

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



TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

PHỤC VỤ BUỒN



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

TIÊU CHUẨN NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

PHỤC VỤ BUỒNG



Hà Nội, 2015

LỜI CẢM ƠN

Bộ Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam - nghề Phục vụ buồng được Dự án **“Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội”** do Liên minh châu Âu tài trợ (Dự án EU) xây dựng cho Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Nội dung của bộ tiêu chuẩn do một nhóm các chuyên gia trong nước và quốc tế xây dựng cùng với sự hỗ trợ từ các tổ công tác kỹ thuật, các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp và các cơ sở đào tạo du lịch.

Dự án EU chân thành cảm ơn các cá nhân và tổ chức đã đóng góp vào việc biên soạn cuốn tài liệu này, đặc biệt là:

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội
- Bộ Giáo dục và Đào tạo
- Tổng cục Du lịch
- Hội đồng cấp Chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch
- Hiệp hội Khách sạn, Hiệp hội Lữ hành và các thành viên
- Phái đoàn Liên minh châu Âu tại Việt Nam

GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

THUẬT NGỮ	GIẢI THÍCH
Cấp chứng chỉ	Việc cấp chứng chỉ hay văn bằng dựa trên đánh giá kết quả thực hiện của ứng viên
Đánh giá	Quá trình thực hiện các đánh giá về khả năng làm việc của ứng viên theo các tiêu chí đánh giá cho một trình độ hay một đơn vị năng lực, hoặc một phần của một đơn vị năng lực
Đánh giá viên	Là người có kinh nghiệm và đủ trình độ để đánh giá việc thực hiện công việc của ứng viên và thường công tác cùng trong một lĩnh vực nghề đánh giá, như giám sát viên bộ phận lễ tân
Đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực là cấu phần nhỏ nhất trong một chứng chỉ mà có thể được chứng nhận một cách riêng lẻ
Đơn vị năng lực cơ bản	Các đơn vị năng lực cơ bản bao gồm những năng lực cốt lõi mà tất cả các nhân viên phải có để thực hiện công việc (ví dụ: kỹ năng giao tiếp)
Đơn vị năng lực chung	Các đơn vị năng lực chung là những năng lực phổ biến đối với một nhóm các công việc như trong chế biến món ăn hay du lịch, lễ hành
Đơn vị năng lực chuyên ngành	Các đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn) là những năng lực liên quan tới chính công việc đó trong lĩnh vực lưu trú hoặc du lịch
Đơn vị năng lực quản lý	Đây là những năng lực chung cho các vị trí trong một tổ chức tham gia quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng đến công việc của người khác ở mức độ nhất định
Năng lực	Năng lực là khả năng áp dụng các kỹ năng, kiến thức, và thái độ/hành vi cụ thể cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng
Phương pháp đánh giá	VTOS cho phép áp dụng các phương pháp đánh giá đa dạng và phù hợp với các loại kiến thức hay các cách thực hiện công việc khác nhau
Tài liệu hướng dẫn Đánh giá viên	Tài liệu hướng dẫn cho Đánh giá viên về cách đánh giá ứng viên và cách ghi chép, lưu giữ hồ sơ tài liệu về kiến thức và kết quả công việc của ứng viên
Tiêu chí đánh giá	Các tiêu chí đánh giá liệt kê các kỹ năng/tiêu chuẩn thực hiện công việc, kiến thức và sự hiểu biết cần được đánh giá
Tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn nghề xác định rõ kiến thức, kỹ năng và thái độ/hành vi (năng lực) cần thiết để có thể thực hiện công việc hiệu quả tại nơi làm việc
Thái độ/hành vi	Các thái độ và hành vi ảnh hưởng tới chất lượng thực hiện công việc, và do đó, đây là các khía cạnh quan trọng để được coi là 'có năng lực'. Thái độ và hành vi mô tả cách thức các cá nhân sử dụng để đạt được kết quả công việc
VTOS	Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	5
GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ.....	6
MỤC LỤC.....	7

I. GIỚI THIỆU 9

PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS	9
CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS.....	10
CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS	11
CẤU TRÚC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC.....	12

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG 14

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC	15
CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG.....	17

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT 21

HKS1.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	21
HKS1.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN BUỒNG KHÁCH.....	23
HKS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI.....	26
HKS1.4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	29
HKS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	32
HKS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN	34
HKS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG	36
HKS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN.....	39
HKS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG	41
HKS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG	44
HKS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN.....	47
HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	49
HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ.....	52
HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM.....	55
HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM	59
HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM...	62
GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP	66
SCS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	69
SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN.....	72
HKS4.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG	75
HRS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN	77
HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT	80
HRS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN	83

HRS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.....	87
HRS11. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP	90
FMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỰ TOÁN NGÂN SÁCH	93
FMS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: MUA SẮM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ	96
CMS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG.....	99
GAS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT	103
GAS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI	106
GAS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY	110
SCS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN.....	113
RTS4.8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRỮ.....	117
GAS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ.....	121
GAS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH	124
SCS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN	127
COS1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC.....	130
COS2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM	132
COS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY.....	135
COS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	138
COS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ	140
COS6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN.....	142
COS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH	145
COS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP	148
COS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN	151
GES1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC.....	153
GES2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN.....	156
GES3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC	158
GES5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO	160
GES7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN.....	164
GES9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG.....	166
GES10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO	168
GES13. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM	171
GES14. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY	173
GES15. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN	175
GES16. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH	177

I. GIỚI THIỆU

Nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cho ngành Du lịch Việt Nam, Dự án Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội do Liên minh châu Âu tài trợ (Dự án EU) được giao nhiệm vụ sửa đổi bộ Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) do Dự án “Phát triển Nguồn Nhân lực Du lịch Việt Nam” (Dự án HRDT) được Liên minh châu Âu tài trợ xây dựng. Bộ tiêu chuẩn VTOS sửa đổi được phát triển và chuẩn hóa theo các tiêu chuẩn nghề quốc tế cũng như Tiêu chuẩn năng lực chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCSTP) và đáp ứng được các yêu cầu của Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về du lịch trong ASEAN (MRA-TP).

Các tiêu chuẩn nghề VTOS 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). Những tiêu chuẩn này cũng xác định rõ những gì người lao động cần biết và cần làm cũng như cách thức họ thực hiện công việc để có thể hoàn thành chức năng của một nghề cụ thể trong bối cảnh môi trường làm việc.

Tiêu chuẩn VTOS được chia thành hai phân ngành chính trong ngành Du lịch (Lưu trú du lịch và Lữ hành) bao gồm sáu lĩnh vực nghề chính phù hợp với ASEAN: **Lưu trú du lịch** (Lễ tân, Phục vụ buồng, Phục vụ nhà hàng, Chế biến món ăn) và **Lữ hành** (Điều hành du lịch và Đại lý lữ hành, Hướng dẫn du lịch). Tiêu chuẩn VTOS cũng bao gồm bốn lĩnh vực chuyên biệt (Quản lý khách sạn, Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ, Thuyết minh du lịch và Phục vụ trên tàu thủy du lịch) nhằm đáp ứng các yêu cầu riêng của ngành Du lịch Việt Nam.

Các đơn vị năng lực trong Tiêu chuẩn VTOS được nhóm lại để cung cấp hàng loạt **chứng chỉ/chức danh công việc liên quan đến ngành** từ bậc cơ bản đến trình độ nâng cao và một số văn bằng phù hợp với công tác giảng dạy tại các cơ sở đào tạo, theo đó Tiêu chuẩn VTOS có thể phù hợp với cả doanh nghiệp cũng như các cơ sở đào tạo chính quy.

Tiêu chuẩn VTOS có thể được sử dụng tại:

Các cơ sở lưu trú du lịch và doanh nghiệp lữ hành để thiết lập tiêu chuẩn quy định cách thức thực hiện công việc đối với nhân viên. Các đơn vị năng lực trong VTOS có thể được sử dụng để đào tạo cho nhân viên những kỹ năng then chốt và các công việc chuyên môn với một loạt các kỹ năng. Ngoài ra, Tiêu chuẩn VTOS có thể được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc của nhân viên căn cứ vào tiêu chuẩn. Các đơn vị có thể sắp xếp việc đăng ký cho nhân viên của mình đến trung tâm đánh giá để chính thức công nhận hoặc đánh giá kỹ năng của họ và được nhận chứng chỉ.

Các cơ sở đào tạo và dạy nghề để thiết kế chương trình đào tạo về du lịch và khách sạn. Tiêu chuẩn VTOS xác định rõ các kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết đối với các công việc cụ thể trong ngành. Các đơn vị năng lực VTOS có thể được tập hợp, nhóm lại để xây dựng tài liệu đào tạo cho hàng loạt các chương trình hay khóa học tại các cơ sở giáo dục và đào tạo.

PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được tổ công tác kỹ thuật, là các chuyên gia đến từ doanh nghiệp, tiến hành phân tích chi tiết chức năng chuyên môn của các công việc trong lĩnh vực du lịch và khách sạn để xác định năng lực chính cần thiết cho từng công việc. Việc phân tích về chức năng như vậy đã tách bạch chính xác và chi tiết các công việc phải được thực hiện để đạt mục tiêu chính của ngành, nghề hay lĩnh vực công việc.

Một chương trình khảo sát về trình độ và tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam cũng đã được tiến hành thông qua chương trình Đánh giá nhu cầu đào tạo (TNA) về du lịch trên phạm vi toàn quốc. Kết quả của đợt khảo sát đã xác định được các lĩnh vực kỹ năng còn thiếu và các yêu cầu năng lực cũng như kỹ năng cần thiết đối với lao động du lịch.

Sáu lĩnh vực nghề chính được ASEAN xác định cùng với nội dung Tiêu chuẩn VTOS trước đây đã được sử dụng như là chỉ số cơ sở để xác nhận các kết quả phân tích chức năng công việc. Các năng lực do tổ công tác kỹ thuật xác định được sử dụng như thước đo để đối chiếu với các tiêu chuẩn quốc tế, đảm bảo lấp đầy những khoảng cách về tiêu chuẩn.

Tiêu chuẩn VTOS sau đó đã được xây dựng thông qua việc sử dụng phương pháp tiếp cận tiêu chuẩn nghề quốc tế, theo đó nội dung tiêu chuẩn được xây dựng theo năng lực với định dạng phù hợp với ASEAN. Các đơn vị năng lực bao gồm tên đơn vị năng lực, tiêu chí thực hiện, yêu cầu kiến thức, điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi, tiêu chí đánh giá, phương pháp đánh giá và số tham chiếu với tiêu chuẩn ACCSTP. Các năng lực này được nhóm lại với nhau tạo thành các bậc nghề khác nhau phù hợp với hướng dẫn của ASEAN.

Các đơn vị năng lực trong Tiêu chuẩn VTOS được nhóm các chuyên gia quốc tế và Việt Nam theo từng lĩnh vực nghề xây dựng. Tổ công tác kỹ thuật, bao gồm các chuyên gia từ doanh nghiệp và các đào tạo viên từ cơ sở đào tạo nghề du lịch tại Việt Nam, đã tiến hành rà soát, xem xét các đơn vị năng lực này. Thông tin phản hồi từ các chuyên gia được tổng hợp, điều chỉnh thành những tiêu chuẩn và một số đơn vị năng lực được lựa chọn để triển khai thí điểm với học viên nhằm đảm bảo bậc trình độ và nội dung phù hợp với lĩnh vực công việc đã được xác định.

CÁC BẬC TRÌNH ĐỘ VÀ CHỨNG CHỈ VTOS

Tiêu chuẩn VTOS bao gồm năm bậc trình độ trong sáu lĩnh vực nghề chính	
Bậc 5 (Văn bằng cấp cao)	Năng lực chuyên môn sâu, rộng, mức độ phức tạp cao với kỹ năng quản lý cấp cao; Ứng dụng các khái niệm, quản lý, sáng tạo và kỹ thuật xây dựng xung quanh các năng lực tại một cơ sở rộng hay chuyên sâu hoặc liên quan đến trọng tâm tại các đơn vị lớn hơn.
Bậc 4 (Văn bằng 4)	Năng lực chuyên sâu với kỹ năng quản lý; Có trình độ lý thuyết tốt và các năng lực chuyên môn, kỹ thuật, quản lý sử dụng để lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá công việc của bản thân và/hoặc nhóm.
Bậc 3 (Chứng chỉ 3)	Năng lực chuyên môn cao với kỹ năng giám sát; Sử dụng kỹ thuật phức tạp hơn liên quan đến năng lực đòi hỏi nâng cao kiến thức lý thuyết, áp dụng trong một môi trường không thường xuyên và có thể liên quan đến lãnh đạo nhóm và trách nhiệm cao hơn đối với kết quả công việc
Bậc 2 (Chứng chỉ 2)	Một loạt các kỹ năng trong môi trường đa dạng hơn với trách nhiệm nhiều hơn; Người có kỹ năng mà có thể áp dụng một loạt các năng lực trong môi trường làm việc đa dạng hơn và có khả năng làm việc nhóm, làm việc độc lập trong một số trường hợp và chịu trách nhiệm chính đối với kết quả và sản phẩm công việc của họ.
Bậc 1 (Chứng chỉ 1)	Các kỹ năng cơ bản, hằng ngày trong điều kiện đã xác định; Trình độ thực hiện công việc mức cơ bản bao gồm một số công việc chuyên môn/hoạt động đòi hỏi có kiến thức làm việc nền tảng và các kỹ năng thực hành ở mức độ giới hạn trong điều kiện làm việc đã xác định.

CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được cấu trúc thành các đơn vị năng lực sử dụng định dạng mô-đun do đó rất linh hoạt và dễ áp dụng với các công việc, nhân sự và trình độ khác nhau. VTOS phù hợp để sử dụng trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ đến các khách sạn lớn, các công ty du lịch và lữ hành cũng như các cơ sở đào tạo. Bộ tiêu chuẩn này có thể được sử dụng làm nền tảng để xây dựng giáo trình giảng dạy tại các cơ sở đào tạo. Ngoài ra, Tiêu chuẩn VTOS cũng bao gồm các đơn vị năng lực về du lịch có trách nhiệm phù hợp với nhiều công việc thuộc tất cả các nghề khác nhau. Bằng cách này, VTOS đã được xây dựng với sự linh hoạt cần thiết đáp ứng sự phát triển ngày càng nhanh của ngành Du lịch cũng như độ bao phủ cần thiết đối với phạm vi các công việc kỹ thuật và chuyên môn cao ở nhiều cấp độ khác nhau từ bậc cơ bản đến bậc quản lý cấp cao.

Tiêu chuẩn VTOS bao gồm nhiều đơn vị năng lực xác định cụ thể các kỹ năng, kiến thức và hành vi/thái độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu công việc một cách thỏa đáng. Mỗi công việc sẽ bao gồm sự tổng hợp của các đơn vị năng lực chuyên ngành, đơn vị năng lực chung và đơn vị năng lực cơ bản.

- **Đơn vị năng lực chuyên ngành (kỹ thuật/chuyên môn)** là các năng lực cụ thể cho từng vai trò hay vị trí công việc trong ngành Du lịch và bao gồm các kỹ năng và kiến thức (cách thực hiện) cụ thể để thực hiện có hiệu quả (như trong dịch vụ ăn uống, hướng dẫn du lịch,...).
- **Đơn vị năng lực cơ bản (phổ biến)** bao gồm các kỹ năng cơ bản mà hầu hết nhân viên phải có (ví dụ: làm việc nhóm, kỹ năng ngôn ngữ và công nghệ thông tin). Những năng lực này là cần thiết đối với bất cứ ai muốn làm việc thuần thực.
- **Đơn vị năng lực chung (có liên quan đến công việc)** là những năng lực chung cho một nhóm các công việc. Các năng lực này thường bao gồm những năng lực công việc chung cần phải có ở một số ngành nghề (ví dụ: sức khỏe và an toàn), cũng như các năng lực cụ thể áp dụng cho các nghề cụ thể (ví dụ: kết thúc ca làm việc).
- **Đơn vị năng lực quản lý** là những năng lực chung cho các vị trí trong một đơn vị có liên quan tới quản lý, giám sát hay có ảnh hưởng nhất định tới công việc của người khác. Năng lực này có thể là cụ thể cho từng vị trí công việc (như giám sát hoạt động buồng) hay chung cho tất cả các vị trí quản lý/giám sát (thu xếp mua hàng hóa và dịch vụ,...).
- **Đơn vị năng lực du lịch có trách nhiệm** là những kỹ năng cụ thể cần thiết cho việc vận hành và quản lý tại đơn vị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm hướng tới phát triển du lịch bền vững, hoạt động và xây dựng các sản phẩm du lịch có trách nhiệm.

Danh mục viết tắt các nhóm đơn vị năng lực

COS	Tiêu chuẩn cơ bản	FBS	Tiêu chuẩn phục vụ nhà hàng
GES	Tiêu chuẩn chung	FOS	Tiêu chuẩn lễ tân
RTS	Tiêu chuẩn du lịch có trách nhiệm	FPS	Tiêu chuẩn chế biến món ăn
CMS	Tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và quản lý marketing	HKS	Tiêu chuẩn phục vụ buồng
FMS	Tiêu chuẩn quản lý tài chính	TBS	Tiêu chuẩn phục vụ trên tàu thủy du lịch
GAS	Tiêu chuẩn quản lý hành chính chung	TGS	Tiêu chuẩn hướng dẫn du lịch
HRS	Tiêu chuẩn quản lý nhân sự	TOS	Tiêu chuẩn điều hành du lịch và đại lý lữ hành
SCS	Tiêu chuẩn quản lý an ninh		

CẤU TRÚC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Các đơn vị năng lực trong tiêu chuẩn VTOS bao gồm các cấu phần sau:

Các đề mục	Mô tả	Ví dụ
Mã đơn vị năng lực	Mã số của đơn vị năng lực , ví dụ FOS1.3 là tiêu chuẩn Lễ tân, bậc 1, đơn vị năng lực số 3	FOS1.3
Tên đơn vị năng lực	Tên của đơn vị năng lực	CUNG CẤP DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
Mô tả chung	Tóm tắt hoặc tổng quát về đơn vị năng lực	Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực mà nhân viên lễ tân cần có để tương tác với khách hàng trong một số tình huống khác nhau, đáp ứng các yêu cầu và sự mong đợi của khách với tác phong chuyên nghiệp và sự nhạy cảm văn hóa, đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng và giải quyết được các vấn đề.
Thành phần	- Các đơn vị được phân chia thành hai hoặc nhiều thành phần, mô tả các hoạt động mà mỗi người phải thực hiện. - Các thành phần có thể tạo thành cấu trúc của một chức năng nghề phức tạp và được chia nhỏ thành một danh mục dài những tiêu chí thực hiện được trình bày trong các phần một cách hợp lý.	E1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng các yêu cầu E2. Cách sử dụng kết an toàn E3. Đối ngoại tệ E4. Xử lý các khoản chi tiền mặt cho khách
Tiêu chí thực hiện	- Các tiêu chí thực hiện phải quan sát và đo lường được để đảm bảo đánh giá chính xác. - Các (kỹ năng) thực hành thông thường sẽ được đánh giá thông qua quan sát (với bậc 1-3) hay thông qua các bằng chứng tài liệu thực hành tại nơi làm việc, đặc biệt với cấp bậc quản lý (các bậc 4-5).	E1. Trả lời các câu hỏi và đáp ứng các yêu cầu P1. Trả lời các 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 P3. Lập danh mục những thông tin thường được yêu cầu hoặc 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.
Yêu cầu kiến thức	- Các đơn vị năng lực bao gồm phần kiến thức nền tảng cần thiết để có thể hoàn thành công việc và hiểu rõ công việc. - Phần kiến thức bao gồm hiểu biết các sự việc, nguyên tắc và phương pháp đảm bảo rằng những ai có thể đạt tới tiêu chuẩn đề ra có thể làm việc hiệu quả tại đơn vị hay các môi trường làm việc khác với vai trò liên quan và có thể giải quyết tốt hơn các tình huống bất thường hoặc không mong đợi. - Mỗi mục kiến thức thường sẽ được đánh giá bằng câu hỏi vấn đáp hoặc viết.	K1. Giải thích lợi ích và các phương án đi du lịch bằng máy bay cũng như các phương tiện khác như tàu hỏa, xe buýt và taxi K2. Giải thích các thủ tục khi đặt chỗ, lấy xác nhận và cách yêu cầu thông tin về tình trạng chuyến bay khi đi du lịch K3. Mô tả quy trình mở, sử dụng và đóng kết an toàn K4. Mô tả các bước đối ngoại tệ cho khách

Các đề mục	Mô tả	Ví dụ
Điều kiện thực hiện và các yếu tố thay đổi	- Các điều kiện, 'phạm vi' hoặc 'mức độ' của các yếu tố thay đổi phản ánh thực tế là thế giới thực có rất nhiều yếu tố thay đổi và các đơn vị năng lực cần phải đưa vào các yếu tố này (ví dụ: trong các khách sạn, nhân viên lễ tân có thể tiếp xúc với nhiều loại khách và các khách sạn khác nhau sẽ cung cấp các trang thiết bị khác nhau). - Thay vì đưa những điểm khác biệt này vào các tiêu chí thực hiện, phạm vi thay đổi sẽ xác định các hình thức hoạt động khác nhau và các điều kiện khác nhau ảnh hưởng tới hiệu quả thực hiện.	4. Chi tiền mặt có thể bao gồm: - 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 - Một số khách sạn có thể yêu cầu ủy quyền giám sát cho những giao dịch có áp dụng hạn mức
Hướng dẫn đánh giá	Phần này xác định số lượng và loại bằng chứng cần thiết để chứng minh rằng học viên đã đạt được các tiêu chuẩn quy định trong các tiêu chí thực hiện, và trong tất cả các trường hợp được quy định qua các bằng chứng có được. - Bằng chứng về thực hiện công việc, kiến thức, hiểu biết và các kỹ năng cần thiết của học viên được ghi lại và kiểm tra nhằm mục đích kiểm soát chất lượng. - Các bằng chứng này sẽ được để trong một thư mục gọi là hồ sơ chứng cứ hoặc trong sổ nghề học viên. - Việc đánh giá cần được thực hiện hiệu quả về mặt tài chính và hiệu suất thời gian để đảm bảo hiệu quả bền vững. - Tất cả các kỳ đánh giá cần được thẩm tra nội bộ tại Trung tâm đánh giá được công nhận để đảm bảo tính hợp lệ, hiện thời, nghiêm túc và khách quan.	Các bằng chứng cần có như sau: - Ít nhất ba yêu cầu hay vấn đề khác nhau được xử lý chính xác và thỏa đáng - Ít nhất hai lần đáp ứng yêu cầu mở kết an toàn theo đúng quy trình - Ít nhất ba giao dịch đối ngoại tệ được xử lý chính xác theo đúng quy trình - Ít nhất hai giao dịch chi tiền mặt cho khách được thực hiện theo đúng quy trình Việc đánh giá cần đảm bảo: - Tiếp cận nơi làm việc thực tế hoặc môi trường mô phỏng - Tiếp cận các thiết bị văn phòng và nguồn thông tin khác - Ghi chép về các giao dịch với khách để làm bằng chứng đã thực hiện
Phương pháp đánh giá	Phương pháp đánh giá chính đối với Tiêu chuẩn VTOS bao gồm: - Đánh giá viên quan sát học viên tại nơi làm việc (hoặc trong một số trường hợp, đó là điều kiện mô phỏng thực tế). - Học viên cung cấp các ví dụ đã được ghi lại hoặc tài liệu để chứng minh mình đã làm việc theo tiêu chuẩn. - Quản lý trực tiếp và người giám sát sẽ cung cấp các báo cáo về công việc của học viên. - Học viên trả lời câu hỏi của đánh giá viên hoặc thực hiện bài kiểm tra viết.	Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc hoặc bên ngoài. Việc đánh giá có thể bao gồm các bằng chứng và tài liệu tại nơi làm việc hoặc thông qua một hoạt động mô phỏng được hỗ trợ bởi các phương pháp đánh giá kiến thức nền tảng khác. Đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên Các phương pháp đánh giá sau có thể được sử dụng: - Nghiên cứu tình huống - Quan sát ứng viên thực hiện công việc - Kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết - Tài liệu lấy từ nơi làm việc - Giải quyết vấn đề - Bài tập đóng vai - Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện - Các công việc và dự án được giao
Các chức danh nghề liên quan	Các vị trí công việc/chức danh công việc phù hợp với mô tả trong đơn vị năng lực	Nhân viên quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, nhân viên thu ngân
Số tham chiếu với tiêu chuẩn chuẩn ASEAN	Tham chiếu chéo với đơn vị năng lực tương quan trong Tiêu chuẩn chung về nghề du lịch trong ASEAN (ACCST) nếu có.	DH1.HFO.CL2.03 1.8, 3.6, 4.2

II. TIÊU CHUẨN VTOS NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

Bộ Tiêu chuẩn Nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) nghề Phục vụ buồng bao gồm các vị trí công việc từ Nhân viên dọn buồng cho tới Quản lý bộ phận buồng. Bộ tiêu chuẩn VTOS nghề Phục vụ buồng cũng được xây dựng phù hợp với hoạt động kinh doanh khách sạn ở địa phương.

Các chức danh điển hình bao gồm: Trưởng bộ phận buồng, Trợ lý trưởng bộ phận buồng, Nhân viên bộ phận buồng, Nhân viên dọn buồng, Nhân viên vệ sinh, Nhân viên đồ vải,...

Trưởng bộ phận buồng: Báo cáo trực tiếp lên Giám đốc Bộ phận Lưu trú, Trưởng bộ phận buồng đóng góp tạo ra sự thoải mái cho khách và đảm bảo dọn dẹp hàng ngày tất cả các buồng khách sạn và tất cả các khu vực công cộng.

Trưởng bộ phận buồng cũng giám sát chức năng tài chính trong hoạt động bộ phận Buồng và tính hiệu quả của dịch vụ đồ vải. Họ đảm bảo bộ phận hoạt động hiệu quả mỗi ngày, đảm bảo các tiêu chuẩn của đơn vị được đáp ứng, được thực hiện đồng nhất và chú ý đến từng chi tiết nhỏ. Nhiệm vụ của họ bao gồm cả việc tuân theo các phương thức kiểm soát ca làm việc và các quy trình.

Trợ lý/phó trưởng bộ phận buồng: Góp phần tạo ra sự thoải mái cho khách và đảm bảo dọn dẹp hàng ngày tất cả các buồng khách sạn và tất cả các khu vực công cộng. Họ cũng giám sát hiệu quả hoạt động của dịch vụ đồ vải và đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn cao về vệ sinh trong toàn bộ khách sạn, thực hiện giám sát và kiểm tra tất cả các buồng khách nghỉ và các khu vực trong khách sạn.

Nhân viên bộ phận buồng (đôi khi được gọi là Nhân viên phục vụ buồng, Nhân viên vệ sinh hay Nhân viên dọn buồng): Chịu trách nhiệm vệ sinh và dọn dẹp buồng khách sạn. Để làm điều đó, họ phải thực hiện tất cả các công việc theo yêu cầu bao gồm thay ga trải giường, làm vệ sinh và bổ sung đồ trong phòng tắm, kiểm tra tình trạng chung trong buồng và báo với Trợ lý trưởng bộ phận buồng nếu có hư hỏng gì. Họ cũng chịu trách nhiệm về việc cung cấp đồ vải và thiết bị.

Nhân viên đồ vải: Chịu trách nhiệm giặt là, duy trì kho đồ vải của khách sạn, cung cấp và duy trì đồng phục cho nhân viên.

DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
3	HKS1.3	DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
4	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
5	HKS1.5	XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	✓						
6	HKS1.6	CUNG CẤP DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN	✓						
7	HKS2.1	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG		✓					
8	HKS2.2	VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN		✓					
9	HKS2.3	ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG		✓					
10	HKS3.1	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG			✓				
11	HKS3.2	QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN			✓				
12	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
13	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
14	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
15	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
16	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
17	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
18	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
19	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
20	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG				✓			
21	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
22	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
23	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
24	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
25	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
26	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
27	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
28	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
29	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
30	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
31	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
32	SCS1	DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN				✓			
33	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
34	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
35	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
36	SCS4	LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN					✓		
37	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
38	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
39	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
40	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
41	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
42	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
43	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
44	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
45	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN						✓	
46	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
47	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
48	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
49	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
50	GES7	DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
51	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
52	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
53	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
54	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓
55	GES15	ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
56	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

CÁC CHỨNG CHỈ TRÌNH ĐỘ NGHỀ PHỤC VỤ BUỒNG

Mã chứng chỉ	Chứng chỉ trình độ	Bậc
CHK1	Chứng chỉ Phục vụ buồng	1
CHK2	Chứng chỉ Phục vụ buồng	2
CHKS3	Chứng chỉ Giám sát bộ phận buồng	3
DEH4	Văn bằng Quản lý bộ phận buồng	4

CHK1 - Chứng chỉ Phục vụ buồng Bậc 1 (16 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
3	HKS1.3	DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
4	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
5	HKS1.5	XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	✓						
6	HKS1.6	CUNG CẤP DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN	✓						
7	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
8	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
9	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
10	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
11	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
12	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
13	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
14	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
15	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
16	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

CHK2 - Chứng chỉ Phục vụ buồng Bậc 2 (23 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS1.1	SẮP XẾP XE ĐẨY VÀ DỤNG CỤ	✓						
2	HKS1.2	DỌN BUỒNG KHÁCH	✓						
3	HKS1.3	DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
4	HKS1.4	VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI	✓						
5	HKS1.5	XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH	✓						
6	HKS1.6	CUNG CẤP DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN	✓						
7	HKS2.1	CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG		✓					
8	HKS2.2	VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN		✓					
9	HKS2.3	ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG		✓					
10	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
11	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
12	COS3	HOÀN THÀNH CÁC NHIỆM VỤ HÀNH CHÍNH THƯỜNG NGÀY						✓	
13	COS4	SỬ DỤNG TIẾNG ANH Ở CẤP ĐỘ GIAO TIẾP CƠ BẢN						✓	
14	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
15	COS6	THỰC HIỆN SƠ CỨU CƠ BẢN						✓	
16	COS7	CUNG CẤP DỊCH VỤ AN TOÀN VÀ AN NINH						✓	
17	COS8	ỨNG PHÓ VỚI TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP						✓	
18	GES1	CHUẨN BỊ LÀM VIỆC							✓
19	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
20	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
21	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
22	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
23	GES14	PHÒNG TRÁNH, KIỂM SOÁT VÀ CHỮA CHÁY							✓

CHKS3 - Chứng chỉ Giám sát bộ phận buồng Bậc 3 (18 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS3.1	GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG			✓				
2	HKS3.2	QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN			✓				
3	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
4	HRS7	HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ			✓				
5	HRS8	THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM			✓				
6	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
7	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
8	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
9	SCS2	QUẢN LÝ CÁC SỰ CỐ VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP			✓				
10	SCS3	VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN			✓				
11	COS1	SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC						✓	
12	COS2	LÀM VIỆC HIỆU QUẢ TRONG NHÓM						✓	
13	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
14	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN							✓
15	GES3	KẾT THÚC CA LÀM VIỆC							✓
16	GES5	ĐẶT HÀNG VÀ NHẬN HÀNG MỚI VÀO KHO							✓
17	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
18	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓

DEH4 - Văn bằng Quản lý bộ phận buồng Bậc 4 (30 Đơn vị năng lực)

Số TT	Mã ĐVNL	Tên Đơn vị năng lực	Bậc					Năng lực cơ bản	Năng lực chung
			1	2	3	4	5		
1	HKS4.1	QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG				✓			
2	HRS3	TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN			✓				
3	HRS9	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM			✓				
4	HRS10	LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM			✓				
5	GAS5	LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP			✓				
6	HRS1	XÁC ĐỊNH NHU CẦU PHÁT TRIỂN CỦA NHÂN VIÊN				✓			
7	HRS4	TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT				✓			
8	HRS5	TUYỂN DỤNG, LỰA CHỌN VÀ GIỮ NHÂN VIÊN				✓			
9	HRS6	XỬ LÝ KHIẾU KIỆN CỦA NHÂN VIÊN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ				✓			
10	HRS11	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN NGHỀ NGHIỆP				✓			
11	FMS1	DỰ TOÁN NGÂN SÁCH				✓			
12	FMS2	MUA SẴM HÀNG HÓA HOẶC DỊCH VỤ				✓			
13	GAS1	QUẢN LÝ CÁC NGUỒN VẬT CHẤT				✓			
14	GAS2	TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ					✓		
15	GAS3	THIẾT LẬP CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH					✓		
16	GAS4	THEO DÕI, KIỂM SOÁT VÀ ĐẶT HÀNG DỰ TRỮ MỚI				✓			
17	GAS6	QUẢN LÝ CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNG NGÀY				✓			
18	CMS1	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG				✓			
19	RTS4.8	ÁP DỤNG DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG CÁC DỊCH VỤ LƯU TRÚ				✓			
20	SCS1	DUY TRÌ AN NINH CHO KHÁCH SẠN				✓			
21	SCS4	LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN VIỆC SƠ TÁN KHỎI ĐỊA BÀN					✓		
22	COS5	DUY TRÌ KIẾN THỨC NGÀNH NGHỀ						✓	
23	COS10	SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ VÀ CÔNG CỤ KINH DOANH PHỔ BIẾN						✓	
24	GES2	TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NÀN							✓
25	GES7	DUY TRÌ CÁC HỆ THỐNG LƯU TRỮ VÀ KHÔI PHỤC THÔNG TIN							✓
26	GES9	PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ KHÁCH HÀNG							✓
27	GES10	CHUẨN BỊ VÀ TRÌNH BÀY BÁO CÁO							✓
28	GES13	GIÁM SÁT CÁC PHƯƠNG TIỆN VÀ HOẠT ĐỘNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO TRẺ EM							✓
29	GES15	ĐỐI PHÓ VỚI NGƯỜI SAY RƯỢU VÀ NGƯỜI KHÔNG CÓ THẨM QUYỀN							✓
30	GES16	CHUẨN BỊ CÁC TÀI LIỆU KINH DOANH BẰNG TIẾNG ANH							✓

III. CÁC TIÊU CHUẨN CHI TIẾT

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Chuẩn bị xe đẩy phục vụ vệ sinh buồng

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các loại buồng, các loại giường thông thường và kích cỡ của chúng
- K2. Lập danh sách các loại hóa chất, các vật dụng trong phòng và vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp, đồ vải và khăn tắm dành cho khách

- K3. Mô tả xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh buồng
- K4. Giải thích cách thức sắp xếp lên xe đẩy các đồ vải, đồ cung cấp và thiết bị dọn buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các loại buồng có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

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

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

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

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

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

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

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
5. Các loại giường thông thường có thể bao gồm:

- Giường kiểu Hoàng đế (giường đôi)
- Giường kiểu Hoàng hậu (giường đôi)
- Giường đơn
- Giường ghế (sofa)
- Giường phụ

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

- Văn phòng phẩm
- Bút/bút chì
- Giấy
- Phong bì
- Giấy vệ sinh
- Túi vệ sinh
- Túi đựng đồ giặt là và bảng giá giặt là
- Cuốn hướng dẫn của khách sạn
- Bản đồ và bưu thiếp chào đón khách
- Hướng dẫn sử dụng tivi
- Danh mục đồ uống/ăn nhẹ
- Diêm
- Giấy ăn
- Tài liệu thông tin khuyến mãi
- Biển “Không làm phiền”/“Yêu cầu vệ sinh buồng”
- Thực đơn phục vụ ăn uống tại buồng
- Ly và cốc

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Các năng lực sau phải được đánh giá trong đơn vị này:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

DH1.HHK.CL3.01

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết đối với nhân viên dọn buồng cho khách tại một cơ sở kinh doanh hoạt động lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Vào buồng

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

E2. Dọn giường

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

E3. Vệ sinh buồng và phòng tắm

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

E4. Kiểm tra buồng sẵn sàng phục vụ khách

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

E5. Đóng cửa và rời khỏi buồng khách

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

E6. Cung cấp dịch vụ buồng bổ sung

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các bước vào buồng khách
- K2. Giải thích các bước dọn giường
- K3. Mô tả các bước dọn phòng tắm
- K4. Mô tả các bước dọn phòng ngủ

- K5. Liệt kê các vật dụng cung cấp cho khách trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm dành cho khách
- K6. Mô tả bất cứ tình huống nào liên quan đến sức khỏe và an toàn trong việc dọn buồng cho khách

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Xác định các buồng cần dọn vệ sinh có thể bao gồm:

- Công việc do trưởng bộ phận buồng phân công tại buổi giao ca đầu giờ
- Phân chia số buồng cần dọn vệ sinh theo báo cáo tình trạng buồng hoặc báo cáo của bộ phận buồng hay các báo cáo tương tự
- Thông báo trực tiếp của trưởng bộ phận buồng hoặc giám sát viên tầng

2. Quy trình vào buồng khách bao gồm:

- Quan sát các biển “Không làm phiền”, biển “Yêu cầu dọn buồng” hoặc bấm chuông
- Gõ cửa, xưng danh và đợi khách trả lời
- Gõ cửa lần thứ hai nếu không có trả lời và mở cửa bằng chìa khóa tổng
- Thận trọng vào buồng để đảm bảo trong buồng không có khách

3. Vật dụng trong buồng có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Văn phòng phẩm
- Các tài liệu khuyến mại của khách sạn
- Thông tin du lịch địa phương
- Báo và tạp chí
- Các đồ ăn uống trong tủ lạnh
- Đồ thủy tinh
- Trà, cà phê, đường, sữa
- Bánh quy
- Các món quà và đồ cung cấp tùy từng trường hợp, như hoa quả, đồ uống, sôcôla
- Bộ kim chỉ
- Quy định về việc thuê và sử dụng buồng
- Dép đi trong phòng
- Đền pin

4. Báo cáo và khắc phục các thiếu sót của buồng có thể bao gồm:

- Thay thế pin và bóng đèn
- Kiểm tra tất cả các vật dụng để phát hiện hư hỏng và báo cáo đề nghị sửa chữa
- Kiểm tra để phát hiện đồ đạc nội thất, các vật dụng, các đồ dùng ăn uống thông dụng bị thất lạc và làm báo cáo để xử lý/lập hóa đơn nếu cần thiết

5. Các đồ vật hoặc tình huống nghi ngờ có thể bao gồm:

- Các đồ vật có dính máu
- Các gói đồ không có chủ tại khu vực công cộng/hành lang
- Ma túy và đồ dùng cá nhân chứa ma túy
- Vũ khí
- Người lạ ở trong khu vực cấm
- Dùng vũ lực đối với người khác

6. Đồ đạc nội thất và trang trí có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Các bề mặt sàn
- Gương kính và đồ thủy tinh
- Tủ quần áo
- Bàn
- Thiết bị chiếu sáng/đèn
- Điện thoại
- Vô tuyến
- Tủ lạnh
- Kệ để đồ
- Điều khiển điều hòa
- Đồng hồ báo thức

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

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

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Cần cung cấp các chứng cứ sau:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

HKS1.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: DỌN VỆ SINH KHU VỰC CHUNG, CÁC THIẾT BỊ VÀ TIỆN NGHI

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để thực hiện dọn vệ sinh khu vực công cộng, các thiết bị và tiện nghi, bao gồm cả các khu vực bên ngoài đã được chỉ định.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị và vật liệu

- P1. Lựa chọn các thiết bị theo loại công việc dọn vệ sinh được yêu cầu
- P2. Đảm bảo rằng tất cả các thiết bị luôn sạch sẽ và đủ điều kiện an toàn lao động trước khi sử dụng
- P3. Lựa chọn hóa chất và chất tẩy rửa khô, ướt phù hợp

E2. Vệ sinh khu vực chung

- P4. Lau chùi tất cả các vật dụng có sẵn
- P5. Đổ và làm sạch gạt tàn thuốc lá và thùng rác
- P6. Lau bụi các đèn trang trí, tấm ván tường, gương và khung tranh
- P7. Lau sàn nếu được yêu cầu
- P8. Sắp xếp gọn gàng khu vực làm việc

E3. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt

- P9. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với các đồ da, vải, kính và đồ bọc vải
- P10. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt tại các khu vực nguy hiểm

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Xác định và liệt kê những khu vực chung cần thực hiện vệ sinh thường xuyên
- K2. Xác định các bộ dụng cụ vệ sinh khác nhau cần được sử dụng cho các khu vực khác nhau
- K3. Liệt kê các bước làm vệ sinh tại một khu vực công cộng
- K4. Mô tả cách thức vệ sinh các thùng rác và gạt tàn thuốc lá
- K5. Giải thích kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với đồ da, vải, kính, bọc vải và bảo dưỡng sàn
- K6. Mô tả kỹ thuật làm vệ sinh tại các khu vực nguy hiểm và những điểm cần lưu ý về vệ sinh an toàn
- K7. Giải thích cách tính toán chính xác tỷ lệ pha loãng và sử dụng hóa chất
- K8. Mô tả các chính sách và quy trình liên quan tới sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Mô tả kỹ thuật xử lý chất thải hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Làm vệ sinh các khu vực chung, các trang thiết bị và tiện nghi có thể bao gồm:

- Phòng nghỉ, hành lang, khu vực chờ và khu vực ra vào
- Khu vực đỗ xe, lối đi bộ và lối đi bên ngoài
- Khu vực giải trí bên trong và bên ngoài
- Các tiện nghi tại khu vực chung, như bàn ghế, đàn piano, thang máy và cầu thang cuốn, các cửa ra vào
- Các cửa sổ
- Khu vực giao nhận hàng hóa
- Khu vực bể bơi
- Khu vực sân vườn

2. Các thiết bị tại khu vực chung có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Đồ nội thất, bàn, ghế,...
- Các đồ điện tử như vô tuyến, đầu đĩa DVD,...
- Điện thoại
- Các loại đèn
- Các loại gạt tàn thuốc lá và thùng rác
- Đàn piano
- Biển chỉ dẫn
- Khung bảng quảng cáo tại khu vực công cộng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
3. Chuẩn bị khu vực làm vệ sinh có thể bao gồm:

- Che chắn bảo vệ các đồ vật
- Cố định các đồ vật để tránh dịch chuyển và gây hư hại
- Đặt các rào chắn và biển báo an toàn
- Xê dịch và tháo dỡ các đồ nội thất và trang trí
- Thông báo cho các nhân viên khác và những người làm công tác tuần tra
- Phối hợp với những người khác để giảm thiểu sự gián đoạn công việc hay nghỉ ngơi của khách
- Che phủ các thiết bị, vật dụng,... bằng chất liệu bảo vệ, vải phủ,...
- Xác định và tuân thủ các quy định, quy trình nội bộ có liên quan hay các nhu cầu cấp bách khác

4. Thu dọn gọn gàng khu vực làm vệ sinh có thể bao gồm:

- Xử lý rác và chất thải vừa thu gom
- Tuân thủ tất cả các quy định về môi trường
- Thay thế đồ nội thất và trang trí
- Thu dọn rào chắn và biển báo

5. Các mối nguy hiểm có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tràn nước
- Các mảnh vỡ
- Bề mặt ướt hoặc trơn trượt
- Các đồ nội thất bị vỡ hoặc bị hỏng
- Hơi khói
- Bơm kim tiêm
- Bao cao su đã sử dụng
- Những vật sắc nhọn, bao gồm dao và que nhọn
- Mảnh kính vỡ
- Dầu mỡ
- Các dụng cụ và bề mặt nóng

6. Các tiện nghi tại khu vực chung có thể bao gồm:

- Bể bơi
- Sân tennis
- Các phương tiện vui chơi giải trí
- Các phòng chức năng
- Khu vực kho bãi
- Thang máy và cầu thang cuốn

7. Việc đánh giá đồ da/vải /bọc kính/sàn nhà/tường có thể bao gồm:

- Xác định chủng loại, tình trạng và màu sắc
- Xác định loại vết bẩn
- Lựa chọn phương pháp làm sạch phù hợp nhất, bao gồm cả việc thực hiện thử nghiệm trên một điểm

8. Việc làm sạch các đồ bọc vải có thể bao gồm:

- Loại bỏ vết bẩn
- Áp dụng cách xử lý từng phần theo yêu cầu
- Sử dụng quần áo bảo hộ và các thiết bị bảo vệ theo yêu cầu
- Tuân thủ các quy định làm việc nội bộ, các phiếu phân công công việc chi tiết và đào tạo
- Tuân thủ các quy định pháp lý của nhà nước
- Tuân thủ các hướng dẫn sử dụng hóa chất và thiết bị của nhà sản xuất

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

1. Ba tình huống chứng minh việc lựa chọn và chuẩn bị chính xác các thiết bị và vật dụng, đảm bảo tất cả các thiết bị đều sạch sẽ và đủ điều kiện an toàn lao động trước khi sử dụng
2. Ba tình huống chứng minh việc vệ sinh khu vực công cộng được thực hiện hiệu quả và phù hợp, bao gồm sàn, đồ đạc, khu vực làm việc và thùng rác
3. Ba tình huống chứng minh khả năng áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với đồ da, đồ vải, kính và nệm ghế, đồng thời sử dụng kỹ thuật vệ sinh ở các khu vực nguy hiểm

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên vệ sinh khu vực công cộng	D1.HHK.CL3.02

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

MÔ TẢ CHUNG

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Vệ sinh các khu vực ướt và khô

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

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

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các hóa chất và thiết bị vệ sinh cũng như mục đích sử dụng từng loại
- K2. Giải thích các quy trình thực hiện vệ sinh các chất liệu cũng như các bề mặt khô và ướt
- K3. Giải thích cách tránh nhiễm khuẩn cho thực phẩm

- K4. Giải thích các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình thực hiện vệ sinh
- K5. Mô tả hoạt động bảo dưỡng thường xuyên cũng như việc cất giữ các thiết bị và vật liệu

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

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

- Các thiết bị điện (máy đánh bóng, máy hút bụi, chà rửa sàn, máy chứa và xử lý rác)
- Các dụng cụ thủ công (bàn chải, chổi, cây lau sàn và giẻ lau)

2. Các loại trần nhà cần vệ sinh có thể bao gồm:

- Trần phẳng
- Trần treo
- Trần nghiêng
- Trần cứng
- Trần thấm nước

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
3. Các loại bề mặt cần vệ sinh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Bề mặt sơn
- Gỗ
- Gạch
- Kim loại
- Đá
- Gỗ dán
- Gốm
- Vải

4. Thiết bị cần vệ sinh có thể bao gồm:

- Máy quay an ninh
- Đèn chiếu
- Loa
- Vô tuyến
- Thiết bị thông hơi
- Lưới sắt

5. Kiểm tra hoạt động của các thiết bị có thể bao gồm:

- Thiết bị phát hiện khói
- Hệ thống phun nước

6. Các bề mặt ướt có thể bao gồm:

- Nhà vệ sinh
- Vách bồn rửa
- Ban công
- Sàn

7. Các bề mặt khô có thể bao gồm:

- Thảm
- Mặt gỗ dán
- Đồ nội thất mềm
- Đồ gỗ
- Giấy dán tường

8. Công việc bảo dưỡng thường xuyên có thể bao gồm:

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

9. Các chất vệ sinh có thể bao gồm:

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

10. Các đồ bảo hộ có thể bao gồm:

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

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

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

12. Những mối nguy hiểm có thể bao gồm:

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

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

- lây truyền những vi sinh vật qua việc hỉ mũi, ho, ăn uống, gãi da và tóc, hắt hơi, khạc nhổ, chạm vào vết thương hở
- lây truyền những độc tố của thuốc lá thông qua hút thuốc

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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Cần cung cấp các chứng cứ sau: 1. Ba tình huống đánh giá các thiết bị và tiện nghi cần vệ sinh và bảo dưỡng 2. Ba tình huống lựa chọn và sử dụng an toàn các chất tẩy rửa và thiết bị tại các khu vực ướt và khô 3. Ba tình huống bảo dưỡng thường xuyên và lưu giữ các thiết bị đúng cách 4. Ba tình huống thực hiện nhiệm vụ vệ sinh đáp ứng tiêu chuẩn quy định trong khung thời gian thực hiện công việc thực tế	Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá có thể bao gồm yêu cầu thực hành tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp. Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên. Có thể sử dụng các phương pháp sau để đánh giá đơn vị năng lực này: • Nghiên cứu tình huống • Quan sát ứng viên thực hiện công việc • Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp • Giải quyết vấn đề • Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện • Các công việc và dự án được giao
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên vệ sinh khu vực công cộng	D1.HHK.CL3.07 SITHACS101

HKS1.5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: XỬ LÝ VIỆC GIẶT LÀ CHO KHÁCH

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để xử lý việc giặt là đồ vải và quần áo của khách trong một cơ sở lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thu nhận đồ giặt là

- P1. Tiếp nhận yêu cầu giặt là
- P2. Thu gom đồ giặt là từ buồng khách

E2. Thực hiện công việc giặt là

- P3. Phân loại và đếm số lượng đồ được yêu cầu giặt là
- P4. Xem xét các vết bẩn và xử lý làm sạch các vết bẩn, nếu cần
- P5. Xác định phương thức giặt thích hợp với các đồ giặt là
- P6. Vận hành thiết bị để đạt được kết quả giặt là đã định
- P7. Thực hiện việc sửa chữa theo yêu cầu

E3. Quy trình xử lý các đồ đã giặt là

- P8. Thực hiện các hoạt động sau giặt là
- P9. Kiểm tra kết quả giặt sạch và thực hiện hành động bổ sung phù hợp, nếu cần thiết
- P10. Xử lý hồ sơ nội bộ và hướng dẫn thanh toán
- P11. Làm các báo cáo nội bộ cần thiết về giặt là

E4. Trả đồ đã giặt là cho khách

- P12. Chuyển đồ đã giặt là cho khách
- P13. Hoàn thiện báo cáo giặt là

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Liệt kê các bước thu nhận và trả đồ giặt là của khách
- K2. Nêu rõ các cách khách đưa ra yêu cầu giặt là và các cách thu nhận đồ giặt là khách yêu cầu
- K3. Xác định các phương thức kiểm soát khi xử lý đồ giặt là của khách

- K4. Mô tả những yêu cầu về việc tổ chức dịch vụ giặt là dành cho khách
- K5. Mô tả những nội dung cần thể hiện trên bảng giá giặt là/giặt khô và những việc cần phải kiểm tra trước khi gửi đồ đến bộ phận giặt là
- K6. Giải thích quy trình xử lý những trường hợp đặc biệt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các thiết bị giặt là có thể bao gồm:

- Máy giặt/vắt
- Máy giặt/sấy
- Máy sấy
- Bàn là
- Thiết bị gấp
- Bàn là hơi nước
- Xô
- Dụng cụ tẩy điểm vết bẩn
- Giỏ và kệ phân loại đồ
- Thiết bị dán nóng và túi nhựa cuộn
- Mắc treo áo

2. Các yêu cầu về giặt là của khách có thể bao gồm:

- Tất cả các loại quần áo của nam và nữ
- Các đồ được chuyển để giặt khô, giặt ướt, là, sửa chữa

3. Các văn bản liên quan đến việc giặt là có thể bao gồm:

- Bảng giá giặt là
- Bảng giá giặt khô
- Bảng giá là
- Phiếu yêu cầu giặt là của khách
- Phiếu yêu cầu sửa chữa
- Phiếu thông báo đồ giặt là hư hỏng
- Phiếu thanh toán để nhập dữ liệu thanh toán vào tài khoản của khách
- Phiếu thông báo cho khách về các vấn đề phát sinh với đồ giặt là mà khách đã gửi
- Yêu cầu mua hàng
- Chứng từ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
4. Những hoạt động sau khi giặt là có thể bao gồm:

- Sấy khô
- Gấp
- Là
- Là hơi
- Xếp thành chồng ngay ngắn

5. Các chất tẩy rửa và hóa chất giặt là có thể bao gồm:

- Chất kiềm
- Xà phòng (các loại)
- Chất xả vải
- Chất tẩy trắng
- Dấm
- Chất nhũ hóa
- Chất làm mềm
- Các chất phụ gia tẩy rửa
- Chất dung môi để giặt khô
- Chất phun khi tiến hành là
- Chất tẩy điểm

6. Các phương pháp giặt có thể liên quan đến:

- Giặt máy
- Giặt tay
- Giặt khô

7. Các loại dịch vụ giặt là có thể kể đến gồm:

- Dịch vụ giặt là nhanh
- Dịch vụ giặt là bình thường
- Dịch vụ giặt là khẩn cấp
- Dịch vụ có sự tham gia của các đại lý/cửa hàng giặt là bên ngoài

8. Việc thu gom quần áo của khách có thể bao gồm:

- Xác nhận các đồ đã gửi
- Kiểm tra các giấy tờ đi kèm
- Đảm bảo xác định được tên khách và số buồng
- Làm rõ các yêu cầu đặc biệt
- Xác nhận dịch vụ giặt là khách yêu cầu
- Tuân thủ đúng thời gian thu gom đồ đã thông báo
- Xác định tính cấp thiết của dịch vụ giặt là mà khách yêu cầu

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Ba tình huống thu nhận đồ giặt và chuẩn bị hoạt động giặt là đúng theo quy trình (theo dõi và ghi chép)
2. Hai báo cáo về xử lý đồ đã giặt là, bao gồm ghi chép nội bộ, xuất hóa đơn thanh toán và báo cáo giặt là

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá có thể bao gồm yêu cầu thực hành tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra các sản phẩm sau khi giặt là
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên giặt là

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.05-06

HKS1.6. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP DỊCH VỤ VỀ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để cung cấp dịch vụ về đồ vải trong khách sạn hoặc cơ sở lưu trú, bao gồm việc nhận đồ vải, kiểm tra khi tiếp nhận, nhập kho trong điều kiện phù hợp và áp dụng quy trình luân chuyển đồ vải.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch

- P1. Kiểm tra việc giao nhận đồ vải để đảm bảo phù hợp với các đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- P2. Hoàn thiện giấy tờ giao nhận một cách chính xác
- P3. Báo cáo bất kỳ sự sai khác nào trong khi tiếp nhận với nhân viên có trách nhiệm
- P4. Vận chuyển đồ vải sạch một cách an toàn tới nơi cất giữ
- P5. Kiểm tra đồ vải có đáp ứng những tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng hay không và báo cáo bất kỳ sự sai khác nào với nhân viên có trách nhiệm
- P6. Đảm bảo các khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng, vệ sinh và an toàn

E2. Nhập kho và cấp phát đồ vải sạch

- P7. Nhập kho các đồ vải trong điều kiện tiêu chuẩn
- P8. Tuân thủ các quy trình luân chuyển đồ trong kho
- P9. Cấp đúng số lượng và chủng loại đồ vải cho nhân viên, bao gồm cả đồng phục
- P10. Lưu giữ giấy tờ ghi đầy đủ và chính xác về số đồ đã nhận, nhập kho và cấp phát
- P11. Báo cáo ngay lập tức các dấu hiệu mất mát đồ vải
- P12. Đảm bảo khu vực nhà kho luôn sạch sẽ, khô ráo và an toàn
- P13. Báo cáo ngay lập tức các dấu hiệu bị côn trùng phá hoại

E3. Cập nhật việc kiểm kê đồ vải và loại bỏ đồ vải đã cũ

- P14. Cập nhật hàng quý việc kiểm kê đồ vải
- P15. Loại bỏ đồ vải đã cũ theo các quy trình của khách sạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Mô tả việc thực hiện công việc một cách an toàn khi giao nhận và nhập kho đồ vải K2. Giải thích tại sao không nên chấp nhận đồ đã hư hỏng K3. Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không khớp với đơn đặt hàng và phiếu giao nhận K4. Xác định các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không đáp ứng tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng K5. Giải thích những việc cần làm nếu như phát hiện có bọ hoặc những loài vật gây hại khác trong đồ vải sạch K6. Giải thích tại sao cần đảm bảo khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng và không có rác K7. Giải thích tầm quan trọng của các điều kiện trong kho bảo quản và ảnh hưởng của chúng đối với việc lưu giữ đồ vải K8. Liệt kê các thủ tục, quy trình nhập kho đồ vải cần tuân theo | <ul style="list-style-type: none"> K9. Giải thích tầm quan trọng của quy trình luân chuyển đồ trong kho K10. Xác định các thủ tục, quy trình cần tuân thủ khi cấp phát đồ vải và/hoặc đồng phục cho nhân viên K11. Giải thích tại sao cần duy trì việc ghi chép chính xác chi tiết đồ vải được tiếp nhận, nhập kho và cấp phát K12. Giải thích tầm quan trọng của việc ngăn chặn hành động ra vào kho đồ vải trái phép K13. Liệt kê các quy trình cần tuân theo để đảm bảo không có sự xâm hại của sinh vật gây hại K14. Mô tả những việc cần làm nếu phát hiện sự phá hoại của các sinh vật gây hại K15. Mô tả các loại vấn đề rắc rối có thể xảy ra khi nhập kho đồ vải và các cách giải quyết K16. Mô tả các loại đồ vải và các loại sợi vải |
|--|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Tiếp nhận đồ vải có thể từ:

- Nguồn cung cấp đồ vải nội bộ
- Nguồn cung cấp đồ vải bên ngoài

2. Những yêu cầu nhận dạng bao gồm:

- Sạch
- Không có vết bẩn
- Không có sự hư hại mặt vải
- Được gấp đúng

3. Các điều kiện chuẩn bao gồm:

- Ánh sáng
- Thông gió
- Nhiệt độ
- Sạch sẽ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Bốn tình huống tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch tuân thủ các quy trình của cơ sở cùng với các bằng chứng về việc hoàn thiện giấy tờ, kiểm tra và di chuyển đồ vải
2. Ba tình huống nhập kho và cấp phát theo đúng quy trình và hoàn thiện giấy tờ
3. Một báo cáo liên quan đến bất kỳ sự chênh lệch, hư hỏng, mất mát hoặc bị sinh vật xâm hại

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này phải được đánh giá tại nơi làm việc. Việc đánh giá cần bao gồm yêu cầu ứng viên thực hành thao tác tại nơi làm việc kết, hợp đánh giá kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên phụ trách đồ vải/đồng phục

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

HKS2.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để có thể cung cấp các dịch vụ phục vụ buồng theo các nhu cầu phát sinh của khách trong thời gian họ nghỉ tại cơ sở lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ buồng

- P1. Trả lời câu hỏi của khách một cách nhanh chóng và lịch sự, đồng thời tiếp nhận yêu cầu của khách
- P2. Tiếp nhận yêu cầu về dịch vụ phục vụ buồng từ các nhân viên
- P3. Ghi chép yêu cầu phục vụ buồng theo quy định tiêu chuẩn
- P4. Thông báo thời gian đáp ứng các dịch vụ hay cung cấp vật dụng theo yêu cầu tới buồng khách

E2. Thực hiện các yêu cầu dịch vụ buồng

- P5. Liên hệ với những nhân viên khác để chuẩn bị cung cấp dịch vụ theo yêu cầu hoặc nhận những vật dụng cần thiết
- P6. Cung cấp dịch vụ buồng theo yêu cầu hoặc chuyển những vật dụng theo yêu cầu tới buồng khách
- P7. Sắp xếp thiết bị trong buồng khách theo yêu cầu
- P8. Cất dọn các vật dụng trong buồng khách theo yêu cầu

E3. Hướng dẫn, tư vấn cho khách

- P9. Hướng dẫn khách về các dịch vụ và vật dụng sẵn có mà bộ phận buồng có thể cung cấp
- P10. Hướng dẫn khách sử dụng những vật dụng được cung cấp tại buồng khách, nếu khách yêu cầu
- P11. Làm mẫu cách sử dụng những vật dụng được cung cấp tới buồng khách, nếu khách yêu cầu
- P12. Liên hệ với những nhân viên và bộ phận khác để có thêm các hướng dẫn, tư vấn bổ sung trong trường hợp cần thiết

E4. Liên hệ với những bộ phận khác

- P13. Báo cáo những sự cố theo quy định
- P14. Thông báo và tư vấn cho cán bộ quản lý về những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ
- P15. Tham gia lập kế hoạch để nâng cao các tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và mua sắm thiết bị phục vụ buồng

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Giải thích những tiêu chuẩn và quy trình cung cấp dịch vụ buồng cho khách K2. Liệt kê những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ có thể xảy ra | <ul style="list-style-type: none"> K3. Giải thích những nguyên tắc để giải quyết vấn đề K4. Mô tả tất cả các vật dụng và dịch vụ do bộ phận buồng cung cấp |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Những yêu cầu dịch vụ buồng đối với nhân viên có thể liên quan đến:

- Dọn vệ sinh buồng
- Giặt là/ủi đồ
- Giao nhận hành lý
- Bảo trì, bảo dưỡng

2. Các dịch vụ hoặc vật dụng có thể bao gồm:

- Cung cấp thêm ga trải giường, chăn, gối
- Cung cấp thêm khăn tắm, thảm sàn phòng tắm và khăn mặt
- Cầu là/ủi quần áo
- Cung cấp vật dụng cá nhân trong buồng/các vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm
- Thay thế pin cho các thiết bị điều khiển từ xa
- Các thiết bị điện nhỏ: ấm và bình, máy sấy tóc, bàn là, đồng hồ báo thức
- Bản tóm tắt dịch vụ trong khách sạn
- Tạo điều kiện cho việc sửa chữa và bảo dưỡng
- Tài liệu quảng bá khuyến mãi trong buồng
- Xử lý tình huống tài sản, vật dụng cá nhân của khách bị thất lạc và tìm thấy
- Sơ cứu

3. Việc ghi chép những yêu cầu dịch vụ buồng có thể bao gồm:

- Ghi chép, xác nhận tên khách và số buồng
- Thời gian yêu cầu, thời gian thực hiện, người gọi và người nhận cuộc gọi
- Xác nhận chi tiết các dịch vụ/vật dụng đã được yêu cầu
- Xin lỗi khi thích hợp

4. Những yêu cầu về dịch vụ buồng của khách có thể bao gồm:

- Lau dọn chất lỏng bị đổ
- Cung cấp các vật dụng trong buồng ngủ/buồng tắm
- Mượn các thiết bị
- Các vật dụng thay thế
- Chuyển ra khỏi buồng những vật dụng không cần hoặc bị lỗi
- Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ trong khách sạn
- Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến các dịch vụ tại địa phương, các điểm thăm quan, phương tiện đi lại, các cửa hàng, dịch vụ vui chơi giải trí
- Chăm sóc sức khỏe, bác sĩ hoặc dược phẩm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Các năng lực sau phải được đánh giá trong đơn vị này:

Thể hiện được khả năng áp dụng sự khéo léo, thận trọng, lịch sự và tuân thủ nghi thức trong quá trình xử lý các câu hỏi cũng như các yêu cầu của khách.

1. Ít nhất ba yêu cầu của cá nhân khách đối với các dịch vụ buồng đặc biệt và các vật dụng được tiếp nhận, ghi chép và cung cấp
2. Ít nhất ba tình huống được ghi chép về việc hướng dẫn khách các dịch vụ và vật dụng mà bộ phận buồng có thể cung cấp
3. Ít nhất bốn dịch vụ và vật dụng được chuẩn bị và chuyển đến cho khách trong khách sạn
4. Ít nhất ba tình huống được ghi chép: a) Báo cáo các sự cố; b) Thông báo và tư vấn cho cán bộ quản lý về những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ; hoặc c) Tham gia lập kế hoạch để nâng cao các tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và mua sắm thiết bị phục vụ buồng

Kiến thức về quy định, tiêu chuẩn và quy trình liên quan đến việc cung cấp dịch vụ buồng cần được chứng minh thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Có thể đánh giá đơn vị năng lực này trong lúc hoặc ngoài giờ làm việc. Việc đánh giá cần bao gồm yêu cầu thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua hoạt động mô phỏng kèm theo việc đánh giá các kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên bộ phận buồng	DH1.HHK.CL3.01

HKS2.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH BỘ PHẬN GIẶT LÀ CỦA KHÁCH SẠN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để tiến hành giặt là trong khách sạn hoặc một hình thức cơ sở lưu trú khác.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thực hiện việc giặt là cơ bản

- P1. Phân loại các đồ giặt/giặt khô và đảm bảo nhãn mác, số phòng và tên khách có trên các đồ giặt
- P2. Xử lý trước các vết bẩn và những chỗ bị bẩn nhiều, sửa chữa các đồ giặt nếu có yêu cầu
- P3. Vận hành máy giặt/máy sấy
- P4. Thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công đoạn là quần áo

E2. Thực hiện việc giặt khô

- P5. Chuẩn bị các đồ giặt khô
- P6. Vận hành và điều khiển máy giặt khô

E3. Kiểm tra và đóng gói đồ giặt là

- P7. Kiểm tra các đồ đã được hoàn thành theo yêu cầu của khách hàng
- P8. Đóng gói đồ giặt là để chuyển đi
- P9. Hoàn thành hồ sơ theo quy định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả việc thực hiện an toàn lao động trong bộ phận giặt là của khách sạn
- K2. Xác định các bước cần tuân thủ trong trường hợp đồ giặt là chuyển đến không khớp với phiếu giặt
- K3. Nhận dạng các vết bẩn và trình bày cách xử lý vết bẩn
- K4. Mô tả các nhãn hiệu “cẩn thận”, nhãn hiệu về vải dệt và cách giặt là các chất liệu khác nhau

- K5. Mô tả các nguyên tắc xử lý hóa chất và nguyên tắc an toàn
- K6. Mô tả việc bảo trì cơ bản các thiết bị giặt là
- K7. Mô tả những nguyên tắc kiểm soát lây nhiễm
- K8. Mô tả các loại vải, sợi khác nhau và cách giặt từng loại
- K9. Giải thích tại sao cần đảm bảo các hồ sơ chính xác về các đồ giặt là được giao nhận
- K10. Liệt kê các bước cần tuân thủ để chắc chắn không có sự phá hoại của sinh vật gây hại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Phân loại đồ giặt có thể bao gồm:

- Chú ý đọc cẩn thận các nhãn hiệu hướng dẫn
- Thu thập thông tin từ khách hàng/tìm thông tin về loại vết bẩn, các yêu cầu
- Phân loại theo dịch vụ giặt được yêu cầu
- Phân loại theo nguồn
- Phân loại theo mức độ cấp bách
- Phân loại theo màu sắc/độ bền màu
- Phân loại theo loại đồ giặt
- Phân loại theo độ bẩn và vết bẩn khó sạch
- Phân loại theo chất vải và sợi
- Phân loại theo phương thức giặt sẽ áp dụng
- Tách riêng các đồ bị hư hỏng
- Kiểm tra túi quần áo để xem có đồ để quên hay không
- Kiểm tra quần áo có trang sức

2. Xử lý trước các vết bẩn bao gồm:

- Xem xét kỹ để xác định vị trí và loại vết bẩn
- Lựa chọn chất tẩy thích hợp dựa theo loại vết bẩn, độ bẩn và chất vải
- Sử dụng đúng kỹ thuật tẩy tại chỗ để làm sạch vết bẩn và bảo vệ đồ trang trí cùng phụ kiện
- Nhận dạng bằng mắt (về màu sắc, về bề ngoài và vị trí) và nhận dạng vết bẩn
- Xem xét vết bẩn bằng cảm giác và mùi

3. Sửa chữa đồ giặt có thể bao gồm:

- Thực hiện sửa chữa cơ bản và khâu vá
- Loại bỏ các đồ hỏng ra khỏi quy trình giặt là

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

4. Vận hành máy giặt phải bao gồm:

- Tuân theo các hướng dẫn của nhà sản xuất
- Tuân thủ những yêu cầu về sức khỏe và an toàn lao động
- Lựa chọn chương trình giặt chính xác
- Kiểm tra các máy đo trong quá trình vận hành
- Giặt lại

5. Vận hành máy giặt khô bao gồm:

- Lựa chọn trình tự giặt dựa theo mức độ cấp bách và những yêu cầu của khách
- Lựa chọn nhiệt độ chính xác cho mỗi lần giặt
- Lựa chọn thời gian cho chu trình giặt
- Nhóm những đồ giặt giống nhau cho một chu trình giặt khô

6. Là đồ có thể bao gồm:

- Gấp
- Là phẳng, là cuộn/hình trụ và là nhiều cuộn
- Là hơi
- Xếp thành chồng gọn gàng

7. Giám sát hoạt động của máy móc có thể bao gồm:

- Kiểm tra hoạt động chính xác của máy móc
- Báo cáo lỗi
- Khắc phục lỗi

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Cần cung cấp các chứng cứ sau:

1. Bốn tình huống tiếp nhận, kiểm tra và giặt là được thực hiện theo đúng quy trình của đơn vị với bằng chứng về hoàn thiện giấy tờ
2. Ba tình huống kiểm tra và đóng gói đồ giặt là theo đúng quy trình và hoàn thiện giấy tờ
3. Một báo cáo liên quan đến sự chênh lệch, hư hỏng, mất mát hoặc bị sinh vật gây hại phá hoại

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá tại nơi làm việc. Việc đánh giá cần bao gồm yêu cầu thực hiện thao tác tại nơi làm việc kết hợp với việc đánh giá kiến thức nền tảng bằng nhiều phương pháp.

Việc đánh giá phải liên quan tới lĩnh vực công việc hay phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Các công việc và dự án được giao

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Nhân viên bộ phận buồng, nhân viên giặt là

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

HKS2.3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ÁP DỤNG THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM TRONG BỘ PHẬN BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả những năng lực cần thiết để áp dụng các quy tắc du lịch trách nhiệm trong bộ phận buồng tại các cơ sở lưu trú.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Cung cấp thông tin cho khách

- P1. Để biển báo trong các phòng của khách, khuyến nghị khách tái sử dụng khăn tắm và đồ vải để giảm việc tiêu thụ nước và năng lượng
- P2. Mời những khách nghỉ dài ngày tham gia chương trình tái sử dụng khăn tắm và đồ vải
- P3. Cung cấp các đồ vệ sinh cá nhân theo yêu cầu của khách thay vì để sẵn các vật dụng dùng một lần trong mỗi buồng
- P4. Nhắc nhở khách hành động theo cách tiết kiệm nước và năng lượng trong khách sạn khi có thể

E2. Tiết kiệm năng lượng trong buồng khách và khu vực chung

- P5. Đảm bảo tắt các loại đèn và điều hòa trong các buồng khách
- P6. Duy trì máy điều hòa ở nhiệt độ tối thiểu là 25 độ tại các khu vực chung
- P7. Tắt hết các loại đèn ở khu vực chung trong các phòng không có người và vào ban ngày

E3. Tiết kiệm nước trong buồng khách

- P8. Đảm bảo các vòi trong phòng tắm đã được khóa chặt để tránh rò rỉ nước
- P9. Đảm bảo nước xả bồn cầu, thời gian bật vòi hoa sen và các vòi nước được giữ ở mức tối thiểu
- P10. Kiểm tra thường xuyên các vòi nước xem có rò rỉ và cần sửa chữa không

E4. Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là

- P11. Để đồ vào máy giặt và máy sấy theo công suất khuyến nghị cho mỗi lần giặt để tiết kiệm nước và năng lượng
- P12. Sử dụng nước dành cho máy giặt và máy sấy ở nhiệt độ thấp nhất

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích các cách khách sạn hoặc nhà khách cung cấp thông tin cho khách về việc tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải
- K2. Mô tả các quy trình tiết kiệm năng lượng tại đơn vị

- K3. Mô tả các cách tiết kiệm nước của đơn vị
- K4. Mô tả cách tiết kiệm năng lượng và nước tại bộ phận giặt là

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Cung cấp thông tin cho khách có thể bao gồm:

- Khuyến nghị khách tái sử dụng khăn tắm và đồ vải để giảm việc tiêu thụ nước và năng lượng
- Mời những khách nghỉ dài ngày tham gia chương trình tái sử dụng khăn tắm và đồ vải đồng thời chỉ cung cấp những đồ vệ sinh cá nhân trong phòng tắm cho khách nếu có yêu cầu
- Để biển báo nhắc nhở khách giảm tiêu thụ năng lượng và tắt tất cả các loại đèn, điều hòa khi ra khỏi phòng

2. Kiểm soát năng lượng có thể bao gồm:

- Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng và sử dụng ánh sáng tự nhiên khi có thể
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên, để đèn ở mức sáng tối thiểu trong ngày tại các khu vực được mặt trời chiếu sáng
- Thường xuyên làm sạch hệ thống đèn
- Cài đặt chương trình tự động điều chỉnh nhiệt độ theo nhu cầu trong ngày, chẳng hạn giảm đáng kể nhiệt độ sưởi ấm và làm mát tại các khu vực chung (sảnh, hành lang và cầu thang) trong thời gian ít người qua lại (từ nửa đêm đến 5 giờ sáng)
- Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa lạnh quá hoặc nóng quá
- Khi trời nóng, điều chỉnh nhiệt độ trong khoảng 23°-25°C
- Dán nhãn các công tắc đèn để chỉ rõ vị trí công tắc, giúp thực hiện việc tắt đèn khi không cần dùng
- Đảm bảo điều hòa nhiệt độ được duy trì ở các mức tối ưu
- Đảm bảo tất cả các thiết bị được tắt khi khách rời khỏi phòng

3. Tiết kiệm nước trong buồng khách có thể bao gồm:

- Đảm bảo các vòi trong phòng tắm được khóa chặt để tránh thất thoát nước và giảm thiểu xả nước trong bồn cầu, giảm thiểu thời gian bật vòi hoa sen và các vòi nước khi làm vệ sinh
- Kiểm tra thường xuyên các vòi nước xem có rò rỉ và cần sửa chữa không

4. Đảm bảo hoạt động giặt là có hiệu quả có thể bao gồm:

- Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là bằng cách sử dụng tối ưu máy giặt
- Chỉ vận hành máy khi máy đã đầy
- Tuân thủ các hướng dẫn của nhà sản xuất khi sử dụng và thường xuyên kiểm tra mức nước có chính xác trong khi vận hành

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Các bằng chứng thực hiện cần bao gồm:

1. Ít nhất hai ví dụ về việc cung cấp thông tin cho khách
2. Ít nhất hai ví dụ về các hoạt động tiết kiệm năng lượng được ghi lại và lưu bằng văn bản
3. Ít nhất hai ví dụ về sử dụng nước hiệu quả được ghi lại và lưu bằng văn bản
4. Ít nhất hai ví dụ về những hoạt động tránh lãng phí được ghi lại và lưu bằng văn bản
5. Hoàn thành đầy đủ các đánh giá kiến thức được trình bày trong đơn vị năng lực này bằng cách kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Nhân viên bộ phận buồng ở các cơ sở lưu trú khác nhau	Không có

HKS3.1. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết trong việc giám sát, duy trì và cải thiện hoạt động của bộ phận buồng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- P1. Giám sát các mức độ dịch vụ thường xuyên thông qua việc tiếp xúc chặt chẽ với các hoạt động hằng ngày
- P2. Xác định kịp thời các vấn đề về chất lượng hay khách hàng để đưa ra các điều chỉnh phù hợp
- P3. Tham vấn đồng nghiệp trong việc điều chỉnh quy trình và hệ thống để nâng cao chất lượng dịch vụ
- P4. Tư vấn và khuyến khích đồng nghiệp có các cách thức để nâng cao mức độ dịch vụ

E2. Lên kế hoạch và sắp xếp thứ tự công việc

- P5. Xây dựng lịch trình công việc để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng
- P6. Giao việc cho đối tượng phù hợp trên các nguyên tắc phân công lao động
- P7. Đánh giá tiến trình thực hiện dựa trên các mục tiêu và mốc thời gian đã định
- P8. Hỗ trợ đồng nghiệp theo trình tự ưu tiên khối lượng công việc thông qua các phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện

E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

- P9. Xác định và phân tích các vấn đề của bộ phận buồng từ khía cạnh hoạt động và dịch vụ khách hàng
- P10. Đưa ra sáng kiến về các hành động khắc phục để giải quyết vấn đề cấp bách khi cần thiết
- P11. Khuyến khích các thành viên trong bộ phận nêu ra vấn đề và khuyến khích họ tham gia giải quyết vấn đề
- P12. Giám sát mức độ hiệu quả của các giải pháp trong hoạt động của bộ phận buồng
- P13. Tuân thủ các chính sách và hướng dẫn của khách sạn trong việc giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Trình bày các khái niệm chính về đảm bảo chất lượng và cách quản lý, thực hiện công việc này tại đơn vị
- K2. Giải thích cách thức đảm bảo duy trì liên tục các mức độ dịch vụ
- K3. Mô tả cách xác định và xử lý các vấn đề của khách hàng hoặc vấn đề về chất lượng
- K4. Mô tả các hệ thống và quy trình chất lượng đang được áp dụng tại đơn vị
- K5. Giải thích cách áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian vào công việc và trách nhiệm hằng ngày
- K6. Giải thích các hệ thống phân công và xếp lịch công việc

- K7. Mô tả cách hỗ trợ đồng nghiệp trong việc đặt ưu tiên cho các công việc
- K8. Đưa ra ví dụ về các vấn đề trong hoạt động và dịch vụ khách hàng đã từng được xử lý và giải quyết
- K9. Mô tả quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề trong hoạt động
- K10. Giải thích cách khuyến khích các thành viên trong nhóm nêu ra vấn đề và tham gia xử lý vấn đề
- K11. Mô tả quy trình giải quyết tình trạng đặt buồng quá tải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Mức độ hiệu quả và dịch vụ có thể liên quan đến:

- Giám sát và đánh giá việc thực hiện công việc
- Giám sát mức độ hài lòng của khách hàng
- Giám sát chi phí

2. Các đề xuất đảm bảo chất lượng có thể bao gồm:

- Các hệ thống chất lượng
- Các tiêu chuẩn chất lượng

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

- Các tình huống khó trong dịch vụ khách hàng
- Thiết bị hư hỏng/lỗi kỹ thuật
- Không thể cung cấp dịch vụ đã hứa tới khách hàng
- Phân công công việc không hợp lý dẫn đến số lượng nhân viên không đủ/không phù hợp
- Sự chậm trễ và khó khăn về mặt thời gian
- Hành vi và thái độ nhân viên chưa tốt
- Thiếu sự hỗ trợ/kiểm soát/giao tiếp từ phía người quản lý hoặc thiếu hoạt động đào tạo
- Thiếu tinh thần làm chủ

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

- Chất lượng dịch vụ
- Các tình huống khẩn cấp
- Lau dọn và giặt đồ
- An ninh
- Thực hiện an toàn trong lao động
- Lưu trữ tư liệu

5. Lên lịch làm việc có thể liên quan tới:

- Nghỉ ăn trưa/ăn tối
- Phân ca
- Nghỉ phép và nghỉ lễ
- Lịch phân công nhân viên

6. Các nguyên tắc phân bổ công việc có thể liên quan tới:

- Xác định trách nhiệm từng nhân viên
- Giao quyền
- Làm rõ yêu cầu kết quả công việc

7. Thông tin phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện có thể liên quan tới:

- Các phản hồi chính thức và không chính thức
- Nhận xét thực hiện công việc
- Các lời khuyên/chỉ dẫn
- Phân tích nhu cầu đào tạo
- Đào tạo
- Áp dụng các nguyên tắc

8. Các vấn đề tại nơi làm việc có thể bao gồm:

- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Các trang thiết bị
- Hành chính
- Tổ chức
- Người lao động
- Thời tiết
- Các vấn đề tự nhiên

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

- Các quy trình và/hoặc quá trình mới
- Thay đổi bản mô tả công việc hoặc hợp đồng làm việc
- Các thay đổi quy trình và/hoặc quá trình tại nơi làm việc

Các 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. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp nhân viên duy trì và cải thiện việc thực hiện công việc
3. Liên tục cải thiện dịch vụ và sản phẩm
4. Tuân thủ và đảm bảo các nhân viên cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, cá quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
5. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ theo kế hoạch và có các điều chỉnh phù hợp khi cần thiết
6. Xây dựng các hệ thống thu thập và quản lý thông tin, kiến thức một cách hiệu quả và có đạo đức
7. Sử dụng nhiều chiến lược và chiến thuật hợp pháp để tạo ảnh hưởng với mọi người
8. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực hiện có
9. Nhận biết các mối quan tâm và nhu cầu của các bên liên quan nhằm quản lý chúng một cách hiệu quả
10. Làm rõ giả định và các rủi ro liên quan trong việc tìm hiểu một tình huống
11. Lãnh đạo bằng cách gương mẫu trong các hoạt động

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá nên bao gồm việc thể hiện qua thực tế khả năng quản lý và điều hành công việc tại nơi làm việc hoặc thông qua các hoạt động mô phỏng, đi kèm với các phương thức đánh giá kiến thức nền tảng.

Đánh giá phải liên quan đến ngành nghề, vị trí, nhiệm vụ và phạm vi trách nhiệm của ứng viên.

Đánh giá cần bao gồm các hoạt động theo dự án hoặc trong công việc cho phép từng nhân viên xử lý nhiều vấn đề khác nhau trong công việc liên quan đến vai trò và lĩnh vực trách nhiệm của họ, từ đó giúp họ thể hiện kiến thức và nhận thức về các nguyên tắc giám sát công việc và cách quản lý các vấn đề đó.

Đánh giá cần bao gồm:

1. Hai ví dụ/trường hợp được ghi lại về cách bạn đã giám sát và xác định các vấn đề chất lượng hay khách hàng, và điều chỉnh hệ thống cũng như quy trình để cải thiện chất lượng có sự tham vấn đồng nghiệp
2. Hai ví dụ được ghi lại về cách bạn đã xếp lịch công việc nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ khách hàng, đảm bảo công việc được giao cho người phù hợp dựa trên các nguyên tắc phân công việc
3. Hai ví dụ được ghi lại về việc bạn hỗ trợ đồng nghiệp theo trật tự ưu tiên khối lượng công việc thông qua phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện
4. Hai ví dụ/trường hợp được ghi lại việc bạn có thể nhận biết và phân tích các vấn đề trong bộ phận buồng và có những hành động điều chỉnh được đề xuất để xử lý vấn đề

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng nhóm, trưởng bộ phận buồng, giám sát viên

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

HKS3.2. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: QUẢN LÝ DỊCH VỤ ĐỒ VẢI TRONG KHÁCH SẠN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các kỹ năng cần thiết trong việc quản lý và giám sát dịch vụ đồ vải trong khách sạn, bao gồm quản lý mức dự trữ kho đồ vải, duy trì chất lượng cao của đồ vải, đào tạo đội ngũ nhân viên đạt được các tiêu chuẩn này. Vì chi phí đồ vải là một trong số những chi phí cao nhất của khách sạn, nên việc quản lý hiệu quả ngân quỹ cũng như mối quan hệ với các nhà cung cấp là rất cần thiết.

Đơn vị năng lực này dành cho giám đốc bộ phận buồng, người có trách nhiệm quản lý dịch vụ đồ vải tại đơn vị, có thể dịch vụ này được thực hiện tại khách sạn hay thuê công ty giặt là bên ngoài.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Quản lý hoạt động thường nhật

- P1. Duy trì mức dự trữ kho đồ vải cho khách sạn đủ để phục vụ các mùa cao điểm và dự phòng các trường hợp đột xuất như hội thảo và hội họp
- P2. Quản lý hoạt động hằng ngày của nhà cung cấp dịch vụ giặt là, kho đồ vải hay các dịch vụ giặt là khác bên trong khách sạn
- P3. Đảm bảo các nhân viên được đào tạo cách sử dụng an toàn máy móc, thiết bị và hóa chất tẩy rửa một cách phù hợp
- P4. Giám sát chất lượng đồ vải theo tiêu chuẩn của đơn vị
- P5. Thực hiện và đánh giá thường xuyên việc kiểm kê đồ vải trong kho
- P6. Quản lý hiệu quả chi phí mua sắm các đồ vải thay thế hay các vật dụng liên quan, tuân theo hướng dẫn mua sắm của đơn vị

E2. Giám sát chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ đồ vải

- P7. Đảm bảo tất cả các nhân viên dọn buồng có thể nhận biết dấu hiệu nhiễm bẩn và/hoặc nhiễm khuẩn và xử lý vấn đề theo cách phù hợp
- P8. Xây dựng quy trình xử lý đồ vải nhiễm bẩn
- P9. Đảm bảo có đủ nhân viên buồng để quản lý việc cung cấp đồ vải tại đơn vị
- P10. Đảm bảo nhân viên buồng có tiêu chí rõ ràng khi chấp nhận hoặc từ chối các loại đồ vải được giao
- P11. Giám sát tỷ lệ 'từ chối', có hành động phù hợp để giảm tỷ lệ này khi nó vượt quá các tỷ lệ đã thỏa thuận và/hay hướng dẫn của đơn vị
- P12. Đảm bảo nhân viên bộ phận buồng kiểm tra số lượng và chất lượng đồ vải khi nhận hàng, báo cáo các sai lệch trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ hoặc bộ phận giặt là của khách sạn

E3. Phối hợp với các nhà cung cấp và bộ phận khác

- P13. Can thiệp trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ giặt là hoặc bộ phận giặt là khi phát hiện các vấn đề hoặc sai lệch lớn trong dịch vụ đồ vải
- P14. Liên hệ với các bộ phận khác để đánh giá nhu cầu sử dụng đồ vải
- P15. Liên hệ với bộ phận kế toán hoặc các nhóm tài chính khác khi quản lý hợp đồng giặt là

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> K1. Tóm tắt các mức dự trữ trong kho đồ vải của đơn vị và chi phí giặt là điển hình của từng loại đồ vải K2. Mô tả các điều kiện và điều khoản của hợp đồng dịch vụ đồ vải mà bạn phụ trách K3. Mô tả các quy định sử dụng hóa chất an toàn trong giặt là và các hướng dẫn sử dụng của đơn vị K4. Mô tả các phương pháp làm việc của nhà cung cấp giặt là và bộ phận đồ vải hay các dịch vụ giặt là trong khách sạn | <ul style="list-style-type: none"> K5. Giải thích cách thương thuyết hiệu quả với các nhà cung cấp K6. Liệt kê các tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị đối với việc cung cấp đồ vải K7. Mô tả các phương pháp an toàn khi xử lý đồ vải bị nhiễm bẩn K8. Giải thích các mức độ chấp nhận được khi 'từ chối' hàng được giao dựa trên các thỏa thuận về mức độ dịch vụ/theo tiêu chuẩn của đơn vị và cách đảm bảo đạt được các mức độ này |
|--|---|

YÊU CẦU KIẾN THỨC

K9. Xác định thời gian quay vòng của dịch vụ đồ vải để đáp ứng nhu cầu của đơn vị, bao gồm cả giặt khô

K10. Giải thích cách bạn quản lý dịch vụ đồ vải trong phạm vi ngân sách đề ra, đáp ứng các mục tiêu về lãi - lỗ

K11. Mô tả cách thực hiện và đánh giá việc kiểm kê kho đồ vải

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Đồ vải có thể được cung cấp:

- Cho buồng của khách
- Cho nhà hàng
- Cho các khu vực khác

2. Dịch vụ giặt là có thể là:

- Giặt là tại đơn vị
- Hợp đồng dịch vụ giặt là

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Yêu cầu cung cấp các chứng cứ sau:

1. Hai trường hợp, báo cáo hoặc ví dụ được ghi lại về cách bạn quản lý hoạt động hằng ngày, bao gồm duy trì mức dự trữ trong kho, quản lý công việc hằng ngày của nhân viên, phòng đồ vải và dịch vụ giặt là trong khách sạn
2. Hai trường hợp, báo cáo hoặc ví dụ được ghi lại về cách bạn giám sát chất lượng các dịch vụ và cơ sở vật chất giặt là
3. Hai trường hợp, báo cáo hoặc ví dụ được ghi lại về cách bạn liên hệ và làm việc với các nhà cung cấp và các bộ phận khác, bao gồm việc đánh giá nhu cầu sử dụng đồ vải của họ và liên hệ với bộ phận kế toán hay các nhóm tài chính khác
4. Một báo cáo tình huống xử lý các vấn đề hoặc sai lệch lớn với dịch vụ đồ vải hoặc với các nhà cung cấp dịch vụ giặt là

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá trong khi làm việc. Các chứng cứ cần dựa trên hoạt động hằng ngày của người quản lý và kiến thức được đánh giá thông qua phần kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết.

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

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

- Các báo cáo và các trường hợp được ghi lại từ công việc hằng ngày
- Kiểm tra viết và kiểm tra vấn đáp
- Báo cáo khách quan do giám sát viên thực hiện
- Tập hợp các chứng cứ và văn bản tại nơi làm việc

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Trưởng bộ phận giặt là, giám đốc bộ phận buồng

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHK.CL3.03

HRS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên trong khung hệ thống quản lý thực hiện công việc đã được thiết lập. Đơn vị năng lực này yêu cầu khả năng giám sát hiệu suất làm việc hàng ngày của nhân viên, 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
- P15. Thống nhất kế hoạch hoạt động cùng với nhân viên và theo dõi tại nơi làm việc

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả vai trò và tầm quan trọng của theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên
- K2. Mô tả thực tiễn đánh giá kết quả thực hiện công việc, bao gồm:
 - Lý do của buổi đánh giá kết quả công việc
 - Hình thức và nội dung các tài liệu đánh giá kết quả thực hiện công việc

- K3. Mô tả các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị
- K4. Giải thích các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn
- K5. Giải thích các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức
- K6. Giải thích quy trình, thủ tục khiếu nại

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Các yếu tố thay đổi gắn liền với tổng thể đơn vị năng lực, có tính đến sự khác biệt về môi trường làm việc và các tình huống có thể ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc.

1. Các tiêu chuẩn thực hiện công việc và các vấn đề về thực hiện công việc có thể liên quan đến:

- Tuân thủ các quy trình thủ tục
- Giảm thiểu chi phí
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Mức độ chính xác trong công việc
- Cách thể hiện của cá nhân
- Năng suất
- Sự đúng giờ
- Thời gian đáp ứng
- Tương tác trong nhóm
- Giảm thiểu rác thải
- Thái độ và hành vi
- Tinh thần trách nhiệm
- Nghĩa vụ pháp lý
- Các tiêu chuẩn khác

2. Hướng dẫn và trợ giúp có thể bao gồm:

- Tư vấn các cơ hội đào tạo và phát triển
- Xác nhận mục tiêu của đơn vị, các yêu cầu chính về thực hiện công việc
- Đảm bảo đầy đủ các nguồn lực
- Cơ hội 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- Đào tạo và tập huấn bổ sung
- Điều chỉnh khối lượng công việc
- Thống nhất mục tiêu cải thiện trong ngắn hạn
- Hỗ trợ giải quyết các vấn đề ngoài công việc
- Tổ chức lại các cách thức làm việc

5. Thủ tục yêu cầu cho các buổi tư vấn chính thức có thể bao gồm:

- Chuẩn bị:
 - Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý
 - Mời các đối tượng phù hợp tham gia
 - 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
- Hoàn thiện văn bản

6. Hệ thống quản lý kết quả thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Các phương pháp thu thập dữ liệu về kết quả thực hiện công việc
- Các phương pháp diễn giải kết quả thực hiện công việc
- Quá trình phỏng vấn đánh giá kết quả thực hiện công việc

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

1. Kỹ năng giao tiếp để cung cấp các phản hồi hiệu quả, đào tạo và tư vấn các thành viên trong bộ phận
2. Kỹ năng tư duy phê phán để đánh giá nguyên nhân dẫn đến kết quả công việc kém hiệu quả của nhân viên
3. Sáng kiến và kỹ năng doanh nghiệp để chủ động đưa ra hướng dẫn và sự hỗ trợ phù hợp, giúp đồng nghiệp nâng cao kết quả thực hiện công việc
4. Các kỹ năng học thuật để:
 - a. Đọc và diễn giải hồ sơ của nhân viên và các tài liệu về quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên
 - b. Ghi lại các thông tin có thể nhạy cảm và phức tạp liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên
5. Các kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch để phối hợp các kỳ đánh giá kết quả thực hiện công việc, phối hợp và điều hành các buổi tư vấn chính thức
6. Các kỹ năng giải quyết vấn đề để nhận biết và ứng phó với các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên
7. Các kỹ năng tự quản lý để đảm nhận trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên
8. Các kỹ năng làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc của từng nhân viên, tác động của họ tới toàn nhóm và có hành động điều chỉnh để nâng cao kết quả thực hiện công việc của cả nhóm

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Các bằng chứng phải bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên và hướng dẫn, hỗ trợ, tuyên dương, khen thưởng thành tích và kết quả làm việc xuất sắc
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp được ghi chép lại khi người quản lý nhận biết nhu cầu và đưa ra các giải pháp cho nhân viên trong bộ phận
3. Một ví dụ được ghi chép lại về việc tổ chức thành công buổi đánh giá, xem xét kết quả thực hiện công việc
4. Hoàn tất đánh giá kiến thức như đã đề cập trong đơn vị năng lực này bằng kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ bao gồm biên bản các buổi họp, 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 đề tên của các cá nhân)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.01-04

HRS7. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN TẠI CHỖ

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để giúp các nhân viên trong và ngoài bộ phận của bạn 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 cách
- 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 một cách 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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả 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. Xác định các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này
- K3. Xem xét cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận
- K4. Mô tả cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi
- K5. Giải thích cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ

- K6. Giải thích cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ
- K7. Mô tả cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ
- K8. Giải thích tầm quan trọng của 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K9. Thảo luận 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. Giải thích cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân

- K11. Xem lại các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc
- K12. Xác định các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị
- K13. Mô tả các chính sách và thông lệ của đơn vị trong vấn đề huấn luyện, đào tạo tại chỗ

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Xác định các yêu cầu huấn luyện bao gồm:

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn 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 bạn và những cam kết mà bạn mong đợi từ nhân viên
- Xác nhận khóa huấn luyện mà bạn sẽ cung cấp cho nhân viên
- Xác nhận khung thời gian huấn luyện
- Xác nhận địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện
- Xác nhận các mốc thời gian 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 có thể bao gồm:

- 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 cần bao gồm:

- Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như:
 - Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp
 - Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ 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 có thể bao gồm:

- 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

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

1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm cách khả thi để vượt qua trở ngại
3. Tích cực lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ ý và thuật lại ý mình hiểu hoặc diễn giải lại các nội dung trao đổi để đảm bảo giao tiếp hiệu quả
4. Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động lực của người khác, đồng thời thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ
5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ
6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và nâng cao kết quả công việc
7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Truyền cảm hứng học tập cho người khác
9. Kịp thời xác định vấn đề trong thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết với những người liên quan
10. Đảm bảo các cá nhân cam kết thực hiện vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền tải rõ ràng về giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
12. Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho người khác làm điều tương tự

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các hoạt động đào tạo tại chỗ dành cho nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ ghi chép công việc chứng minh rằng bạn đã cùng nhân viên xác định và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện cũng như xác nhận nội dung huấn luyện sẽ áp dụng, các kỹ năng và hành vi nhân viên cần thay đổi và các trở ngại có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ
2. Hai ví dụ hoặc trường hợp về đề cương hoặc nội dung chính của các khóa huấn luyện và việc thực hiện các buổi huấn luyện 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 có
3. Hai ví dụ hoặc trường hợp về kết quả huấn luyện, sự tiến bộ của từng nhân viên và cách họ đạt chuẩn thực hiện công việc mong đợi
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.06

HRS8. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: THỰC HIỆN BÀI ĐÀO TẠO NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần 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.

Trong nhiều cơ sở kinh doanh lữ hành và khách sạn, đặc biệt là các đơn vị nhỏ, có thể ít nhận được sự hỗ trợ về nguồn nhân lực. Do vậy, với cương vị là người quản lý bộ phận, bạn có thể xác định và/hoặc triển khai hoạt động đào tạo phù hợp cho nhân viên của mình.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Thiết lập các yêu cầu đào tạo và phát triển

- P1. Xác định năng lực hiện tại của học viên/nhân viên
- P2. Xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên
- P3. Xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo đã được xác định đối với từng cá nhân liên quan
- P4. Xác định 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị
- K2. Giải thích cách thức tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo
- K3. Giải thích cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và kết quả đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau

- K4. Mô tả cách thức đảm bảo các kết quả đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo đã xác định
- K5. Giải thích loại ý kiến phản hồi về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên và cách thức đánh giá tính hiệu quả của đào tạo
- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

Trong một đơn vị năng lực, 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 có thể liên quan đến:

- 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

2. Việc xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên có thể bao gồm:

- Rà soát các chương trình đào tạo liên quan
- Xác nhận lại các kế hoạch kinh doanh
- Rà soát các quy trình và chính sách 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 có thể bao gồm:

- Cụ thể hóa sự khác biệt giữa mong muốn của đơn vị đối với việc thực hiện công việc của học viên/nhân viên
- Mức độ thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của mỗi học viên/nhân viên
- Xác nhận khoảng trống cần đào tạo đã xác định đối với từng học viên/nhân viên

4. Sự hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo có thể bao gồm:

- 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
- 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- 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
- 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 hỗ trợ và giám sát khóa đào tạo
- Sử dụng các hình thức đào tạo phù hợp: trình bày lý thuyết nghề hoặc thực hành nghề

8. Việc nhận xét phản hồi học viên/nhân viên có thể bao gồm:

- Đảm bảo 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 có thể bao gồm:

- 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
Các hành vi quan trọng đối với giám sát viên/ người quản lý bao gồm:

1. Tìm kiếm cơ hội cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm cách thức thực tế để vượt qua trở ngại
3. Tích cực lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ một số điểm và nhắc lại hoặc diễn giải lại các nội dung trao đổi để đảm bảo các bên hiểu rõ về nhau
4. Thể hiện sự đồng cảm với nhu cầu, cảm xúc và động cơ của người khác và thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ
5. Hỗ trợ người khác phát huy tối đa khả năng của họ
6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện công việc

7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Truyền cảm hứng học tập cho người khác
9. Kịp thời xác định vấn đề trong thực hiện công việc và trực tiếp giải quyết với những người liên quan
10. Đảm bảo các cá nhân cam kết thực hiện vai trò và trách nhiệm của họ
11. Truyền đạt rõ ràng các giá trị và lợi ích của các hành động đề xuất
12. Thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ cũng như tinh thần hợp tác và truyền cảm hứng cho người khác làm điều tương tự

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về một khóa đào tạo nhân viên trong môi trường khách sạn hoặc du lịch. Các 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 xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ về việc phân tích nhu cầu đào tạo, trong đó xác định được các kỹ năng hoặc thái độ cần có ở người nhân viên để từ đó có thể lập kế hoạch cho một khóa đào tạo
2. Hai ví dụ về đề cương, kế hoạch đào tạo và nội dung các khóa đào tạo, qua đó mô tả được cách thức mà các cá nhân đã làm để phát triển kỹ năng mới hoặc củng cố kỹ năng và thái độ hiện có
3. Hai ví dụ về kết quả đạt được của khóa đào tạo, sự tiến bộ của từng nhân viên và cách thức họ đã đạt tới các tiêu chuẩn thực hiện như mong muốn (dựa trên việc đánh giá các khóa đào tạo)
4. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch	D1.HHR.CL8.07-09

HRS9. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CÔNG VIỆC TRONG NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần 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.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho các giám đốc, giám sát 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Tóm tắt 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. Mô tả cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm
- K3. Giải thích 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. Giải thích cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm

- K5. Mô tả 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. Giải thích cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu
- K7. Mô tả quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp
- K8. Giải thích quy trình báo cáo trong đơn vị bạn đang làm việc và phạm vi quyền hạn của bạn
- K9. Tóm tắt các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra
- K10. Giải thích các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Mức độ dịch vụ và hiệu quả có thể liên quan tới:

- 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 có thể bao gồm:

- Hệ thống chất lượng
- Tiêu chuẩn chất lượng

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

- Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính
- Sự cố kỹ thuật/hỏng thiết bị
- Sự cố trong việc cung cấp dịch vụ đã hứa với khách 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 có thể liên quan đến:

- Dịch vụ khách hàng
- Hoạt động của nhà hàng và quầy bar
- Bếp
- Bộ phận hành chính
- Quy trình đặt giữ chỗ
- Hệ thống phục vụ buồng
- Kiểm soát kho hàng
- An ninh
- Thực hành an toàn lao động
- Hệ thống ghi chép dữ liệu
- Các thủ tục tài chính
- Những hoạt động khác

5. Việc huấn luyện và phản hồi tích cực có thể liên quan đến:

- Rà soát đánh giá hoạt động
- Tư vấn
- Nhận xét của khách

6. Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc có thể bao gồm:

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

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

- Kỹ thuật nghề
- Khách hàng
- Nhà cung cấp
- Trang thiết bị
- Sự tuân thủ
- Thủ tục hành chính
- Tổ chức
- Người lao động
- Những vấn đề khác

8. Hoạt động sửa sai có thể bao gồm:

- Quy trình và/hoặc thủ tục mới
- Thay đổi về quy trình và/hoặc thủ tục tại nơi làm việc
- Những hoạt động khác

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

1. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện kết quả thực hiện công việc
2. Tìm cách thức thực tiễn để vượt qua trở ngại
3. Xác định cách thức giao tiếp mà mọi người ưa thích
4. Sử dụng các phương tiện và phong cách thông tin phù hợp với những tình huống và đối tượng khác nhau
5. Dành thời gian để giúp đỡ người khác
6. Đưa ra ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện năng lực thực hiện của họ
7. Ghi nhận các thành quả và sự thành công của người khác
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
9. Giám sát chất lượng và tiến độ công việc so với kế hoạch và thực hiện hành động khắc phục thích hợp khi cần thiết
10. Tự hào khi thực hiện công việc chính xác và đạt hiệu quả cao
11. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của người khác

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về việc đảm bảo chất lượng làm việc nhóm trong môi trường kinh doanh khách sạn hoặc du lịch. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng có thể áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp về cách bạn đã theo dõi và kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện mong đợi; sự hỗ trợ của bạn dành cho các thành viên nhóm nhằm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ
2. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định và giải quyết các vướng mắc cũng như tình huống ngoài dự kiến của nhóm và cách bạn tạo động lực cho các thành viên nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và chất lượng yêu cầu
3. Hai ví dụ về cách bạn đã xác định công việc thực hiện không đạt yêu cầu, cách bạn thảo luận nguyên nhân và thống nhất cách giải quyết với các thành viên trong nhóm nhằm cải thiện kết quả thực hiện công việc
4. Hai ví dụ về cách bạn đã ghi nhận các thành viên nhóm hoàn thành tốt những phần việc quan trọng, cách bạn tạo động lực khuyến khích các thành viên duy trì và tiếp tục cải thiện kết quả làm việc theo thời gian
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp được ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp phù hợp sẽ bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.04

HRS10. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, PHÂN CÔNG VÀ GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CỦA NHÓM

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực 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 việc thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm

- 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 thực hiện bởi từng thành viên trong nhóm và cả nhóm, thông báo cho người quản lý của bạn
- 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả những cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm
- K2. Giải thích tầm quan trọng của việc xác định/ làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả
- K3. Thảo luận cách 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. Giải thích cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc
- K5. Giải thích tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện
- K6. Giải thích 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|--|
| <p>K7. Tóm tắt 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</p> <p>K8. Liệt kê 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</p> <p>K9. Giải thích cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm</p> <p>K10. Giải thích 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</p> <p>K11. Liệt kê 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</p> | <p>K12. Giải thích 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</p> <p>K13. Giải thích 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</p> <p>K14. Liệt kê 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</p> <p>K15. Mô tả 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.</p> |
|---|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Quản lý thực hiện công việc có thể được định nghĩa như sau:

- Một quá trình hoặc một số quá trình thiết lập sự hiểu biết chung về mục tiêu mà một cá nhân hoặc một nhóm cần đạt được và quản lý các cá nhân theo cách làm tăng khả năng đạt được mục tiêu ngắn hạn và dài hạn

2. Tiêu chuẩn thực hiện công việc có thể bao gồm:

- Các chỉ số thực hiện cơ bản được sử dụng để đánh giá việc thực hiện công việc trong thực tế so với mục tiêu đã đề ra
- Các tiêu chuẩn thực hiện cho biết mức độ thực hiện công việc được yêu cầu đối với từng cá nhân hoặc cả nhóm, thường được thể hiện dưới dạng định tính hoặc định lượng và có thể liên quan tới:
 - Năng suất
 - Sự đúng giờ
 - Ngoại hình của cá nhân
 - Mức độ chính xác trong công việc
 - Sự tuân thủ các quy trình
 - Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
 - Tương tác trong nhóm
 - Thời gian đáp ứng
 - Giảm thiểu rác thải
 - Giảm thiểu chi phí
 - Các tiêu chuẩn khác

3. Các hệ thống đảm bảo giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên có thể bao gồm:

- 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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

4. Việc đánh giá nhân viên cần bao gồm:

- 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 cần 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 cần bao gồm:

- Cung cấp ý kiến phản hồi dựa vào chứng cứ thực hiện công việc của nhân viên
- 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 có thể bao gồm:

- Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin
- Cung cấp 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 có thể bao gồm:

- 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

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

1. Thu xếp thời gian để hỗ trợ người khác
2. Thống nhất rõ ràng những điều bạn đang mong đợi ở người khác giúp họ nhận biết điều đó
3. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc để tận dụng tối đa thời gian và các nguồn lực
4. Tuyên bố rõ ràng và tự tin về lập trường và quan điểm riêng của bạn trong các tình huống xung đột
5. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
6. Tìm hiểu nhu cầu và động cơ của người khác
7. Tự hào khi thực hiện công việc có chất lượng cao
8. Chịu trách nhiệm trong việc thực hiện công việc của mình
9. Khuyến khích và hỗ trợ những người khác phát huy tối đa khả năng của họ
10. Cảnh giác với các mối nguy hiểm và rủi ro có thể gặp phải

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá toàn diện thông qua việc xem xét hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về việc phân công và giám sát công việc của nhóm trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm thích hợp vào các tình huống có thể gặp phải với cương vị giám sát viên/người quản lý. Họ cũng cần phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá hành động cần triển khai nhằm xử lý tình huống và thách thức có thể gặp phải với vai trò giám sát viên/người quản lý của đơn vị.

Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức.

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Hai ví dụ hoặc trường hợp về cách thức bạn lập kế hoạch làm việc cho nhóm, cách thức nhóm của bạn cam kết thực hiện kế hoạch, bao gồm cả lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác liên quan đến hoạt động, nhiệm vụ và mục tiêu thực hiện của cá nhân và nhóm
2. Hai ví dụ về cách thức bạn phân công công việc cho các thành viên của nhóm một cách công bằng, có tính đến kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như các cơ hội phát triển
3. Hai ví dụ về cách thức bạn kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm và cung cấp ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng
4. Hai ví dụ về cách thức bạn xác định việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu, cách thức bạn thảo luận nguyên nhân và thống nhất cách cải thiện kết quả thực hiện công việc với các thành viên trong nhóm
5. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này thông qua kiểm tra vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các chứng cứ đánh giá phù hợp có thể bao gồm:

- Lịch làm việc chi tiết, thời gian biểu và các kế hoạch khác liên quan đến hoạt động của cá nhân và nhóm
- Ghi chép trong các cuộc họp giao ban của nhóm nhằm phân công công việc và nhiệm vụ, phân bổ mục tiêu của cá nhân và nhóm
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do phân công công việc)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét quá trình phân công công việc và nhận thức về tính công bằng trong công việc này)
- Hồ sơ về kết quả thực hiện công việc của cá nhân và nhóm hoặc các hồ sơ về sản xuất, các báo cáo hoạt động/sản xuất
- Ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý hoặc các hồ sơ khác về các vấn đề hay tình huống nghiêm trọng
- Sức khỏe, an toàn và an ninh của khách hàng hoặc sự thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm
- Ghi chép, thư điện tử, biên bản ghi nhớ hoặc các hồ sơ khác về việc phản hồi hoặc đánh giá nhân viên theo cách chính thức hoặc không chính thức
- Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)
- Nhận xét của người làm chứng (nhận xét vai trò của cá nhân bạn trong việc giải quyết các vấn đề hoặc tình huống nghiêm trọng)

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.03

GAS5. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: LẬP KẾ HOẠCH, QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này tập trung vào các năng lực cần 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.

Tiêu chuẩn 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. Khẳng định cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu
- P3. Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp
- P4. Mời các thành viên tham dự, 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 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|--|---|
| <p>K1. Giải thích tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện</p> <p>K2. Giải thích 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</p> <p>K3. Giải thích cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp</p> <p>K4. Giải thích 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</p> | <p>K5. Giải thích 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</p> <p>K6. Giải thích 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</p> <p>K7. Giải thích cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp khác một cách hiệu quả hơn</p> |
|--|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các cuộc họp có thể liên quan đến bao gồm:

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

2. Các dạng cuộc họp có thể bao gồm:

- Chính thức
- Không chính thức

3. Hoạt động chuẩn bị tổ chức cuộc họp có thể bao gồm:

- Bố trí địa điểm
- Bố trí giải khát giữa giờ
- Sắp xếp việc đi lại cho đại biểu
- Thuê các phương tiện nghe - nhìn
- Thông tin hỗ trợ và một số nội dung chương trình được thảo luận như thư từ, tham luận và báo cáo
- Các việc khác

4. Tài liệu cuộc họp có thể bao gồm:

- Chương trình họp
- Biên bản
- Bài tham luận
- Các tài liệu khác liên quan đến mục đích của cuộc họp

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

1. Đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau mà không bị mất tập trung hay mất sức
2. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ quan điểm, xác định lại hoặc trình bày lại vấn đề để đảm bảo sự hiểu biết lẫn nhau
3. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
4. Thể hiện sự tôn trọng quan điểm và hành động của người khác
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu của pháp luật, quy định của ngành, chính sách của đơn vị và quy tắc nghề nghiệp
6. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán trong việc ra quyết định
7. Ưu tiên các mục tiêu và lập kế hoạch làm việc tận dụng hiệu quả qua thời gian và các nguồn lực
8. Thỏa thuận rõ ràng về yêu cầu đối với nhân viên và giúp họ nhận biết điều đó
9. Tận dụng hiệu quả các nguồn thông tin hiện có
10. Kiểm tra tính chính xác và hiệu lực của các thông tin
11. Thể hiện và khuyến khích những người khác cũng thể hiện sự tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ và hợp tác
12. Nhận biết mẫu thuẫn, đánh giá cảm xúc và quan điểm của các bên liên quan, định hướng suy nghĩ và hành động của mọi người trở lại mục đích chung
13. Cụ thể hóa các giả thuyết đã xác lập và các rủi ro liên quan đến việc hiểu biết tình huống
14. Kịp thời đưa ra quyết định phù hợp với tình huống

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Cần thiết có các chứng cứ sau: 1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho ít nhất ba cuộc họp - bao gồm những ví dụ về chương trình họp và các tài liệu hỗ trợ 2. Biên bản của ít nhất ba cuộc họp thể hiện rõ các quyết định của cuộc họp, các hành động tiếp theo,...	Nhiều phương pháp đánh giá cần được sử dụng để đánh giá các kiến thức và kỹ năng thực hành. Các phương pháp sau đây có thể phù hợp với đơn vị năng lực này: • Đặt câu hỏi trực tiếp kết hợp với xem xét hồ sơ chứng cứ và các báo cáo khách quan về kết quả thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của ứng viên • Xem lại bản cuối của các tài liệu đã được in ấn • Thực hiện làm mẫu các kỹ thuật • Kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết để đánh giá kiến thức về lập kế hoạch và điều hành cuộc họp
CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các đơn vị kinh doanh Du lịch	D1.HGA.CL6.05

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

MÔ TẢ CHUNG

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

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

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

E3. Đảm bảo an toàn cho khách hàng và nhân viên

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

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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

- K6. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo thông báo đầy đủ về tình huống cũng như các rủi ro tiềm ẩn cho những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng trong sự cố hay tình huống khẩn cấp
- K7. Giải thích tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn
- K8. Mô tả các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- K9. Giải thích tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp
- K10. Nhận biết các yêu cầu pháp lý liên quan đến việc ghi chép và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp cũng như quy trình hoàn thành các văn bản cần thiết

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các quy trình có thể bao gồm:

- Xử lý báo cháy
- Xử lý các trường hợp hỏa hoạn
- Thiệt hại tài sản
- Rò rỉ hoặc nổ khí ga
- Các tình huống y tế, như chấn thương, đột quỵ, nạn nhân bị hành hung
- Liên lạc với cảnh sát, bao gồm cả các dịch vụ an ninh được ký hợp đồng
- Liên lạc với nguồn trợ giúp y tế, bao gồm các xe cứu thương, bác sĩ tại cơ sở, bệnh viện
- Liên lạc với dịch vụ cứu hỏa

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

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

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

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

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

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

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

1. Tìm kiếm cơ hội để cải thiện hiệu quả công việc
2. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
3. Thường xuyên và kịp thời thông báo cho mọi người về các kế hoạch và diễn biến tình hình
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. Chuyển các vấn đề không thuộc phạm vi quyền hạn của bạn tới người phù hợp
6. Cảnh giác với các rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
7. Cung cấp kịp thời các thông tin và kiến thức phù hợp cho những người cần và có quyền được biết
8. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
9. Xác định phạm vi của các yếu tố trong mỗi trường hợp và các mối liên hệ giữa chúng
10. Cụ thể hóa các giả định đã đặt ra và các rủi ro liên quan để tìm hiểu một tình huống
11. Đưa ra các quyết định kịp thời và sát thực với tình hình
12. Đưa ra quyết định trong các tình huống không chắc chắn hoặc dựa trên thông tin chưa đầy đủ khi cần thiết

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế thực hiện công việc tại nơi làm việc. Một số đơn vị năng lực ở bậc 3-5 không thể được đánh giá chỉ qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,....

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

Hình thức mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí thực hiện tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

Đánh giá kiến thức và hiểu biết

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01 và D1.HSS.CL4.04

SCS3. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: VẬN HÀNH CÁC THIẾT BỊ AN NINH CƠ BẢN

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết trong việc lựa chọn và vận hành các trang thiết bị và nguồn lực an ninh để cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản tại các cơ sở lưu trú hoặc du lịch.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

E1. Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị an ninh để sử dụng

- P1. Nhận diện và tiếp cận các thiết bị an ninh phù hợp khi cần
- P2. Thực hiện việc kiểm tra trước vận hành đối với thiết bị để đảm bảo thiết bị hoạt động đúng quy chuẩn
- P3. Xác định, sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị lỗi và hư hỏng
- P4. Xác định và thông báo nhu cầu tập huấn cho người phù hợp

E2. Vận hành các thiết bị an ninh

- P5. Lựa chọn, sử dụng và bảo trì thiết bị bảo hộ và trang phục cá nhân phù hợp
- P6. Vận hành các thiết bị an ninh một cách an toàn và có kiểm soát
- P7. Theo dõi các thiết bị giám sát
- P8. Kiểm định/thử hệ thống báo động
- P9. Tham gia diễn tập chữa cháy

E3. Duy trì các trang thiết bị và nguồn lực an ninh

- P10. Đặt các thiết bị an ninh trở về trạng thái hoạt động
- P11. Làm sạch, bảo trì và cất giữ các công cụ và trang thiết bị an ninh
- P12. Báo cáo các vật dụng, thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng
- P13. Khôi phục lại các hệ thống có các vật dụng và thiết bị an ninh bị lỗi hoặc hư hỏng
- P14. Hoàn thành các ghi chép và báo cáo nội bộ về vấn đề an ninh

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Mô tả các quy định pháp lý và quy chế của đơn vị về an toàn và an ninh đang được áp dụng
- K2. Lập danh mục các quy trình được sử dụng để kiểm tra và chuẩn bị các vật dụng và thiết bị an ninh sẵn sàng cho việc sử dụng
- K3. Giải thích loại vật dụng nào trong số các thiết bị an ninh nên được sử dụng vào những tình huống cụ thể tại nơi làm việc
- K4. Mô tả cách bạn theo dõi các thiết bị giám sát được chỉ định và nêu cách xử lý phù hợp với các tình huống xảy ra
- K5. Mô tả các chức năng sửa chữa cơ bản đối với các vật dụng trong số các thiết bị an ninh được chỉ định

- K6. Nêu danh mục các hồ sơ an ninh theo yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý tại Việt Nam
- K7. Mô tả các thủ tục và quy trình sơ tán hỏa hoạn hoặc tình trạng khẩn cấp
- K8. Mô tả các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị
- K9. Giải thích các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của bạn
- K10. Xác định vị trí của các hệ thống an ninh và khẩn cấp
- K11. Xác định các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các thiết bị an ninh có thể bao gồm:

- Thiết bị thông tin liên lạc như bộ đàm hai chiều, điện thoại, điện thoại di động, hệ thống loa truyền thanh, hệ thống địa chỉ công cộng
- Thiết bị văn phòng, như máy vi tính, máy ảnh hay máy sao chụp văn bản (photocopy)
- Thiết bị an ninh, như máy soi điện tử, máy quay phim và màn hình giám sát, chuông báo động và đèn tín hiệu, cảm biến chuyển động, thiết bị báo động quần thúc cá nhân, thiết bị báo động tĩnh
- Trang phục và thiết bị bảo hộ cá nhân
- Phương tiện vận chuyển, bao gồm xe ô tô, xe máy
- Bình chữa cháy và các thiết bị chữa cháy khác
- Bộ dụng cụ sơ cứu

2. Các nhiệm vụ có thể bao gồm:

- Giám sát an ninh thường xuyên tại cơ sở
- Kiểm soát đám đông
- Soi kiểm tra tài sản và người
- Hộ tống người và tài sản
- Kiểm soát hoạt động ra vào tại cơ sở
- Phản ứng với các trường hợp báo động
- Chuẩn bị các tài liệu và báo cáo

3. Các quy định của đơn vị có thể bao gồm:

- Chính sách và quy trình pháp lý và tổ chức
- Các quy định pháp lý liên quan đến việc vận hành, sự cố và/hoặc phản ứng
- Quyền hạn và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động
- Kế hoạch công việc và kế hoạch thực hiện
- Chính sách và quy trình đối với phương tiện vận chuyển
- Các chính sách và quy trình liên quan đến vai trò trách nhiệm của từng cá nhân và đoàn khách
- Các tiêu chuẩn về chất lượng, các quá trình cải thiện chất lượng liên tục
- Các chính sách, quy trình và chương trình về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
- Quy trình xử lý tình huống khẩn cấp và sơ tán
- Nhiệm vụ chăm sóc, quy tắc ứng xử, quy tắc đạo đức
- Các hệ thống và quy trình lưu giữ hồ sơ và thông tin
- Các kênh thông tin và quy trình báo cáo

4. Kiểm tra trước vận hành có thể liên quan tới:

- Kiểm tra sổ ghi chép, đăng ký bảo trì
- Đọc hướng dẫn của nhà sản xuất
- Quan sát và giám sát độ nhiễu để đảm bảo vận hành chính xác
- Làm sạch, nạp đầy, làm chặt, sửa chữa cơ bản và điều chỉnh
- Xác định và tách biệt các thiết bị không an toàn hoặc bị lỗi để sửa chữa hoặc thay thế

5. Các thiết bị lỗi và hư hỏng có thể liên quan tới:

- Thiếu một số chi tiết
- Hết pin
- Một số vật dụng chưa được cung cấp theo yêu cầu dịch vụ/bảo trì
- Một số vật dụng không hoạt động như dự kiến của nhà sản xuất
- Tìm được giải pháp về thay thế hoàn toàn vận hành

6. Thiết bị bảo hộ cá nhân có thể bao gồm:

- Mặt nạ
- Ủng/giày bảo hộ
- Mũ bảo vệ đầu
- Kính bảo hộ
- Găng tay

7. Vận hành thiết bị an ninh có thể bao gồm:

- Nhập thông tin vào hệ thống máy tính theo hướng dẫn của phần mềm và quy trình vận hành tiêu chuẩn
- Sử dụng các thiết bị như hệ thống cảnh báo xâm nhập, hệ thống chữa cháy và các thiết bị báo động/máy dò phát hiện
- Thực hiện kiểm soát cá nhân bằng các thiết bị an ninh tại những nơi phù hợp
- Chỉ sử dụng các thiết bị và vật dụng an ninh cho các mục đích cụ thể được chỉ định

8. Theo dõi các thiết bị giám sát có thể bao gồm:

- Thiết lập các thiết bị theo hướng dẫn của nhà sản xuất
- Lập kế hoạch các giai đoạn giám sát thường xuyên
- Tích cực theo dõi các thiết bị giám sát bằng việc tuân thủ lịch trình giám sát đã được phê chuẩn
- Ghi lại bằng chứng về các hoạt động giám sát theo lịch trình
- Kiểm tra và đánh giá độ tin cậy và độ chính xác của các thông tin và dữ liệu máy tính
- Cập nhật thông tin/dữ liệu theo yêu cầu một cách thường xuyên

9. Kiểm tra các khu vực báo động có thể bao gồm:

- Tiến hành các hoạt động kiểm tra phù hợp với lịch kiểm tra đã định
- Yêu cầu sự tham gia của các đơn vị hỗ trợ an ninh bên ngoài khi các lỗi đã được xác định trong quá trình kiểm tra
- Ghi lại bằng chứng về hoạt động kiểm tra

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
10. Các ghi chép và báo cáo nội bộ có thể liên quan tới:

- Các chi tiết vận hành
- Các lỗi thiết bị và chuẩn đoán
- Các nguồn báo động
- Các hoạt động sửa chữa và/hoặc bảo trì đã được thực hiện
- Đề xuất sửa chữa hoặc loại bỏ các thiết bị
- Kết quả thử nghiệm và kiểm tra
- Vật liệu sử dụng, các bộ phận và cấu phần thay thế
- Chi phí của thiết bị an ninh, bảo trì và vận hành

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

1. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
2. Đưa ra các ý kiến phản hồi để giúp người khác duy trì và cải thiện hiệu quả thực hiện công việc
3. Liên tục cải thiện các sản phẩm và dịch vụ
4. Tuân thủ và đảm bảo 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. Sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có
6. Nhận biết và quản lý hiệu quả các nhu cầu và mối quan tâm của các bên liên quan

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3 - 5 thường dựa trên thực tế thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực bậc 3 - 5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,... Ngoài ra, để chứng minh có đủ năng lực thực hiện đơn vị này, cần dựa vào các khía cạnh đánh giá quan trọng và tập hợp chứng cứ cần thiết

Ứng viên chứng tỏ năng lực trong đơn vị năng lực này phải có khả năng cung cấp các bằng chứng về việc lựa chọn và vận hành các thiết bị an ninh và các nguồn lực để cung cấp các dịch vụ an ninh cơ bản tại các cơ sở lưu trú hoặc du lịch.

Đánh giá việc thực hiện phải bao gồm:

1. Một báo cáo về cách bạn đã lựa chọn, chuẩn bị các thiết bị an ninh để sử dụng, bao gồm cả việc tiến hành kiểm tra trước vận hành để đảm bảo các thiết bị hoạt động đúng quy chuẩn, sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị lỗi hoặc hư hỏng
2. Hai báo cáo hoặc nhận xét của người làm chứng về cách bạn đã vận hành các thiết bị an ninh, bao gồm cả việc duy trì các thiết bị và quần áo bảo hộ cá nhân thích hợp, vận hành thiết bị an ninh một cách an toàn và có kiểm soát đồng thời theo dõi các thiết bị giám sát
3. Một báo cáo về cách bạn đã tham gia kiểm định/thử thiết bị báo động và đã tiến hành diễn tập chữa cháy
4. Một báo cáo về cách bạn đã duy trì các thiết bị và nguồn lực an ninh, làm sạch, bảo trì và cất giữ các thiết bị và dụng cụ an ninh
5. Một báo cáo chỉ rõ các báo cáo và ghi chép nội bộ hoàn chỉnh liên quan đến vấn đề an ninh

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách tổng thể thông qua hồ sơ tập hợp các chứng cứ, báo cáo, hoặc xác nhận của người làm chứng (giám sát viên hoặc người quản lý). Các ứng viên phải thể hiện khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm liên quan vào các tình huống có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý. Họ cũng phải đưa ra các đề xuất, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để xử lý các tình huống và thách thức có thể gặp phải với tư cách là giám sát viên/người quản lý tại đơn vị.

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

- Quan sát trực tiếp
- Các bằng chứng xuất hiện một cách tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ chứng cứ
- Nhận xét của người làm chứng/báo cáo khách quan về thực tế thực hiện công việc của cá nhân

Việc kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết có thể được sử dụng để đánh giá kiến thức nền tảng. Trong các tình huống đánh giá cho phép ứng viên lựa chọn giữa kiểm tra vấn đáp và kiểm tra viết, các câu hỏi đều phải giống nhau.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.10

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực cần thiết để quản lý hoạt động của bộ phận buồng.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc

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

E3. Duy trì các hồ sơ tại nơi làm việc

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

E4. Giải quyết vấn đề và ra quyết định

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

- K9. Giải thích cách điều chỉnh việc phân bổ công việc để cải thiện dịch vụ
- K10. Giải thích cách giám sát việc phân bổ và sử dụng nguồn lực của bộ phận buồng
- K11. Xác định các loại vấn đề có thể xảy ra trong các dịch vụ buồng
- K12. Giải thích cách giải quyết các vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K13. Mô tả cách báo cáo vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K14. Giải thích các giới hạn về quyền hạn của bạn khi giải quyết các vấn đề
- K15. Giải thích tầm quan trọng của việc xem xét các quy trình
- K16. Giải thích cách xác định và đề xuất các giải pháp có thể thực hiện để cải thiện dịch vụ buồng

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Các mức độ dịch vụ có thể bao gồm:

- Dịch vụ xuất sắc
- Dịch vụ có thể chấp nhận được
- Dịch vụ kém

2. Hướng dẫn nhân viên về công việc của bộ phận buồng có thể bao gồm:

- Các quy trình
- Trình tự công việc
- Các sự kiện không theo trình tự
- Tiêu chuẩn hành vi
- Sức khỏe, an toàn và an ninh

3. Các phương pháp hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ của bộ phận buồng có thể bao gồm:

- Hướng dẫn trực tiếp
- Hướng dẫn bằng văn bản
- Làm mẫu
- Sơ đồ

4. Các tiêu chuẩn về sức khỏe và an toàn có thể áp dụng cho:

- Khách hàng
- Nhân viên
- Đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ không ghi tên nhân viên nhằm bảo vệ quyền riêng tư cho cá nhân và đơn vị.

Các chứng cứ đánh giá cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Việc đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường được dựa trên thực tế thực hiện công việc. Một số đơn vị năng lực từ bậc 3-5 không thể được đánh giá chỉ thông qua quan sát bởi tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc,...

Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

Giám sát bộ phận buồng, phó trưởng bộ phận buồng, trưởng bộ phận buồng, trưởng nhóm

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

PPLHSL17

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng, năng lực và kiến thức cần phải có 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. Tổng nhất nhu cầu phát triển của từng nhân viên

- P1. Tổng nhất với từng nhân viên về kiến thức, kỹ năng và năng lực cần thiết để đáp ứng yêu cầu đối với vị trí, vai trò công việc của họ trong hiện tại và tương lai
- P2. Khuyến khích từng nhân viên 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, năng lực 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

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

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Kiến thức, kỹ năng và năng lực cần có để đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại và tương lai có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

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

4. Các cách thức học tập có thể bao gồm:

- Học chủ động (activist learner) - ưu tiên học thực hành trước khi học lý thuyết
- Học và trải nghiệm (reflective learner) - ưu tiên học và đối chiếu qua các trải nghiệm
- Học lý thuyết (theorist learner) - ưu tiên học và hiểu nội dung trước, sau đó vận dụng lý thuyết vào thực tiễn
- Học thực dụng (pragmatist learner) - ưu tiên học lý thuyết đi đôi với học thực hành

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, sức ép công việc/môi trường làm việc. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng hồ sơ chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề xác định nhu cầu phát triển nhân viên trong môi trường du lịch và khách sạn. Các học viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống mà họ gặp phải với vai trò 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 mà họ gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

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

Đơn vị năng lực này cần được đánh giá thông qua hồ sơ chứng cứ về thực hiện công việc, kiểm tra vấn đáp hoặc kiểm tra viết.

Các chứng cứ công việc phải bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

- 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
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

Hình thức mô phỏng có thể được sử dụng cho một số tiêu chí công việc tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, nhưng nên sử dụng hạn chế.

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HHR.CL8.05

HRS4. TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: TIẾN HÀNH VÀ TUÂN THEO CÁC QUY TRÌNH XỬ LÝ KỶ LUẬT

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực 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 bạn 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, bạn 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích được 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. Mô tả 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. Thảo luận 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. So sánh điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu và đưa ra cách giải quyết từng trường hợp

- K5. Thảo luận 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. Minh họa tầm quan trọng của việc truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thức thực hiện
- K7. Mô tả 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. Tóm tắt các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K9. Xác định các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên
- K10. Liệt kê các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Liên lạc với cấp dưới và đồng nghiệp thông qua:

- Thư điện tử, điện thoại, tin nhắn SMS, gặp trực tiếp, tin nhắn khẩn hoặc các phương thức khác

2. Hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự có thể bao gồm:

- Tư vấn các thủ tục pháp lý
- Tư vấn về các quy trình của đơn vị
- Hỗ trợ lên kế hoạch các buổi tập huấn
- Hỗ trợ nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn

3. Các phương thức điều tra có thể bao gồm:

- Phối hợp điều tra cùng bộ phận nhân sự, quản lý cấp cao hoặc các bộ phận khác trong việc tìm hiểu nguyên nhân các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu

4. Các phương pháp 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 có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- Cảnh cáo bằng lời nói
- Cảnh cáo bằng văn bản
- Luân chuyển công tác trong đơn vị
- Đình chỉ công tác

6. Các hồ sơ mật có thể bao gồm:

- Biên bản các cuộc họp
- Mẫu đánh giá công việc
- Mẫu báo cáo tình huống
- Thư viết và thư điện tử
- Các văn bản khác

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

1. Chủ động lắng nghe, đặt câu hỏi, làm rõ các vấn đề, nhắc lại hoặc diễn giải lại các thông tin để đảm bảo hai bên hiểu nhau
2. Diễn đạt thông tin rõ ràng, chính xác, ngắn gọn và dễ hiểu
3. Cập nhật kịp thời các kế hoạch và tiến độ với nhân viên
4. Cung cấp ý kiến phản hồi cho nhân viên để giúp họ duy trì hoặc cải thiện kết quả thực hiện công việc
5. Tuân thủ và đảm bảo những người khác cũng tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các quy định của ngành, các chính sách của đơn vị và các quy tắc nghề nghiệp
6. Xử lý công việc trong phạm vi quyền hạn của mình
7. Chuyển vấn đề đến những người thích hợp khi vấn đề không thuộc quyền hạn của mình
8. Thể hiện sự chính trực, công bằng và nhất quán khi đưa ra các quyết định
9. Từ chối các yêu cầu không hợp lý
10. Kịp thời chỉ ra các vấn đề về kết quả thực hiện công việc của nhân viên và trực tiếp giải quyết vấn đề với những người liên quan
11. Đảm bảo tính bảo mật và an ninh thông tin
12. Đưa ra và thực hiện các quyết định khó khăn và/hoặc không thông dụng nếu cần

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá các đơn vị năng lực từ bậc 3-5 thường dựa trên thực tế kết quả công việc. Nhiều kỹ năng ở bậc 3-5 không thể được đánh giá thông qua quan sát do tính bảo mật, hạn chế trong công việc/môi trường làm việc. Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các khía cạnh của công tác quản lý, quy trình xử lý kỷ luật trong môi trường du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong tình huống có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/ người quản lý.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp phù hợp bao gồm:

- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc bao gồm biên bản họp, 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)
- Nhận xét của cá nhân
- Nhận xét của người làm chứng
- Thảo luận chuyên môn

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Họ cũng cần phải đưa ra các đề nghị, giải thích và đánh giá các hành động có thể thực hiện để đối phó với tình huống thách thức có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị. Cần lưu ý rằng tất cả các chứng cứ đánh giá không đề tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và đơn vị. Các chứng cứ phải bao gồm: 1. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc thông báo với nhân viên và đồng nghiệp các nguyên tắc, quy trình xử lý kỷ luật 2. Hai ví dụ hoặc trường hợp ghi lại việc tiến hành điều tra các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu 3. Một ví dụ ghi lại việc sử dụng các biện pháp ngăn ngừa và giải quyết các vấn đề về vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng 4. Một ví dụ ghi lại quy trình kỷ luật chính thức đối với các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi và thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức nghiêm trọng 5. Hoàn tất đánh giá kiến thức đề ra trong đơn vị năng lực này thông qua phần trả lời vấn đáp được ghi chép lại và kiểm tra viết Các ví dụ về cơ sở đánh giá: Các văn bản chứng tỏ sự tham gia của bạn trong các quy trình kỷ luật: • Biên bản tóm tắt các cuộc họp và hội ý, thư điện tử và ghi chú, sổ tay, hướng dẫn sử dụng quy trình và các hướng dẫn về quy trình và hệ thống kỷ luật khác mà bạn đã chuẩn bị cho bộ phận của mình. • Biên bản các cuộc họp cùng nhân viên, ví dụ họp xem xét kết quả công việc, họp quản lý, tóm tắt điều tra • Thư báo, thư điện tử của các chuyên gia trong quá trình thực hiện kỷ luật • Thư viết, thư báo, thư điện tử và tóm tắt hội thoại của đồng nghiệp hoặc người quản lý liên quan đến kết quả công việc và hành vi của nhân viên • Tóm tắt, ghi chép các quy trình kỷ luật có sự tham gia của bạn • Báo cáo cá nhân (tự nhận xét vai trò của bạn trong việc đề xướng và thực hiện các quy trình kỷ luật)	Trường hợp mô phỏng có thể được sử dụng để đánh giá một số tiêu chí làm việc tại các cơ sở đào tạo hoặc nơi làm việc, tuy nhiên nên sử dụng hạn chế. Hồ sơ chứng cứ hoặc văn bản báo cáo cần được bổ sung bằng việc trả lời câu hỏi vấn đáp để đảm bảo tất cả các khía cạnh của yêu cầu về chứng cứ đánh giá đều được đáp ứng đầy đủ.

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN	SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN
Tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm giám sát hoặc quản lý trong các cơ sở kinh doanh du lịch	D1.HRM.CL9.04

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này mô tả các năng lực 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 của bạn.

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

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 bạn 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 mà 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

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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- | | |
|---|---|
| <p>K1. Thảo luận cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên</p> <p>K2. Mô tả các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực bạn phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về nhân sự cũng như kiến thức, kỹ năng và năng lực</p> <p>K3. Giải thích 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</p> <p>K4. Thảo luận 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</p> <p>K5. Đánh giá các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp</p> <p>K6. Giải thích 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</p> | <p>K7. Thảo luận 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</p> <p>K8. Giải thích 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</p> <p>K9. Giải thích 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</p> <p>K10. Thảo luận 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</p> <p>K11. Thảo luận tầm quan trọng của việc hiểu được nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị</p> <p>K12. Mô tả 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</p> |
|---|---|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

- | | |
|--|--|
| <p>1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>2. Các yêu cầu công việc liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể <p>3. Bản mô tả công việc liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể | <p>4. Các tiêu chí lựa chọn chính có thể liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinh nghiệm • Năng lực • Bằng cấp • Tính phù hợp • Thông tin tham chiếu • Thái độ <p>5. Các nguồn tuyển dụng nhân viên có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 |
|--|--|

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
6. Phỏng vấn tuyển chọn có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn
- 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 có thể liên quan đến:

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

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

- Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng 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 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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá một cách toàn diện bằng tập hợp các chứng cứ hoặc báo cáo về các vấn đề tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên trong môi trường kinh doanh du lịch hoặc khách sạn. Các ứng viên cần thể hiện được khả năng áp dụng các nguyên lý, khái niệm phù hợp trong các tình huống có thể gặp phải với vai trò 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 xử lý tình huống và vượt qua thách thức có thể gặp phải với vai trò là giám sát viên/người quản lý trong đơn vị.

Cần lưu ý rằng, tất cả các chứng cứ đánh giá không được ghi tên nhân viên để bảo vệ quyền riêng tư của cá nhân và tổ chức.

Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp phù hợp có thể bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HRM.CL9.10

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực 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.

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

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 mà bạn 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

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tầm quan trọng của việc thông tin cho các nhân viên đầy đủ các quy trình, thủ tục hiện tại của đơn vị về việc đưa ra khiếu nại
- K2. Giải thích các cách tiếp cận mềm dẻo để xử lý các lo lắng, vấn đề khó khăn, phàn nàn đặt ra cho bạn và khi nào thì cách tiếp cận này có thể giải quyết tình huống một cách hiệu quả
- K3. Giải thích tầm quan trọng của việc tuân theo các quy trình, thủ tục khiếu nại chính thức của đơn vị và khi nào thì áp dụng chúng
- K4. Mô tả cách tiến hành cuộc họp với nhân viên để thảo luận về khiếu nại của họ

- K5. Mô tả cách điều tra khiếu nại một cách thấu đáo
- K6. Giải thích tầm quan trọng của thông tin rõ ràng, ngắn gọn, khách quan và cách thức thực hiện việc này
- K7. Mô tả 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. Tóm tắt quy trình xử lý khiếu nại của đơn vị
- K9. Xác định 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 VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI
1. Thông tin cho nhân viên về quy trình khiếu nại bao gồm:

- 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 bao gồm:

- 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 bao gồm:

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ
Các phương pháp đánh giá phù hợp bao gồm:

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
Chứng cứ cần bao gồm:

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

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

Không có

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

MÔ TẢ CHUNG

Đơn vị năng lực này bao gồm các năng lực cần thiết để quản lý toàn bộ quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của bạn. 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 bạn. “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 khách sạn.

THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

- P8. Chứng tỏ sự cải thiện liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của bạn
- 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 bạn
- P10. Chứng minh rằng những hành động của các nhân bạn củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị
- P11. Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng rãi trong phạm vi trách nhiệm của bạn để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn
- P12. Phát triển văn hóa đặt “sức khỏe và an toàn” lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của bạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K1. Giải thích tại sao sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc lại quan trọng
- K2. Mô tả cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân của bạn dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn
- K3. Giải thích cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- K4. Tóm tắt 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. Giải thích cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của bạn và những bên liên quan khác

- K6. Mô tả cách 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 bạn và đưa ra kết luận để thông báo tình hình
- K7. Giải thích cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động
- K8. Xác định các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Liệt kê các cách thức phát triển văn hóa “đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của bạn

YÊU CẦU KIẾN THỨC

- K10. Mô tả các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống 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. Giải thích 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 bạn

- K12. Giải thích tại sao và bằng cách nào mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định
- K13. Giải thích tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn
- K14. Xác định các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI

1. Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:

- 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 có thể bao gồm:

- Hỏa hoạn và trường hợp khẩn cấp
- Các rủi ro liên quan đến đám đông
- Đe dọa đánh bom
- Trộm cắp, cướp có vũ khí
- Hỏng trang thiết bị
- Sinh vật gây hại
- Các nguy cơ xuất phát từ trang thiết bị
- Công việc thực hiện bằng tay
- Trơn trượt, vấp ngã
- Sử dụng chất kích thích/ma túy và chất có cồn tại nơi làm việc
- Bạo lực tại nơi làm việc
- Các chất độc hại
- Các nguy cơ, rủi ro khác

3. Các ghi chép/hồ sơ có thể bao gồm:

- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
- Số trường hợp tai nạn 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. Thực hiện và cải thiện việc thực hiện sức khỏe và an toàn có thể bao gồm:

- 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

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

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

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

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

Chứng cứ cần bao gồm:

1. Ít nhất một hồ sơ lưu về hành động mà bạn đã tiến hành nhằm đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn được thực hiện phù hợp
2. Ít nhất hai biên bản cuộc họp mà bạn đã tổ chức với các nhân viên dưới quyền hoặc đại diện của họ và với các chuyên gia để thảo luận, rà soát và thống nhất việc triển khai các chính sách việc về sức khỏe và an toàn tại nơi làm
3. Ít nhất một bản hướng dẫn hoặc thuyết trình mà bạn đã thực hiện hoặc ủy quyền cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn liên quan đến việc triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
4. Ít nhất một hồ sơ hoạt động đào tạo mà bạn đã tổ chức cho những người trong phạm vi trách nhiệm của bạn triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
5. Một nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò của bạn trong việc đảm bảo các chính sách về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc được triển khai và rà soát trong phạm vi trách nhiệm của bạn)
6. Hoàn thành toàn bộ các nội dung đánh giá kiến thức đã đặt ra trong đơn vị năng lực này hoặc qua trả lời vấn đáp có ghi chép lại hoặc kiểm tra viết

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các phương pháp đánh giá phù hợp sẽ bao gồm:

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

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

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

CÁC CHỨC DANH NGHỀ LIÊN QUAN

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

SỐ THAM CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN ASEAN

D1.HSS.CL4.01, 02 và 04