ ký của khách phải trùng với chữ ký trên phiếu đăng ký khách sạn (khi nhận buồng)
- Khu vực đặt tủ gửi đồ của khách và các tủ gửi đồ an toàn. Các ngăn tủ phải có hai chìa khóa dùng đồng thời - một chìa khóa đưa khách giữ và một chìa khóa do bộ phận được phân công của khách sạn bảo quản. Cả hai chìa khóa cần phải được dùng đồng thời nếu muốn mở ngăn tủ gửi đồ
- Phiếu yêu cầu: phải được ký khi có người chứng kiến và được lưu giữ ở nơi quy định của mỗi cơ sở lưu trú du lịch
- Hình thức gửi an toàn khác: một phong bì được khách dán kín, ký niêm phong và gửi tại quầy lễ tân

4. *Quy định về chi tiền mặt:*

- Chi tiền dưới hình thức lấy tiền mặt trả trước cho khách và trừ vào tài khoản của khách
- Chứng từ tiền mặt có chữ ký của khách và lưu lại trong tập hồ sơ của khách

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Quy định của cơ sở lưu trú du lịch nhất định về việc giám sát (với các điều kiện hạn chế) đối với loại giao dịch này

5. *Quy trình xử lý thay đổi buồng cho khách:*

- Bố trí buồng trong hệ thống quản lý cơ sở lưu trú phù hợp với các yêu cầu của khách, đảm bảo buồng trống và sạch vào thời điểm chuyển buồng
- Yêu cầu nhân viên buồng kiểm tra kỹ buồng mới
- Chuẩn bị và kiểm tra chìa khóa buồng mới trước khi giao cho khách, yêu cầu nhân viên hỗ trợ hành lý giúp khách chuyển hành lý
- Chuyển khách trong hệ thống quản lý cơ sở lưu trú
- Hoàn thành chuyển buồng với các thông tin như tên khách, ngày tháng, giờ chuyển buồng, số buồng cũ, số buồng mới, lý do đổi buồng, giá buồng mới và cũ,…
- Thông báo cho các bộ phận liên quan như nhà hàng, buồng, tổng đài điện thoại,…
- Chuyển chứng từ, giấy tờ của khách sang hồ sơ của buồng mới
- Yêu cầu khách trả lại chìa khóa buồng cũ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Thu thập tài liệu từ nơi làm việc
- Giải quyết vấn đề
- Mô phỏng tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ trả buồng

MÃ SỐ: CM04

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Làm thủ tục trả buồng cho khách

P1. Xác định đối tượng khách trả buồng

P2. Chuẩn bị hóa đơn, in hồ sơ tài khoản của khách hoặc hiển thị tài khoản của khách lên màn hình

P3. Thông báo cho bộ phận buồng kiểm tra buồng xem có hư hỏng, mất mát và khách có dùng đồ ăn uống trong mini-bar hay không

P4. Đưa hồ sơ tài khoản cho khách xem, khách thanh toán và đóng hồ sơ, in hóa đơn cho khách

P5. Thu lại chìa khóa, các thiết bị khách mượn, trả lại giấy tờ tùy thân cho khách và hỗ trợ khách rời khỏi cơ sở lưu trú du lịch, nếu cần

P6. Hoàn thiện hồ sơ thanh toán, thay đổi tình trạng buồng khách vừa trả

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

P7. Xác định rõ khoản phí phát sinh hay phí tranh chấp với khách

P8. Điều chỉnh khoản chi phí trong hồ sơ tài khoản (khi được yêu cầu) bằng cách giảm trừ tiền hoặc hủy chứng từ theo đúng quy trình kế toán và lập hóa đơn theo quy định của bộ phận kế toán

P9. Trình bày để khách xem hồ sơ tài khoản đã được chỉnh sửa và tiếp tục thực hiện phần còn lại của quá trình trả buồng

E3. Đóng quầy thu ngân

P10. Tập hợp tất cả các chứng từ giao dịch trong ca

P11. Cân đối các chứng từ giao dịch với số tổng của cả bộ phận trên hệ thống kế toán (bằng cách thủ công hoặc sử dụng máy vi tính)

P12. Điền vào báo cáo thu ngân và cân đối tiền mặt, thẻ tín dụng, séc hoặc các phương thức thanh toán khác kèm theo các giấy tờ cần thiết

P13. Cất tiền vào két an toàn hoặc nộp cho bộ phận kế toán

P14. Đếm lại tiền trong quầy, sắp xếp, bàn giao cho ca kế tiếp và đăng xuất khỏi hệ thống nếu sử dụng Hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch (PMS)

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S1. Tập hợp đầy đủ số liệu, chuẩn bị và in hồ sơ thanh toán, trả buồng phù hợp đối tượng khách

S2. Giao tiếp hiệu quả với các bộ phận liên quan đảm bảo việc phục vụ khách trả buồng, thanh toán diễn ra chính xác, kịp thời trôi chảy

S3. Giải thích chính xác, đầy đủ các nội dung và số liệu thanh toán của khách

S4. Lập các chứng từ, báo cáo liên quan quá trình khách trả buồng và thanh toán; Chỉnh sửa các số liệu về các khoản chi phí của khách theo phát sinh thực tế

S5. Đếm, sắp xếp, bảo quản tiền trong quầy lễ tân và giao nộp an toàn cho bộ phận chức năng do khách sạn phân công

S6. Đăng nhập, đăng xuất và sử dụng Hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch (PMS) với các chức năng thanh toán, trả buồng, đóng quầy thu ngân cuối ca

Kiến thức thiết yếu

K1. Các phương thức thanh toán khác nhau

K2. Quy trình phục vụ khách lẻ và/hoặc khách đoàn trả buồng với các phương thức thanh toán khác nhau, với các hồ sơ tài khoản khác nhau

K3. Quy trình nhập chi phí của khách vào hồ sơ tài khoản

K4. Quá trình xử lý phí tranh chấp khi trả buồng cho tới khi cả khách và khách sạn đều thấy thỏa đáng

K5. Các bước cần làm để xử lý các chi phí phát sinh sau khi khách đã trả buồng và đóng hồ sơ tài khoản

K6. Quá trình chuẩn bị và xử lý trả buồng nhanh

K7. Quy trình đăng xuất và đóng quầy thu ngân cuối ca làm việc

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Quầy lễ tân*
2. *Các thiết bị công nghệ thông tin và truyền thông như: máy vi tính, máy điện thoại hoặc bộ đàm*
3. *Hệ thống quản lý buồng (theo phương pháp thủ công hoặc bằng máy vi tính)*
4. *Các loại phiếu, mẫu biểu, văn bản và báo cáo cần sử dụng trong quá trình phục vụ khách trả buồng*
5. *Các thuật ngữ liên quan tình trạng buồng, yêu cầu đặt buồng của khách theo hệ thống quản lý của cơ sở lưu trú*
6. *Chìa khóa buồng*
7. *Hồ sơ, chứng từ thanh toán của khách*

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

8. Thiết bị thanh toán thẻ tín dụng

9. Quy trình phục vụ trả buồng của khách lẻ liên quan tới:

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

10. Quy trình phục vụ trả buồng của khách đoàn liên quan tới:

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

11. Quy định về trả buồng của khách có các hồ sơ tài khoản khác nhau liên quan tới:

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

12. Các cách xử lý phí tranh chấp đơn giản:

- Điều chỉnh khoản chi phí trong hồ sơ tài khoản bằng cách giảm trừ tiền

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

hoặc hủy chứng từ theo đúng quy trình kế toán và lập hóa đơn do bộ phận kế toán quy định

- Trình bày để khách xem hồ sơ tài khoản đã được chỉnh sửa và tiếp tục thực hiện phần còn lại của quá trình trả buồng
- Xác định rõ khoản phí tranh chấp với khách
- Tìm bằng chứng chứng minh khoản phí trong ngăn tủ đựng hóa đơn
- Lưu ý khi khách phản đối và xử lý các tình huống này như xử lý phàn nàn của khách

13. Quy trình kiểm tra buồng và mini bar liên quan tới:

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

14. Cách xử lý các khoản phí phát sinh liên quan tới:

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

15. Quy trình đóng quầy thu ngân liên quan tới:

- Xác nhận với giám sát viên để có thể đóng chức năng thu ngân
- Tập hợp các chứng từ giao dịch trong ca với mã đăng nhập của cá nhân
- Cân đối các chứng từ giao dịch với số tổng của cả bộ phận trong hệ thống kế toán
- Điền vào báo cáo thu ngân và cân đối tiền mặt, thẻ tín dụng, séc và các phương thức thanh toán khác kèm theo các giấy tờ cần thiết
- Cho tiền mặt vào phong bì thu ngân kèm báo cáo để cất vào két an toàn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

hoặc nộp cho bộ phận kế toán

- Đếm lại tiền trong quỹ dự phòng tại quầy và bàn giao cho ca kế tiếp
- Đăng xuất khỏi hệ thống nếu sử dụng Hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch

16. Quy trình trả buồng nhanh liên quan tới:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân

MÃ SỐ: CM05

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để cung cấp cho khách các dịch vụ hành lý và trợ giúp cá nhân trong khách sạn hoặc các cơ sở lưu trú du lịch khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Vận chuyển và lưu giữ hành lý của khách

P1. Nhận dạng và gắn thẻ hành lý cẩn thận, chính xác

P2. Sắp xếp, di chuyển hành lý an toàn và giao phát hành lý đúng địa điểm trong phạm vi thời gian cho phép để tránh gây thất lạc, hư hỏng hành lý và tài sản của khách, đảm bảo không tạo ra các mối nguy hiểm về vệ sinh và không gây ảnh hưởng đến sức khỏe của bản thân

P3. Sử dụng các thiết bị di chuyển phù hợp để vận chuyển nhiều hành lý hoặc hành lý nặng

P4. Tìm kiếm các hành lý, tài sản của khách bị thất lạc tại cơ sở lưu trú và bàn giao lại cho khách

P5. Cung cấp các dịch vụ lưu giữ hành lý tại cơ sở lưu trú du lịch

E2. Hướng dẫn và hỗ trợ khách khi đến và rời đi

P6. Chuẩn bị kế hoạch làm việc dựa trên số lượng khách sẽ đến, sẽ rời đi và các yêu cầu đặc biệt của khách

P7. Chào đón, hỗ trợ khách về hành lý và hướng dẫn họ tới khu vực đón tiếp của cơ sở lưu trú

P8. Đưa khách tới buồng họ thuê và hướng dẫn, giới thiệu các dịch vụ của cơ sở lưu trú

P9. Thu nhận hành lý của khách từ các buồng hoặc các địa điểm khác theo yêu cầu

P10. Sắp xếp và hỗ trợ về hành lý đối với các khách sắp rời khỏi cơ sở lưu trú du lịch

P11. E3. Cung cấp các dịch vụ trợ giúp cá nhân và phương tiện vận chuyểnMở cửa xe cho khách khi khách đến hoặc rời đi

P12. Phục vụ các yêu cầu về phương tiện vận chuyển của khách

P13. Phối hợp với các đồng nghiệp và bộ phận liên quan trong việc đáp ứng các yêu cầu trợ giúp cá nhân của khách

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đọc hiểu dữ liệu đặt buồng, danh sách khách đến và đi trong ngày, danh

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

sách dự kiến xếp buồng của cơ sở và các tài liệu tương tự để chuẩn bị đón khách

S2. Nhận dạng các loại hành lý, các nhãn nhận dạng có sẵn trên hành lý và đối chiếu với danh sách khách hoặc các tài liệu khác của cơ sở lưu trú liên quan đến nhận dạng khách

S3. Đếm các gói, kiện, túi, … và phân loại hành lý

S4. Nâng, xách, nhấc, vác, kéo, đẩy và dịch chuyển hành lý, vật nặng một cách an toàn (đối với cá nhân và hành lý)

S5. Sắp xếp và lưu giữ bảo quản hành lý của khách một cách an toàn

S6. Sử dụng các thiết bị di chuyển/vận chuyển hành lý trong cơ sở lưu trú

S7. Ghi chép, hoàn thiện các thẻ đánh dấu hành lý và biểu mẫu bảo quản hành lý ký gửi theo quy định của cơ sở lưu trú

S8. Lập kế hoạch và tổ chức việc tiếp nhận, di chuyển, bảo quản hành lý của khách một cách logic và hiệu quả khi khách đến và rời cơ sở lưu trú

S9. Làm việc nhóm và phối hợp với các đồng nghiệp

S10. Giao tiếp với các khách đến từ các môi trường văn hóa và xã hội khác nhau

S11. Mở, đóng cửa lối ra vào và các loại phương tiện vận chuyển phục vụ khách

Kiến thức thiết yếu

K1. Các dịch vụ hành lý và các dịch vụ khác có trong cơ sở lưu trú du lịch

K2. Các đặc điểm, tính cách cần có, tiêu chuẩn vệ sinh và diện mạo cá nhân và các nhiệm vụ của một nhân viên hành lý, nhân viên trực cửa; trách nhiệm và thói quen vệ sinh của nhân viên trong việc giảm thiểu các nguy cơ vệ sinh

K3. Các phương pháp, trình tự xử lý hành lý (của khách lẻ, khách đoàn); xử lý hành lý khi khách đến và khách rời cơ sở lưu trú) để giúp cho khách hài lòng mà vẫn đảm bảo sự an toàn cho nhân viên hành lý

K4. Các quy trình, trang thiết bị và hệ thống tiếp nhận, phân loại, sắp xếp, di chuyển và bảo quản hành lý tại cơ sở lưu trú, gồm: đánh dấu; sắp xếp (tại sảnh, tại buồng khách, tại kho bảo quản hành lý); thứ tự di chuyển hành lý; tuyến đường vận chuyển hành lý trong cơ sở lưu trú

K5. Các chú ý trong đảm bảo an toàn hành lý; an toàn đối với ca nhân trong nâng, xách, nhấc, vác, kéo, đẩy và di chuyển hành lý, vật nặng

K6. Các mối nguy hiểm về an toàn vệ sinh tiềm tàng trong xử lý hành lý, bao gồm cả nhiễm khuẩn chéo thực phẩm và các bệnh truyền qua vận chuyển hàng không và các phương thức vận chuyển khác

K7. Quan hệ giữa nhân viên hành lý và các bộ phận khác trong phục vụ khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

1. *Các phương tiện, thiết bị, cơ sở vật chất để vận chuyển, bảo quản hành lý, trợ giúp cá nhân:*
   - Xe đẩy có bánh (2 bánh, 4 bánh) hoặc thiết bị chuyên chở hành lý chuyên dụng theo đặc thù của cơ sở lưu trú
   - Giá hoặc kệ kê hành lý tại buồng khách
   - Lưới, xích, khóa bảo vệ hành lý
   - Khu vực lưu giữ hành lý khách gửi
   - Cửa ra vào cơ sở lưu trú, các loại phương tiện vận chuyển
   - Ô che nắng, mưa
   - Hành lý và nhãn hành lý các loại
2. *Thông tin và các tài liệu để lập kế hoạch công việc, đánh dấu và bảo quản hành lý củakhách:*
   - Các báo cáo về số lượng khách, danh sách khách, đoàn khách, …
   - Thẻ hành lý
   - Mẫu biểu: phiếu giao nhận hành lý lưu giữ, phiếu hành lý thất lạc và tìm thấy, …
   - Sơ đồ đường vận chuyển hành lý trong cơ sở lưu trú du lịch
   - Thông tin về kích thước, tải trọng xe đẩy hành lý, thang máy, …
3. *Cơ cấu tổ chức của các bộ phận nghiệp vụ trong cơ sở lưu trú và số điện thoại của các cá nhân, nhóm cần phối hợp*
4. *Quy trình và điều kiện trong xử lý hành lý liên quan tới:*
   - Dự tính trọng lượng trước khi cố gắng nhấc toàn bộ lên bằng cách kéo nhẹ tay cầm để đánh giá trọng lượng của khối hành lý
   - Nhấc hành lý lên mà không kéo căng người, giữ lưng thẳng và giữ trọng tâm hành lý gần với cơ thể
   - Tìm sự giúp đỡ trong trường hợp trọng lượng hành lý quá lớn
   - Hành lý có thể được mang vác bằng tay hoặc thiết bị chuyên chở. Các thiết bị này bao gồm xe đẩy tay hai bánh và xe đẩy bốn bánh cho nhiều hành lý hoặc các thiết bị chuyên dụng khác theo điều kiện làm việc tại cơ sở. Tất cả các thiết bị phải sạch sẽ và vận hành tốt, bánh xe không được dính hay kêu cót két
   - Hành lý phải được xếp chồng lên nhau đảm bảo các hành lý nặng không đè bẹp các túi, vali hay gói đồ dễ vỡ
   - Túi bọc bộ vét (com lê) phải được treo lên, không để chồng lên hoặc bị đè bẹp giữa các vali

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Vận hành xe đẩy đảm bảo tránh chà xước tường, các bề mặt hoặc đâm vào khách
- Trước khi di chuyển hành lý xuống xe, nhìn kỹ thẻ hành lý và/hoặc hỏi khách để đảm bảo hành lý lấy xuống không bị nhầm lẫn
- Dùng thẻ hành lý của khách để xác nhận rõ tên khách và sử dụng tên đó để chào khách
- Khi để lại hành lý trong buồng của khách, đặt đúng chỗ hoặc đặt trên giá/kệ, sắp xếp đúng cách để khách dễ mở
- Phải luôn nhẹ nhàng và cẩn trọng với hành lý của khách

5. *Các hướng dẫn và hỗ trợ khách đến hoặc rời đi khỏi cơ sở lưu trú du lịch liên quan tới:*
   - Khi khách đã vào bên trong cơ sở lưu trú du lịch và làm thủ tục đăng ký tại quầy lễ tân, nhân viên hỗ trợ hành lý phải chất hành lý của khách lên xe đẩy phù hợp để sẵn sàng di chuyển nếu cần thiết
   - Trong lúc này, nếu chưa biết tên khách, nhân viên hành lý cần tìm cách để biết tên khách bằng cách nhìn vào thẻ hành lý hoặc nghe đối thoại của khách tại quầy lễ tân
   - Đưa khách tới thang máy hay tới cửa dẫn đến buồng khách, nhường cho khách vào hoặc đi qua trước
   - Chọn tầng trong thang máy
   - Lịch sự bắt chuyện với khách và lịch sự hỏi chìa khóa của khách nếu như có thể làm
   - Khi tới buồng khách, lấy chìa khóa mở cửa, bật đèn (nếu cần) và mời khách vào
   - Đặt hành lý của khách xuống và treo các túi đựng bộ com lê vào tủ
   - Kiểm tra hoạt động của các thiết bị cơ bản, giải thích các thiết bị, vật dụng cơ bản cho khách, có thể là những vật dụng đặc thù trong buồng khách sạn, như các vật dụng cất trong tủ, các loại điều khiển, các thiết bị an toàn, an ninh, hay các dịch vụ đặc biệt
   - Rời khỏi buồng nhanh chóng, chúc khách có thời gian lưu trú tốt đẹp
6. *Quy định về lưu giữ hành lý gửi của khách liên quan tới:*
   - Lưu giữ ở nơi an toàn và theo quy định
   - Khi nhận hành lý để lưu giữ, phải đảm bảo là khách đang hoặc sẽ là khách thực sự lưu trú trong cơ sở lưu trú du lịch, nếu cần có thể xác nhận với quầy lễ tân
   - Xác nhận khoảng thời gian lưu giữ hành lý cho khách trong kho
   - Gắn thẻ có số lên hành lý và đưa cho khách phiếu có số trùng với số trên

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

thẻ hành lý

- Nhập thông tin của khách vào sổ gửi hành lý, ghi rõ số kiểm soát (trên thẻ), tên khách, ngày gửi, ngày dự kiến khách lấy lại hành lý và mô tả hành lý
- Đảm bảo hành lý được an toàn bằng cách sử dụng khóa xích và/hoặc để trong phòng được khóa cẩn thận
- Quy định về giữ hành lý cho khách phải được đặt ở chỗ khách có thể nhìn thấy để báo cho khách biết những khuyến cáo về trách nhiệm pháp lý, tránh các món đồ bất hợp pháp, dễ hỏng hay nguy hiểm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng với các dịch vụ hành lý và hoạt động hỗ trợ kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vận hành hệ thống đặt buồng trực tuyến

MÃ SỐ: CM06

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Đáp ứng yêu cầu đặt buồng trực tuyến

P1. Truy cập vào hệ thống đặt buồng trực tuyến

P2. Xác định các chi tiết đặt buồng cần thiết

P3. Thông báo cho khách về tình trạng buồng theo yêu cầu đặt buồng của khách

P4. Gợi ý các giải pháp thay thế nếu loại buồng khách yêu cầu không còn trống

P5. Tư vấn và thông tin cho khách về các sản phẩm, dịch vụ và trang thiết bị có trong cơ sở lưu trú du lịch

P6. Trả lời các câu hỏi khách đặt ra

E2. Nhập chi tiết đặt buồng vào hệ thống

P7. Ghi lại các chi tiết đặt buồng

P8. Cập nhật và sử dụng các thông tin sẵn có trong hồ sơ khách hàng

P9. Xác nhận chi tiết đặt buồng với khách sau khi hoàn thành nhập dữ liệu

P10. Chấp nhận thanh toán đặt buồng

P11. Lưu hồ sơ đặt buồng

P12. Tạo lập các tài liệu liên quan đến việc đặt buồng

E3. Duy trì đặt buồng

P13. Sửa đổi các đặt buồng đã có theo yêu cầu

P14. Hủy đặt buồng

P15. Theo dõi các yêu cầu đặt buồng chưa được xác nhận

P16. Cập nhật các giấy tờ nội bộ, tài liệu và hồ sơ theo yêu cầu

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

P17. Thông báo cho các nhân sự và các bộ phận liên quan về thông tin đặt buồng

P18. Thông báo với các tổ chức ngoài cơ sở lưu trú du lịch liên quan đến yêu cầu đặt buồng

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

S1. Sử dụng máy tính để truy cập, cập nhật, lưu thông tin chi tiết trong hệ thống đặt buồng trực tuyến

S2. Đọc và diễn giải chính xác các mã hệ thống, chữ viết tắt về thông tin sản phẩm do hệ thống đặt buồng trực tuyến quy định, bao gồm cả các thông tin về giá, điều khoản đặt buồng và thanh toán

S3. Nhập dữ liệu khách hàng hoặc chi tiết giao dịch đặt buồng, các chú ý dành cho các đặt buồng đặc biệt trên hệ thống

S4. Tính toán trong thực hiện các quá trình mang tính kế toán đối với các yêu cầu đặt buồng cụ thể và diễn giải các dữ liệu thống kê sử dụng trong các báo cáo mà hệ thống đặt buồng quy định

S5. Lập kế hoạch và tổ chức công việc chấp nhận và thực hiện thanh toán theo thời hạn mà hệ thống đã quy định, phát hành các loại chứng từ, tài liệu liên quan giao dịch

S6. Cung cấp thông tin tư vấn, giải thích với khách về dịch vụ của cơ sở lưu trú đối qua hệ thống trực tuyến; thông báo các bộ phận chức năng trong cơ sở, các cơ quan ngoài cơ sở về yêu cầu đặt buồng

S7. Báo cáo và giải quyết vấn đề khi xảy ra các sự cố của máy tính và hệ thống đặt buồng trực tuyến

S8. Lập, cập nhật và lưu các tài liệu liên quan

Kiến thức thiết yếu

K1. Sự khác nhau giữa hệ thống đặt buồng thủ công và hệ thống đặt buồng trực tuyến

K2. Lợi ích và hạn chế của việc sử dụng hệ thống đặt buồng trực tuyến và tính năng dịch vụ cơ bản, yêu cầu của mỗi hệ thống

K3. Các loại đặt dịch vụ có thể xử lý được

K4. Các cách thức tiếp nhận đặt buồng

K5. Các hệ thống máy tính khác nhau; các địa chỉ internet thông dụng sử dụng cho việc đặt buồng trực tuyến

K6. Các thuật ngữ, chữ viết tắt, mã hệ thống thông dụng trong đặt buồng trực tuyến

K7. Các biểu mẫu, báo cáo thường dùng

K8. Các sự cố thường gặp trong vận hành đặt buồng trực tuyến và cách giải quyết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các loại đặt dịch vụ:

- Buồng cơ sở lưu trú du lịch
- Đặt chỗ nhà hàng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Dịch vụ của các công ty cho thuê xe
- Giải trí
- Các địa điểm du lịch
- Các sự kiện

2. *Các cách thức nhận đặt dịch vụ:*
   - Internet/thư điện tử
   - Các hệ thống đặt chỗ tập trung (CRS)
   - Các hệ thống phân phối toàn cầu (GDS)
3. *Khách hàng yêu cầu đặt giữ chỗ (buồng):*
   - Khách lẻ
   - Khách đoàn
   - Khách công ty
   - Khách chính phủ
   - Khách hội thảo
   - Khách VIP
   - Các đối tượng khách khác
4. *Các chi tiết đặt buồng cần có:*
   - Tên
   - Số lượng buồng và loại buồng
   - Số khách
   - Số ngày/số lần
   - Thời điểm khách đến và rời cơ sở lưu trú du lịch
   - Các yêu cầu dịch vụ của khách
   - Phương thức thanh toán, bao gồm cả khoản đặt cọc, ngày hoàn tất thanh toán, ...
   - Hình thức đảm bảo
   - Các yêu cầu đặc biệt
   - Các chi tiết liên hệ
   - Các điều khoản đặt buồng, chính sách hoàn tiền và thay đổi
   - Xác nhận đặt buồng
5. *Các lựa chọn thay thế:*
   - Tư vấn khách về danh sách chờ nếu có thể áp dụng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Gợi ý khách lựa chọn thời gian, số ngày, loại phương tiện, điểm tổ chức khác,…
- Gợi ý các lựa chọn thay thế phù hợp

6. *Hồ sơ khách hàng liên quan đến:*
   - Nâng cấp mức độ dịch vụ khách hàng
   - Chi tiết các yêu cầu đặc biệt
   - Chia sẻ dữ liệu với các bộ phận liên quan
   - Xác nhận các dữ liệu đã có
7. *Các bước lập hồ sơ đặt buồng liên quan đến:*
   - Nhập dữ liệu vào sổ sách đơn giản
   - Đặt tên các hồ sơ điện tử
8. *Các giấy tờ, báo cáo liên quan tới đặt buồng:*
   - Các hóa đơn, phiếu giao dịch thẻ tín dụng và giấy biên nhận
   - Phiếu xác nhận đặt buồng
   - Phiếu đặt buồng, tài khoản của khách và các tài liệu cụ thể khác của doanh nghiệp
   - Phiếu thanh toán dịch vụ
   - Tập thông tin
   - Báo cáo kế toán
   - Dự báo tình hình kinh doanh
   - So sánh mức giá giữa các dịch vụ, giữa các hệ thống, sử dụng các mức giá theo thỏa thuận, đàm phán
   - Báo cáo tình trạng hệ thống, thông tin được xử lý trọng hệ thống
9. *Thông tin điều chỉnh các đặt buồng hiện tại liên quan đến:*
   - Thay đổi độ dài thời gian lưu trú, ngày, số lượng buồng, số khách
   - Thay đổi các chi tiết về chuyến bay hoặc hành trình của chuyến đi
10. *Các thông báo cần gửi cho nhân sự nội bộ liên quan đến:*
    - Thông báo các yêu cầu khẩn, các yêu cầu đặc biệt, khách VIP và các đặt buồng sát giờ đến (phút chót)
    - Quy định về chuyển thông tin tới các bộ phận và nhân sự liên quan

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Bài tập đóng vai
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin

MÃ SỐ: CM07

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

P1. Trả lời các cuộc gọi nội bộ yêu cầu gọi quốc tế

P2. Nối máy cho khách đến các bộ phận hay dịch vụ khác

P3. Xác nhận các cuộc gọi báo thức khách theo yêu cầu và đặt báo thức trên hệ thống tổng đài

P4. Xử lý các yêu cầu khác của khách qua điện thoại

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

P5. Cung cấp cho khách mật khẩu hay thông tin truy cập vào Internet

P6. Cho khách sử dụng máy tính tại các khu vực sảnh hay trong trung tâm dịch vụ văn phòng

P7. Hỗ trợ khách về công nghệ thông tin khi khách gặp các vấn đề về truy cập hay đăng nhập

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tiếp nhận cuộc gọi điện thoại nội bộ và kết nối với hệ thống gọi điện thoại quốc tế

S2. Sử dụng các tính năng của hệ thống tổng đài điện thoại tại cơ sở lưu trú để trả lời, giữ cuộc gọi, chuyển tiếp cuộc gọi, báo thức theo giờ khách đã yêu cầu trước

S3. Xác định đúng nhu cầu của khách và cung cấp thông tin phù hợp về dịch vụ điện thoại và công nghệ thông tin liên quan

S4. Hướng dẫn khách và hỗ trợ cơ bản để khách có thể sử dụng các thiết bị máy tính truy cập Internet hoặc các phần mềm văn phòng thông dụng khác

Kiến thức thiết yếu

K1. Các đặc điểm khác nhau về hệ thống điện thoại và cách sử dụng

K2. Các thủ tục phải tuân thủ của đơn vị khi gọi hay nhận điện thoại

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K3. Các thông tin cần đưa ra khi chuyển cuộc gọi hay để lại lời nhắn

K4. Cách xác nhận cuộc gọi nội bộ yêu cầu thực hiện cuộc gọi quốc tế

K5. Các bước để nối máy cho khách đến các bộ phận hay dịch vụ khác qua điện thoại

K6. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu gọi báo thức của khách

K7. Quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt dịch vụ và các yêu cầu khác của khách qua hệ thống tổng đài điện thoại

K8. Các bước để cung cấp cho khách mật khẩu và thông tin đăng nhập vào Internet

K9. Các quy định, hướng dẫn cơ bản trong việc tạo điều kiện cho khách sử dụng máy tính trong khu vực sảnh hay trung tâm dịch vụ văn phòng

K10. Các bước hỗ trợ khách về công nghệ thông tin khi gặp các vấn đề về đăng nhập hay truy cập mạng

K11. Quy trình báo cáo các lỗi trong hệ thống điện thoại hay Internet

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Hệ thống tổng đài bao gồm (nhưng không giới hạn ở) các chức năng sau:*
   - Trả lời điện thoại
   - Chuyển cuộc gọi
   - Đặt điện thoại ở chế độ chờ
   - Nhận lại cuộc gọi đang ở chế độ chờ
   - Đặt cuộc gọi quốc tế/trong nước
   - Nối cuộc gọi
   - Lập trình cuộc gọi báo thức
   - Nhập tự động các thông tin sau: Các số điện thoại đã gọi; Điểm đến của các cuộc gọi đã thực hiện; Thời điểm gọi; Thời gian cuộc gọi; Chi phí cuộc gọi cơ sở lưu trú du lịch phải trả; Chi phí cuộc gọi khách phải trả, …
2. *Các bộ phận và dịch vụ khác cần phối hợp:*
   - Bộ phận buồng
   - Bộ phận đặt buồng
   - Quầy thông tin và hỗ trợ hành lý
   - Nhà hàng
   - Bộ phận hội thảo và tiệc
   - Bộ phận bán hàng và Marketing
   - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe và làm đẹp (spa)

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Bộ phận bảo trì
- Phòng kế toán/tài chính
- Dịch vụ khẩn cấp
- Dịch vụ vận chuyển

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng các hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch

MÃ SỐ: CM08

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để sử dụng hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch tại bộ phận lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Kiểm soát thông tin trên hiển thị trực tuyến

P1. Làm thủ tục nhận buồng cho khách bằng cách sử dụng chức năng phân buồng tự động

P2. Đọc và phân tích tài khoản của khách bằng hồ sơ của khách trên máy hoặc bằng bảng kê tổng hợp

P3. Làm thủ tục trả buồng cho khách có nhiều hồ sơ tài khoản với nhiều phương thức thanh toán khác nhau

P4. Đánh giá kiểm kê buồng sử dụng màn hình kỹ thuật số hoặc sơ đồ

P5. Truy cập và xem lịch sử khách hàng

P6. Theo dõi, giám sát tình trạng buồng, buồng đã bố trí, thay đổi tình trạng và chú thích các tình trạng đặc biệt của buồng

E2. Chuẩn bị và báo cáo

P7. Chuẩn bị các báo cáo nội bộ

P8. In và tổng hợp các báo cáo khác nhau trên màn hình và gửi tới máy in để in ra phân phát

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Đăng nhập và đăng xuất hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch

S2. Lựa chọn và khai thác tính năng của các mô đun thuộc hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch phù hợp để phục vụ yêu cầu của khách

S3. Đọc và diễn giải các thông tin tình trạng buồng, thông tin về khách và các thông tin khác do phần mềm máy tính của hệ thống hiển thị

S4. Nhập dữ liệu vào phần mềm hệ thống để cập nhật

S5. Truy xuất dữ liệu từ phần mềm hệ thống để lập và in các báo cáo theo yêu cầu công việc và của cơ sở

Kiến thức thiết yếu

K1. Năng lực/chức năng của một hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch hiện đại

K2. Chức năng của mô-đun Đặt buồng

K3. Chức năng của mô-đun Quản lý hiệu suất buồng

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K4. Chức năng của mô-đun Đăng ký

K5. Chức năng của mô-đun Tình trạng buồng

K6. Chức năng của mô-đun Tính cước điện thoại

K7. Chức năng của mô-đun Nhập chi phí

K8. Chức năng của mô-đun Trả buồng

K9. Chức năng của mô-đun Kiểm toán đêm

K10. Chức năng của mô-đun Yêu cầu/báo cáo

K11. Chức năng của mô-đun Bộ phận hành chính văn phòng

K12. Chức năng của mô-đun Bộ phận buồng

K13. Chức năng của mô-đun Bộ phận nhà hàng

K14. Chức năng của mô-đun Bộ phận bảo trì

K15. Chức năng của mô-đun Bộ phận an ninh

K16. Chức năng của mô-đun Bộ phận marketing và bán hàng

K17. Chức năng của mô-đun Bộ phận Nhân sự

K18. Chức năng của mô-đun Thư điện tử

K19. Các hiển thị chung, thông thường trên màn hình và các báo cáo của một hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch điển hình

K20. Hệ thống lưu chuyển báo cáo và mục đích của báo cáo trong một hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch điển hình

K21. Những ứng dụng mà sử dụng hồ sơ khách hàng có thể giúp tăng doanh số và làm tăng sự hài lòng của khách

K22. Từng loại báo cáo, nội dung và mục đích của báo cáo

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Chức năng trong mô-đun "Đặt buồng":*
   - Dữ liệu về khách
   - Kiểm kê buồng
   - Các khoản đặt cọc
   - Các yêu cầu đặc biệt
   - Bố trí buồng
   - Khách đến - nhận buồng
   - Khách đi - trả buồng
   - Khách VIP
   - Công suất buồng dự kiến

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Đại lý du lịch
- Tin nhắn cho khách
- Báo cáo

2. *Chức năng trong mô-đun "Đăng ký":*
   - Các yêu cầu đặt buồng
   - Dữ liệu về khách/phiếu đăng ký
   - Kiểm kê buồng
   - Tình trạng buồng
   - An ninh
   - Báo cáo
   - Nhận buồng tự động
   - Mạng nội bộ
3. *Chức năng trong mô-đun "Quản lý hiệu suất buồng":*
   - Bảng giá chung/tổng
   - Thu nhập trên mỗi khách
   - Thu nhập theo loại khách
   - Quản lý doanh thu
4. *Chức năng trong mô-đun "Tình trạng buồng":*
   - Thông tin buồng
   - Thông tin buồng trống
   - Các báo cáo
   - Mạng nội bộ
5. *Chức năng trong mô-đun "Nhập chi phí":*
   - Điểm bán hàng
   - Buồng
   - Thuế
   - Kết chuyển chi phí
   - Chỉnh sửa
   - Khoản thanh toán
   - Chi phí nhỏ khác
   - Điện thoại
   - Hiển thị hồ sơ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Các báo cáo

6. *Chức năng trong mô-đun "Tính phí điện thoại":*
   - Thông tin khách
   - Thông tin nhân viên
   - Chi phí điện thoại
   - Tin nhắn
   - Báo thức
   - Các báo cáo
   - Cổng
7. *Chức năng trong mô-đun "Trả buồng":*
   - Hồ sơ tài khoản khách
   - Chỉnh sửa
   - Thu ngân
   - Chuyển cho bộ phận hành chính văn phòng
   - Các báo cáo
   - Lịch sử khách hàng
8. *Chức năng trong mô-đun "Kiểm toán đêm":*
   - Chi phí của khách
   - Tổng thu của các bộ phận
   - Tài khoản ghi sổ nợ công ty
   - Thu ngân
   - Báo cáo tài chính
   - Bộ phận buồng
   - Mạng nội bộ
9. *Chức năng trong mô-đun "Yêu cầu/báo cáo":*
   - Đặt buồng
   - Đăng ký
   - Trả buồng
   - Bộ phận buồng
   - Cân đối tín dụng
10. *Chức năng trong mô-đun "Bộ phận hành chính văn phòng":*
    - Tài khoản phải trả

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Tài khoản phải thu
- Lương
- Ngân sách
- Sổ cái/Tài khoản cơ sở lưu trú du lịch
- Báo cáo
- Mạng nội bộ

11. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận buồng":

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

12. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận nhà hàng":

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

13. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận Bảo trì":

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

14. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận an ninh":

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

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

15. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận marketing và bán hàng":

- Lịch sử khách hàng
- Soạn thảo văn bản
- Hồ sơ khách hàng
- Hồ sơ tiệc
- Chế bản điện tử (in ấn tại văn phòng)
- Các báo cáo
- Đại lý du lịch
- Tình trạng buồng - phòng họp

16. Chức năng trong mô-đun "Bộ phận nhân sự":

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

17. Chức năng trong mô-đun "Thư điện tử":

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

18. Chức năng trong mô-đun "Tính giờ làm việc":

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

19. Một số báo cáo (ngoài ra có thể còn có các báo cáo khác):

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Báo cáo khách đến
- Báo cáo khách đi
- Báo cáo tình trạng buồng
- Báo cáo nhận buồng và trả buồng
- Báo cáo danh sách khách đặt buồng
- Báo cáo khách không đến
- Báo cáo tình hình bán buồng
- Báo cáo tình trạng tiền mặt tại quầy thu ngân
- Báo cáo tổng hợp tình hình bán hàng
- Các yêu cầu đặc biệt
- Dự báo công suất buồng
- Báo cáo giá buồng, bao gồm chi tiết thông tin về giá buồng bình quân theo ngày và theo phân khúc thị trường
- Báo cáo công suất buồng đôi
- Danh sách tài khoản của khách theo số buồng
- Danh sách kênh đặt buồng
- Báo cáo nguồn khách và phân khúc thị trường, bao gồm chi tiết thông tin về phân khúc thị trường (khách lẻ, khách đoàn, khách hàng không, khách du lịch,...) và nguồn khách (kênh đặt qua Internet, đại lý du lịch, tự do, hoặc các loại khác)
- Báo cáo doanh thu buồng
- Báo cáo doanh thu theo tuần, tháng, năm
- Các loại báo cáo khác

20. Lịch sử khách hàng gồm ít nhất những thông tin sau:

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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Loại thành viên

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý

MÃ SỐ: CM09

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cho thuê, mượn đồ dùng, trang thiết bị bổ sung

P1. Đáp ứng yêu cầu mượn hay thuê đồ của khách một cách tích cực và lịch sự

P2. Xác định xem khách có phải trả một khoản phí hoặc đặt cọc nào theo quy định của cơ sở lưu trú du lịch hay không

P3. Nhập thông tin món đồ đó vào sổ thiết bị của nhân viên hành lý, bao gồm tên, số buồng, ngày cho thuê và xuất chứng từ cho thuê có chữ ký của khách

P4. Chứng từ cho thuê được lưu giữ trong tập hồ sơ khách hàng tại quầy lễ tân để làm chứng cứ đối chiếu khi khách trả đồ cùng với trả buồng

E2. Hỗ trợ kỹ thuật hay công nghệ thông tin

P5. Hỗ trợ khách một cách tích cực khi khách có thắc mắc về các vấn đề công nghệ thông tin hay xử lý các hư hỏng trong cơ sở lưu trú du lịch, như không thể kết nối Internet qua mạng không dây (wifi) hay các thiết bị không hoạt động

P6. Tư vấn về các quy trình kết nối Internet qua mạng không dây hay qua mạng nội bộ để hỗ trợ khách khi cần thiết

P7. Cung cấp mật khẩu khi khách có yêu cầu truy cập mạng internet

P8. Đảm bảo có một bộ dây nối và phích cắm điện để cho khách mượn khi cần

P9. Có thể truy cập hoặc có thông tin liên lạc của các chuyên gia địa phương khi khách cần sự hỗ trợ của chuyên gia

E3. Hỗ trợ tổ chức du lịch

P10. Đảm bảo có một bộ tài liệu quảng cáo chương trình du lịch để bày trên quầy hoặc cất trong tủ của nhân viên hành lý và lễ tân

P11. Tư vấn sâu có hiểu biết về các chương trình du lịch, bao gồm những nơi cần đến, các điểm du lịch chính, có thể là danh lam thắng cảnh hoặc các điểm du lịch lịch sử, văn hóa, sức khỏe hay những điểm du lịch khác

P12. Cung cấp thông tin về cách đặt chương trình du lịch, thông tin chi tiết về các chuyến du lịch như độ dài, thời gian đi và về,…

P13. Hỗ trợ khách sắp xếp đặt chỗ, không chỉ để quảng bá du lịch mà còn để hỗ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

trợ khách vì khó khăn về ngôn ngữ

P14. Sắp xếp để khách trả tiền thông qua quầy thu ngân của cơ sở lưu trú du lịch, không phải tại quầy thông tin và hành lý

P15. Hỗ trợ khách mang hành lý và nhắc nhở khách mang theo các đồ dùng cần thiết khi đi du lịch như hộ chiếu, kem chống nắng, bình nước,…

E4. Hỗ trợ sắp xếp phương tiện vận chuyển

P16. Liên hệ đội ngũ taxi có uy tín chuyên chở và "thân thiện với khách du lịch"

P17. Xác nhận điểm đến với lái xe taxi và xác định trước mức giá tiền cho khách nếu không tính theo đồng hồ

P18. Liên hệ với công ty cho thuê có uy tín nếu khách yêu cầu thuê xe tự lái (theo chính sách quy định của cơ sở lưu trú du lịch)

P19. Gợi ý khách về các công ty cho thuê xe máy hay xe đạp có uy tín (theo chính sách quy định của cơ sở lưu trú du lịch)

P20. Đảm bảo tiếp cận được các quy trình đặt vé máy bay và có số điện thoại liên hệ của các hãng hàng không

E5. Xử lý thư và tin nhắn cho khách

P21. Xác nhận rằng tin nhắn, thư, fax, thư điện tử hay bưu kiện thuộc về khách đang lưu trú hay sắp lưu trú trong cơ sở lưu trú du lịch

P22. Để tin nhắn ở nơi thích hợp, có thể ở hộc chìa khóa, trong danh sách khách đến hay tủ hồ sơ của khách, và để bưu kiện tại nơi quy định

P23. Thông báo với khách về thư đến

P24. Kiểm tra giấy chứng minh của khách trước khi giao thư hay tin nhắn cho khách

P25. Hủy tất cả các thông báo sau khi khách đã nhận được thư

P26. Chuyển tiếp thư cho khách nếu khách đã rời khách sạn và ghi lại việc này vào sổ công tác

E6. Sắp xếp các cuộc gọi báo thức

P27. Ghi lại thời gian khách yêu cầu báo thức tại nơi quy đinh

P28. Nhắc lại với khách thời gian, tên và số buồng của khách để kiểm tra chính xác các chi tiết

P29. Cài đặt giờ báo thức cho khách vào hệ thống, tùy thuộc vào hệ thống được sử dụng

P30. Gọi điện thoại cho khách đúng giờ yêu cầu nếu sử dụng hệ thống báo thức thủ công hoặc chuyển yêu cầu cho tổng đài điện thoại

E7. Phân phát phiếu thăm dò ý kiến cho khách

P31. Giao phiếu thăm dò ý kiến khách hàng cho một nhân viên quầy lễ tân để phát cho khách vào ngày họ sắp rời đi

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

P32. Đề nghị khách đặt phiếu thăm dò ý kiến đã điền (được dán kín) không đề tên vào thùng thư

P33. Chuyển tiếp các phiếu thăm dò ý kiến đến bộ phận quản lý theo đúng kênh quy định

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Tiếp nhận thông tin yêu cầu dịch vụ của khách

S2. Giải thích, tư vấn cho khách về các dịch vụ của cơ sở lưu trú liên quan đến cho thuê, mượn thiết bị, hỗ trợ về kỹ thuật hay công nghệ thông tin, hỗ trợ tổ chức du lịch và phương tiện vận chuyển, xử lý thư, tin nhắn cho khách và sắp xếp các cuộc gọi báo thức

S3. Đọc hiểu (các dữ liệu đặt buồng, danh sách khách đến và đi trong ngày, danh sách dự kiến xếp buồng của cơ sở, các nhãn nhận dạng trên hành lý và các tài liệu tương tự ...), đối chiếu với danh sách khách hoặc các tài liệu khác của cơ sở lưu trú liên quan đến nhận dạng khách hoặc chuẩn bị đón khách

S4. Di chuyển hành lý đảm bảo an toàn, vệ sinh

S5. Làm việc nhóm và phối hợp với các đồng nghiệp

S6. Giao tiếp với các khách đến từ các môi trường văn hóa và xã hội khác nhau

S7. Xác định điểm đến và ước tính chi phí thuê phương tiện vận chuyển mà khách cần thuê

S8. Đặt thuê xe, đặt mua vé máy bay và các phương tiện vận chuyển khác

S9. Vận hành hệ thống nhận và lưu thư, fax, thư điện tử, bưu kiện, đặt hẹn giờ báo thức theo yêu cầu của cá nhân khách

S10. Khảo sát ý kiến của khách

Kiến thức thiết yếu

K1. Các đồ dùng cần có sẵn để cho khách mượn và mô tả các quy trình kiểm soát để đảm bảo khách sẽ trả lại đồ dùng đã mượn

K2. Vai trò của nhân viên hỗ trợ thông tin khi hướng dẫn khách về các vấn đề liên quan tới công nghệ thông tin

K3. Các bước cần làm khi giới thiệu cho khách các lựa chọn về chương trình du lịch trong thời gian lưu trú tại cơ sở lưu trú du lịch

K4. Sự hỗ trợ của nhân viên hỗ trợ thông tin để có thể hướng dẫn khách sắp xếp đi du lịch

K5. Mục đích của phiếu thăm dò ý kiến khách hàng, cách phát phiếu, cách điền thông tin và thu phiếu vì lợi ích tối đa cho cơ sở lưu trú du lịch

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K6. Quy trình xử lý thư và tin nhắn gửi cho khách

K7. Quy trình và hành động cần thực hiện khi nhận, ghi chú và thực hiện yêu cầu gọi báo thức cho khách

K8. Đặc điểm của các loại hành lý phổ biến mà khách thường mang theo khi đi du lịch; các trang thiết bị, phương tiện vận chuyển hành lý sẵn có tại cơ sở lưu trú và cách vận hành an toàn

K9. Các địa điểm tham quan, du lịch phổ biến tại địa phương, các hãng hàng không, taxi và quy trình hỗ trợ khách đặt giữ chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các đồ dùng, trang thiết bị bổ sung để cho mượn hoặc cho thuê:

- Những món đồ mà khách có thể cần đến trong quá trình lưu trú nhưng để quên hoặc không thể mang theo
- Bàn là (thường do bộ phận buồng giữ)
- Phích cắm điện
- Biến áp
- Máy sấy, máy cuốn tóc
- Áo mưa, ô dù
- Sạc pin
- Bản đồ,….

2. Quy định về điều kiện cho mượn hay cho thuê liên quan tới:

- Quy định về cho thuê, cho mượn đồ dùng của cơ sở lưu trú
- Bảng giá cho thuê
- Các mức phí trả cho chuyên gia công nghệ thông tin bên ngoài khách sạn để thỏa thuận trực tiếp giữa chuyên gia và khách, ngoại trừ trường hợp đã có những thỏa thuận đặc biệt từ trước giữa quản lý khách sạn và chuyên gia

3. Quy trình xử lý tin nhắn và thư liên quan tới:

- Từ chối nhận thư hay bưu kiện cho các cá nhân đã không còn, không phải hoặc sẽ không phải là khách của cơ sở lưu trú du lịch
- Các bưu kiện ký gửi đảm bảo phải do khách ký, chứ không phải nhân viên
- Khi thư hay tin nhắn được gửi tới từ bất cứ nguồn nào, phải đặt thư hoặc tin nhắn tại nơi an toàn và dễ nhận biết như tủ hồ sơ của khách, hộc chìa khóa hay hộc thư
- Thông báo với khách về thư, tin nhắn qua điện thoại tại buồng, nút đèn sáng thông báo tin nhắn trên điện thoại hoặc hệ thống quản lý cơ sở lưu trú du lịch hay đặt thông báo xuống dưới khe cửa buồng khách

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Vì lý do an toàn, không nên đặt tin nhắn hay thư dưới khe cửa buồng khách
- Cần ghi thông tin nhận thư/tin nhắn của khách vào sổ nhận thư, nếu có
- Nếu không tìm được thông tin về khách đã từng lưu trú, hiện tại hay tương lai thì gửi lại thư/tin nhắn cho người gửi và ghi chép lại

4. *Các hỗ trợ về tham quan và phương tiện vận chuyển:*

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

5. *Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng và cách xử lý liên quan tới:*

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Bài tập kiểu dự án
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tiến hành kiểm toán đêm

MÃ SỐ: CM10

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Hoàn thành các quy trình cuối ngày

P1. Nhập các khoản chi phí chưa quyết toán từ tất cả các bộ phận vào tài khoản của khách

P2. Kiểm tra giá buồng với các thông tin đặt buồng nhằm đảm bảo giá đưa ra là phù hợp, sau đó tính doanh thu bán buồng

P3. Đánh giá lượng khách chưa đến trong ngày và xác định có đưa vào danh sách khách không đến hay không, áp dụng phí đặt buồng có bảo đảm, nếu cần, hoặc hủy nếu là đặt buồng không có bảo đảm

P4. Xem xét báo cáo bộ phận buồng mới cập nhật và báo cáo tình trạng buồng của bộ phận lễ tân nhằm phát hiện bất kỳ sự khác biệt nào

E2. Đóng tất cả các điểm giao dịch

P5. Đóng điểm giao dịch thông qua việc thực hiện quy trình kết thúc giao dịch cuối ngày nhằm thống kê tất cả các giao dịch, các khoản thanh toán và thống kê tiêu dùng

P6. Thiết lập các thiết bị POS (điểm bán hàng) sẵn sàng cho ngày hôm sau, đưa tổng về 0 và chỉnh ngày tháng

P7. Nhập khoản thu từ các bộ phận vào đúng nơi quy định

P8. Khởi động lại các thiết bị và hệ thống máy tính, mở trang tài khoản mới của khách trong hệ thống thủ công

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

P9. Tính các số liệu thống kê buồng trong ngày theo phân khúc thị trường

P10. Tính các số liệu thống kê tương tự từ đầu tháng tới thời điểm tính

P11. Trình bày các số liệu thống kê từ đầu tháng tới thời điểm tính so sánh với doanh thu kế hoạch và doanh thu của cùng kỳ năm trước

P12. In hoặc chuẩn bị các báo cáo về danh sách khách đến/được yêu cầu cho ngày hôm sau và chuyển tới các bộ phận liên quan

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Vận hành và thao tác chính xác trên phần mềm kế toán hoặc phần mềm quản lý lễ tân/khách sạn

S2. Đọc và diễn giải và các thông tin chi tiết về giá buồng, tình trạng buồng, các khoản thu, các khoản phí dịch vụ thể hiện trên chứng từ, hóa đơn và trên phần mềm máy tính

S3. Làm việc với số lượng lớn các con số

S4. So sánh, đối chiếu và xác định các sai lệch giữa các thông số thể hiện trên phần mềm máy tính và chứng từ, hóa đơn

S5. Cân đối các tài khoản giao dịch của cá nhân khách tại cơ sở lưu trú và toàn bộ các giao dịch tài chính trong ngày

S6. Giải quyết các vấn đề tiềm tàng phát sinh trong các giao dịch tài chính phức tạp để phát hiện và khắc phục các sai lệch

S7. Thống kê, lập báo cáo và xác định ưu tiên công việc cần làm để kịp cung cấp các báo cáo cần thiết tới đúng các cá nhân, bộ phận

Kiến thức thiết yếu

K1. Các quy trình chính kết thúc ngày làm việc của kiểm toán đêm trước khi thực hiện công việc kiểm toán đêm

K2. Quy trình đóng các điểm giao dịch trước khi hoàn thành bản cân đối sơ bộ kiểm toán đêm

K3. Những công việc và trách nhiệm của nhân viên kiểm toán đêm

K4. Những chính sách và quy trình áp dụng thực hiện chức năng của nhân viên kiểm toán đêm

K5. Vai trò của thông tin trong hoạt động của nhân viên kiểm toán đêm

K6. Các loại báo cáo và quy trình lập báo cáo cuối ngày

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các quy trình kết thúc ngày làm việc liên quan tới:

- Nhập các khoản chi phí đã được hoàn tất thủ công
- Kiểm tra để đảm bảo rằng giá buồng chính xác với các chi tiết đặt buồng cũng như đăng ký gốc/ban đầu và nhập doanh thu buồng
- Xem lại các đặt buồng khách chưa đến và đánh giá xem các đặt buồng này là khách đặt buồng nhưng không đến được hay đặt buồng không bảo đảm
- Đối với các trường hợp khách đặt buồng nhưng không đến có bảo đảm của công ty, qua thẻ tín dụng hoặc có đặt cọc, phải tính phí và ghi chép lại trong hồ sơ là khách đặt buồng nhưng không đến

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Các yêu cầu đặt buồng không bảo đảm không thể được thanh toán do vậy không được thể hiện là khách đặt buồng nhưng không đến
- Bất kỳ sự bất thường nào về buồng cũng cần được xem xét kỹ lưỡng trước khi bắt đầu quy trình kiểm toán đêm

2. *Quy định về khởi động lại thiết bị liên quan tới:*

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

3. *Danh sách khách đến và các báo cáo theo yêu cầu khác:*

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

4. *Quy trình đóng các điểm giao dịch liên quan tới:*

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

5. *Báo cáo của nhân viên kiểm toán đêm liên quan tới:*

- Lập bảng doanh số bán hàng và buồng, cùng với công suất buồng và mức giá bình quân cho mỗi đêm
- Các số liệu lũy kế từ đầu tháng cho tới thời điểm báo cáo, dự toán ngân sách và các số liệu của cùng kỳ năm trước
- Số lượng khách không đến, khách gia hạn, trả buồng sớm và khách vãng lai

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Doanh thu của bộ phận nhà hàng, số khách ăn và mức thanh toán trung bình cho mỗi bữa ăn tại từng điểm giao dịch
- Dự báo cho mười ngày tới về lượng khách đến, lượng khách trả buồng, số buồng có khách lưu trú và công suất buồng
- Công suất buồng và giá buồng bình quân so sánh với các đối thủ cạnh tranh chính của cơ sở lưu trú du lịch

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Bài tập kiểu dự án
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Giám sát hoạt động bộ phận lễ tân

MÃ SỐ: CM11

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Theo dõi, duy trì và hoàn thiện hoạt động lễ tân

P1. Theo dõi các cấp độ dịch vụ một cách liên tục bằng cách thường xuyên giám sát các hoạt động thường nhật

P2. Phát hiện kịp thời các vấn đề về khách hàng hoặc chất lượng dịch vụ và đưa ra những điều chỉnh phù hợp

P3. Điều chỉnh các quy trình và hệ thống có sự tham vấn của đồng nghiệp để nâng cao chất lượng dịch vụ

P4. Tham vấn đồng nghiệp về các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

P5. Lập lịch làm việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng phục vụ khách hàng

P6. Giao việc phù hợp với từng người theo nguyên tắc về ủy quyền

P7. Đánh giá tiến độ theo các mục tiêu và khung thời gian đã định

P8. Trợ giúp đồng nghiệp theo trình tự ưu tiên khối lượng công việc thông qua phản hồi mang tính hỗ trợ và hướng dẫn, kèm cặp

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

P9. Xác định và phân tích các vấn đề về hoạt động lễ tân từ khía cạnh hoạt động và dịch vụ khách hàng

P10. Đưa ra giải pháp khắc phục để giải quyết vấn đề trước mắt khi cần thiết

P11. Khuyến khích các thành viên nhóm nêu vấn đề và tham gia vào việc giải quyết vấn đề

P12. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động lễ tân

P13. Tuân thủ quy định và hướng dẫn của khách sạn trong giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

E4. Giải quyết vấn đề nhận đặt buồng vượt mức cho phép

P14. Xem danh sách khách đến, tính toán lượng khách đến và số buồng trống

P15. Sắp xếp chuyển cơ sở lưu trú du lịch và đặt buồng sang cơ sở lưu trú du lịch khác

P16. Trao đổi với khách một cách chân thành và thân thiện, đưa ra những giải pháp thay thế linh hoạt

P17. Sắp xếp giúp khách chuyển sang cơ sở lưu trú du lịch khác

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Lập kế hoạch làm việc cho nhóm/tổ lễ tân theo thứ tự ưu tiên và giao việc đúng người, đúng việc

S2. Theo dõi, đánh giá tiến độ công việc và điều chỉnh công việc của bộ phận hướng tới mục tiêu đã định, đảm bảo chất lượng dịch vụ

S3. Phát hiện và giải quyết vấn đề

S4. Ra quyết định trong phạm vi được giao

S5. Làm việc nhóm (với đồng nghiệp, với cấp trên)

Kiến thức thiết yếu

K1. Những khái niệm cơ bản về đảm bảo chất lượng, cách thức quản lý và thực hiện điều này trong cơ sở lưu trú du lịch

K2. Cách thức duy trì các cấp độ dịch vụ một cách liên tục

K3. Cách thức xác định và xử lý các vấn đề về chất lượng và khách hàng

K4. Các quy trình và hệ thống chất lượng hiện có trong cơ sở lưu trú du lịch

K5. Cách thức áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian trong công việc và trách nhiệm hằng ngày

K6. Hệ thống lên lịch làm việc và phân công công việc

K7. Cách thức trợ giúp đồng nghiệp lập thứ tự công việc ưu tiên

K8. Các vấn đề nảy sinh trong vận hành và chăm sóc khách hàng mà cá nhân đã xử lý và giải quyết

K9. Những quy trình điều chỉnh hoạt động để giải quyết các vấn đề về vận hành trong bộ phận

K10. Cách thức khuyến khích các thành viên nhóm nêu vấn đề và tham gia giải quyết vấn đề

K11. Quy trình xử lý vấn đề đặt buồng quá tải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. *Các quy trình và hệ thống xác định hiệu quả và các cấp độ dịch vụ liên quan tới:*

   - Chăm sóc khách hàng
   - Hành chính văn phòng
   - Quy trình đặt chỗ
   - An ninh
   - Những quy định về làm việc an toàn
   - Lưu trữ hồ sơ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Các thủ tục tài chính
- Quy trình nhận đặt buồng quá tải
- Theo dõi và đánh giá thực hiện công việc
- Giám sát sự hài lòng của khách
- Giám sát chi phí
- Các giải pháp đảm bảo chất lượng dịch vụ: Hệ thống chất lượng; Tiêu chuẩn chất lượng
- Thông tin về các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ: Những tình huống phục vụ khách khó tính; Sự cố về kỹ thuật/thiết bị hỏng; Không thể cung cấp dịch vụ như đã hứa cho khách; Lịch phân công nhân viên chưa phù hợp khiến lượng nhân viên không đủ hay không phù hợp; Sự chậm trễ và các vấn đề về thời gian ;Thái độ làm việc/hành vi của nhân viên không tốt; Thiếu sự hỗ trợ và kiểm soát của bộ phận quản lý; Thiếu tinh thần làm chủ
- Thông tin về các nhóm vấn đề xảy ra tại nơi làm việc: Khách hàng; Nhà cung cấp; Thiết bị; Hành chính; Tổ chức; Nhân viên; Thời tiết; Các hiện tượng thiên nhiên

2. *Lịch làm việc:*
   - Nghỉ ăn giữa ca
   - Phân ca làm việc
   - Nghỉ lễ và nghỉ phép
   - Phân công nhân viên
3. *Các nguyên tắc về giao việc liên quan tới:*
   - Xác định trách nhiệm của nhân viên
   - Liên lạc với cấp trên
   - Làm rõ yêu cầu về kết quả công việc
4. *Quy định về phản hồi mang tính hỗ trợ và huấn luyện liên quan tới:*
   - Phản hồi chính thức và không chính thức
   - Nhận xét việc thực hiện công việc
   - Tư vấn/hướng dẫn
   - Áp dụng các nguyên tắc
5. *Quy định về hành động, biện pháp điều chỉnh liên quan tới:*
   - Quy trình và/hoặc quá trình mới
   - Thay đổi mô tả công việc hay hợp đồng lao động

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

6. Thay đổi quy trình và/hoặc quá trình áp dụng tại nơi làm việc*Quy trình xử lý đặt buồng quá tải liên quan tới:*

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

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

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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

9. Nhận biết nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan để có cách giải quyết hiệu quả
10. Cụ thể hóa những giả định được xác định và rủi ro liên quan đến việc xem xét, tìm hiểu tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực. Đánh giá cần bao gồm bài thực hành thể hiện khả năng quản lý hoạt động hoặc bao gồm các dự án hay hoạt động thực tế cho phép người tham dự xử lý nhiều vấn đề, nhiều hoạt động khác nhau liên quan tới phạm vi công việc, vị trí, vai trò công việc và phạm vi trách nhiệm nhằm giúp họ thể hiện được kiến thức và nhận thức về những nguyên tắc giám sát hoạt động tại nơi làm việc và cách quản lý những vấn đề đó

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý doanh thu

MÃ SỐ: CM12

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để dự báo, quản lý công suất buồng, giá buồng bình quân hằng 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 hằng ngày

P5. Dự báo doanh thu tính trên một buồng (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

CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng quan trọng

S1. Xác định mục đích và mục tiêu

S2. Dự báo các chỉ số kinh doanh

S3. Phát hiện và sử dụng các nguồn lực phù hợp để tối ưu hóa các chỉ số kinh doanh, đạt mục tiêu doanh thu

S4. Ra quyết định nhằm tối đa hóa doanh thu buồng trên cơ sở cân đối hài hòa các chỉ số kinh doanh buồng khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

S5. Tính toán các chỉ số kinh doanh buồng

Kiến thức thiết yếu

K1. Cách đặt ra mục đích và mục tiêu để quản lý doanh thu

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K2. Nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo

K3. Cách thức và nguồn thu thập dữ liệu để lập dự báo

K4. Cách thức lập dự báo doanh thu bán buồng chính xác

K5. Cách xác định khi nào nên và không nên sử dụng việc giám sát giá và giám sát lưu trú

K6. Chính sách đặt buồng quá tải và lý do cho những chính sách đó

K7. Cách sử dụng những dữ liệu lưu trữ để ra quyết định về quản lý doanh thu trong tương lai

K8. Mục tiêu và cơ chế quản lý doanh thu khi bán buồng

K9. Những nguyên tắc chính trong quản lý doanh thu

K10. Cách thức tối đa hóa doanh thu buồng mà không ảnh hưởng tới công suất buồng hay sự hài lòng của khách

K11. Cách tính các chỉ số liên quan đến doanh thu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Thông tin về mục đích quản lý doanh thu:

- Tối đa hóa doanh thu bình quân tính trên một buồng
- Tối đa hóa doanh thu
- Tối đa hóa lợi nhuận của từng phân khúc thị trường

2. Thông tin về mục tiêu quản lý doanh thu:

- Đảm bảo tất cả các buồng được đặt trước và được bán cho những khách hàng những người sẽ tiếp tục đóng góp doanh thu nhiều nhất cho cơ sở lưu trú du lịch ở bất cứ thời điểm kinh doanh nào

3. Dữ liệu để dự báo bao gồm:

- Số lượng buồng đã bán cho đến thời điểm dự báo
- Khả năng cung cấp buồng của cơ sở lưu trú du lịch /Tổng số buồng hiện có
- Số buồng không đủ tiêu chuẩn sử dụng mỗi ngày
- Công suất buồng theo từng ngày trong tuần
- Tính thời vụ
- Tốc độ đặt buồng
- Những sự kiện đặc biệt

4. Quy định về tần suất dự báo bao gồm liên quan tới:

- 90 ngày
- 30 ngày

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- 14 ngày
- 7 ngày

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp đánh giá khác nhau sau có thể được sử dụng kết hợp để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý hoạt động bộ phận lễ tân

MÃ SỐ: CM13

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý hoạt động của bộ phận lễ tân.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Giám sát và cải thiện hoạt động lễ tân

P1. Giám sát hiệu quả và các cấp độ dịch vụ một cách liên tục bằng cách thường xuyên giám sát các hoạt động thường nhật

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, có 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 về phương thức nâng cao hiệu quả và cấp độ dịch vụ

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

P6. Lập kế hoạch làm việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng

P7. Phân công công việc phù hợp với 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 theo trình tự 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 một cách chính xác và nộp báo cáo 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. Kịp thời phát hiện những vấn đề nảy sinh tại nơi làm việc và phân tích từ khía cạnh điều hành và dịch vụ khách hàng

P13. Đưa ra giải pháp khắc phục để giải quyết ngay vấn đề trước mắt nếu phù hợp

P14. Khuyến khích các thành viên nhóm tham gia giải quyết vấn đề mà họ nêu ra

P15. Giám sát tính hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động lễ tân

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

Kỹ năng cơ bản

S1. Lập kế hoạch làm việc của bộ phận theo các mốc thời gian

S2. Giao tiếp hiệu quả nhằm giao nhiệm vụ, tổ chức thực hiện và đánh giá thực hiện công việc theo kế hoạch

S3. Giám sát thực hiện công việc hàng ngày

S4. Suy nghĩ tích cực và phản biện nhằm phát hiện, đánh giá và ứng phó, đàm phán giải quyết các yếu tố xung đột tiềm tàng, các tình huống phức tạp trong các hoạt động quản lý bộ phận

S5. Viết và trình bày các kế hoạch, báo cáo, tiêu chí đánh giá hoạt động của bộ phận

S6. Đọc và diễn giải các số liệu tài chính, ngân sách liên quan đến hoạt động của bộ phận

S7. Giải quyết vấn đề và điều chỉnh các yếu tố liên quan hoạt động của bộ phận để đạt mục tiêu

S8. Làm việc nhóm nhằm thu thập và phản hồi ý kiến với các nhân sự liên quan trong các công việc quản lý bộ phận; động viên, khuyến khích, tạo động lực để các thành viên liên quan làm việc theo định hướng mục tiêu của bộ phận; dẫn dắt hoạt động đạt mục tiêu kế hoạch

S9. Đào tạo, huấn luyện nhân viên

S10. Sử dụng máy tính và các phương tiện, thiết bị, phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hoạt động của bộ phận

Kiến thức thiết yếu

K1. Những tiêu chuẩn an toàn và sức khỏe lao động, các tiêu chí đánh giá hoạt động (cả định tính và định lượng)cần tuân thủ tại bộ phận lễ tân

K2. Vai trò, cách thức bộ phận lễ tân kết nối với các bộ phận khác

K3. Các loại kế hoạch và mục tiêu thường liên quan đến bộ phận lễ tân và các phương pháp xác định mức độ hoàn thành mục tiêu, kế hoạch

K4. Cách thức phân công công việc cho nhân viên và thay đổi sự phân công công việc để cải thiện dịch vụ

K5. Cách thức giám sát trách nhiệm nhằm đảm bảo duy trì các tiêu chuẩn

K6. Cách thức xác định nhu cầu, kế hoạch đào tạo và thực hiện đào tạo, chỉ dẫn cho nhân viên, ví dụ thông qua lời nói, văn bản, làm mẫu hay sơ đồ

K7. Cách thức đảm bảo nhân viên có kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc hiệu quả

K8. Cách đưa ra ý kiến phản hồi cho nhân viên và cách thức khuyến khích động viên họ

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

K9. Cách giám sát sự phân bổ và sử dụng các nguồn lực của bộ phận lễ tân

K10. Các loại vấn đề có thể phát sinh trong hoạt động lễ tân

K11. Cách xử lý vấn đề về hoạt động và dịch vụ của bộ phận lễ tân

K12. Các loại báo cáo, các cấp tiếp nhận và xử lý báo cáo và cách báo cáo vấn đề về hoạt động và dịch vụ của bộ phận lễ tân

K13. Những giới hạn về thẩm quyền của bản thân khi giải quyết vấn đề

K14. Tầm quan trọng của việc xem xét lại quy trình

K15. Cách phát hiện và gợi ý những cách thức có thể áp dụng để cải thiện dịch vụ lễ tân

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Quy định về các cấp độ dịch vụ liên quan tới:

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

2. Chỉ dẫn nhân viên về hoạt động lễ tân liên quan tới:

- Các quy trình, thủ tục
- Những công việc hằng 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 liên quan tới:

- 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 liên quan tới:

- Khách hàng
- Nhân viên
- Tổ chức

5. Các yêu cầu của việc đánh giá lại quy trình liên quan tới:

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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

Các phương pháp sau có thể được sử dụng kết hợp để đánh giá sự thành thạo đơn vị năng lực:

- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

Các bằng chứng cần thể hiện được:

- Khả năng giám sát hoạt động lễ tân
- Khả năng giao tiếp hiệu quả với nhân viên và khách hàng 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 đồng nghiệp
- Khả năng lên lịch làm việc và phân công 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

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn