

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

(Ban hành theo Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 01 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT

MÃ SỐ NGHỀ: 50810208

Hà Nội, năm 2014

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

- Căn cứ Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 27 tháng 03 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về việc ban hành quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;

- Căn cứ Quyết định số 2075/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị khu Resort;

- Căn cứ hợp đồng số 01PL2/HĐ-XDTCKNN ngày 02/07/2009 được ký giữa Viện nghiên cứu Khoa học Dạy nghề và Vụ Kỹ năng nghề - Tổng cục dạy nghề với Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Khu Resort.

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề quốc gia nghề Quản trị khu Resort đã tiến hành quá trình xây dựng với các bước cơ bản sau:

1. Hợp triển khai kế hoạch thực hiện

- Tiến hành họp để công bố quyết định thành lập, triển khai kế hoạch xây dựng và phân công công việc cho từng ủy viên. Đồng thời, Ban chủ nhiệm đã ra quyết định thành lập thành lập Tiểu ban Phân tích nghề để giúp việc cho Ban Chủ nhiệm và tiến hành các hoạt động xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

- Xác định các nhiệm vụ, công việc, thời gian cần thiết để thực hiện.

- Thống nhất về kế hoạch, tiến độ triển khai thực hiện nhiệm vụ.

- Tổ chức cung cấp tài liệu và tập huấn về các quy định xây dựng tiêu chuẩn nghề quốc gia cho các thành viên tham gia.

2. Thu thập, dịch tài liệu tham khảo về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề

Song song với bước đầu tiến hành mô tả nghề, ban soạn thảo đã tiến hành thu thập, dịch các tài liệu tham khảo có liên quan đến nghề Quản trị Khu Resort.

3. Khảo sát quy trình vận hành, quy trình thực hiện, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Khu Resort

- Hợp xây dựng phương án nghiên cứu thu thập thông tin, rà soát kết quả điều tra.

- Tiến hành lập danh sách, liên hệ với các doanh nghiệp liên quan.

- Lập phiếu khảo sát tại các cơ sở kinh doanh để khảo sát quy trình vận hành, quy trình thực hiện, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Khu Resort.

- Tiến hành điều tra, xin ý kiến.

- Tổng hợp, phân tích ý kiến từ các cơ sở thực tế.

- Hợp góp ý, thống nhất về kết quả khảo sát, phân tích.

4. Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề và xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Khu Resort

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Khu Resort.

- Phác thảo các công việc trong từng nhiệm vụ.

- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

5. Xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc

- Ban soạn thảo kết hợp với các chuyên gia thực tế trong nghề tiến hành xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.
- Tổ chức thảo luận cơ sở về các nội dung trong phiếu phân tích nghề, phân tích công việc.
- Ban chủ nhiệm đã thảo luận và xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc, lập bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Khu Resort.
- Gửi bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Khu Resort, phiếu hỏi ý kiến chuyên gia đến 30 chuyên gia (bao gồm giảng viên các trường, các chuyên gia, các nhà quản lý ở cơ sở kinh doanh) để xin ý kiến.
- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bảng phân tích công việc.
- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị khu Resort.

6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Quản trị Khu Resort

- Họp triển khai xây dựng, phân công nhiệm vụ và tiến hành triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc của nghề Quản trị Khu Resort theo các quy định.
- Tiến hành thảo luận trong nhóm biên soạn và ban chủ nhiệm về sản phẩm ban đầu. Bổ sung chỉnh sửa sản phẩm.
- Lập mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.
- Họp góp ý về mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.
- Gửi bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện nghề Quản trị Khu Resort và mẫu xin ý kiến đến các chuyên gia xin ý kiến.
- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc.
- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị khu Resort.
- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Khu Resort và nộp Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Tổng cục dạy nghề để thẩm định.

II. THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Ông Nguyễn Văn Lưu	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
2	Bà Trần Thị Mai	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế
3	Bà Lê Mai Khanh	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
4	Ông Vũ Quốc Trí	Vụ Hợp tác Quốc tế Tổng cục Du lịch
5	Ông Huỳnh Tấn Vinh	Furama Resort - Đà Nẵng
6	Ông Lê Văn Trường	Khu nghỉ dưỡng Làng Hành Hương - Huế
7	Bà Phạm Hồng Trang	Victoria Beach Resort & Spa, Hội An
8	Ông Nguyễn Mạnh Thắng	Khách sạn Melia, Hà Nội
9	Ông Lê Ngọc Tuấn	Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch

10	Bà Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
11	Ông Phạm Bá Hùng	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Ông Hà Văn Siêu	Viện nghiên cứu phát triển du lịch, Tổng cục Du lịch
2	Ông Trịnh Xuân Dũng	Văn phòng, Tổng cục Du lịch
3	Bà Nguyễn Thị Phương Anh	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
4	Ông Nguyễn Trung Khánh	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
5	Ông Nguyễn Văn Thanh	Viện Đại học mở, Hà Nội
6	Ông Nguyễn Duy Bình	Sun Spa Resort, Quảng Bình
7	Bà Trương Thị Thanh Nga	Furama Resort, Đà Nẵng
8	Bà Hồ Thị Thu	Evasion Ana Mandara Resort, Nha Trang
9	Bà Ngô Thị Bích Vân	Nam Hải Resort, Quảng Nam

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT

MÃ SỐ NGHỀ: 50810208

Quản trị khu Resort gắn với trách nhiệm chính là quản lý trực tiếp các hoạt động hàng ngày của các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch như: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, dịch vụ giải trí, dịch vụ spa, kế toán, bán hàng và marketing, nhân sự,... Phạm vi công việc và nhiệm vụ cụ thể hàng ngày, tuần, tháng của các khu Resort khác nhau về quy mô, cấp hạng, tính chất thông thường rất khác nhau. Tuy nhiên, các công việc chủ yếu chung nhất của nghề quản trị khu Resort bao gồm: quản lý toàn bộ hoạt động của khu Resort (quản lý chung), quản lý bộ phận buồng, quản lý bộ phận lễ tân, quản lý bộ phận chế biến món ăn, quản lý dịch vụ giải trí, quản lý nhân sự hành chính, quản lý bán hàng và tiếp thị, quản lý cơ sở vật chất - kỹ thuật, quản lý tài chính, quản lý an ninh an toàn, quản lý cảnh quan sân vườn và quản lý khu biệt thự (Villa Management) - đây là vị trí công việc mới phát sinh trong quá trình phân tích nghề xuất hiện vị trí quản gia (butler) của khu biệt thự trong nghề quản trị khu Resort.

Nghề quản trị khu Resort đòi hỏi người lao động phải thực hiện các công việc từ thấp đến cao. Muốn thực hiện được công việc quản trị khu Resort, trước hết, người lao động phải thực hiện tốt các nghiệp vụ trực tiếp phục vụ khách hàng. Ngoài ra, nghề quản trị khu Resort đòi hỏi người lao động phải có năng lực chỉ đạo, giám sát kiểm tra các công việc nêu trên và phải có trình độ ngoại ngữ thích ứng với từng cấp quản trị.

Con đường thăng tiến nghề quản trị khu Resort được mô tả như sau: nhân viên nghiệp vụ - giám sát viên - quản trị cấp trung gian - quản trị cấp cao.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong khu Resort hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn- vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: kiến trúc nhà cửa và quy hoạch mặt bằng khu Resort hợp lý, cảnh quan sân vườn, an ninh - an toàn với các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; hệ thống thông tin liên lạc tốt; và có các quy định nội bộ về chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Sau khi học xong chương trình, người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo hoặc bộ phận giải trí và spa; có thể đảm đương được các vị trí nhân viên nghiệp vụ trực tiếp phục vụ khách. Tùy theo môi trường làm việc và khả năng của cá nhân, người lao động có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại các khu Resort lớn, quản lý bộ phận tại các khu Resort vừa hoặc quản lý khu Resort nhỏ.

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT

MÃ SỐ NGHỀ: 50810208

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
A		Quản lý chung (General Management)					
1	A1	Xây dựng kế hoạch và chiến lược kinh doanh của Resort				x	
2	A2	Xây dựng cơ cấu tổ chức và bộ máy của Resort				x	
3	A3	Xây dựng tiêu chuẩn dịch vụ, định mức kỹ thuật và các quy định quản lý của Khu Resort				x	
4	A4	Lãnh đạo, điều hành các hoạt động				x	
5	A5	Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động				x	
6	A6	Đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động				x	
7	A7	Thiết lập và phát triển quan hệ đối nội					
8	A8	Thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại				x	
9	A9	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận		x			
B		Quản lý Bộ phận Lễ tân (Front Office Management)					
10	B1	Giám sát nghiệp vụ đặt buồng Resort	x				
11	B2	Giám sát nghiệp vụ đăng ký nhận buồng Resort	x				
12	B3	Giám sát nghiệp vụ phục vụ khách hàng trong quá trình lưu trú tại Resort	x				
13	B4	Giám sát nghiệp vụ tổng đài		x			
14	B5	Giám sát nghiệp vụ hỗ trợ đón tiếp		x			
15	B6	Giám sát nghiệp vụ quan hệ khách hàng			x		

16	B7	Giám sát hệ thống công nghệ thông tin tại bộ phận Lễ tân của Khu Resort				x	
17	B8	Giám sát nghiệp vụ bán hàng tại bộ phận Lễ tân của khu Resort		x			
18	B9	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận Lễ tân của khu Resort			x		
19	B10	Giám sát nhân viên của bộ phận			x		
20	B11	Giám sát thu chi của bộ phận			x		
21	B12	Giải quyết phàn nàn của khách hàng			x		
22	B13	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Lễ tân			x		
23	B14	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận Lễ tân		x			
24	B15	Điều phối hoạt động của bộ phận Lễ tân với các bộ phận liên quan			x		
25	B16	Quản lý vận chuyển nội bộ			x		
26	B17	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận Lễ tân		x			
27	B18	Giám sát Bussiness Centre			x		
C		Quản lý dịch vụ Buồng (Housekeeping Management)					
28	C1	Giám sát tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh buồng khách	x				
29	C2	Giám sát tình trạng buồng	x				
30	C3	Quản lý dịch vụ Mini Bar	x				
31	C4	Giám sát tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh các khu vực công cộng	x				
32	C5	Giám sát chăm sóc cây cảnh		x			
33	C6	Sắp đặt, trang trí hoa cho toàn khu Resort	x				
34	C7	Giám sát nhân viên bộ phận Buồng	x				
35	C8	Giám sát dịch vụ giặt là	x				
36	C9	Quản lý cấp phát đồng phục và đồ vải	x				
37	C10	Giải quyết phàn nàn của khách hàng		x			
38	C11	Giám sát tài sản thất lạc của khách		x			
39	C12	Sắp đặt trang thiết bị nội thất			x		
40	C13	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận Buồng			x		
41	C14	Kiểm soát tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại bộ phận Buồng		x			

42	C15	Điều phối hoạt động của bộ phận Buồng với các bộ phận liên quan			x		
43	C16	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận Buồng			x		
44	C17	Giám sát thu chi của bộ phận Buồng		x			
45	C18	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hoá, tài sản của bộ phận Buồng			x		
D		Quản lý Dịch vụ ăn uống (Restaurant Management)					
46	D1	Giám sát công việc chuẩn bị đầu ca phục vụ	x				
47	D2	Giám sát kỹ thuật đặt bàn và chuẩn bị phục vụ			x		
48	D3	Giám sát quy trình phục vụ khách theo các loại thực đơn		x			
49	D4	Giám sát việc pha chế và phục vụ đồ uống			x		
50	D5	Giám sát dịch vụ ăn uống tại buồng và các khu vực khác tại Resort			x		
51	D6	Giám sát công tác sắp xếp và chuẩn bị bàn tiệc		x			
52	D7	Giám sát phục vụ Tiệc		x			
53	D8	Giám sát phục vụ Hội nghị		x			
54	D9	Giám sát dịch vụ ăn uống lưu động (Outside catering)		x			
55	D10	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hoá, tài sản tại bộ phận Nhà hàng			x		
56	D11	Giám sát nhân viên tại bộ phận Nhà hàng			x		
57	D12	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Nhà hàng			x		
58	D13	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận Nhà hàng			x		
59	D14	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận Nhà hàng		x			
60	D15	Điều phối hoạt động của bộ phận Nhà hàng với các bộ phận liên quan			x		
61	D16	Giải quyết phàn nàn của khách hàng tại bộ phận Nhà hàng			x		
62	D17	Giám sát công tác vệ sinh, an toàn, an ninh trong bộ phận Nhà hàng			x		
63	D18	Giám sát thu chi của bộ phận Nhà hàng		x			
64	D19	Giám sát kết thúc và bàn giao ca làm việc			x		
E		Quản lý Chế biến món ăn (Food Production Management)					

65	E1	Xây dựng thực đơn			x		
66	E2	Giám sát việc đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm và trang thiết bị	x				
67	E3	Giám sát quy trình chế biến món ăn theo các loại thực đơn cho khách và nhân viên	x				
68	E4	Xây dựng và giám sát tiêu chuẩn trang trí món ăn			x		
69	E5	Giám sát công tác nhập/xuất, dự trữ hàng hoá và bảo quản thực phẩm	x				
70	E6	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản công cụ của bộ phận chế biến món ăn	x				
71	E7	Giám sát nhân viên của bộ phận chế biến món ăn			x		
72	E8	Giám sát chi phí tại bộ phận chế biến món ăn			x		
73	E9	Giám sát tiêu chuẩn chất lượng và định mức kỹ thuật món ăn tại bộ phận chế biến món ăn			x		
74	E10	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận chế biến món ăn		x			
75	E11	Điều hành hoạt động tại bộ phận chế biến món ăn		x			
76	E12	Điều phối hoạt động của bộ phận Chế biến món ăn với các bộ phận liên quan			x		
F		Quản lý dịch vụ vui chơi giải trí (Entertainment Management)					
77	F1	Xây dựng, giám sát dịch vụ trò chơi		x			
78	F2	Giám sát tiêu chuẩn dịch vụ		x			
79	F3	Giám sát hồ bơi		x			
80	F4	Quản lý dịch vụ SPA			x		
81	F5	Giám sát hướng dẫn viên (cung cấp các tour bên ngoài)		x			
82	F6	Giám sát hoạt động thể dục, thể thao			x		
83	F7	Giám sát câu lạc bộ trẻ em			x		
84	F8	Giám sát quầy bán hàng		x			
85	F9	Giám sát dịch vụ khác		x			
86	F10	Giám sát nhân viên của bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí			x		
87	F11	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản				x	
88	F12	Giám sát thu - chi của bộ phận dịch vụ vui			x		

		chơi giải trí					
89	F13	Giám sát phân công ca làm việc		x			
90	F14	Giải quyết phàn nàn của khách hàng			x		
91	F15	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận vui chơi giải trí		x			
92	F16	Điều hành công việc hàng ngày			x		
93	F17	Điều phối hoạt động dịch vụ vui chơi giải trí với các bộ phận liên quan			x	x	
G		Quản lý Nhân sự và hành chính (Personnel & Administration Management)					
94	G1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển nguồn nhân lực				x	
95	G2	Xây dựng mô hình cơ cấu tổ chức bộ máy				x	
96	G3	Xây dựng bảng mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên				x	
97	G4	Tổ chức và tuyển dụng nhân viên			x		
98	G5	Tổ chức đào tạo và phát triển nhân viên			x		
99	G6	Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên			x		
00	G7	Phân bổ và quản lý thời gian biểu làm việc			x		
01	G8	Xây dựng chính sách tiền lương, thưởng, phúc lợi				x	
02	G9	Giám sát hệ thống thông tin				x	
03	G10	Giám sát căn tin phục vụ nhân viên		x			
04	G11	Đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe nhân viên		x			
05	G12	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận nhân sự hành chính			x		
06	G13	Giám sát nhân viên của bộ phận			x		
07	G14	Giám sát công việc hành chính, văn thư lưu trữ		x			
08	G15	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận nhân sự hành chính		x			
09	G16	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận nhân sự hành chính		x			
10	G17	Điều phối hoạt động của bộ phận nhân sự hành chính với các bộ phận liên quan			x		
H		Quản lý Marketing (Marketing Management)					
11	H1	Nghiên cứu thị trường				x	
12	H2	Lập kế hoạch Marketing				x	

13	H3	Phân đoạn thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu		x			
14	H4	Thiết kế sản phẩm				x	
15	H5	Định giá sản phẩm				x	
16	H6	Thiết lập kênh phân phối sản phẩm				x	
17	H7	Xây dựng và tổ chức thực hiện hình thức xúc tiến quảng bá			x		
18	H8	Thiết lập trang thông tin đặt phòng qua mạng trực tuyến			x		
19	H9	Thiết lập quan hệ công chúng				x	
20	H10	Tổ chức các hoạt động bán hàng			x		
21	H11	Xây dựng và phát triển thương hiệu				x	
22	H12	Quản lý doanh thu			x		
23	H13	Tổ chức sự kiện trong khu Resort			x		
24	H14	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản, hàng hóa của bộ phận	x				
25	H15	Giám sát nhân viên của bộ phận Marketing			x		
26	H16	Giám sát tài chính của bộ phận Marketing			x		
27	H17	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận	x				
28	H18	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Marketing	x				
29	H19	Điều phối hoạt động của bộ phận Bán hàng và tiếp thị với các bộ phận liên quan			x		
I		Quản lý Cơ sở vật chất - kỹ thuật (Building & Engineering Management)					
30	I1	Đảm bảo tính pháp lý của công trình Resort			x		
31	I2	Chuẩn bị hồ sơ đấu thầu về thiết kế và xây dựng			x		
32	I3	Giám sát vấn đề thiết kế và thi công sân vườn				x	
33	I4	Giám sát hệ thống báo cháy và quy trình an toàn thiết bị kỹ thuật			x		
34	I5	Giám sát lắp đặt, bố trí trang thiết bị Resort			x		
35	I6	Giám sát quá trình vận hành các tài sản, thiết bị Resort			x		
36	I7	Giám sát việc sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, thiết bị Resort			x		
37	I8	Giám sát tài sản, hàng hóa của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật			x		
38	I9	Lưu trữ, theo dõi hồ sơ thiết kế xây dựng				x	

		Resort					
39	I10	Giám sát nhân viên của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật			x		
40	I11	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận Cơ sở vật chất kỹ thuật		x			
41	I12	Điều phối hoạt động của bộ phận Cơ sở vật chất-kỹ thuật với các bộ phận liên quan			x		
K		Quản lý tài chính (Financial Management)					
42	K1	Lập kế hoạch tài chính				x	
43	K2	Kiểm toán đêm và báo cáo nhanh cuối ngày		x			
44	K3	Giám sát hoạt động thu - chi			x		
45	K4	Giám sát kho hàng		x			
46	K5	Giám sát dòng tiền				x	
47	K6	Giám sát chi phí		x			
48	K7	Phân tích kết quả kinh doanh của Resort				x	
49	K8	Phân tích tình hình tài chính của Resort (tháng, quý, năm)			x		
50	K9	Giám sát hệ thống Công nghệ thông tin của Resort (I.T)				x	
51	K10	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận và toàn Resort		x			
52	K11	Giám sát nhân viên của bộ phận			x		
53	K12	Giám sát thực hiện giao dịch tài chính với đối tác, khách hàng có liên quan				x	
54	K13	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận		x			
55	K14	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận		x			
56	K15	Điều phối hoạt động của bộ phận Tài chính với các bộ phận liên quan			x		
L		Quản lý công tác An toàn - An ninh (Safety & Security Management)					
57	L1	Đảm bảo an ninh Resort	x				
58	L2	Đảm bảo an toàn Resort	x				
59	L3	Giám sát dịch vụ cứu trợ khẩn cấp	x				
60	L4	Giám sát hồ sơ của bộ phận An toàn - An ninh		x			
61	L5	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận An toàn – An ninh		x			
62	L6	Giám sát nhân viên của bộ phận			x		

63	L7	Giám sát tiêu chuẩn - định mức kỹ thuật của bộ phận An toàn - An ninh				x	
64	L8	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận An toàn - An ninh		x			
65	L9	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận An toàn - An ninh		x			
66	L10	Điều phối hoạt động của bộ phận An toàn - An ninh với các bộ phận liên quan			x		
M		Quản lý biệt thự (Villa Management)					
67	M1	Xây dựng quy trình chuẩn phục vụ khách				x	
68	M2	Giám sát quy trình đón tiếp khách			x		
69	M3	Giám sát quy trình thanh toán và tiễn khách			x		
70	M4	Giám sát việc chăm sóc khách tại biệt thự		x			
71	M5	Giám sát tình trạng vệ sinh tại biệt thự		x			
72	M6	Quản lý giám sát các Mini-bar tại biệt thự			x		
73	M7	Giám sát quy trình phục vụ ăn uống tại biệt thự			x		
74	M8	Giám sát quy trình phục vụ tiệc tại biệt thự			x		
75	M9	Giám sát tình trạng cơ sở vật chất kỹ thuật của biệt thự			x		
76	M10	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận			x		
77	M11	Thực hiện các báo cáo theo quy định			x		
78	M12	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận Biệt thự			x		
79	M13	Điều hành và giám sát nhân viên trong bộ phận		x			
80	M14	Điều phối hoạt động giữa bộ phận biệt thự với các bộ phận liên quan			x		
81	M15	Điều hành công việc hàng ngày của biệt thự			x		
N		Quản lý cảnh quan, sân vườn (Landscape Management)					
82	N1	Xây dựng kế hoạch chăm sóc cảnh quan, sân vườn	x				
83	N2	Giám sát việc chăm sóc cảnh quan, sân vườn hàng ngày	x				
84	N3	Thiết kế cảnh quan, sân vườn và giám sát việc thực hiện	x				
85	N4	Xây dựng và phát triển vườn ươm		x			

86	N5	Giám sát việc cung cấp cây cảnh theo yêu cầu của các bộ phận		x			
87	N6	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát việc mua sắm hàng hoá, tài sản của bộ phận Sân vườn			x		
88	N7	Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch phòng ngừa và khắc phục sự cố, thiên tai		x			
89	N8	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận				x	
90	N9	Quản lý nhân viên tại bộ phận cảnh quan sân vườn			x		
91	N10	Điều phối hoạt động giữa bộ phận cảnh quan sân vườn với các bộ phận liên quan				x	
92	N11	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận cảnh quan sân vườn			x		

NỘI DUNG TIÊU CHUẨN KIẾN THỨC, KỸ NĂNG NGHỀ THEO CÁC NHIỆM VỤ

A	Quản lý chung (General Management)	
B	Quản lý Bộ phận Lễ tân (Front Office Management)	
C	Quản lý dịch vụ Buồng (Housekeeping Management)	
D	Quản lý Dịch vụ ăn uống (Restaurant Management)	
E	Quản lý Chế biến món ăn (Food Production Management)	
F	Quản lý dịch vụ giải trí (Entertainment Management)	
G	Quản lý Nhân sự và đào tạo (Personnel & Training Management)	
H	Quản lý Marketing (Marketing Management)	
I	Quản lý Cơ sở vật chất-kỹ thuật (Building & Engineering Management)	
K	Quản lý tài chính (Financial Management)	
L	Quản lý An ninh - An toàn (Safety & Security Management)	
M	Quản lý biệt thự (Villa Management)	
N	Quản lý cảnh quan sân vườn (Landscape Management)	

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH VÀ CHIẾN LƯỢC KINH DOANH CỦA RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chiến lược kinh doanh bao gồm mục tiêu, quan điểm, nội dung, giải pháp dài hạn hoặc trong một thời gian nhất định, định hướng cho hoạt động kinh doanh của Resort.

Kế hoạch kinh doanh bao gồm những vấn đề và giải pháp cụ thể, đảm bảo kinh doanh có hiệu quả, đúng pháp luật, đi đúng chiến lược phát triển công ty.

Xây dựng chiến lược và kế hoạch kinh doanh bao gồm các công việc:

- Nắm bắt và phân tích thực trạng, môi trường kinh doanh;
- Phân tích tiềm năng và thực trạng của Resort;
- Tổng hợp, phân tích, lựa chọn phương pháp xây dựng chiến lược và kế hoạch;
- Xây dựng chiến lược và kế hoạch kinh doanh;
- Tham khảo ý kiến chuyên gia;
- Tổ chức thẩm định và phê duyệt.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích môi trường kinh doanh:

- Phân tích các nguồn lực nội tại của Resort;
- Xác định vị thế kinh doanh của Resort (đang ở vị thế nào?);
- Tổng hợp kết quả nghiên cứu thị trường;
- Phân tích cạnh tranh:
 - + Điểm mạnh của Resort;
 - + Điểm yếu của Resort.
- Xác định cơ hội và thách thức.

2. Phân tích tình hình hoạt động kinh doanh của Resort:

- Phân tích tình hình kinh doanh thông qua kết quả:
 - + Doanh thu và cơ cấu doanh thu;
 - + Chi phí và cơ cấu phí;
 - + Lợi nhuận và tỷ suất lợi nhuận (so với doanh thu, vốn chủ sở hữu);
 - + Thị phần khách (Market segmentation);
 - + Nguồn nhân lực;
 - + Cơ sở vật chất.
- Phân tích sản phẩm của Resort;
- Phân tích chính sách giá;
- Phân tích hiệu quả Marketing.

3. Xây dựng kế hoạch kinh doanh:

- Xây dựng và điều chỉnh quy trình xây dựng kế hoạch chuẩn, theo mẫu quy định của Resort;
- Xây dựng kế hoạch từ thấp lên cao (cấp cơ sở);
- Áp dụng kỹ năng làm việc theo nhóm;
- Tổ chức các hội thảo và cuộc họp để đưa ra các ý tưởng và kế hoạch kinh doanh khả thi;
- Xác định nội dung kế hoạch kinh doanh, kế hoạch tài chính và xây dựng kế hoạch chi tiết;
- Trình kế hoạch sơ bộ vào thời điểm đã được quy định của công ty;
- Thảo luận và phê duyệt kế hoạch chính thức bởi cấp có thẩm quyền của công ty;

- Đảm bảo thời gian trình duyệt và đệ trình kế hoạch;
- Điều chỉnh các kế hoạch khi có biến cố thay đổi.

4. Xây dựng chiến lược kinh doanh trong khoảng thời gian cụ thể

- Thiết lập chiến lược kinh doanh và mục tiêu đạt đến trong thời gian cho từng giai đoạn;
- Thiết lập chiến lược kinh doanh và mục tiêu đạt đến trong thời gian dài hạn;
- Xác định các chỉ tiêu cụ thể cho từng giai đoạn trên từng hoạt động;

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm thông tin liên quan;
- Tổng hợp và phân tích dữ liệu thứ cấp, số liệu thống kê;
- Dự báo;
- Ra quyết định hiệu quả;
- Phân tích tài chính;
- Kỹ năng áp dụng phần mềm quản trị tài chính Resort, quản trị nhân sự, lập kế hoạch kinh doanh...;
- Quan sát thực tế;
- Xử lý tình huống phát sinh;
- Soạn thảo văn bản;
- Xây dựng kế hoạch mang tính hệ thống;
- Tổ chức và lãnh đạo nhóm;
- Giải trình số liệu và nội dung kế hoạch.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, khoa học, công nghệ, luật, lịch sử, địa lý du lịch;
- Kiến thức về thống kê và kinh tế lượng, thống kê du lịch;
- Kiến thức về quản lý kinh tế, quản lý tài chính;
- Kiến thức về phân tích kinh tế;
- Kiến thức về Marketing cơ bản và Marketing du lịch;
- Kiến thức phân tích kinh doanh;
- Kiến thức về kế hoạch;
- Kiến thức tổ chức làm việc theo nhóm;
- Kiến thức sản phẩm, dịch vụ du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các báo cáo về nhân sự, kinh doanh và tài chính của Resort được thực hiện theo ngày, tháng, quý, năm;
- Các phiếu thăm dò và điều tra kinh doanh do Resort soạn thảo;
- Báo cáo từ các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch trung ương và địa phương, Hiệp hội du lịch, tổ chức du lịch thế giới, khu vực;
- Thống kê thông tin trên mạng nội bộ địa phương và quốc gia;

- Kế hoạch tổ chức sự kiện của các doanh nghiệp đối thủ trên địa bàn;
- Các tài liệu thứ cấp;
- Bảng kết quả điều tra;
- Bản đồ;
- Thiết bị văn phòng;
- Phần mềm tin học ứng dụng;
- Số liệu thống kê của Resort;
- Chương trình hoạt động có liên quan đến quốc gia và quốc tế;
- Báo cáo tài khoá.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Bản kế hoạch, chiến lược kinh doanh được xây dựng phù hợp với quy trình tiêu chuẩn của Resort.	- Đối chiếu với bản kế hoạch mẫu và hướng dẫn lập kế hoạch của Resort.
- Các số liệu bảo đảm tính chính xác, nhất quán.	- Giám sát và kiểm tra kết quả đánh giá thống kê, phân tích.
- Thời gian thực hiện lập kế hoạch, chiến lược, trình phê duyệt đúng quy trình của Resort.	- Đối chiếu với quy định của Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ BỘ MÁY CỦA RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cơ cấu tổ chức và bộ máy của Resort phụ thuộc vào chức năng, nhiệm vụ, chất lượng quy mô và những điều kiện hoạt động cụ thể của Resort.

Xây dựng cơ cấu tổ chức và bộ máy của Resort bao gồm:

- Nắm vững nhiệm vụ, chức năng, phương hướng phát triển, điều kiện hoạt động cụ thể của Resort;
- Phân tích, lựa chọn mô hình quản lý, mô hình tổ chức, phân định chức năng;
- Xây dựng đồng thời: thể chế, bộ máy, nhân sự;
- Xây dựng chức danh cán bộ và những yêu cầu đối với từng chức danh;
- Xây dựng quy chế hoạt động của từng đơn vị;
- Xây dựng hệ thống kiểm tra, giám sát hoạt động của bộ máy;
- Xây dựng quy trình hoàn thiện cơ cấu tổ chức phù hợp với sự phát triển của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các mục tiêu, yêu cầu, nguyên tắc lựa chọn mô hình tổ chức khu Resort:

- Mục tiêu;
- Yêu cầu;
- Các nguyên tắc;

- Lựa chọn mô hình tổ chức;
 - Thiết lập sơ đồ tổ chức phù hợp với quy mô và loại hình Resort.
2. Xác định các bộ phận của Resort:
- Xác định thứ bậc trong Resort;
 - Xác định các bộ phận của Resort (bộ phận chính và bộ phận hỗ trợ);
 - Xác định được quan hệ, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận.
3. Thiết lập sơ đồ tổ chức Resort:
- Vẽ sơ đồ tổ chức bộ máy;
 - Giải thích thứ bậc quản trị và mối quan hệ;
 - Mô tả vai trò của người quản lý khu Resort.
4. Chức năng, nhiệm vụ của người quản lý khu Resort:
- Chức năng, nhiệm vụ của giám sát viên;
 - Chức năng, nhiệm vụ của Giám đốc/Phó giám đốc bộ phận;
 - Chức năng, nhiệm vụ của Tổng giám đốc/Phó tổng giám đốc.
5. Xây dựng sổ tay quản lý khu Resort:
- Điều lệ, quy chế hoạt động;
 - Bản mô tả công việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Vẽ sơ đồ tổ chức và thiết lập cơ cấu nguồn nhân lực.
- Phân tích, xử lý tình huống về tái cấu trúc tổ chức.
- Phân tích, lựa chọn phương án tối ưu.
- Lãnh đạo, phân quyền làm việc theo nhóm.
- Soạn thảo văn bản.
- Ứng dụng phần mềm.
- Vẽ sơ đồ tổ chức, tiến độ.

2. Kiến thức

- Nguyên lý tổ chức.
- Nguyên lý quản trị.
- Đặc điểm ngành kinh doanh khu Resort.
- Tâm lý lao động.
- Nguyên tắc phân quyền.
- Nguyên tắc xây dựng bộ máy quản lý.
- Văn hóa ứng xử.
- Hệ thống thông tin nội bộ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch, chiến lược kinh doanh của Resort.

- Sơ đồ thiết kế khu Resort.
- Danh sách nhân viên.
- Máy tính cài đặt phần mềm.
- Báo cáo về biến động thị trường du lịch, công nghệ,...

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Sơ đồ tổ chức và bộ máy được xây dựng bảo đảm tinh gọn, chỉ đạo hiệu quả, phù hợp với quy mô và đặc điểm kinh doanh của Resort.	- Quan sát, so sánh và đối chiếu chất lượng hiệu quả của các chức danh công việc được tổ chức thực hiện theo sơ đồ tổ chức và bộ máy nhân sự.
- Xác định thứ bậc trong Resort phù hợp với quy mô của Resort.	- Hiệu quả thực hiện công việc của toàn Resort.
- Bản mô tả công việc của các chức danh được xây dựng phù hợp với quy định của Resort.	- Quan sát, so sánh và đối chiếu các chức danh công việc theo sơ đồ tổ chức và bản mô tả công việc được xây dựng.
- Bộ phận chính và phụ trợ của Resort được hình thành trên cơ sở kế hoạch kinh doanh được duyệt.	- Mức độ bao phủ các nhiệm vụ, hiệu lực và hiệu quả điều hành chung và từng bộ phận của Resort.
- Điều lệ, sổ tay hoạt động Resort được xây dựng theo mẫu quy định.	- Mức độ công khai, minh bạch, cụ thể các quy định về quyền lợi và nghĩa vụ của các thành viên thuộc Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG CÁC TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ, ĐỊNH MỨC KỸ THUẬT VÀ CÁC QUY ĐỊNH QUẢN LÝ CỦA KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Các hoạt động của Resort phải tuân thủ đúng theo pháp luật, quy định của chính quyền các cấp và các quy định, định mức, tiêu chuẩn được Resort ban hành theo thẩm quyền.

Các tiêu chuẩn dịch vụ, định mức kỹ thuật và quy định quản lý của Resort là những chuẩn mực được xây dựng dựa trên cơ sở và điều kiện cụ thể của Resort, không trái với quy định của Nhà nước.

Xây dựng các tiêu chuẩn, định mức và quy định của Resort bao gồm:

- Nghiên cứu nhu cầu và sự cần thiết phải xây dựng những tiêu chuẩn, định mức, quy định của Resort;
- Nghiên cứu những quy định của Nhà nước có liên quan;
- Lựa chọn phương pháp tiếp cận và xây dựng tiêu chuẩn, định mức, quy định;
- Tiến hành xây dựng tiêu chuẩn, định mức, quy định cụ thể;
- Tham khảo ý kiến chuyên gia, người lao động;
- Hoàn thiện, thẩm định, trình duyệt;
- Xây dựng quy trình kiểm tra, giám sát, điều chỉnh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng định mức lao động và định biên lao động cho từng bộ phận
 - Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng lao động theo vị trí công việc.
 - Xây dựng định mức lao động (hoặc khoán) cho cá nhân và bộ phận.
 - Quy định số lượng lao động thường xuyên và lao động thời vụ cho từng bộ phận.
2. Dự kiến và hoạch định tiêu chí cụ thể của bản mô tả công việc
 - Thiết kế các tiêu chí cho các chức danh nghề khác nhau.
 - Đáp ứng năng lực và động cơ làm việc của nhân viên.
 - Mô tả các hoạt động mà nhân viên phải thực thi để đạt được mục tiêu kinh doanh đã đề ra.
 - Đề cao vai trò của nhân viên tại từng vị trí công việc.
 - Duy trì sự hoạt động liên tục và đạt hiệu quả cao của Khu Resort trong bất kỳ thời điểm nào.
3. Thiết lập các hệ thống tiêu chuẩn
 - Xây dựng các quy trình hoạt động chuẩn.
 - Tạo ra các hệ thống tiêu chuẩn nhân lực cho các vị trí công việc theo phạm vi tổ công việc, bộ phận, khối và Khu Resort.
4. Thiết lập định mức kỹ thuật được sử dụng trong kinh doanh Khu Resort
 - Xây dựng định mức giá vốn cho các bộ phận cung ứng dịch vụ.
 - Xây dựng định mức tiêu hao nguyên liệu, nhiên liệu điện, nước, định mức hao hụt...
 - Quy định mức vốn lưu động, tỷ lệ nợ,...
 - Xây dựng bản hướng dẫn giám sát kiểm tra việc thực hiện các định mức.
 - Quy định tỷ lệ khấu hao trang thiết bị, dụng cụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xây dựng được danh mục các tiêu chuẩn định mức chủ yếu của Resort.
- Xây dựng được định mức lao động trong Resort.
- Phân tích hiệu quả chi phí kinh doanh.
- Thực hiện từng quy trình xây dựng định mức, tiêu chuẩn.
- Nghiên cứu tâm lý lao động và mức độ hài lòng của nhân viên.
- Xây dựng các loại văn bản mẫu chính cho Resort.
- Giao tiếp và quan hệ khách hàng hiệu quả.
- Bán sản phẩm.
- Tổ chức và điều hành.
- Tổ chức làm việc theo nhóm.
- Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ và quy trình phục vụ.
- Tính toán giá vốn.
- Đọc báo cáo kinh doanh và tài chính.

2. Kiến thức

- Hệ thống tiêu chuẩn, định mức trong Resort.

- Nguyên lý thống kê.
- Các yêu cầu nguyên tắc xây dựng định mức, tiêu chuẩn.
- Hệ thống chiến lược kinh doanh.
- Cách cư xử và quy tụ mọi thành viên trong tổ chức.
- Các hình thức lập danh mục công việc cho từng chức danh nghề.
- Kỹ năng giám sát đánh giá nhân viên thông qua thao tác và hành vi thể hiện.
- Kiến thức về thống kê và kỹ thuật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng phẩm.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Danh mục các dịch vụ kinh doanh.
- Danh sách và hồ sơ nhân viên.
- Danh mục các công việc.
- Các bảng danh mục kiểm tra.
- Danh mục các địa điểm kinh doanh.
- Các thiết bị đo lường.
- Các biểu mẫu đánh giá sẵn có.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hệ thống các định mức, tiêu chuẩn được xây dựng phù hợp với quy trình lập hệ thống tiêu chuẩn, định mức kỹ thuật và các quy định quản lý.	- Quan sát quy trình thực hiện, đánh giá tính khả thi và hiệu quả của việc thiết lập hệ thống tiêu chuẩn, định mức kỹ thuật và các quy định quản lý. - Tính hiệu lực và hiệu quả của các quy định.
- Thời gian xây dựng lập hệ thống tiêu chuẩn, định mức kỹ thuật và các quy định quản lý và trình duyệt phù hợp với quy định của Resort.	- Theo dõi thời gian thiết lập hệ thống tiêu chuẩn, định mức kỹ thuật và các quy định quản lý đồng thời đối chiếu với thời gian được quy định trong việc lập hệ thống tiêu chuẩn, định mức kỹ thuật và các quy định. Phù hợp với các đối tượng nhân viên và các chức danh nghề khác nhau trong kinh doanh Resort.
- Chất lượng của hệ thống tiêu chuẩn, định mức kỹ thuật và các quy định quản lý.	- Tính khả thi, tiến triển, dễ đo lường, dễ so sánh của các hệ thống chỉ tiêu, tiêu chuẩn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: LÃNH ĐẠO VÀ ĐIỀU HÀNH CÁC HOẠT ĐỘNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lãnh đạo là xác định, định hướng chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển Resort trên tất cả các lĩnh vực hoạt động, bảo đảm Resort hoạt động có hiệu quả, đúng pháp luật.

Điều hành là quản lý, chỉ đạo công việc cụ thể, triển khai các hoạt động; kiểm tra, đánh giá kết quả hoạt động, tìm ra và triển khai các giải pháp phù hợp để kinh doanh có hiệu quả, đúng pháp luật.

Lãnh đạo và điều hành bao gồm các công việc:

- Bảo đảm hoạt động của Resort theo đúng pháp luật, chiến lược, kế hoạch kinh doanh, luôn phát triển bền vững;
- Hoàn thành các kế hoạch được triển khai;
- Xây dựng và phát triển Resort về cơ sở vật chất, vốn, thị trường, nhân lực...;
- Thường xuyên mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng hợp lý, phát triển bền vững;
- Có quy trình quản lý, điều hành các bộ phận chức năng hoạt động đúng quy định và gắn kết trong công việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định và thực hiện chức năng chính của việc lãnh đạo

- Hiểu biết về quy mô và loại hình khu Resort đang quản lý.
- Giám sát các nguồn thu và chi của khu Resort.
- Giám sát các khoản chi của khu Resort.
- Giám sát kiểm tra về lao động và tiền lương.
- Giải quyết phàn nàn của khách khi cần thiết.
- Kiểm tra danh sách khách đi/đến.
- Bố trí lịch làm việc cho nhân viên.
- Kiểm tra và duy trì chất lượng dịch vụ.
- Giải quyết các vấn đề tài chính quan trọng.
- Đọc và chỉnh sửa các báo cáo nhanh, báo cáo tuần/tháng/quí/năm.
- Tham dự các buổi họp ngoài khu Resort .
- Đảm bảo an ninh, an toàn cho Resort.

2. Quản lý các bộ phận

- Thể hiện tinh thần trách nhiệm và hết mình cho công việc.
- Đảm bảo có thể thay thế khi thiếu nhân lực.
- Luôn hiện diện khi nhân viên cần có sự can thiệp.
- Luôn sẵn sàng gặp khách, lắng nghe và xử lý phàn nàn của khách.

3. Ứng xử với khách hàng

- Tôn trọng, đảm bảo tính riêng tư cho khách.
- Đảm bảo mục đích của việc bán hàng.
- Chú trọng đến việc tạo cảm giác thoải mái và gây ấn tượng cho khách lưu trú.
- Sử dụng tên khách thường xuyên nếu có thể.
- Chuẩn bị sẵn sàng thư chào mừng khách có tên và chữ ký của Giám đốc khu Resort.
- Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.
- Thông tin cho khách biết các sự cố ngoài mong muốn.

4. Kiểm tra và giám sát đội ngũ nhân viên

- Kiểm tra và đảm bảo số lượng nhân viên đủ cho ngày làm việc.
- Giám sát việc đi làm đúng giờ của nhân viên.
- Kiểm tra lịch làm việc của nhân viên.
- Cập nhật thông tin liên quan đến từng nhân viên.
- Tham dự hoặc chủ trì hội ý đầu ca.
- Quan tâm theo dõi các nhân viên nghỉ ốm.
- Đón nhận nhân viên mới.

5. Đảm bảo vệ sinh trong khuôn viên khu Resort

- Kiểm tra việc tuân thủ quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm.
- Kiểm tra các khu vực công cộng và phòng vệ sinh.
- Kiểm tra các khu vực trước/sau khu Resort ít nhất 2 lần/ngày.
- Kiểm tra khu vực cung cấp hàng và khu rác thải.
- Kiểm tra tình trạng bảo dưỡng hàng ngày và bảo dưỡng phòng ngừa.
- Kiểm tra khu vực vườn và toàn khuôn viên khu Resort.

6. Quản lý Bộ phận lưu trú của khách

- Chịu trách nhiệm về vệ sinh, bảo dưỡng các buồng khách.
- Kiểm tra theo danh mục chất lượng 2 phòng/ngày.
- Kiểm soát sinh vật gây hại.
- Bố trí nhân viên phù hợp khối lượng công việc.
- Đảm bảo cung cấp dịch vụ giặt là cho khách và đồng phục của nhân viên kịp thời.

7. Quản lý các dịch vụ khác

- Cung cấp và phục vụ các bữa ăn trong ngày cho khách.
- Cung cấp và phục vụ đồ uống cho khách.
- Kiểm tra bàn buffet, bài trí sắp xếp nhà hàng trước khi mở cửa.
- Kiểm tra tủ lạnh và kho chứa đồ.
- Giám sát và thường xuyên kiểm tra việc xuất thực phẩm, đồ uống và các vật dụng khác.

8. Đảm bảo an ninh trong khuôn viên khu Resort

- Bảo đảm an ninh cho khu Resort, an toàn cho khách hàng và nhân viên.
- Bảo vệ tài sản của khu Resort và của khách.
- Đọc và nắm tình hình trong sổ giao ca của Bộ phận Bảo vệ.
- Kiểm tra lối thoát hiểm và cửa thoát hiểm.
- Đảm bảo các cửa buồng khách và phòng kho được khóa.
- Thường xuyên kiểm tra quy định về an toàn và an ninh trong phạm vi khu Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Áp dụng các quy định về tài chính, kế toán liên quan đến thu và chi.

- Phân tích tài chính.
- Quản lý chất lượng dịch vụ.
- Quản lý doanh nghiệp.
- Phân tích, xử lý các vấn đề tài chính và kế toán.
- Đọc và chỉnh sửa văn bản.
- Tổ chức, giám sát và điều hành công việc hàng ngày.
- Nghiệp vụ lễ tân, buồng, nhà hàng, bếp,...
- Xử lý tình huống, xử lý phàn nàn của khách.
- Giao tiếp và ứng xử với các đối tượng khách khác nhau.
- Ra quyết định.
- Bán hàng hiệu quả.
- Quản trị nhân sự.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Giám sát và kiểm tra các hoạt động.
- Quản lý xuất và nhập hàng hóa.
- Tổ chức, điều hành và thực thi công việc.
- Giải quyết các sự cố an ninh và an toàn.
- Phân lịch làm việc cho nhân viên.
- Khống chế các tình huống xấu.

2. Kiến thức

- Cơ cấu tổ chức trong khu Resort.
- Các quy trình và phương pháp thực thi công việc.
- Cách thức vận hành các trang thiết bị.
- Quản trị nhân sự.
- Văn hóa giao tiếp.
- Về tên riêng.
- Tiêu chuẩn vệ sinh và sức khỏe.
- Tiêu chuẩn vệ sinh buồng khách và các khu vực công cộng.
- Quy định về xuất nhập hàng.
- Danh mục các dụng cụ phục vụ.
- Các nội quy an toàn và an ninh trong khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các báo cáo lễ tân.
- Danh sách khách đến, đi và đang lưu trú tại khu Resort.
- Kiểm tra phòng trống của khu Resort.
- Danh mục các công việc.
- Thư chào đón khách đến khu Resort.

- Báo cáo nhân viên.
- Bản danh mục về tiêu chí vệ sinh.
- Bản danh mục về tiêu chí vệ sinh liên quan buồng khách và các khu vực công cộng.
- Phiếu xuất nhập hàng.
- Các quy trình phục vụ chuẩn tại lễ tân, nhà hàng, khu hội nghị, hội thảo, dịch vụ khác.
- Báo cáo nhà hàng.
- Sổ giao ca Bảo vệ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lãnh đạo, điều hành các hoạt động tại các khối kinh doanh và các bộ phận cung ứng dịch vụ khách hàng theo tiêu chuẩn của Resort.	- Quan sát, so sánh và đối chiếu quy trình, kết quả của việc lãnh đạo điều hành các hoạt động tại các khối kinh doanh và các bộ phận cung ứng dịch vụ khách hàng khác nhau với tiêu chuẩn định mức, mục tiêu hàng ngày đã được quy định.
- Bản báo cáo nhanh hàng ngày, tuần, tháng về thu, chi được hoàn thành theo mẫu của Resort.	- Đối chiếu với kế hoạch phân tích mức độ sai lệch.
- Thời gian thực hiện việc lãnh đạo điều hành các hoạt động tại các khối kinh doanh và các bộ phận cung ứng dịch vụ khách hàng khác nhau.	- Theo dõi thời gian thực hiện việc lãnh đạo điều hành các hoạt động tại các khối kinh doanh và các bộ phận cung ứng dịch vụ khách hàng khác nhau đồng thời đối chiếu với thời gian được quy định trong việc thực hiện lãnh đạo và điều hành các hoạt động tại các khối kinh doanh và các bộ phận cung ứng dịch vụ khách hàng khác nhau đảm bảo phù hợp với chiến lược kinh doanh, duy trì được sức tăng trưởng trong kinh doanh và quay vòng lợi nhuận một cách hiệu quả nhất.
- Chất lượng của việc lãnh đạo điều hành các hoạt động tại các khối kinh doanh và các bộ phận cung ứng dịch vụ khách hàng khác nhau.	- Quan sát, so sánh và đối chiếu nội dung của việc lãnh đạo điều hành các hoạt động tại các khối kinh doanh và các bộ phận cung ứng dịch vụ khách hàng khác nhau đảm bảo sự thông suốt giữa các khối, bộ phận trong quá trình kinh doanh.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: KIỂM TRA, GIÁM SÁT VIỆC THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Các hoạt động của Resort phải được kiểm tra, giám sát thường xuyên để giữ tính kỷ cương trong công việc.

Giám sát kiểm tra bao gồm các công việc:

- Nắm vững quy định của Nhà nước và Resort về những vấn đề liên quan;
- Xây dựng kế hoạch kiểm tra định kỳ và đột xuất, trong đó xác định rõ nội dung, phương pháp, đơn vị, thời gian tiến hành kiểm tra;
- Liên hệ mật thiết với các đơn vị để công tác kiểm tra bảo đảm trung thực, khách quan, đúng thời gian và có hiệu quả;

- Tiến hành chuẩn bị tư liệu, kiểm tra trực tiếp và kết luận chính xác;
- Công khai, minh bạch kết quả kiểm tra;
- Báo cáo kết quả và kiến nghị xử lý;
- Theo dõi quá trình khắc phục khuyết điểm;
- Trong trường hợp đặc biệt, kiểm tra phát hiện có dấu hiệu sai phạm phải báo cáo ngay với cấp có thẩm quyền để xử lý đúng quy định.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức về những nhiệm vụ chính trong giám sát hoạt động của khu Resort

- Tổ chức thực hiện việc kiểm soát nội bộ.
- Kiểm tra việc thu chi tiền mặt.
- Kiểm soát việc bán hàng.
- Kiểm soát việc trả lương cho nhân viên.
- Kiểm soát việc xử lý công nợ.
- Kiểm soát hàng hóa tồn kho.
- Kiểm soát việc mua hàng và những vấn đề khác.

2. Xác định danh mục những vấn đề cần kiểm tra

- Xác định danh mục các vấn đề chính cần thực hiện.
- Xem tất cả các chứng từ, liệt kê phiếu thu và lưu một bản sao.
- Kiểm quỹ tiền mặt trong ngày và đối chiếu với số dư nợ trong sổ kế toán.
- Đối chiếu phiếu thu với các khoản thu tiền mặt trong sổ.
- Rà soát các chứng từ.
- Chỉ sử dụng các phiếu chi đã được đánh số trước và hạch toán vào tài khoản những phiếu chi đã được ký.
- Định kỳ tổng hợp các phiếu chi và đối chiếu với số dư có trong sổ cái kế toán.
- Cất giữ sổ kế toán trong tủ có khóa và gỡ bỏ cuộn hóa đơn bán lẻ của máy tính theo quy định.
- Đối chiếu hóa đơn bán lẻ với tổng tiền trong tài khoản nợ và tài khoản có.
- Kiểm tra bảng lương có ghi tên nhân viên, tổng tiền lương, số giờ làm việc, khoản khấu trừ và lương thực tế.
- Đối chiếu phần chi lương thực tế với quỹ lương phải chi.
- Chuẩn bị phiếu chi lương.
- Rà soát tài khoản thu.
- Đối chiếu trong khoản nợ và gửi giấy báo nợ.
- Giải quyết các số dư tài khoản đang tranh chấp.
- Giám sát định kỳ hoặc kiểm kê tài sản.
- Đối chiếu kết quả kiểm kê tài sản với sổ kiểm kê.
- Đối chiếu tổng giá trị hàng xuất kho với tổng vốn hàng bán ra trong từng tháng, kiểm tra sự chênh lệch và tỷ lệ hao hụt.
- Kiểm tra ngẫu nhiên hàng chào giá đối với các hàng hóa đã mua và đã nhập kho.

- Sử dụng cơ chế và tài khoản riêng cho việc đặt mua hàng.
- Đối chiếu ngẫu nhiên yêu cầu mua hàng với phiếu nhận hàng, hóa đơn với giấy báo nợ của người bán.
- Kiểm tra toàn bộ sổ kế toán.
- Tuyển nhân viên kế toán có năng lực và đáng tin cậy.
- Thuê công ty kiểm toán độc lập tiến hành kiểm toán định kỳ hàng năm, kiểm toán đột xuất tài khoản tiền mặt, kiề kê và chứng từ thu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Ứng dụng phần mềm quản trị tài chính, kế toán khu Resort.
- Kiểm soát công nợ.
- Kiểm tra thu - chi tiền mặt.
- Kiểm soát quy trình, thủ tục mua hàng hóa.
- Kiểm soát hàng hóa dự trữ.
- Thực hành kế toán cơ bản.
- Kiểm soát chu trình chuyển vốn, tiền mặt.
- Kiểm tra chứng từ kế toán.
- Quản lí hạch toán kế toán.
- Phân tích, đánh giá về tài chính kế toán.
- Giám sát tài khoản.
- Xử lý tài sản, hàng hóa mất mát, hư hỏng.
- Giải quyết các vấn đề kế toán có tranh chấp.
- Áp dụng chính sách lương, thưởng, phúc lợi.
- Tổ chức và thực hiện kiểm toán hiệu quả.

2. Kiến thức

- Luật kế toán.
- Quy trình, thủ tục mua sắm hàng hóa, tài sản.
- Lý thuyết về quản lý dự trữ.
- Nguyên tắc quản lý tiền mặt, thanh toán.
- Quy định hợp đồng lao động và lương.
- Quy trình thực hành kế toán doanh nghiệp.
- Hệ thống kiểm soát tài chính, tài sản và hàng hóa.
- Quy định về kiểm tra, thanh lý tài sản, hàng hóa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bảng danh mục kiểm tra.
- Hồ sơ tài chính.
- Các loại sổ sách hồ sơ, chứng từ liên quan.
- Thiết bị văn phòng.

- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Tủ két cất chứng từ.
- Hồ sơ lương.
- Máy vi tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thu chi tiền mặt theo đúng quy định của Resort.	- Đối chiếu quy trình, thủ tục thực tế với quy định, chỉ ra các sai lệch.
- Mua hàng, xuất, nhập và dự trữ theo đúng quy định của Resort.	- Đối chiếu so sánh quy trình chọn nguồn hàng, các thủ tục mua hàng, nhập hàng. - Đối chiếu dự trữ thực tế với định mức dự trữ. - Đối chiếu hao hụt thực tế với hao hụt định mức.
- Chứng từ, sổ sách, báo cáo tài chính được lập phù hợp với luật pháp và quy định của Resort.	- Kiểm tra, đối chiếu để đánh giá, tính hợp lệ, hợp pháp của chứng từ kế toán. - Đối chiếu, đánh giá thời hạn hoàn thành các báo cáo tài chính. - Kiểm tra, đánh giá độ chính xác của số liệu.
- Xử lý sai hỏng, mất mát theo quy trình của Resort.	- Kiểm tra quy trình xử lý.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ VIỆC THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá kết quả các hoạt động của Resort được triển khai thường xuyên trên 5 mặt:

- Đúng pháp luật, quy định của Nhà nước và của Resort;
- Hiệu quả kinh tế - xã hội;
- Phù hợp với chiến lược phát triển Resort;
- Dự luận xã hội, người lao động;
- Giải pháp tiếp tục.

Đánh giá kết quả bao gồm các công việc:

- Kiểm tra kết quả qua sổ sách, chứng từ, báo cáo...;
- Đối chiếu với các tiêu chuẩn, định mức, quy định của Nhà nước, của Resort để xác định kết quả và hiệu quả;
- Căn cứ các điều kiện cụ thể của Resort và bối cảnh hoạt động chung trên thị trường để đánh giá mức độ hoàn thành, kết quả kinh tế - xã hội;
- Xác định vấn đề và giải pháp khắc phục yếu kém, phát huy mặt mạnh;
- Xác định những vấn đề cần điều chỉnh trong chỉ tiêu và hoạt động của Resort;
- Báo cáo cơ quan có thẩm quyền, và quyết định về những vấn đề liên quan;

- Công khai, minh bạch các đánh giá và giải pháp triển khai trong tương lai.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập hệ thống đánh giá kết quả các hoạt động kinh doanh

- Dự thảo các tiêu chí đánh giá kết quả theo từng chuyên ngành đặc thù khác nhau.
- Thiết lập hệ thống đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh.
- Lập các biểu mẫu đánh giá mang tính chuyên ngành và đặc thù của từng bộ phận.

2. Tiến hành đánh giá định kỳ

- Thông báo kế hoạch và thời gian đánh giá đến từng bộ phận.
- Tổ chức họp và thông báo thời điểm.
- Phổ biến cách thức đánh giá.
- Tiến hành đánh giá theo kế hoạch.
- Kiểm chứng các báo cáo.
- Kiểm tra hệ thống tài chính và các báo cáo quyết toán.
- Kiểm tra trình độ nhân viên.
- Phân tích các ý kiến phản hồi từ khách hàng.

- Tổng kết phần đánh giá:

- + Doanh thu đạt được so với kế hoạch dự kiến đề ra;
- + Lợi nhuận kinh doanh;
- + Mức độ hao hụt chi phí và nguyên vật liệu;
- + Ý kiến phản hồi từ khách hàng;
- + Trình độ nhân viên đạt được so với chỉ tiêu đã đặt ra.

3. Lập kế hoạch khắc phục các kết quả đánh giá thấp

- Thảo luận về các mặt hạn chế tồn tại sau khi đánh giá.
- Thảo luận về các biện pháp khả thi.
- Thống nhất việc chọn và sử dụng biện pháp tối ưu.
- Chuẩn bị kế hoạch khắc phục cụ thể.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập hệ thống tiêu chí đánh giá.
- Thiết kế biểu mẫu đánh giá.
- Thiết kế mục tiêu đánh giá.
- Tổ chức thực hiện đánh giá.
- Thống kê số liệu.
- Kiểm tra và đánh giá nhân sự.
- Phân tích, đánh giá và tổng hợp.
- Tái thiết lập kế hoạch.
- Ra quyết định.

2. Kiến thức

- Quy trình xác lập các tiêu chí đánh giá.
- Quy trình đánh giá.
- Các phương pháp đánh giá khác nhau.
- Các quy trình giải quyết tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hệ thống tiêu chí đánh giá.
- Các bảng đánh giá kết quả kinh doanh.
- Các báo cáo thống kê.
- Biểu đánh giá.
- Biểu tổng kết đánh giá.
- Biểu thống kê kết quả hoạt động kinh doanh.
- Phiếu thăm dò giải pháp khắc phục.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đánh giá kết quả kinh doanh.	- So sánh và đối chiếu doanh thu và lợi nhuận kinh doanh theo từng tháng, quý, năm và rút ra được các kinh nghiệm trong kinh doanh, đặc biệt liên hệ đến việc đào tạo nhân viên để thực thi công tác phục vụ khách hàng đạt hiệu quả.
- Kỹ năng, quy trình thực hiện đánh giá kết quả kinh doanh.	- Giám sát và kiểm tra kỹ năng đánh giá kết quả kinh doanh bằng việc thống kê và phân tích sự thay đổi tăng hoặc giảm trong doanh thu, quan sát nhân viên, đánh giá mức độ tiêu hao nguyên vật liệu và dựa trên phản hồi tích cực hoặc tiêu cực của khách hàng để có những điều chỉnh hữu hiệu.
- Thời gian thực hiện đánh giá kết quả kinh doanh.	- Theo dõi thời gian đánh giá kết quả kinh doanh đồng thời đối chiếu với thời gian được quy định trong việc đánh giá kết quả kinh doanh để có những giải pháp ưu tiên hoặc ở tầm trung và dài hạn.
- Chất lượng của việc đánh giá kết quả kinh doanh.	- So sánh và đối chiếu doanh thu và lợi nhuận kinh doanh theo từng tháng, quý, năm và rút ra được các kinh nghiệm trong kinh doanh, đặc biệt liên hệ đến việc đào tạo nhân viên để thực thi công tác phục vụ khách hàng đạt hiệu quả.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THIẾT LẬP VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ ĐỐI NỘI

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quan hệ đối nội là quan hệ với các đối tượng được xác định là khách hàng nội bộ của Resort. Cần lưu ý rằng nhân viên của Resort cũng được xem là khách hàng nội bộ.

Thiết lập và phát triển quan hệ đối nội gồm các công việc sau:

- Xác định quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ và quyền lợi của từng nhóm khách hàng nội bộ (nhóm lợi ích);
- Xây dựng chính sách đối với từng “nhóm lợi ích”;
- Xây dựng chính sách phát triển “nhóm lợi ích”;
- Kiểm tra, đánh giá quan hệ đối nội;
- Báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá, khuyến nghị với cấp có thẩm quyền, ra quyết định về những vấn đề liên quan;
- Công khai, minh bạch các quan hệ đối nội.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân biệt đối tượng khách hàng nội bộ

- Xác định các mối quan hệ đối xử với nhân viên cấp dưới và đồng nghiệp.
- Đảm bảo chính sách đối xử công bằng cho 2 đối tượng được xem là khách hàng nội bộ.
- Xác định khách hàng nội bộ: Nhân viên đại diện đối tác đã và sẽ ký hợp đồng gửi khách lưu trú với khu Resort.
- Xác định khách hàng thường xuyên: Khách lưu trú 3 lần trở lên.
- Quy định về nhân viên cũ với thâm niên công tác và mức độ cống hiến cho khu Resort.

2. Xác định các tiêu chí liên quan đến quyền lợi của khách hàng nội bộ

- Áp dụng các điều kiện hưởng lợi.
- Đảm bảo nhân viên là khách hàng nội bộ.

3. Thực thi và áp dụng các tiêu chí liên quan đến quyền lợi của khách hàng thường xuyên

- Thực thi các chính sách cụ thể cho đối tượng khách hàng thường xuyên.
- Duy trì và phát triển các chính sách ưu đãi dành cho các khách hàng thường xuyên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp và ứng xử.
- Phân tích, tổng hợp và đánh giá.
- Lãnh đạo và quan hệ khách hàng.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Ra quyết định.
- Thực thi giải pháp.
- Quản lý hệ thống chính sách nội bộ.

2. Kiến thức

- Các chính sách cụ thể cho các đối tượng khách hàng nội bộ được phân chia theo thứ bậc.
- Các hệ thống tiêu chí liên quan đến chính sách hưởng lợi cụ thể dành cho khách hàng nội bộ.
- Các chính sách cụ thể cho khách hàng thường xuyên cần phổ biến cho mọi nhân viên phục vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hồ sơ khách hàng.

- Danh sách và hồ sơ nhân viên.
- Các thủ tục dành cho khách nội bộ.
- Các thủ tục dành cho khách thường xuyên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chất lượng của việc thiết lập và phát triển quan hệ đối nội.	- Quan sát và kiểm soát việc thiết lập và phát triển quan hệ đối nội trong phạm vi Resort, đặc biệt lưu ý đến các đối tượng nhân viên tạo ê-kíp làm việc tốt, khách hàng thường xuyên và trung thành, các đối tác quan trọng.
- Tiến trình thực hiện việc thiết lập và phát triển quan hệ đối nội.	- Theo dõi và kiểm tra tiến trình thực hiện việc thiết lập và phát triển quan hệ đối nội nhằm tập hợp và duy trì được đội ngũ nhân viên có tay nghề cao, chuyên nghiệp hóa nhiệt tình cống hiến cho công việc kinh doanh tại khu Resort.
- Thời gian thực hiện việc thiết lập và phát triển quan hệ đối nội.	- Thực hiện và duy trì thường xuyên việc phát triển quan hệ đối nội trong suốt quá trình quản lý và vận hành kinh doanh.
- Chất lượng của việc thiết lập và phát triển quan hệ đối nội.	- Quan sát và kiểm soát việc thiết lập và phát triển quan hệ đối nội trong phạm vi Resort, đặc biệt lưu ý đến các đối tượng nhân viên tạo ê-kíp làm việc tốt, khách hàng thường xuyên và trung thành, các đối tác quan trọng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THIẾT LẬP VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ ĐỐI NGOẠI

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quan hệ đối ngoại bao gồm quan hệ với chính quyền, với đồng nghiệp, với cộng đồng và khách hàng. Quan hệ đối ngoại được mở rộng trên phạm vi toàn quốc và quốc tế. Có quan hệ được thực hiện thường xuyên, có quan hệ không thường xuyên. Quan hệ đối ngoại được thực hiện ở nhiều cấp theo quy định của Resort.

Thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại bao gồm các công việc:

- Xác định mục đích, yêu cầu, đối tượng quan hệ;
- Xác định nội dung, phương pháp, lộ trình và kết quả của quan hệ;
- Tiến hành giao tiếp và làm việc;
- Xây dựng chiến lược và chiến thuật quan hệ trong từng vụ việc và quan hệ lâu dài;
- Đánh giá, rút kinh nghiệm;
- Triển khai các hoạt động giữ quan hệ lâu dài và phát triển các mối quan hệ mới, khắc phục các yếu kém;
- Xây dựng chiến lược bán hàng phù hợp với chiến lược kinh doanh của Resort;
- Điều chỉnh chiến lược bán hàng theo bối cảnh cụ thể, nhưng phải đảm bảo chiến lược kinh doanh dài hạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đối tượng khách hàng

- Xác định khách hàng là một con người cụ thể, nhân tố quan trọng trong kinh doanh khu Resort.
- Xác định khách hàng là đối tượng không thể thiếu trong kinh doanh.
- Xác định khách hàng là một trong 2 nhân tố cơ bản của kinh doanh khu Resort.
- Xác định bất kỳ khách nào đến khu Resort đều là khách quan trọng.
- Nêu rõ khách đến khu Resort để được phục vụ, nhân viên là người phục vụ.
- Hướng dẫn việc đi lại, nghỉ ngơi của khách một cách hiệu quả, tận tình, nhanh chóng.
- Luôn bao gồm 3 đối tượng khách chính: Khách lưu trú, khách thăm quan và khách đến làm việc.

2. Nhận thức tầm quan trọng của việc chăm sóc khách hàng tốt

- Đảm bảo mục đích của việc bán hàng.
- Áp dụng chính sách và tiêu chuẩn riêng của quy trình chào đón khách của khu Resort.
- Cung cấp dịch vụ và phục vụ khách nhanh chóng và hiệu quả.
- Quan tâm đến khách thường xuyên và hướng dẫn khách nhiệt tình chu đáo.
- Luôn gây được thiện cảm và tạo ấn tượng tốt cho khách ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên.

3. Đảm bảo vai trò của người lãnh đạo trong việc xử lý phàn nàn cho khách

- Can thiệp của người lãnh đạo trong việc xử lý phàn nàn cho khách lưu trú.
- Phân loại các phàn nàn của khách hàng.
- Áp dụng quy trình xử lý phàn nàn cơ bản theo nguyên tắc LISTEN.
- Chú trọng chính sách đền bù hợp lý.
- Biết lắng nghe và quan tâm đến mong đợi của khách hàng.
- Lưu ý thái độ khi xử lý với khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.
- Thực hiện kinh doanh hiệu quả.
- Tổ chức và điều hành công việc và phân bổ nhân viên.
- Thực hiện kỹ năng bán hàng.
- Tổ chức kinh doanh.
- Giao tiếp và chăm sóc khách hàng.
- Giải quyết phàn nàn của khách.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Kiến thức về các đối tượng khách hàng.
- Kiến thức về cách cư xử và chăm sóc khách hàng hiệu quả.
- Kiến thức về hướng dẫn xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.

- Chính sách của khu Resort cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía khu Resort.

- Tham khảo hướng dẫn giao tiếp trong chuyên ngành du lịch khách sạn .

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hồ sơ khách hàng.

- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.

- Thiết bị văn phòng.

- Phần mềm quản lý khu Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chất lượng của việc thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại.	- Quan sát và kiểm soát việc thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại trong kinh doanh Resort, đặc biệt lưu ý đến các đối tượng khách hàng tiềm năng khác nhau, các cơ quan chính quyền tại địa phương, các Hiệp hội du lịch quốc gia và quốc tế.
- Tiến trình thực hiện việc thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại.	- Theo dõi và kiểm tra tiến trình thực hiện việc thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại nhằm thu hút các đối tượng khách hàng tiềm năng đến với Resort và tranh thủ được sự ủng hộ của các các cơ quan chính quyền tại địa phương, các Hiệp hội du lịch quốc gia và quốc tế.
- Thời gian thực hiện việc thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại.	- Thực hiện và duy trì thường xuyên việc phát triển quan hệ đối ngoại trong suốt quá trình quản lý và vận hành kinh doanh tại Resort.
- Chất lượng của việc thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại.	- Quan sát và kiểm soát việc thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại trong kinh doanh Resort, đặc biệt lưu ý đến các đối tượng khách hàng tiềm năng khác nhau, các cơ quan chính quyền tại địa phương, các Hiệp hội du lịch quốc gia và quốc tế.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: A9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành công việc hàng ngày là điều hành việc cụ thể xảy ra trong thời gian, không gian và điều kiện cụ thể. Công việc hàng ngày có thể được xếp đặt từ trước theo kế hoạch, cũng có thể xảy ra đột xuất cần giải quyết.

Điều hành công việc hàng ngày bao gồm:

- Lập lịch làm việc trong ngày trên cơ sở:

+ Những công việc thường xuyên;

+ Công việc theo kế hoạch được triển khai;

+ Công việc do lãnh đạo yêu cầu hoặc ủy quyền;

+ Công việc đột xuất được biết trước.

- Kiểm tra nguồn lực, nhân lực đáp ứng;
- Phân công nhiệm vụ, trách nhiệm, điều kiện đảm bảo cho từng bộ phận, từng người;
- Có mặt tại Resort trước giờ làm việc;
- Triển khai công việc đúng thời gian, địa điểm;
- Kiểm tra các hoạt động theo lịch làm việc trong ngày;
- Xử lý các bất trắc trong thực thi công việc;
- Xử lý các công việc đột xuất xảy ra;
- Ghi nhật ký công việc và nhận xét đánh giá;
- Bàn giao những công việc chưa kết thúc;
- Báo cáo cấp có thẩm quyền khi cần thiết;
- Hoàn thành các yêu cầu của quy chế làm việc đối với người điều hành công việc hàng ngày.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định công việc hàng ngày

- Lên lịch kiểm tra thường xuyên các hoạt động trong ngày.
- Lập bảng danh mục kiểm tra (checklist).
- Hiện diện tại khu Resort.
- Giám sát và quản lý các hoạt động.
- Khuyến khích, hỗ trợ nhân viên.

2. Nhận thức về công việc chung

- Theo dõi và giải quyết kịp thời các phàn nàn của khách và nhân viên.
- Giải quyết các công việc trong ngày.
- Lưu ý các sự kiện trong ngày.
- Đánh giá và xử lý phiếu thăm dò nhận xét của khách hàng.

3. Thực hiện ủy quyền

- Mạnh dạn giao trách nhiệm tạm thời và sự ủy quyền để phát huy năng lực của nhân viên.
- Chỉ rõ nội dung và điều kiện ủy quyền.
- Xác định thời hạn và lý do ủy quyền.

4. Đảm bảo vai trò của người lãnh đạo

- Thể hiện tinh thần trách nhiệm và hết mình cho công việc.
- Luôn là tấm gương cho nhân viên.
- Đóng vai trò quan sát viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành công việc.
- Tổ chức và giám sát các hoạt động.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Tổ chức và thực thi công việc.

- Giải quyết tình huống.
- Phân tích, tổng hợp, đánh giá và xử lý văn bản.
- Giám sát.
- Lãnh đạo và quyết định ủy quyền.
- Ra quyết định.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách kiểm tra nhân viên và công việc trong ngày.
- Quy trình xử lý phàn nàn.
- Các chính sách đền bù.
- Kiến thức về điều kiện và ngữ cảnh ủy quyền.
- Kiến thức về tổ chức và quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các danh mục kiểm tra.
- Các phiếu ghi giải quyết phàn nàn.
- Các văn bản cần thiết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chất lượng của việc điều hành công việc hàng ngày.	- Quan sát và tự kiểm tra việc điều hành công việc hàng ngày, thực hiện ủy quyền khi cần thiết, mạnh dạn thay đổi và thực hiện những ý tưởng kinh doanh mới để tạo được thương hiệu riêng trong công tác quản lý và điều hành Resort.
- Kỹ năng quản lý và điều hành công việc hàng ngày.	- Theo dõi và kiểm tra tiến trình điều hành công việc hàng ngày: vận hành kinh doanh, thực hiện tốt các quy định và pháp luật của nhà nước.
- Thời gian thực hiện việc điều hành công việc hàng ngày.	- Thực hiện và duy trì thường xuyên việc điều hành công việc hàng ngày trong tất cả các ngày làm việc với thời gian quy định đồng thời kiểm soát việc dùng thời gian phù hợp của một nhà quản lý.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ ĐẶT BUỒNG RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đặt buồng được thực hiện trực tiếp tại quầy lễ tân hoặc thông qua điện thoại, fax, mạng internet...

Giám sát nghiệp vụ đặt buồng là giám sát việc thực hiện đúng quy định, quy trình đặt buồng, tinh thần và thái độ của người nhận đặt buồng, bảo đảm nghĩa vụ và quyền lợi của Resort và khách hàng được thực hiện đúng.

Giám sát nghiệp vụ đặt buồng Resort bao gồm các công việc:

- Nắm vững quy trình, quy định và nghiệp vụ đặt buồng;
- Nắm vững số lượng, chất lượng, loại buồng, số buồng trống của Resort;
- Nắm vững thông tin điều lệ và hợp đồng đặt buồng chính thức;
- Nắm vững chính sách thị trường và khuyến mãi của Resort tại các thời điểm;
- Kiểm tra cụ thể, tỉ mỉ việc đặt buồng của khách và hồ sơ lưu trữ;
- Kiểm tra tinh thần, thái độ của nhân viên nhận đặt buồng;
- Phát hiện sai sót để khắc phục hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền nếu vượt quá thẩm quyền;
- Đánh giá và khuyến nghị những vấn đề có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giao tiếp có hiệu quả với khách

- Sử dụng các hình thức giao tiếp khác nhau.
- Tuân thủ nguyên tắc giao tiếp qua điện thoại.
- Đảm bảo việc kết hợp sử dụng ngôn ngữ và cử chỉ khi giao tiếp trực tiếp.
- Vận hành và giao tiếp tốt thông qua các thiết bị điện thoại, máy vi tính, máy fax và thư bưu điện.
- Sử dụng tên khách thường xuyên (nếu biết).

2. Xác định yêu cầu của khách về thời gian lưu trú

- Hỏi khách thông tin cụ thể về thời gian lưu trú.
- Xác định cụ thể ngày đến.
- Xác định cụ thể ngày đi.
- Nhắc lại thời gian lưu trú.
- Sử dụng tên khách thường xuyên.
- Ghi các thông tin vào phiếu đặt buồng hoặc nhập vào hệ thống.
- Lưu ý ngữ điệu, âm lượng, ngôn ngữ và tốc độ khi giao tiếp .
- Hỏi khách thông tin cụ thể về số lượng khách lưu trú..

3. Xác định yêu cầu của khách về số lượng khách lưu trú

- Hỏi khách thông tin cụ thể về số lượng khách lưu trú.
- Xác định cụ thể số lượng khách lưu trú.
- Xác định cụ thể có bao nhiêu người lớn, bao nhiêu trẻ em, giới tính.
- Ghi các thông tin vào phiếu đặt buồng hoặc nhập vào hệ thống.
- Dự kiến trước số lượng buồng và loại buồng phù hợp để giới thiệu cho khách.

4. Xác định yêu cầu của khách về số lượng buồng

- Hỏi khách thông tin cụ thể về số lượng buồng mà khách cần.
- Xác định cụ thể số lượng buồng mà khách yêu cầu.
- Chỉ hỏi khi đã biết có nhiều hơn 1 người đi cùng.
- Ghi các thông tin vào phiếu đặt buồng hoặc nhập vào hệ thống.

5. Xác định yêu cầu của khách về loại buồng

- Tham khảo ý kiến khách về loại buồng mà khách cần.

- Giới thiệu cho khách biết các hạng và loại buồng mà Resort đang có.
 - Mô tả sơ bộ các đặc điểm chính của loại buồng dự kiến chào bán.
6. Nhắc lại toàn bộ các chi tiết liên quan đến yêu cầu của khách
- Nhắc lại rõ ràng toàn bộ các chi tiết liên quan đến yêu cầu của khách.
 - Xác nhận đã hiểu rõ và hiểu đúng chính xác yêu cầu của người gọi.
7. Xác định có buồng trống
- Thông báo với khách về khả năng sẵn sàng cung ứng buồng cho khách theo yêu cầu.
 - Trả lời khẳng định có buồng theo yêu cầu cho khách vào đúng thời điểm khách đã nêu ra.
8. Thông báo không có buồng trống
- Thông báo với khách về việc không còn buồng trống vào thời điểm khách yêu cầu và mong khách thông cảm.
 - Đề nghị giải pháp lựa chọn khác.
 - Cố gắng thuyết phục khách chuyển đổi thời gian, ghi tên vào danh sách chờ.
9. Hỏi tên công ty (đối với các khách công ty)
- Đề nghị khách cung cấp tên công ty.
 - Xác định tên công ty để kiểm tra mã giá hợp đồng (nếu có).
10. Hỏi về việc đặt buồng chính thức
- Tham khảo ý kiến khách về việc đặt giữ buồng.
 - Đề nghị khách đặt buồng.
 - Tư vấn về giá buồng và các điều kiện đi kèm khi báo giá.
 - Xác định cam kết của khách hàng về việc đặt giữ buồng vừa được giới thiệu.
11. Xác định các thông tin liên hệ
- Hỏi khách tất cả các chi tiết bổ sung thêm về đặt buồng.
 - Ghi được các thông tin cá nhân:
 - + Tên khách lưu trú;
 - + Tên công ty;
 - + Số điện thoại;
 - + Số fax/địa chỉ thư điện tử;
 - + Họ tên người đặt buồng;
 - + Các chi tiết về thanh toán;
 - + Địa chỉ chi tiết.
 - Ghi được các thông tin khác:
 - + Các yêu cầu đặc biệt (vị trí buồng, phong cảnh, buồng hút thuốc/không hút thuốc v.v...).
12. Xác định phương thức bảo đảm cho một yêu cầu đặt buồng
- Hỏi khách về phương thức thanh toán.
 - Gợi ý khách đảm bảo cho việc đặt buồng.
 - Đề nghị khách gửi thông tin chi tiết về thẻ tín dụng.

- Gọi ý khách đặt cọc bằng tiền mặt.
- Yêu cầu có văn bản xác nhận của công ty người gọi thể hiện rõ chi tiết và trách nhiệm thanh toán.
- Khẳng định với khách buồng đã đặt được giữ đến một thời điểm cụ thể.

13. Nhắc lại các chi tiết đặt buồng

- Đọc rõ ràng để nhắc lại cho khách nghe về tên khách đặt buồng, tên khách lưu trú, ngày đến ngày đi, số lượng và loại buồng, loại hình bảo đảm và giá thuê buồng đã được thỏa thuận.

14. Giao mã số đặt buồng cho khách

- Thông báo mã số đặt buồng cho khách.
- Có thể đề nghị khách lưu giữ mã số này.
- Thông báo với khách sự thuận tiện của mã số này.
- Có thể gửi xác nhận bằng văn bản nếu khách yêu cầu.

15. Kết thúc việc nhận đặt buồng

- Sử dụng câu kết xã giao để kết thúc cuộc hội thoại.
- Cảm ơn khách đã đặt buồng tại Resort.
- Gọi ý hỏi khách gọi xem còn yêu cầu nào khác không.
- Sử dụng tên khách.
- Chờ khách đặt máy xuống trước.

16. Hoàn thiện các chi tiết đặt buồng

- Xác định các chi tiết về đặt buồng.
- Nhập thông tin vào hồ sơ buồng.
- Tuân thủ các tiêu chuẩn và chính sách của Resort.
- Xác định các chi tiết về thị trường bao gồm:

- + Mã quốc gia;
- + Phân đoạn thị trường;
- + Kênh phân phối.

17. Lưu trữ hồ sơ đặt buồng

- Lưu trữ hồ sơ các loại tài liệu có liên quan đến đặt buồng vào nơi thích hợp.
- Viết các chi tiết vào văn bản giao dịch:
 - + Mã số đặt buồng;
 - + Ngày đến;
 - + Chữ cái đầu tiên của tên khách đặt buồng;
 - + Lưu các tài liệu theo đúng quy trình của Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng và vận hành các trang thiết bị trong giao tiếp.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Giám sát và kiểm tra.

- Thuyết trình .
- Thực hiện kỹ năng dự báo.
- Áp dụng kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng thuyết phục khách hàng.
- Ghi, nhập và lưu trữ thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp.
- Kiến thức về dịch vụ khách hàng.
- Kiến thức về các loại buồng, các loại mức giá buồng, các nguồn đặt buồng và các kiểu đặt buồng cũng như quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách khác nhau bằng nhiều hình thức khác nhau.
- Có kiến thức về các thiết bị và cách vận hành các thiết bị đó.
- Kiến thức về sản phẩm chào bán của Resort.
- Kiến thức về sản phẩm liên quan đến đề nghị chọn lựa khác.
- Kiến thức về các chính sách giá khác nhau và các điều kiện đi kèm với giá (thuế, phí phục vụ, bữa ăn sáng..).
- Kiến thức về quy trình bán hàng.
- Kiến thức về thanh toán.
- Kiến thức về phân đoạn thị trường.
- Kiến thức về lưu trữ hồ sơ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy điện thoại.
- Máy fax.
- Máy vi tính.
- Phiếu đặt buồng.
- Sơ đồ đặt buồng quy ước.
- Sơ đồ mật độ buồng.
- Bút, lịch để bàn.
- Bảng sơ đồ buồng.
- Hồ sơ mã giá đặt buồng.
- Bảng giá.
- Phiếu xác nhận đặt buồng.
- Máy tính cá nhân.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng nhận đặt buồng mẫu, kiểm tra đối chiếu việc thể hiện kỹ năng nhận đặt buồng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.

- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện nhận đặt buồng và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn nhận đặt buồng và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn nhận đặt buồng.
- Kỹ năng tiếp nhận yêu cầu đặt buồng bằng các hình thức khác nhau.	- Giám sát kỹ năng giao tiếp của nhân viên khi thực hiện quy trình đặt buồng đúng theo yêu cầu, chuẩn mực.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện quy trình của nhân viên, đối chiếu với thời gian chuẩn của quy trình để đánh giá.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ ĐĂNG KÝ NHẬN BUỒNG TẠI KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đặt buồng được thực hiện trực tiếp tại quầy lễ tân hoặc thông qua điện thoại, fax, mạng internet, ... Đăng ký, nhận buồng được thực hiện trực tiếp tại quầy lễ tân.

Giám sát nghiệp vụ đăng ký, nhận buồng là công việc thường xuyên, bảo đảm quyền lợi, nghĩa vụ và thương hiệu của Resort cũng như quyền lợi và trách nhiệm của khách hàng.

Giám sát bao gồm những công việc sau:

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện đăng ký buồng, nhận buồng đúng quy định, quy trình và giá cả của Resort, những yêu cầu của khách hàng đã được chấp nhận;
- Phát hiện các sai sót cần khắc phục, báo cáo cấp có thẩm quyền (nếu sai sót vượt quá thẩm quyền của người giám sát) giải quyết kịp thời, tránh gây phiền hà cho khách;
- Tổng hợp những vấn đề cần hoàn thiện về thể chế, nhân sự, phương tiện và phương thức tiến hành nghiệp vụ, khuyến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết;
- Hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, đạo đức và tác phong giám sát, bảo đảm công việc giám sát được thực hiện đầy đủ, cụ thể, thông suốt và trung thực.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chào khách

- Quan sát và nhận biết và khách từ xa.
- Nhìn khách.
- Mỉm cười.
- Sử dụng câu chào theo đúng quy định của khu Resort.
- Hỏi tên khách.
- Kiểm tra đặt phòng của khách.
- Phục vụ khách ly nước chào mừng (welcome drink).

2. Chào khách khi đang bận

- Thông báo cho khách biết bằng cách nhìn khách và mỉm cười.
- Thể hiện việc phục vụ khách đúng phiên chờ.
- Khi đến phiên khách, nói lời cảm ơn về việc khách đã chờ.

3. Nhận hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách

- Yêu cầu khách trình hộ chiếu hoặc chứng minh thư.
- Nhận hộ chiếu hoặc chứng minh thư từ khách.
- Ghi các thông tin vào phiếu hoặc nhập vào máy.

4. Tìm kiếm thông tin đặt buồng trong máy tính

- Đối chiếu hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách.
- Xác định đúng tên khách.
- Kiểm tra chi tiết về công ty.
- Vào đúng đặt buồng của khách .

5. Kiểm tra tin nhắn

- Kiểm tra xem khách có tin nhắn nào không.
- Kiểm tra trên hệ thống PMS (Hệ thống phần mềm quản lý khách sạn).
- Kiểm tra phiếu đăng ký.

6. Không tìm thấy thông tin đặt buồng

- Yêu cầu khách nhắc lại các chi tiết.
- Kiểm tra theo tên gọi của khách.
- Hỏi tên công ty.
- Đề nghị khách cung cấp phiếu/mã số đặt buồng.
- Thực hiện việc bán buồng theo dạng khách vắng lai.
- Nếu không còn buồng trống, thông báo cho người giám sát.

7. Xác định các yêu cầu đặc biệt

- Hỏi khách xem họ có yêu cầu đặc biệt nào không.
- Xác nhận buồng đã đúng với việc đặt trước.
- Gợi ý lựa chọn khác để bán vượt mức phù hợp với yêu cầu của khách.

8. Hoàn thành phiếu đăng kí

- Đề nghị khách điền vào phiếu đăng ký khu Resort.
- Phiếu đăng ký phải được in trước.
- Bổ sung những chi tiết trong hộ chiếu hay chứng minh thư còn chưa được điền vào phiếu.
- Chỉ cho khách thấy những dòng nào phải được điền đầy đủ.
- Hoàn thành đầy đủ và rõ ràng các thông tin.
- Chứng thực bằng chữ ký của khách hàng.
- Ghi chữ ký tắt của nhân viên.

9. Phân buồng

- Nhập các yêu cầu đặc biệt của khách và để hệ thống phân buồng.
- Kiểm tra tình trạng buồng trống và sạch.
- Đảm bảo buồng phù hợp với nhu cầu khách hàng.

10. Đảm bảo thanh toán

- Hỏi khách thanh toán bằng hình thức nào, gợi ý khách có thể áp dụng một trong các cách sau:

- + Đặt cọc tiền mặt;
- + Quét thẻ tín dụng;
- + Trình phiếu thanh toán;
- + Văn bản đảm bảo thanh toán từ công ty.

11. Cung cấp các thông tin bổ sung

- Thông báo các dịch vụ cần được cung cấp: Gọi báo thức, báo buổi sáng, giữ tài sản quý.
- Thông báo các dịch vụ nên được cung cấp: địa điểm và thời gian ăn sáng, nhà hàng, các dịch vụ bổ sung chăm sóc sức khỏe, các sự kiện đặc biệt của Resort, của vùng.

12. Hỏi về các chương trình dành cho khách hàng trung thành hoặc khách thường xuyên

- Kiểm tra xem khách có tham gia chương trình câu lạc bộ khách hàng thường xuyên không;
- Nếu có, xin một bản sao của thẻ thành viên hoặc sổ thẻ để đăng ký cho khách.

13. Hoàn thành thủ tục nhận buồng tại khu Resort

- Cấp thẻ chìa khóa.
- Giải thích cách dùng chìa khóa.
- Chỉ số buồng trên thẻ chìa khóa.
- Giới thiệu đường đến buồng khách.
- Chúc khách kỳ lưu trú vui vẻ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Chào đón khách.
- Giao tiếp và ứng xử với khách hàng.
- Thực hiện đúng quy trình chào đón khách đến Resort.
- Ghi hoặc nhập thông tin.
- Kiểm tra thông tin.
- Xác định đúng đặt buồng của khách.
- Xử lý tình huống.
- Thực hành kỹ năng bán hàng và kỹ thuật bán hàng.
- Thuyết phục khách hàng.
- Trình bày vấn đề.
- Thực hiện quy trình phân buồng.
- Vận hành hệ thống PMS.
- Xử lý thanh toán.
- Kiểm tra các điều khoản chương trình.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp.
- Kiến thức về dịch vụ khách hàng.

- Kiến thức về quy trình chào đón và làm thủ tục nhận buồng cho khách.
- Kiến thức về vận hành hệ thống máy vi tính, phần mềm cài đặt hoặc phần mềm quản lý ứng dụng.
- Quy trình đăng ký nhận buồng.
- Chính sách áp dụng đối với khách vắng lai.
- Chính sách up-selling.
- Kiến thức về xử lý các thông tin cá nhân trên phiếu đăng ký.
- Kiến thức về xử lý các thông tin chi tiết về đặt buồng.
- Kiến thức về đảm bảo thanh toán khi khách đăng ký nhận buồng.
- Các kỹ thuật bán hàng.
- Các phương pháp bán hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng chào đón.
- Máy điện thoại.
- Bút, lịch để bàn.
- Văn phòng phẩm.
- Máy vi tính.
- Hệ thống PMS.
- Phiếu đăng ký.
- Bảng sơ đồ buồng.
- Saleslips.
- Biên nhận đặt cọc.
- Tập gấp Resort.
- Thẻ chìa khóa.
- Các phiếu dành cho chương trình khách hàng trung thành.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của quy trình đăng ký, nhận buồng.	- Quan sát nhân viên thực hiện và đối chiếu 7 bước chuẩn của quy trình đăng ký, nhận buồng chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các bước của quy trình.	- Giám sát các kỹ năng thực hiện quy trình của nhân viên: chào đón khách, bán hàng, giao tiếp và ứng xử với khách.
- Kỹ năng sử dụng các thiết bị, tài liệu, phần mềm.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện khi sử dụng các thiết bị, tài liệu phục vụ cho quy trình đăng ký, nhận buồng; nhập đầy đủ, chính xác các thông tin vào hệ thống phần mềm.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian quy định.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình

	hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo của việc thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bằng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG TRONG QUÁ TRÌNH LƯU TRÚ TẠI KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lễ tân là bộ phận dịch vụ cho khách đầu tiên, cuối cùng và trong suốt quá trình lưu trú của khách. Lễ tân có nhiều nghiệp vụ chuyên biệt được mô tả ở các công việc riêng biệt. “Phục vụ khách hàng” được giới hạn về bố trí buồng, giải quyết phàn nàn của khách và thanh toán.

Giám sát nghiệp vụ phục vụ khách hàng của lễ tân bao gồm các công việc:

- Lập kế hoạch kiểm tra thường xuyên, định kỳ, đột xuất;
- Tiến hành kiểm tra các công việc:
 - + Xử lý thông tin về sự nhầm lẫn buồng;
 - + Xử lý về tình trạng buồng;
 - + Xử lý gia hạn, đổi buồng;
 - + Kiểm tra dịch vụ báo thức cho khách;
 - + Xử lý tài sản ký gửi, chuyển tin nhắn, thư, bưu kiện...;
 - + Xử lý phàn nàn của khách;
 - + Nhập chi phí của khách;
 - + Tài khoản dư nợ cao.
- Nhận xét đánh giá, tìm giải pháp khắc phục yếu kém và khuyến nghị lên các cấp có thẩm quyền các vấn đề cần thiết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhập các chi phí của khách đã sử dụng

- Kiểm tra tính chính xác của chứng từ và nhập vào sổ hoặc hệ thống PMS.
- Kiểm tra chứng từ phải có đủ thông tin và chính xác về dịch vụ khách đã sử dụng, tên khách, số buồng, chi phí, ngày tháng, chữ ký của khách.
- Nhập thông tin tuân thủ quy trình đúng.
- Lưu chứng từ trong tủ hồ sơ và trong hệ thống.

2. Xử lý sai lệch thông tin về tình trạng buồng

- Kiểm tra sự sai lệch và tìm ra danh sách những buồng bị sai lệch trong hệ thống PMS.
- Xử lý các buồng trống giả tạo.

- Điều chỉnh chính xác tình trạng buồng.
- Thực hiện thường xuyên trong ngày, ít nhất 3 lần trong những ngày vắng khách.
- Kiểm tra kỹ xem có dấu hiệu của hành lý không.
- Xác định các chi tiết về hoá đơn.
- Nếu có hoá đơn chưa thanh toán, hãy báo ngay cho người giám sát.
- Cân đối tình trạng buồng trống chính xác.

3. Xử lý báo thức đúng quy trình

- Ghi thời gian báo thức đúng cách tính 24h.
- Xác định lại ngày, số phòng và giờ báo thức.
- Khẳng định lại số buồng và tên khách trong hệ thống PMS.
- Sử dụng tên khách.
- Chờ khách đặt điện thoại trước.
- Kiểm tra số buồng chính xác và thông tin phải đọc được.

4. Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao

- Kiểm tra hồ sơ về các chi tiết thanh toán.
- Liên lạc với từng khách có dư nợ cao vượt quá mức cho phép.
- Yêu cầu thanh toán bổ sung theo hình thức:
 - + Tiền mặt đặt cọc;
 - + Số cấp phép cho mức thanh toán bằng thẻ tín dụng cao hơn;
 - + Chứng nhận thanh toán qua công ty.
- Thông báo ngay cho giám sát nếu không có thanh toán bổ sung.
- PMS phải phản ánh đúng các chi tiết thanh toán được cập nhật của tất cả các khách.

5. Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú

- Kiểm tra buồng trống.
- Kiểm tra số dư.
- Đảm bảo chắc chắn sẽ thu được khoản thanh toán ở thêm này.
- Thông báo cụ thể cho bộ phận buồng và các bộ phận có liên quan.
- Cấp thẻ chìa khoá mới và ghi chép vào sổ nhật ký lễ tân và sổ giao ca.
- Hoàn thành việc gia hạn ở thêm.

6. Xử lý tài sản ký gửi của khách lưu trú

- Điền thông tin vào phiếu sau khi đã xác định là khách đang lưu trú.
- Đảm bảo nhìn rõ khách ký tên vào phiếu và phải trùng với chữ ký trên phiếu đăng ký.
- Giải thích quy trình sử dụng và hướng dẫn khách đến khu vực để kết an toàn.
- Cùng khách mở kết an toàn và tế nhị không nhìn khi khách để tài sản vào kết;
- Cùng khách khoá kết;
- Phiếu yêu cầu kết an toàn phải được cất giữ cùng phiếu đăng ký Resort.

7. Xử lý phàn nàn của khách

- Can thiệp của người lãnh đạo trong việc xử lý phàn nàn cho khách lưu trú.
- Xử lý những phàn nàn khó đúng chính sách của khu Resort.
- Liệt kê theo nhóm các phàn nàn của khách.
- Chú trọng chính sách đền bù hợp lý.
- Áp dụng kỹ thuật lắng nghe hiệu quả: gật đầu, dùng từ đệm, dùng ánh mắt quan sát, nghiêng người về phía trước.
- Tách khách ra khỏi chỗ đông người.
- Tránh ngắt lời khách.
- Ghi lại nội dung ngắn gọn, rõ ràng.
- Nhắc lại nội dung phàn nàn đảm bảo tính chính xác.

8. Bàn giao ca

- Kiểm tra danh mục cần làm đã hoàn thành chưa.
- Ghi lại và tô đậm những vấn đề quan trọng trong ca làm việc, những công việc đang làm dở.
- Thông báo cho giám sát viên.
- Bàn giao các loại chìa khoá cửa két an toàn, ngăn kéo đựng tiền mặt, chìa khoá chủ; đồng thời kiểm tra túi áo và túi quần của bạn.
- Rời nơi làm việc sau khi đã dọn vệ sinh ngăn nắp, sạch sẽ, đếm quỹ tiền dự phòng, đóng mã số thu ngân, đăng xuất ra khỏi hệ thống và hỏi người giám sát xem đã rời quầy được chưa.

9. Thu đổi ngoại tệ cho khách

- Nhận ngoại tệ từ khách.
- Đếm kỹ tiền trước mặt khách.
- Kiểm tra tiền giả và tiền rách.
- Đảm bảo tỷ giá quy đổi được cập nhật.
- Khi nghi ngờ, liên hệ với người giám sát.
- Nhập số lượng tiền.
- Khẳng định số lượng bằng lời với khách.
- In phiếu đổi tiền.
- Rút đúng số tiền từ quỹ tiền mặt dự phòng, đề nghị khách ký vào phiếu đổi tiền, giữ một bản sao cùng với các hoá đơn.
- Đếm và giao tiền trước mặt khách.

10. Nhận và chuyển lời nhắn

- Hỏi họ tên đầy đủ của khách, đánh vần lại nếu cần thiết.
- Xác định xem khách gọi từ đâu.
- Ghi lại nội dung ngắn gọn rõ ràng đầy đủ và chính xác;
- Nhắc lại lời nhắn, đặc biệt là số điện thoại, ngày tháng và các tên riêng;
- Lời nhắn phải được nhân viên bellman chuyển ngay cho khách và có kỹ xác nhận bởi nhân viên chuyển tin.

11. Xử lý thư và các bưu kiện của khách

- Sử dụng máy đập thời gian để đóng dấu.

- Lưu các thông tin vào sổ theo dõi: tên người nhận, số phòng, tên phòng ban.
- Tách rời các thư khách và các phòng ban.
- Thông báo cụ thể đến khách hàng hoặc các phòng ban nhận và lý xác nhận vào sổ theo dõi thư và bưu kiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra chứng từ.
- Nhập và lưu trữ thông tin.
- Kiểm tra các danh sách.
- Xử lý chênh lệch tình trạng bùồng.
- Điều chỉnh tình trạng bùồng.
- Cân đối tình trạng bùồng.
- Thực hiện quy trình báo thức chuẩn.
- Ghi và lưu trữ thông tin.
- Kiểm tra và xử lý hồ sơ thanh toán.
- Thực hành kế toán và tài chính cơ bản.
- Kiểm tra
- Thực hành xử lý với các tài khoản dư nợ cao.
- Xử lý thanh toán khoản chênh lệch.
- Thực hiện đúng quy trình.
- Thực hiện giao tiếp với các bộ phận khác.
- Áp dụng kỹ năng làm việc theo nhóm.
- Giao tiếp hiệu quả.
- Kiểm soát phiếu sử dụng kết.
- Xử lý tình huống.
- Giải quyết phàn nàn.
- Thực hành giao tiếp hiệu quả.
- Thực hiện bàn giao rõ ràng và hiệu quả.
- Lưu giữ và theo dõi.
- Ghi và để lại thông tin.
- Thông báo nội bộ.
- Thực hiện tính toán.
- Kiểm tra tài chính và tiền tệ.
- Thực hiện quy trình đổi tiền.
- Vận hành và thao tác các thiết bị máy móc.
- Phân loại.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tài chính kế toán.
- Kiến thức về nghiệp vụ phục vụ buồng Resort.
- Kiến thức về các thiết bị và cách vận hành các thiết bị đó.
- Kiến thức về các loại phòng, và quy trình xử lý gia hạn lưu trú.
- Kiến thức về giao tiếp, ứng xử và kỹ năng xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.

Chính sách của Resort cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía Resort.

- Hướng dẫn giao tiếp trong ngành du lịch khách sạn.
- Kiến thức về quy trình bàn giao ca hiệu quả và chính xác.
- Kiến thức về các loại ngoại tệ và quy trình quy đổi.
- Kiến thức về tính toán cơ bản.
- Kiến thức về lưu giữ và chuyển bưu phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hoá đơn từ các địa điểm bán hàng chuyển về.
- Báo cáo tình trạng buồng.
- Phiếu ghi yêu cầu báo thức.
- Các hoá đơn khách hàng.
- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Sơ đồ đặt buồng quy ước.
- Sơ đồ mật độ buồng.
- Bảng sơ đồ buồng.
- Bút, lịch để bàn.
- Bảng tỷ giá quy đổi.
- Máy tính tiền.
- Bút, giấy.
- Phiếu nhắn tin.
- Sổ theo dõi thư.
- Danh sách khách đang lưu trú.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giám sát, vận dụng đúng vào thực tế.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Giám sát và xử lý vướng mắc, hoàn thành đúng	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và

thời gian, không ảnh hưởng đến khách.	đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và độc đáo trong quá trình thực hiện giám sát.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ TỔNG ĐÀI

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát hoạt động của tổng đài theo chức năng, nhiệm vụ và chất lượng dịch vụ khách hàng. Công việc này bao gồm:

- Nắm chắc quy định về nhiệm vụ, chức năng và quy chế hoạt động của bộ phận tổng đài;
- Kiểm tra việc bảo quản, khai thác và sử dụng trang thiết bị;
- Kiểm tra thái độ và kỹ năng phục vụ của tổng đài viên;
- Kiểm tra cài đặt báo thức;
- Kiểm tra về sự phàn nàn của khách;
- Nhận xét, đánh giá và báo cáo cấp có thẩm quyền.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các hoạt động thực hiện chức năng tại bộ phận tổng đài

- Thiết lập sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận tổng đài.
- Quy định nhiệm vụ cụ thể của Bộ phận tổng đài.
- Mô tả công việc của các chức danh tại bộ phận tổng đài.
- Thiết kế thời gian biểu làm việc của nhân viên bộ phận.
- Trả lời các cuộc gọi trong vòng 3 hồi chuông.
- Áp dụng nguyên tắc trả lời điện thoại hiệu quả.
- Đảm bảo xử lý các cuộc gọi đến và gọi đi hiệu quả và chuyên nghiệp, thao tác chính xác và tiết kiệm thời gian.
- Xử lý được cách tính cước điện thoại rõ ràng, thuyết phục và chính xác.
- Đảm bảo thực hiện chức năng liên lạc tốt.

2. Xác định các hoạt động tổ chức và thực hiện dịch vụ khách hàng tại bộ phận tổng đài

- Trình bày các hoạt động tổ chức và thực hiện các dịch vụ khách hàng:
 - + Cung cấp thông tin về dịch vụ Resort;
 - + Cài đặt báo thức.
- Xác nhận thông tin yêu cầu chi tiết (tiếp nhận và xử lý tin nhắn).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập thời gian biểu làm việc.
- Thực hiện chức năng tổng đài.
- Thực hành giao tiếp.
- Xử lý tính toán đơn giản.
- Sử dụng thông tin và thuyết phục khách.
- Tiếp nhận yêu cầu.
- Lưu thông tin.
- Thực hành kỹ năng lắng nghe.
- Diễn dịch, ghi và lưu thông tin.
- Xác nhận lại thông tin.
- Thực hành kỹ năng áp dụng các bước trong quy trình thực hiện phần ghi lời nhắn.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành phần mềm liên quan đến chức năng của tổng đài.
- Kiến thức về sản phẩm của Resort.
- Hiểu biết về các bước trong quy trình tiếp nhận và xử lý tin nhắn, nhận và xử lý yêu cầu báo thức.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính, máy in nối mạng.
- Hướng dẫn sử dụng hệ thống tổng đài.
- Danh mục số máy lẻ nội bộ.
- Danh sách khách đang lưu trú.
- Phiếu nhắn tin.
- Phiếu lưu yêu cầu báo thức.
- Các tập gấp, tờ rơi về các chương trình quảng cáo của Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình thực hiện.

- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ HỖ TRỢ ĐÓN TIẾP

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hỗ trợ đón tiếp là dịch vụ hỗ trợ khách khi đến cũng như khi khách rời khỏi Resort, như việc mở cửa, vận chuyển hành lý, giúp thuê xe, gửi hàng...Giám sát công việc này bao gồm:

- Nắm vững các quy định của Resort về bộ phận thường trực;
- Kiểm tra sự có mặt, thái độ làm việc, kỹ năng giao tiếp của các nhân viên trực cửa, nhân viên hành lý, bellman ...
- Thu thập lời phàn nàn của khách;
- Khắc phục các sai sót tại chỗ;
- Báo cáo lãnh đạo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân biệt các chức danh nghề khác nhau tại bộ phận thường trực

- Xác định nhiệm vụ cụ thể và vị trí của bộ phận thường trực.
- Xác định nhiệm vụ cơ bản:
 - + Mở cửa Resort;
 - + Mở cửa xe cho khách khi lên/xuống;
 - + Hướng dẫn giúp khách đến các vị trí trong Resort;
 - + Mang hành lý khi khách làm thủ tục nhận phòng/trả phòng ;
 - + Xử lý hành lý ký gửi của khách;
 - + Xử lý chuyển thư và hàng hóa lên phòng cho khách;
 - + Xử lý thuê sim và điện thoại di động mạng địa phương giúp khách;
 - + Xử lý dịch vụ vận chuyển cho khách (gọi xe/cho thuê xe).
- Cụ thể hóa từng chức danh nghề:
 - + Nhân viên trực cửa;
 - + Nhân viên hành lý;
 - + Nhân viên bellman;
 - + Nhân viên lái xe.
- Xác định các chức danh nghề và công việc cụ thể của từng chức danh.

2. Xác định các hoạt động chức năng và tổ chức thực hiện dịch vụ khách hàng tại bộ phận thường trực

- Mô tả các hoạt động chức năng và tổ chức thực hiện dịch vụ khách hàng tại bộ phận thường trực.

- Xác định hoạt động chức năng và dịch vụ hỗ trợ khách hàng:

+ Trực cửa;

+ Mở/đóng cửa xe khi khách ra/vào;

+ Mang hành lý khi khách vào/ra;

+ Xử lý hành lý ký gửi của khách;

+ Xử lý chuyển thư và hàng hóa lên phòng cho khách;

+ Xử lý dịch vụ vận chuyển cho khách (gọi xe/cho thuê xe).

- Xác định các giai đoạn thực hiện cho các quy trình trên:

+ Tiếp nhận yêu cầu;

+ Xử lý yêu cầu;

+ Thông báo kết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý tình huống.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Xử lý các quy trình.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành phần mềm liên quan đến chức năng của thường trực.

- Kiến thức về chức danh công việc của các nhân viên.

- Kiến thức về sản phẩm của Resort.

- Hiểu biết về các bước trong quy trình mang hành lý in/out, đưa tin nhắn, xử lý gửi hành lý, đặt và mua vé máy bay, đặt và mua vé xem các chương trình biểu diễn, chuyển thư và hàng hóa lên phòng cho khách.

- Văn hóa ứng xử khi nhận tiền bồi dưỡng từ khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính, máy in nối mạng.

- Danh mục số máy lẻ nội bộ.

- Hướng dẫn sử dụng chương trình/phần mềm cài đặt.

- Danh sách khách đang lưu trú.

- Niên giám điện thoại.

- Phiếu và thẻ ký gửi hành lý.

- Danh mục các địa điểm công cộng.

- Các tập gấp, tờ rơi về các chương trình quảng cáo của Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh kỹ năng của người thực hiện với kỹ năng mẫu.
- Thực hiện các bước theo đúng quy trình xử lý của mỗi tình huống cụ thể.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện theo các bước của quy trình chuẩn khi xử lý các tình huống cung cấp dịch vụ khách hàng.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nghiệp vụ quan hệ khách hàng bao gồm:

- Kiểm tra chức năng, nhiệm vụ được thi hành trong thực tế;
- Kiểm tra nhân lực, các chức danh được phân nhiệm;
- Kiểm tra trang thiết bị phục vụ công việc;
- Xem xét môi trường làm việc;
- Đánh giá việc hỗ trợ khách hàng trong các dịch vụ cụ thể như: đặt vé máy bay, tàu hỏa..., tổ chức các sự kiện cho khách;
- Khuyến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết các việc liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân biệt các chức danh nghề khác nhau tại bộ phận quan hệ khách hàng

- Xác định nhiệm vụ cụ thể và vị trí của bộ phận quan hệ khách hàng.
- Xác định nhiệm vụ cơ bản:
 - + Xử lý đặt chỗ và mua vé máy bay giúp khách;
 - + Xử lý đặt chỗ và mua vé tham dự các chương trình biểu diễn tại địa phương cho khách;
 - + Xử lý chương trình mừng sinh nhật cho các khách lưu trú;
 - + Tổ chức và thực hiện các chương trình lễ hội và ngày truyền thống của Resort;
 - + Giới thiệu các chương trình quảng cáo trong Resort;
 - + Phối hợp hỗ trợ với bộ phận đón tiếp và thu ngân để làm thủ tục đăng ký phòng/ trả phòng khách đoàn.

- Xác định các chức danh cụ thể:

+ Giám sát/Trưởng ca;

+ Nhân viên thực thi.

2. Xác định các hoạt động chức năng và tổ chức thực hiện dịch vụ khách hàng tại bộ phận quan hệ khách hàng

- Mô tả các hoạt động chức năng và tổ chức thực hiện dịch vụ khách hàng tại bộ phận quan hệ khách hàng.

- Xác định hoạt động chức năng và dịch vụ hỗ trợ khách hàng:

+ Xử lý đặt chỗ và mua vé máy bay giúp khách;

+ Xử lý đặt chỗ và mua vé tham dự các chương trình biểu diễn tại địa phương cho khách;

+ Xử lý chương trình mừng sinh nhật cho các khách lưu trú;

+ Tổ chức và thực hiện các chương trình lễ hội và ngày truyền thống của Resort;

+ Giới thiệu các chương trình quảng cáo trong Resort;

+ Phối hợp hỗ trợ với bộ phận đón tiếp và thu ngân để làm thủ tục đăng ký phòng và trả phòng .

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hành giao tiếp.

- Giám sát thực hiện.

- Làm việc theo nhóm.

- Chăm sóc khách hàng.

- Thực hành giao tiếp công cộng.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành phần mềm liên quan đến chức năng của bộ phận quan hệ khách hàng.

- Văn hóa giao tiếp.

- Kiến thức về sản phẩm của Resort.

- Hiểu biết về các bước trong quy trình, đặt và mua vé máy bay, đặt và mua vé xem các chương trình biểu diễn, mừng sinh nhật của khách lưu trú, tổ chức và thực hiện các chương trình lễ hội và ngày truyền thống của Resort, giới thiệu các chương trình quảng cáo trong Resort.

- Văn hóa ứng xử với khách hàng quốc tế.

- Các quy trình xử lý các dịch vụ khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính, máy in nối mạng.

- Hướng dẫn sử dụng chương trình/phần mềm cài đặt.

- Danh sách khách đang lưu trú.

- Các tập gấp, tờ rơi về các chương trình quảng cáo của Resort.

- Niên giám điện thoại.

- Danh mục các địa điểm công cộng.

- Bản đồ du lịch.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Kỹ năng sử dụng các thông tin, tài liệu, phần mềm hiệu quả.	- Theo dõi việc cung cấp thông tin chính xác, sử dụng hiệu quả các tài liệu hỗ trợ một cách có hiệu quả.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN CỦA KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát công nghệ thông tin tại bộ phận lễ tân của khu Resort bao gồm các việc chủ yếu sau:

- Kiểm tra hệ thống trang thiết bị thông tin;
- Đánh giá trình độ, khả năng nhân viên;
- Nắm vững sản phẩm phần mềm được sử dụng;
- Kiểm tra các ứng dụng trong quản lý, trong phục vụ khách;
- Kiểm tra độ an toàn, tin cậy, bí mật thông tin;
- Khuyến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết những việc liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các chương trình, phần mềm tại bộ phận lễ tân

- Mô tả nguyên tắc vận hành chung của các phần mềm tin học ứng dụng.
- Nhận thức về chương trình phần mềm được lắp đặt:
 - + Ngôn ngữ sử dụng;
 - + Tên gọi chương trình;
 - + Cách vận hành.
- Kể tên và phân biệt các chương trình dùng trong quản lý lễ tân:
 - + Quản lý khách sạn (Việt Nam);
 - + HOMIS (Việt Nam) ;
 - + Prologue (Pháp);
 - + HOTIX (Pháp);

- + Fidelio (Anh);
- + CIF (Mariott) ;
- + SMILE (Việt Nam).

2. Trình bày ứng dụng của các chương trình, phần mềm công nghệ thông tin trong quản lý lễ tân

- Nêu các ứng dụng trong quản lý lễ tân ở 4 giai đoạn khác nhau của chu trình phục vụ khách.

- Đặt phòng:

- + Nhận và xử lý các yêu cầu;
- + Cập nhật các thông tin chi tiết;
- + Lưu trữ các thông tin khách hàng;
- + Có thể thay đổi hoặc chỉnh sửa đặt buồng;
- + Soạn thảo thư xác nhận đặt buồng;
- + Gửi thư điện tử cho khách;
- + Hiển thị thông tin về Resort bằng các trang Web.

- Nhận phòng và đăng ký:

- + Có được các thông tin về khách;
- + Lưu trữ các thông tin khách lưu trú;
- + Hỗ trợ mã hoá chìa khoá từ;
- + Liên hệ với các bộ phận khác một cách nhanh nhất.

- Các dịch vụ khách hàng:

- + Cập nhật các tin nhắn cho khách;
- + Cài đặt báo thức;
- + Mở tài khoản và cập nhật các chi phí của khách;
- + Kiểm tra thông tin cá nhân của khách;
- + Lưu trữ các thông tin về khách.

- Trả phòng:

- + Cập nhật và kiểm tra các chi phí;
- + In và lập hoá đơn;
- + Cân đối tài khoản;
- + Thực hiện giải phóng phòng.

- Nhận thức về các ứng dụng khác trong công nghệ Resort và du lịch.

- Quản lý năng lượng (điện, sưởi, điều hoà).

- Quản lý hành chính và nhân lực.

- Quản lý và cân đối tài chính .

- Quản lý an ninh (Camera quan sát, chìa khoá).

- Quản lý tài sản.

- Cách vận hành các trang thiết bị.

3. Giải thích ưu điểm và hạn chế của việc sử dụng phần mềm

- Liệt kê các ưu điểm vượt trội.
- Đảm bảo sự nhanh chóng và chính xác.
- Tạo được hiệu quả tức thì; dễ đọc.
- Lưu giữ một lượng lớn thông tin.
- Linh hoạt trong cách vận hành.
- Nhận thức các khuyết điểm và dự kiến các biện pháp đối phó.
- Phụ thuộc vào nguồn điện.
- Hay bị lỗi chương trình khi có virus tấn công.
- Dữ liệu có thể bị xóa hoàn toàn nếu sử dụng sai lệnh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Liệt kê.
- Khảo sát, đánh giá.
- Vận hành thiết bị.
- Thực hành giao tiếp và ứng xử.
- Đọc và soạn thảo văn bản.
- Thực hiện các quy trình chuẩn.
- Thống kê.
- Phân tích, đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các phần mềm trong kinh doanh Resort.
- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các phần mềm trong quản lý lễ tân.
- Kiến thức xử lý linh hoạt tùy vào tình hình thực tế.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Hướng dẫn sử dụng của các chương trình phần mềm.
- Các thiết bị hỗ trợ trong các tình huống khẩn cấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng sử dụng các chương trình phần mềm ứng dụng.	- Kiểm tra kỹ năng sử dụng các chương trình phần mềm của nhân viên.
- Kỹ năng vận hành, sử dụng các thiết bị.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện khi sử dụng, vận hành các thiết bị; vệ sinh, bảo quản tài sản của bộ phận.
- Trách nhiệm của mỗi nhân viên trong quá trình lưu trữ thông tin.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện khi xử lý thông tin và chức năng phân quyền của mỗi nhân viên trong bộ phận.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi	- Theo dõi trách nhiệm của nhân viên khi sử dụng

thực hiện công việc.	phần mềm trong công việc.
- Kỹ năng sử dụng hiệu quả các phần mềm ứng dụng.	- Giám sát quá trình sử dụng phần mềm và theo dõi các sự cố xảy ra để có đề nghị xử lý phù hợp đáp ứng kịp thời công việc.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN CỦA KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nghiệp vụ bán hàng tại Bộ phận lễ tân của Khu Resort bao gồm các công việc sau:

- Nắm vững các quy định về bán hàng trong Resort;
- Kiểm tra quầy bán hàng, hàng hóa được bán, bảo đảm vệ sinh môi trường, chống hàng giả, hàng lậu...;
- Kiểm tra tinh thần, thái độ, kỹ năng, kỹ thuật bán hàng của các nhân viên bán hàng;
- Tham khảo ý kiến của khách hàng;
- Đánh giá và khuyến nghị cấp có thẩm quyền về những vấn đề liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân biệt kỹ năng bán hàng và kỹ thuật bán hàng

- Nắm được khái niệm kỹ năng bán hàng (Saleskills).
- Nắm được khái niệm kỹ thuật bán hàng (Selling Techniques).
- Kỹ năng bán hàng phụ thuộc khá nhiều vào nỗ lực cá nhân, do cá nhân tự rèn luyện tạo thành.
- Kỹ thuật bán hàng được quy định phổ biến.

2. Liệt kê các điều kiện của kỹ năng bán hàng cần có đối với nhân viên lễ tân

- Có kiến thức chuẩn về sản phẩm chào bán của Resort:
 - + Dịch vụ lưu trú;
 - + Dịch vụ bổ sung;
 - + Dịch vụ khác.
- Có thiện chí bán hàng.
- Có khả năng nhận thức được mặt hàng duy nhất tại Resort có thể cạnh tranh với các Resort khác.
- Có kỹ năng giao tiếp tốt, thuyết phục, hiệu quả.
- Có khả năng áp dụng kỹ thuật bán hàng thích hợp vào từng thời điểm cụ thể và tùy thuộc vào đối tượng khách hàng.

3. Phân biệt các kỹ thuật bán hàng khác nhau

- Liệt kê và mô tả các kỹ thuật bán hàng khác nhau;
- Bán hàng tạo cơ hội lựa chọn;
- Bán hàng vượt mức;
- Bán hàng nâng cấp;

- Bán hàng từ giá cao xuống thấp;
- Bán hàng giảm giá;
- Bán hàng từ mức giá thấp lên cao;
- Bán hàng gợi ý/thay thế;
- Bán hàng thông qua các tài liệu quảng cáo và chiêu hàng;
- Nhận thức về tầm quan trọng của việc áp dụng kỹ thuật bán hàng cho từng đối tượng khách hàng cụ thể.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hiện bán hàng.
- Áp dụng kỹ thuật bán hàng.
- Thuyết phục khách hàng.
- Thực hành giao tiếp và ứng xử.
- Thuyết phục đối tác.

2. Kiến thức

- Văn hóa và kiến thức giao tiếp.
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh Resort.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Các phương pháp bán hàng.
- Các đối tượng khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tập gấp và tờ rơi, quảng cáo.
- Hồ sơ báo giá.
- Mã giá tùy theo mùa.
- Điện thoại.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Kỹ năng sử dụng các tài liệu quảng cáo, chiêu hàng hiệu quả.	- Theo dõi việc sử dụng các tài liệu quảng cáo, chiêu hàng trong quá trình bán hàng một cách hiệu quả, phù hợp với kỹ thuật bán hàng.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên trong quá trình bán hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Kiểm tra sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT HÀNG HOÁ, TÀI SẢN TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN CỦA KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận lễ tân của khu Resort bao gồm các tác nghiệp sau đây:

- Nắm vững các quy định của Resort;
- Quản lý các tài sản được giao;
- Giám sát hàng hóa được giao bán;
- Quản lý tài sản của khách;
- Lập kế hoạch sửa chữa, bổ sung, mua sắm mới theo nhu cầu công việc phát sinh, khuyến nghị thanh lý các tài sản hư hỏng, đã quá hạn sử dụng...;
- Xử lý các vụ việc xảy ra như thất lạc tài sản của khách, mất mát tài sản...;
- Báo cáo định kỳ và đột xuất những việc có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của khách hàng

- Liệt kê các tài sản của khách hàng trong phạm vi trách nhiệm quản lý.
- Phân biệt các tài sản của khách:
 - + Tài sản cá nhân thông dụng;
 - + Tài sản quý.
- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản quý:
 - + Thiết lập thủ tục;
 - + Xử lý cất giữ.
- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản thất lạc:
 - Trấn an khách.
 - Đề nghị khách thực hiện thủ tục khai báo.
 - Thông báo tổ an ninh.
 - Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản của khách.

2. Quản lý tài sản của bộ phận

- Thực hiện ý thức tiết kiệm giữ gìn bảo quản tài sản của bộ phận.
- Sử dụng văn phòng phẩm.

- Sử dụng thiết bị.
 - Bảo quản tài sản của bộ phận.
 - Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
 - Đề nghị kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
3. Giám sát hàng hóa tại bộ phận tiền sảnh
- Thực hiện việc kiểm tra giám sát các hàng hóa được bán tại quầy lưu niệm.
 - Lập sổ theo dõi việc thu chi trong bán hàng lưu niệm.
 - Sử dụng sổ theo dõi xuất nhập văn phòng phẩm của bộ phận.
 - Thực hiện việc kiểm tra giám sát các hệ thống văn phòng phẩm được sử dụng tại bộ phận tiền sảnh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hành giao tiếp và văn hóa ứng xử.
- Quản lý tài sản hàng hóa.
- Thiết lập tiêu chí bảo quản.
- Thực hiện nội quy an toàn và an ninh.
- Kiểm tra và xuất nhập hàng hóa.
- Quản lý, điều hành.
- Giám sát, kiểm tra.
- Áp dụng quy định bảo dưỡng.
- Quản lý và giám sát.

2. Kiến thức

- Kỹ năng giao tiếp.
- Quy trình bảo quản tài sản quý/ tài sản thất lạc của khách.
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.
- Quy định chung về sử dụng và bảo quản tài sản, hàng hóa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu phiếu khai báo tài sản thất lạc.
- Điện thoại.
- Phiếu đề xuất bảo dưỡng thiết bị.
- Mẫu phiếu giữ tài sản quý của khách.
- Máy kiểm tra an ninh.
- Danh mục kiểm kê tài sản, hàng hóa.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng quản lý tài sản hàng hóa.	- Quan sát nhân viên thực hiện quy trình quản lý tài sản hàng hóa.

- Kỹ năng kiểm tra và xuất nhập hàng hóa.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kiểm tra và xuất nhập hàng hóa.
- Kỹ năng hướng dẫn sử dụng các thiết bị, tài sản.	- Theo dõi các thao tác của người hướng dẫn sử dụng các thiết bị, tài sản cho người sử dụng.
- Kỹ năng bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị.	- Theo dõi lịch bảo trì, bảo dưỡng các trang thiết bị theo quy định được ghi trong các văn bản hướng dẫn sử dụng của mỗi loại thiết bị của nhà sản xuất.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các quy trình.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử, ý thức và thái độ của nhân viên khi sử dụng các trang thiết bị, tài sản của bộ phận, Resort.
- Tính hiệu quả khi mua sắm.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu, hư hỏng thiết bị để có các điều chỉnh phù hợp.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận bao gồm các tác nghiệp:

- Nắm vững nhiệm vụ, chức năng, công việc của từng chức danh trong bộ phận;
- Phân công, phân nhiệm các công việc cụ thể thường xuyên, đột xuất;
- Điều động, sắp xếp lao động hợp lý trong công việc;
- Đánh giá năng lực, trình độ và kết quả lao động của nhân viên;
- Tuyển dụng nhân viên mới;
- Lập kế hoạch đào tạo nhân viên;
- Thực hiện các quy định về quản lý nhân sự của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận tiền sảnh

- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.

2. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới

- Tham gia tuyển chọn nhân viên.
- Tuyển chọn bằng câu hỏi phỏng vấn và bài kiểm tra.
- Tham gia đào tạo nhân viên.

3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ bộ phận lễ tân

- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.

4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc

- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
 - Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
 - Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh
- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
 - Điều chỉnh những công việc phát sinh.
6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
- Sắp xếp điều động nhân viên.
 - Tổ chức triển khai thực hiện công việc.
7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
- Đánh giá kết quả công việc.
 - Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định nhu cầu.
- Phân tích tình hình.
- Đề xuất cụ thể.
- Lập kế hoạch và tiêu chí tuyển dụng.
- Thực hiện tuyển dụng.
- Đào tạo.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Tổ chức đánh giá định kỳ.
- Thống kê kết quả.
- Lập kế hoạch mới phát sinh.
- Quản lý thời gian biểu làm việc.
- Bố trí nhân sự.
- Điều động nhân viên theo thông báo.
- Triển khai công việc.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
- Tổ chức, lãnh đạo.
- Quản lý bằng văn bản hoặc quy định.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.

- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Chu trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng đánh giá.
- Bài kiểm tra.
- Nội quy quản lý nhân sự.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng quản lý nhân sự.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT THU CHI CỦA BỘ PHẬN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát thu chi của bộ phận lễ tân gồm các công việc:

- Kiểm tra việc thu ngân tại lễ tân khi khách trả buồng;
- Kiểm tra các khâu thanh toán khi kết thúc ca;
- Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao;
- Kiểm tra toàn bộ khoản thu - chi trong ngày;
- Xem xét các hồ sơ, chứng từ lưu trữ;
- Kiểm tra tiền mặt có trong bộ phận;
- Khuyến nghị những vấn đề cần giải quyết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ

- Chào khách kiểm tra tên và số phòng.
- Thông báo bộ phận buồng để kiểm tra minibar và buồng.
- Kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.
- Trình hóa đơn nhập, yêu cầu khách kiểm tra lần thứ nhất.
- Cập nhật các khoản phí chênh lệch, in hóa đơn tổng và yêu cầu khách kiểm tra lần cuối.
- Xác định phương thức thanh toán khi thực hiện thu ngân.
- Thực hiện thanh toán và thu ngân.
- Cập nhật sổ sách lễ tân.

2. Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn

- Thông báo với trưởng đoàn.
- Chào khách kiểm tra tên và số phòng.
- Thông báo bộ phận buồng để kiểm tra minibar và buồng.
- Kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.
- Trình hóa đơn nhập, yêu cầu khách kiểm tra lần 1.
- Cập nhật các khoản phí chênh lệch, in hóa đơn tổng và yêu cầu khách kiểm tra lần.
- Xác định phương thức thanh toán khi thực hiện thu ngân.
- Thực hiện thanh toán và thu ngân.
- Cập nhật sổ sách lễ tân.

3. Xử lý các khoản thanh toán khi kết thúc ca

Xử lý các giao dịch theo từng phương thức thanh toán khác nhau.

4. Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao

- Kiểm tra hồ sơ về các chi tiết thanh toán.
- Liên lạc với từng khách có dư nợ cao vượt quá mức cho phép.
- Yêu cầu thanh toán bổ sung theo hình thức:
 - + Tiền mặt đặt cọc;
 - + Số cấp phép cho mức thanh toán bằng thẻ tín dụng cao hơn;
 - + Chứng nhận thanh toán qua công ty.
- Thông báo ngay cho giám sát nếu không có thanh toán bổ sung.
- PMS phải phản ánh đúng các chi tiết thanh toán được cập nhật của tất cả các khách.

5. Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú

- Kiểm tra buồng khách đang ở xem có trống ngày tiếp theo không.
- Kiểm tra tình trạng buồng trống trong Resort.
- Nếu không còn buồng trống, liên hệ với người giám sát.
- Đảm bảo chắc chắn sẽ thu được khoản thanh toán ở thêm này.
- Thông báo cụ thể cho bộ phận buồng và các bộ phận có liên quan.
- Cấp thẻ chìa khoá mới và ghi chép vào sổ nhật ký lễ tân và sổ giao ca.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hành giao tiếp.
- Lập hóa đơn.
- Xử lý thanh toán.
- Thu ngân.
- Cập nhật tình trạng buồng.
- Thực hiện các điều kiện thanh toán đặc biệt của đoàn.
- Kết toán cuối ca.
- Tổng hợp doanh thu.
- Lập báo cáo tài chính.
- Xử lý nợ.
- Báo cáo.
- Thống kê.
- Thực hành giao tiếp văn bản.
- Làm việc theo nhóm.
- Vận hành thiết bị.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tài chính kế toán và thu ngân.
- Kiến thức về các thiết bị và cách vận hành các thiết bị.
- Kiến thức về xử lý tài chính.
- Kiến thức về các loại phòng và quy trình xử lý gia hạn lưu trú.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hoá đơn từ các địa điểm bán hàng chuyển về.
- Các hóa đơn thanh toán.
- Máy tính tiền.
- Máy cà thẻ tín dụng.
- Các liên cà thẻ.
- Máy soi tiền.
- Các hoá đơn khách hàng.
- Bảng sơ đồ buồng.
- Bút, lịch để bàn.
- Báo cáo tình trạng buồng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.

- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết phàn nàn của khách hàng gồm có các việc sau đây:

- Xác định chủ thể của lời phàn nàn;
- Xác định mức độ chính xác và nguyên nhân;
- Đánh giá mức độ nghiêm trọng, thời gian giải quyết và ai giải quyết, giải quyết theo hướng nào;
- Giải quyết phàn nàn đúng người, đúng việc, đúng thời điểm;
- Đánh giá sự phản ứng của khách sau khi giải quyết một vụ việc;
- Định kỳ thống kê, phân loại, lời phàn nàn, đánh giá cách giải quyết và kết quả;
- Thường xuyên nâng cao kỹ năng giải quyết phàn nàn;
- Khuyến nghị các giải pháp khắc phục nguyên nhân gây nên phàn nàn của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Can thiệp của người lãnh đạo trong việc xử lý phàn nàn cho khách lưu trú

- Thông báo với cấp trên khi có phàn nàn khó giải quyết.
- Kịp thời đưa ra chính sách giải quyết nhanh đảm bảo theo đúng chính sách của Resort và hiệu quả hài lòng đối với khách hàng.

2. Phân loại các phàn nàn của khách hàng

- Chú trọng các vấn đề khách thường phàn nàn.
- Căn cứ vào tình huống cụ thể để đưa ra hướng giải quyết hợp lý và phải đảm bảo tính triệt để về kết quả xử lý.

- Lưu ý mức độ hài lòng của khách hàng.

3. Áp dụng quy trình xử lý phàn nàn cơ bản theo nguyên tắc LISTEN

- Chú trọng chính sách đền bù hợp lý.

- Biết lắng nghe và quan tâm đến mong đợi của khách hàng.

- Lưu ý thái độ khi xử lý với khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý những phàn nàn.

- Giải quyết tình huống.

- Chăm sóc khách hàng.

2. Kiến thức

- Kiến thức về hướng dẫn xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.

- Chính sách của Resort cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía Resort.

- Hướng dẫn giao tiếp trong ngành khách sạn và Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.

- Sổ ghi chép, bút.

- Danh sách khách đang lưu trú.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: KIỂM SOÁT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận lễ tân bao gồm các công việc sau:

- Phân tích chức năng, nhiệm vụ của bộ phận;
- Phân tích các chức danh và công việc đảm nhận;
- Phân tích quy mô và chất lượng Resort;
- Đánh giá số lượng và chất lượng khách;
- Lựa chọn công nghệ phục vụ tại bộ phận;
- Xây dựng tiêu chuẩn phục vụ khách, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt;
- Triển khai áp dụng tiêu chuẩn, đánh giá việc thực hiện tiêu chuẩn;
- Không ngừng hoàn thiện tiêu chuẩn thực hiện công việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong các giai đoạn của chu trình dịch vụ khách hàng.

- Mô tả hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong các giai đoạn của chu trình dịch vụ khách hàng.
- Xác lập hệ thống tiêu chí quy định chất lượng dịch vụ theo các giai đoạn của chu trình phục vụ khách:

+ Đặt buồng

- * Vệ sinh khu vực làm việc;
- * Vệ sinh cá nhân;
- * An toàn đối với hệ thống điện kết nối;
- * An toàn đối với cách sắp xếp các dụng cụ thiết bị làm việc ;
- * Mức độ độc hại của các thiết bị và văn phòng phẩm sử dụng;
- * Thái độ nhiệt tình, thiện chí khi tiếp xúc với khách hàng.

+ Làm thủ tục đăng ký phòng cho khách:

- * Vệ sinh khu vực làm việc;
- * Vệ sinh cá nhân.
- + Khách hàng lưu trú:
- * Vệ sinh khu vực làm việc;
- * Vệ sinh cá nhân;
- * An toàn đối với cách sắp xếp các dụng cụ thiết bị làm việc;
- * Mức độ độc hại của các thiết bị và văn phòng phẩm sử dụng;
- * Mức độ chú ý các đồ vật nghi ngờ và những người khả nghi;
- * Thực hiện an toàn đối với hệ thống điện kết nối;

- * Thực hiện an toàn đối với cách sắp xếp các dụng cụ thiết bị làm việc;
- * Thể hiện thái độ nhiệt tình, thiện chí khi tiếp xúc với khách hàng;
- * Chú ý các đồ vật nghi ngờ và những người khả nghi;
- * Thực hiện an ninh đối với các vấn đề liên quan đến khách lưu trú (chìa khóa, hộ chiếu, tài sản ký gửi....);
- + Làm thủ tục trả phòng cho khách :
- * Thực hiện an ninh đối với các chứng từ, hóa đơn đã và chưa thanh toán;
- * Thực hiện an ninh đối với vấn đề thu ngân;
- * Vệ sinh và an toàn khi khách trả buồng thanh toán và rời Resort;
- * Thực hiện an toàn đối với hệ thống điện kết nối;
- * Liệt kê và xác định các tiêu chí cụ thể về chất lượng dịch vụ trong từng giai đoạn của chu trình phục vụ khách.

2. Tổ chức triển khai việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong các giai đoạn của chu trình dịch vụ khách hàng

- Thông báo hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận lễ tân.
- Áp dụng tại đặt phòng:
 - + Vệ sinh văn phòng đặt phòng;
 - + Đồng phục của nhân viên;
 - + Thời gian làm việc hành chính, đảm bảo đúng giờ;
 - + Nội quy giao tiếp với khách hàng, chú ý ngôn ngữ sử dụng và thái độ khi giao tiếp;
 - + Âm lượng, ngữ điệu và tốc độ giọng nói.
- Làm thủ tục đăng ký và nhận buồng (check-in):
 - + Tiêu chuẩn chào đón khách;
 - + Các bước thực hiện đăng ký và nhận buồng của khách;
 - + Tiêu chuẩn về cung cấp chìa khóa;
 - + Đảm bảo trách nhiệm thanh toán và hình thức thanh toán.
- Tiêu chuẩn về bố trí tài sản của khách (hành lý, tài sản quý ký gửi).
- Tiêu chuẩn mở và bảo quản hóa đơn.
- Khách lưu trú:
 - + Đảm bảo thông tin cá nhân của khách được giữ kín (số buồng, thông tin cá nhân, địa chỉ liên lạc);
 - + Vị trí địa điểm mà khách đi/đến;
 - + Các thư từ, tin nhắn, fax đến/đi của khách.
- Thủ tục thanh toán và trả buồng:
 - + Tiêu chuẩn về các hóa đơn, chứng từ;
 - + Tiêu chuẩn về quy trình thanh toán, trả buồng và tiễn khách;
 - + Tiêu chuẩn về cập nhật hóa đơn sau khi khách đã trả phòng.
- Lên kế hoạch triển khai hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận tiền sảnh.

- Thực hiện việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận tiền sảnh.
3. Kiểm tra, đánh giá và giám sát quy trình triển khai tiêu chí chất lượng dịch vụ
- Kiểm tra quy trình triển khai áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận tiền sảnh.
 - Sử dụng bảng danh mục kiểm tra đánh giá và cho điểm theo thang điểm.
 - Thực hiện đánh giá thường xuyên.
 - Đánh giá và giám sát quy trình triển khai áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận tiền sảnh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giải quyết tình huống.
- Chăm sóc khách hàng.
- Thực hành giao tiếp.
- Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn.
- Quy định chất lượng.
- Kiểm tra giám sát đạt yêu cầu chất lượng.
- Lãnh đạo và tổ chức.
- Triển khai thực hiện.
- Giám sát đánh giá.
- Thống kê các hệ thống.
- Đánh giá.
- Phân tích tổng hợp dữ liệu.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các thiết bị hỗ trợ trong quá trình làm việc.
- Kiến thức cơ bản về nội quy vệ sinh, an toàn và an ninh, thái độ làm việc.
- Kiến thức về lập danh mục đánh giá và cách đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị văn phòng.
- Bảng hướng dẫn về nội quy vệ sinh, an ninh và an toàn, thái độ đối với khách hàng.
- Danh mục đánh giá cho điểm kiểm tra theo tiêu chí đã đề ra.
- Bảng đánh giá theo từng vị trí chức danh.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận lễ tân là chỉ huy, quản lý các nhân viên, hoặc tự mình thực thi các công việc hàng ngày. Về cơ bản, Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận lễ tân giống với thực hiện công việc của bộ phận lễ tân; Tuy nhiên sự khác biệt thể hiện ở các tiêu chí thực hiện, kỹ năng và kiến thức phải có.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát chất lượng công việc của bộ phận thông qua các giai đoạn của chu trình dịch vụ khách hàng

- Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau:

+ Đánh giá nhận xét tại chỗ;

+ Bài kiểm tra;

+ Đóng vai khách hàng;

+ Mức độ tiêu hao nguyên vật liệu;

+ Hiệu quả và năng suất công việc.

- Thường xuyên giám sát công việc thực thi của nhân viên khi:

+ Nhận đặt buồng;

+ Chào đón, tiếp nhận và đăng ký khách;

+ Thực hiện các dịch vụ khách hàng khi khách lưu trú;

+ Thực hiện thủ tục trả buồng, tính toán chi phí và thu ngân cho khách khi khách rời Resort.

- Khắc phục và cải thiện chất lượng khi có sự cố.

2. Kiểm tra việc áp dụng các nội quy, chính sách quy trình về vệ sinh, an toàn và an ninh tại nơi làm việc

- Đảm bảo việc kiểm tra phải đạt được các yêu cầu liên quan đến các tiêu chuẩn cụ thể và đơn giản về vấn đề vệ sinh, an toàn và an ninh trong Resort.

3. Tham gia các cuộc họp giao ban và chương trình đào tạo dành cho nhân viên

- Chuẩn bị báo cáo bộ phận cho ban giám đốc trong cuộc họp giao ban.

- Tham gia các cuộc họp giao ban.

- Đề nghị các thay đổi chỉnh sửa về nhân sự, nội dung công việc và các phương án có liên quan đến bộ phận.

- Tham gia các chương trình tuyển dụng nhân viên cho bộ phận.

- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo nhân viên mới cho bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.

- Lập và sử dụng hệ thống tiêu chuẩn.

- Xử lý tình huống.

- Ra quyết định.

- Đưa giải pháp.

- Áp dụng thang điểm kiểm tra đánh giá đạt chuẩn.

- Nhắc nhở và xử lý các trường hợp chưa đạt yêu cầu.

- Đảm bảo việc nhận thức về vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh theo tiêu chuẩn của bộ phận và của Resort để nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Soạn thảo văn bản.

- Tuyển dụng.

- Thuyết trình giải pháp.

- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện.

2. Kiến thức

- Việc sử dụng danh mục kiểm tra.

- Việc nhận thức các nội quy, chỉ thị, chính sách, quy trình.

- Việc áp dụng các giải pháp tình thế khác nhau khi có sự cố cần khắc phục trong kinh doanh.

- Việc hiểu biết các tiêu chuẩn về vệ sinh, an toàn và an ninh trong Resort.

- Việc áp dụng các tiêu chuẩn này vào công tác kiểm tra các vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh theo tiêu chuẩn của bộ phận và của Resort.

- Kiến thức về đào tạo, lập báo cáo.

- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bảng danh mục kiểm tra.

- Các bảng nội quy, chính sách, quy trình thực thi.

- Danh mục kiểm tra các tiêu chí về vệ sinh, an toàn và an ninh theo tiêu chuẩn của bộ phận và của Resort.

- Máy vi tính, máy in nối mạng Internet.

- Phần mềm quản lý Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Để phục vụ khách có chất lượng, bộ phận lễ tân phải kết nối và hoạt động nhịp nhàng với tất cả các bộ phận khác của Resort.

Điều phối hoạt động của bộ phận lễ tân với các bộ phận liên quan gồm các công việc sau đây:

- Nắm chắc hoạt động của bộ phận mình và các bộ phận khác về công việc, nhân lực, điều kiện cụ thể;
- Phân tích những hoạt động cần phối hợp và phương thức phối hợp;
- Điều phối các hoạt động thực tế;
- Đánh giá, rút kinh nghiệm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều phối các hoạt động liên quan với bộ phận Buồng

- Giám sát mối liên hệ về tình trạng buồng để đảm bảo tối đa hóa công suất buồng.
- Giám sát chặt chẽ đảm bảo tính chính xác.

- Xử lý các chênh lệch ảo một cách rõ ràng và hiệu quả.
 - Kiểm tra các sự cố chênh lệch về tình trạng buồng giữa lễ tân và buồng tránh các báo cáo nhầm về số lượng phòng bán được ảnh hưởng đến hiệu suất kinh doanh.
2. Điều phối các hoạt động liên quan đến Bộ phận dịch vụ ăn uống
- Kiểm tra việc chuyển các yêu cầu đặt ăn cho khách lẻ và đoàn.
 - Kiểm tra việc phối hợp đón tiếp thực khách đến nhà hàng của Resort.
 - Hỗ trợ cung cấp welcome drink cho khách đoàn.
 - Hỗ trợ đón tiếp thực khách vào các dịp có quá nhiều đơn đặt hàng tổ chức sự kiện tại Resort.
3. Điều phối các hoạt động liên quan với các phòng ban
- Giám sát việc chuyển các thông tin từ bên ngoài đến các phòng ban trong Resort.
 - Kiểm tra việc xử lý và chuyển giao thông tin cho các phòng ban liên quan theo đúng quy trình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý dữ liệu.
- Giải quyết tình huống.
- Tổ chức và điều phối.
- Làm việc theo nhóm.
- Lập kế hoạch chi tiết.
- Phối hợp.
- Thông tin nội bộ.
- Xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về báo cáo tình trạng buồng.
- Kiến thức về cách xử lý các chênh lệch ảo.
- Kỹ năng và công nghệ đón khách với số lượng lớn.
- Hiểu biết về cách đón tiếp khi tổ chức sự kiện.
- Quy trình chuyển giao thông tin nội bộ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo tình trạng buồng.
- Bảng sơ đồ buồng.
- Báo cáo đặt buồng.
- Danh sách khách đến.
- Các bảng nhận yêu cầu của thực khách.
- Danh sách cụ thể và chi tiết của các đoàn khách.
- Chính sách của Resort về chuyển giao thông tin trong phạm vi nội bộ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: QUẢN LÝ VẬN CHUYỂN NỘI BỘ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Resort thường có diện tích rộng, nhiều dịch vụ nghỉ dưỡng cho khách, trong đó có dịch vụ vận chuyển, du chơi trong nội bộ. Quản lý vận chuyển nội bộ bao gồm:

- Phân định các loại hình vận chuyển của Resort:
 - + Vận chuyển ở khu tiền sảnh;
 - + Vận chuyển tại khu vực vui chơi giải trí;
 - + Vận chuyển đi khắp các điểm trong Resort.
- Phân loại phương tiện vận chuyển, đánh giá chất lượng;
- Kiểm tra, kiểm soát bảo đảm an toàn tuyệt đối cho khách;
- Thực hiện đúng các quy định của Resort về vận chuyển nội bộ;
- Phát triển dịch vụ vận chuyển nội bộ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều phối hoạt động vận chuyển khách hàng khi khách nhập và rời khu Resort
 - Giám sát hoạt động vận chuyển khách khi nhập khu Resort.
 - Giám sát hoạt động vận chuyển khách khi khách rời khu Resort.
2. Điều phối hoạt động vận chuyển hành lý khi khách nhập và rời Resort

- Giám sát hoạt động vận chuyển hành lý khi nhập khu Resort.
- Giám sát hoạt động vận chuyển hành lý khi khách rời khu Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý dữ liệu.
- Giải quyết tình huống.
- Tổ chức và điều phối.
- Làm việc theo nhóm.
- Lập kế hoạch chi tiết.
- Phối hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về vận hành xe chở khách.
- Kiến thức quản lý và phân bổ nhiệm vụ cho nhân viên.
- Kiến thức về công nghệ vận chuyển hành lý với số lượng lớn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Xe chở khách chuyên dụng.
- Bảng danh sách buồng khách.
- Sơ đồ buồng.
- Xe chở hành lý chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá các thao tác khi thực hiện các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi

hàng.	sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.
-------	---

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO, HUẤN LUYỆN TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN LỄ TÂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận lễ tân bao gồm các công việc cụ thể như sau:

- Đánh giá nguồn nhân lực của bộ phận;
- Phân tích sự phát triển của Resort;
- Xác định nhu cầu và trình độ đào tạo, hình thức đào tạo;
- Xây dựng kế hoạch đào tạo;
- Bố trí, sắp xếp lại nguồn lực để tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo;
- Tiến hành đào tạo tại chỗ, gửi người đi học;
- Đánh giá kết quả đào tạo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Quan sát công việc thực thi của nhân viên.
- Giám sát hiệu quả làm việc.
- Kiểm tra bằng các bài kiểm tra giấy.
- Đánh giá mức tiêu phí nguyên vật liệu và mức độ hài lòng của khách hàng.
- Lập bảng đánh giá nhu cầu đào tạo cho cá nhân và cho bộ phận.

2. Điều phối hoạt động vận chuyển hành lý khi khách nhập và rời Resort

- Lập kế hoạch cụ thể cho công tác đào tạo cá nhân.
- Lập kế hoạch cụ thể cho công tác đào tạo bộ phận.
- Lập kế hoạch riêng biệt và cụ thể cho công tác đào tạo kiến thức và kỹ năng.

3. Tổ chức thực hiện đào tạo tại chỗ

- Tổ chức đào tạo kỹ năng theo phương pháp kèm cặp.
- Tổ chức đào tạo kiến thức theo nhóm.
- Hướng dẫn và mô tả hành vi, thái độ đúng khi đào tạo kiến thức và kỹ năng phục vụ khách hàng.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Đánh giá kết quả bằng bài kiểm tra viết.
- Đánh giá kết quả bằng yêu cầu người khác bí mật đóng vai khách hàng khó tính.
- Đánh giá kết quả bằng việc kiểm soát mức độ hiệu quả trong công việc và mức hao phí nguyên vật liệu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quan sát, đánh giá.
- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý dữ liệu.
- Giải quyết tình huống.
- Tổ chức và điều phối.
- Làm việc theo nhóm.
- Lập kế hoạch chi tiết.
- Phối hợp.
- Đào tạo hiệu quả.
- Truyền đạt kiến thức.
- Xử lý thông tin phản hồi.
- Giao tiếp và ứng xử với nhân viên.
- Đặt câu hỏi.
- Soạn giáo án.
- Soạn bảng câu hỏi.
- Soạn bài kiểm tra.
- Lập bảng đánh dấu theo hệ thống nguyên tắc (marking scheme).

2. Kiến thức

- Kiến thức về kỹ năng đào tạo.
- Kiến thức về cách xử lý các tình huống thực tế.
- Kiến thức về đánh giá kết quả đào tạo.
- Kiến thức về phân tích kết quả và xử lý dữ liệu.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu đào tạo kiến thức và kỹ năng.
- Địa điểm đào tạo.
- Máy vi tính, máy chiếu, các thiết bị vật dụng.
- Bảng câu hỏi trắc nghiệm (QCM).
- Kịch bản cho Mystery guest.
- Danh mục kiểm tra.
- Thư phàn nàn của khách.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng thực hiện công tác đào tạo theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu kiểm tra tổ chức thực hiện công tác đào tạo.

- Thời gian thực hiện so với kế hoạch lập sẵn.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định kế hoạch đào tạo.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá các thao tác khi lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các bước trong quy trình đào tạo.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ giao tiếp với nhân viên khi thực hiện đào tạo kiến thức và kỹ năng.
- Tính hiệu quả của công tác đào tạo.	- Giám sát và đánh giá kết quả đào tạo bằng việc quan sát sự tiến bộ của nhân viên thông qua tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng khi nhân viên thực hiện công việc.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT BUSSINESS CENTER

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: B18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát việc tổ chức thực hiện các hoạt động dịch vụ văn phòng dành cho khách hàng lưu trú tại Resort bao gồm các công việc:

- Nắm bắt nhu cầu của khách về thông tin liên lạc;
- Cung cấp các dịch vụ Internet;
- Trang thiết bị phù hợp, được khai thác tốt;
- Điều kiện thoải mái cho khách hàng làm việc;
- Kiểm tra hoạt động thường xuyên, phục vụ khách 24/7.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Cung cấp dịch vụ bổ sung đạt hiệu quả cho khách nghỉ dưỡng

- Giám sát các công cụ và phương tiện về dịch vụ cung cấp.
- Giám sát việc cung cấp dịch vụ cho khách nghỉ dưỡng.
- Xử lý các sự cố bất ngờ một cách hiệu quả và tối ưu nhất.

2. Cung cấp dịch vụ bổ sung đạt hiệu quả cho khách công vụ

- Giám sát các công cụ và phương tiện về dịch vụ cung cấp.
- Giám sát việc cung cấp dịch vụ cho khách nghỉ dưỡng.
- Xử lý các sự cố bất ngờ một cách hiệu quả và tối ưu nhất.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Giải quyết tình huống.
- Vận hành các chương trình, phần mềm.
- Tổ chức và điều phối.

- Làm việc theo nhóm.
- Xử lý sự cố.

2. Kiến thức

- Hiểu biết công nghệ thông tin.
- Kiến thức về cách xử lý các sự cố.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính, máy in.
- Máy photo, máy fax.
- Chương trình, phần mềm.
- Các bảng nhận yêu cầu của thực khách.
- Danh sách cụ thể và chi tiết của các đoàn khách.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN VÀ QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG KHÁCH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Resort thường có nhiều loại hình cơ sở lưu trú được bố trí trong không gian rộng và gần gũi với cảnh quan tự nhiên. Việc vệ sinh buồng cho khách phải có những quy trình đặc biệt, đảm bảo buồng sạch cả về môi trường sống. Công việc giám sát vệ sinh buồng khách gồm có:

- Phân tích tình trạng buồng lưu trú của khách trong Resort;
- Xây dựng các tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh cho từng loại buồng, có chú ý vị trí đặc thù của buồng của khách;
- Kiểm tra vệ sinh buồng khách theo tiêu chuẩn;
- Kiểm tra việc thực hiện quy trình của nhân viên buồng;
- Đánh giá kết quả công việc và hoàn thiện công việc vệ sinh buồng khách theo yêu cầu của khách và tiêu chuẩn của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cho việc làm vệ sinh buồng khách

- Nhận bảng báo cáo làm buồng kèm phải chú ý các thông tin đặc biệt (ví dụ như khách khó tính, các yêu cầu theo giờ, thêm khăn, không thích hoa...).
- Nhận đủ chìa khoá cho các buồng đã nhận.
- Kiểm tra xe đẩy phải nhằm đảm bảo xe đã được sắp xếp đầy đủ:
 - + Các loại dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh;
 - + Các loại đồ cung cấp miễn phí;
 - + Các loại giấy tờ, văn phòng phẩm dùng cho buồng khách;
 - + Các loại đồ vải trải giường;
 - + Các loại đồ vải cung cấp cho phòng tắm.
- Xe đẩy phải trong tình trạng hoạt động tốt.
- Các công cụ và dụng cụ phải trong tình trạng hoạt động tốt.
- Chìa khoá phải trong tình trạng hoạt động tốt.
- Các vật dụng trên xe đẩy phải được xếp gọn gàng, ngăn nắp và an toàn.

2. Thực hiện thủ tục vào buồng khách

- Thực hiện gõ cửa và xưng danh 3 lần.
- Không gõ quá lớn hoặc quá nhỏ, quá nhanh hoặc quá chậm.
- Đứng thẳng, nhìn vào mắt cửa khi gõ cửa và xưng danh, đứng cách cửa khoảng cách khoảng 1 cánh tay.
- Chờ 5 giây sau mỗi lần gõ cửa và xưng danh.
- Nhẹ nhàng mở cửa và xưng danh lại 1 lần nữa (tránh tình trạng khách đang ngủ hoặc ở trong phòng tắm không nghe tiếng gõ)
- Không bao giờ gõ cửa phòng có biển “không quấy rầy” trên tay nắm cửa hoặc cửa đã bị khoá kép
- Dùng khớp ngón tay để gõ cửa, không gõ cửa bằng chìa khoá hay bất kỳ vật cứng nào khác.
- Không cho phép những người không có trách nhiệm vào buồng.

3. Kéo rèm, mở cửa sổ

- Thao tác nhẹ nhàng, tránh làm hỏng các khay rèm.
- Rèm cửa phải được kéo đến sát khung cửa
- Điều hoà phải được tắt điều hoà khi mở cửa sổ.
- Chỉ mở cửa sổ khi điều kiện thời tiết cho phép và không mở quá rộng.

4. Tắt điều hoà, kiểm tra các thiết bị điện đồng thời kiểm tra tài sản khách bỏ quên.

- Thực hiện việc kiểm tra các trang thiết bị trong buồng, đồng thời kiểm tra tài sản khách bỏ quên (đối với buồng khách vừa trả hoặc vừa chuyển đi).

- Thực hiện theo vòng khép kín để tránh bỏ sót.

- Phải báo cáo ngay với văn phòng khi phát hiện thấy các thiết bị hư hỏng cũng như tài sản khách bỏ quên.

5. Thu dọn và làm sạch các khay cốc bản, gạt tàn thuốc, thùng rác.

- Khay bản của dịch vụ phục vụ ăn tại buồng phải được thu dọn, che đậy gọn gàng và báo bộ phận nhà hàng lên nhận.

- Các ly, cốc bản khách đã sử dụng phải được thu dọn, rửa sạch sẽ và lau khô.

- Kiểm tra rác để tránh nhầm lẫn đồ dùng của khách hoặc của Resort trong thùng rác.

- Sử dụng bao chuyên dùng để chứa rác thải.

- Kiểm tra tàn thuốc trước khi đổ vào bao rác.

- Ly cốc phải hoàn toàn sạch sẽ, sáng bóng, không dấu nước, không dấu vân tay, không còn mùi hoá chất.

- Đảm bảo tàn thuốc hoàn toàn được dập tắt trước khi đổ vào bao rác.

- Gạt tàn phải sạch sẽ, không còn mùi hôi thuốc lá.

- Đảm bảo rác được thu gom đúng cách.

- Thùng rác phải sạch sẽ và được đặt lại vị trí cũ.

6. Thu gom đồ vải bản

- Tháo ga giường từng phần một tránh lẫn tài sản của khách.

- Phải kiểm tra các vết ố, bản, thùng, rách.

- Đồ vải có vết ố bản hay thùng, rách phải được thắt nút để lưu ý.

- Các đồ vải bản phải được cho ngay vào túi chứa trên xe đẩy.

- Đồ vải quá bản, quá ướt phải được để riêng.

- Không được ôm sát vào người.

- Không để đồ vải trên sàn nhà.

- Thu gom gọn gàng.

7. Làm giường

- Phải kiểm tra nệm, tấm bảo vệ nệm trước khi làm giường.

- Các đồ vải trải giường phải sạch, được là phẳng, không có vết ố bản, thùng hoặc rách.

- Giường phải căng, phẳng, không có tóc, không có vết bản.

- Gối phải được lồng đều các góc, căng và xếp ngay ngắn, cân đối trên giường.

8. Lau bụi buồng khách

- Thực hiện lau bụi theo vòng khép kín từ trên xuống dưới.

- Đảm bảo các đồ đạc buồng khách được sạch sẽ, không bỏ sót.

- Các hoá chất được sử dụng đúng cho mỗi loại bề mặt.

- Sử dụng đúng loại khăn lau cho từng loại bề mặt.

9. Làm vệ sinh phòng tắm

- Sử dụng đúng loại dụng cụ và hoá chất cho mỗi loại bề mặt.
- Sử dụng khăn vệ sinh riêng biệt cho các bề mặt.
- Các bề mặt phải sạch và sáng, không có vết ố bẩn.
- Các bề mặt phải được lau khô sau khi làm vệ sinh.
- Các loại đồ cung cấp được bổ sung đầy đủ và sắp xếp theo quy định của Resort.
- Các loại khăn được bổ sung, gấp hoặc treo theo tiêu chuẩn quy định của Resort.

10. Bổ sung đồ cung cấp cho buồng khách

- Kiểm tra các loại đồ cung cấp còn lại trước khi bổ sung.
- Các loại đồ cung cấp phải trong tình trạng tốt, các hộp, bao gói không được móp méo, rách, nhàu.
- Các loại đồ cung cấp được bổ sung theo tiêu chuẩn quy định của Resort về số lượng và chủng loại.
- Đảm bảo các đồ cung cấp bổ trợ được sắp đặt ngăn nắp, đẹp mắt và tiện dụng.

11. Hút bụi phòng khách

- Hút bụi từ nơi xa nhất ra đến cửa chú ý các góc, rãnh, mép..
- Đảm bảo các khu vực sàn, thảm sofa được hút bụi sạch.

12. Lau chùi ban công

- Thực hiện theo vòng khép kín.
- Đảm bảo ban công được sạch sẽ, không bỏ sót.
- Các hoá chất được sử dụng đúng cho mỗi loại bề mặt.
- Đóng cửa ban công cẩn thận.

13. Đóng cửa sổ, chỉnh rèm cửa.

- Đảm bảo cửa sổ được đóng, khoá cẩn thận.
- Rèm cửa được kéo theo quy định của Resort.

14. Quan sát kiểm tra tổng thể

- Thực hiện theo vòng khép kín, tránh bỏ sót

15. Đóng cửa, khoá cẩn thận và điền thông tin vào bảng báo cáo làm buồng.

- Đảm bảo cửa được khoá cẩn thận.
- Các thông tin được điền chính xác, đúng vị trí.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1.Kỹ năng:

- Sắp xếp và chuẩn bị cho công việc.
- Sử dụng xe đẩy.
- Sử dụng các thiết bị điều khiển điều hoà, điều khiển ti vi.
- Sử dụng các thiết bị điện trong buồng khách.
- Thu dọn khay, bát đĩa của dịch vụ phục vụ ăn tại phòng.
- Sử dụng đúng loại hoá chất và khăn vệ sinh.

- Tháo đồ vải trải giường:
- + Đến các góc để kéo ga trải giường, tránh làm cho ga bị rách;
- + Giữ các loại đồ vải để tránh làm lẫn đồ khách bỏ quên hoặc tài sản của Resort như điều khiển điều hoà, điều khiển ti vi.
- Kiểm tra các loại đồ vải về các vết ố bẩn hay thủng, rách.
- Tung ga trải giường.
- Nhét góc giường.
- Lồng bao gối.
- Lau ẩm.
- Lau khô.
- Đánh bóng.
- Sử dụng các dụng cụ thủ công.
- Sử dụng hoá chất.
- Sắp xếp đồ cung cấp.
- Gấp khăn
- Sắp xếp các loại đồ cung cấp ngay ngắn.
- Thao tác sử dụng máy hút bụi và sử dụng các loại đầu hút khác nhau.
- Quan sát tốt.

2. Kiến thức:

- Tầm quan trọng của việc chuẩn bị chu đáo trước khi bắt tay vào công việc.
- Các nguyên tắc về an toàn, an ninh trong quá trình phục vụ.
- Giao tiếp tiếng Anh cơ bản khi khách là người nước ngoài.
- Lý do của công việc: kéo rèm để có ánh sáng tự nhiên để làm việc, mở cửa sổ để làm thông thoáng phòng.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra các trang thiết bị cũng như tài sản khách bỏ quên.
- Cách xử lý khi phát hiện có hư hỏng hay đồ đạc khách bỏ quên.
- Các nguyên tắc về an toàn khi xử lý các loại rác, tàn thuốc.
- Các nguyên tắc khi xử lý đồ vải bẩn.
- Kiến thức về vệ sinh, an toàn, phòng chống lây lan vi khuẩn.
- Các nguyên tắc khi xử lý đồ vải sạch:
 - + Khi tiếp xúc đồ vải sạch, tay phải sạch và khô;
 - + Không để đồ vải sạch gần mặt, miệng;
 - + Các đồ vải sạch cần được đặt ở những nơi sạch sẽ.
- Các kỹ thuật lau bụi cho các loại bề mặt phù hợp.
- Cách sử dụng hoá chất lau kính.
- Cách sử dụng hoá chất đánh bóng đồ gỗ.
- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng hoá chất.
- Quy trình làm vệ sinh và các tiêu chuẩn về an toàn.

- Chủng loại và số lượng đồ cung cấp được đặt trong buồng khách.
- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng các thiết bị điện.
- Các nguyên tắc an toàn, an ninh.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra tổng thể cuối cùng: hình ảnh cuối cùng trong mắt nhân viên là hình ảnh đầu tiên trong mắt khách, phải biết quan sát theo cách nhìn của khách.
- Các thuật ngữ, từ viết tắt được điền vào bảng báo cáo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Xe đẩy làm phòng.
- Các loại đồ cung cấp cho buồng khách.
- Các loại đồ vải dùng cho buồng khách.
- Các loại dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh.
- Máy hút bụi.
- Bảng báo cáo làm buồng.
- Một buồng khách mẫu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Trình tự làm vệ sinh các loại phòng.	- Đối chiếu với phiếu công việc.
- Quy trình các bước thực hiện công việc.	- Quan sát thao tác của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Độ chính xác của các thao tác.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện.
- An toàn cho người, thiết bị, dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong các nguyên tắc an toàn khi sử dụng thiết bị điện, dụng cụ thủ công và hoá chất.
- Thời gian thực hiện các bước công việc so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TÌNH TRẠNG BUỒNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Mỗi buồng khách đều phải đạt những yêu cầu chất lượng và số lượng trang bị nội thất trong phòng phù hợp với giá buồng. Giám sát tình trạng buồng bao gồm:

- Tình trạng các trang thiết bị đặt trong phòng;
- Tình trạng điện, nước, điều hòa, ánh sáng, mùi,....;
- Tình trạng vệ sinh, côn trùng, sinh vật nguy hiểm,....;
- Các vấn đề liên quan môi trường;

- Đánh giá và báo cáo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cho việc kiểm tra trình trạng vệ sinh buồng khách.

- Nhận bằng báo cáo giám sát phòng kèm theo các thông tin đặc biệt (ví dụ như khách khó tính, các yêu cầu theo giờ, thêm khăn, không thích hoa...).
- Kẹp đựng các loại giấy tờ để đặt vào buồng khách.
- Bảng báo cáo phải được điền đầy đủ các thông tin về trình trạng buồng cũng như thông tin về khách.
- Bút, máy bộ đàm, thẻ cảm điện và chìa khoá phải trong tình trạng hoạt động tốt.
- Kẹp đựng giấy tờ phải ngăn nắp, gọn gàng và dễ lấy.

2. Thực hiện thủ tục vào phòng khách

- Thực hiện gõ cửa và xưng danh 3 lần.
- Không gõ quá lớn hoặc quá nhỏ.
- Đứng thẳng, cách cửa khoảng 1 cánh tay, nhìn vào mắt cửa khi gõ cửa và xưng danh.
- Chờ 5 giây sau mỗi lần gõ cửa và xưng danh.
- Nhẹ nhàng mở cửa và xưng danh lại 1 lần nữa (tránh trình trạng khách đang ngủ không nghe tiếng gõ).
- Phải chắc chắn phòng đã được dọn.
- Không bao giờ gõ cửa phòng có biển “không quấy rầy” trên tay nắm cửa hoặc cửa đã bị khoá kép.
- Dùng khớp ngón tay để gõ cửa, không gõ cửa bằng chìa khoá hay bất kỳ vật cứng nào khác.
- Không cho phép những người không có trách nhiệm vào phòng.

3. Kiểm tra khu vực để hành lý

- Kiểm từ trên xuống dưới theo vòng khép kín.
- Đảm bảo khu vực phải sạch sẽ.
- Đồ dùng của khách phải được bổ sung đầy đủ theo tiêu chuẩn của Resort.

4. Kiểm tra phòng tắm

- Thực hiện theo vòng khép kín.
- Các thiết bị phải trong trình trạng hoạt động tốt.
- Sạch sẽ, sáng bóng.
- Không có mùi hôi.
- Đảm bảo các đồ cung cấp bổ trợ được sắp đặt ngăn nắp, đẹp mắt ,đầy đủ , tiện dụng và được sắp xếp theo quy định của Resort.
- Phải báo cáo ngay với văn phòng khi phát hiện thấy các thiết bị hư hỏng.
- Phải gọi nhân viên bổ sung ngay những vật dụng chưa đủ.

5. Kiểm tra phòng ngủ và phòng khách

- Kiểm tra theo vòng khép kín, tránh bỏ sót.
- Phải báo cáo ngay với văn phòng khi phát hiện thấy các thiết bị hư hỏng.
- Phải gọi nhân viên bổ sung ngay những vật dụng chưa đủ .

- Các thiết bị trong phòng phải trong tình trạng hoạt động tốt và được sắp xếp theo đúng quy định của Resort.

- Đảm bảo các đồ cung cấp hỗ trợ được sắp đặt ngăn nắp, đẹp mắt, đầy đủ, tiện dụng và được sắp xếp theo quy định của Resort;

- Các đồ vải trải giường phải sạch, được là phẳng không có thùng hoặc rách.

- Giường phải căng, phẳng, không có tóc, không có vết bẩn, ó.

- Gối phải được căng và xếp ngay ngắn, cân đối trên giường.

- Gối trang trí và dải trang trí phải đặt đúng vị trí và cân đối với giường.

- Thùng rác phải sạch sẽ, không có mùi hôi và được đặt đúng vị trí quy định.

6. Kiểm tra ban công

- Kiểm từ trên xuống dưới đi theo vòng khép kín.

- Các trang thiết bị phải sạch sẽ và được đặt đúng vị trí quy định.

7. Báo cáo những sai lệch về tình trạng phòng

- Kiểm tra tình trạng phòng trong bảng báo cáo và thực tế.

- Báo cáo ngay với người văn phòng bất kỳ một sự sai lệch nào ví dụ trong danh sách là buồng đang có khách lưu trú nhưng khi kiểm tra thực tế lại là buồng trống khách hoặc ngược lại.

- Báo cáo ngay lập tức.

- Thông tin phải chính xác và đầy đủ.

8. Điền thông tin vào bảng báo cáo tình trạng buồng

- Điền các thông tin vào đúng các cột tương ứng về tình trạng buồng thay đổi.

- Các ghi chú về kỹ thuật, những ghi chú khác...

- Thông tin phải chính xác và đầy đủ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Sử dụng bộ đàm, chìa khoá.

- Ghi chép thông tin vào bảng báo cáo.

- Sử dụng các thiết bị điện trong phòng tắm.

- Sử dụng các thiết bị điều khiển điều hoà, điều khiển TV.

- Sử dụng các thiết bị điện trong buồng khách.

- Quan sát tốt.

- Giao tiếp với khách.

- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức:

- Tầm quan trọng của việc chuẩn bị trước khi bắt tay vào công việc

- Các nguyên tắc về kiểm tra tình trạng buồng.

- Quy trình kiểm tra buồng khách.

- Cách giao tiếp khi có khách ra mở cửa.

- Giao tiếp tiếng Anh cơ bản khi khách là người nước ngoài.

- Lý do và tầm quan trọng của công việc kiểm tra từ trên xuống dưới.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra các trang thiết bị cũng như chuẩn bị các vật dụng cho khách.
- Cách xử lý khi phát hiện có hư hỏng và thiếu các vật dụng cho khách.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra các trang thiết bị cũng như chuẩn bị các vật dụng cho khách.
- Các nguyên tắc an toàn, an ninh.
- Tầm quan trọng của việc báo cáo khi có sự sai lệch về tình trạng buồng.
- Các ký hiệu viết tắt để điền vào bảng báo cáo như buồng trống sạch, buồng đang có khách lưu trú đã được làm vệ sinh, buồng hỏng, buồng đang được sửa chữa v.v...
- Quy trình của việc bàn giao tình trạng phòng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng khách.
- Bảng báo cáo làm phòng và bút.
- Máy bộ đàm hoặc điện thoại.
- Thẻ cắm điện.
- Kẹp giấy tờ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình thực hiện công việc giám sát tình trạng buồng.	- Quan sát trình tự các bước thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Độ chính xác của các thao tác.	- Quan sát, kiểm tra, đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện.
- Mức độ an toàn, an ninh.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các nguyên tắc về an toàn, an ninh.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định cho từng bước công việc trong quy trình phục vụ.
- Báo cáo được thực hiện theo mẫu.	- Đánh giá chất lượng báo cáo được hoàn thành theo mẫu quy định và quy trình báo cáo.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: QUẢN LÝ DỊCH VỤ MINI BAR

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thông thường, trong buồng khách sẽ bố trí dịch vụ Mini bar để phục vụ khách. Quản lý dịch vụ Mini bar gồm có:

- Xác định loại hàng cần đặt vào Mini bar, cùng mức giá hợp lý;
- Kiểm kê trước khi khách đến, sau khi khách trả buồng và từng ngày trong thời gian khách lưu trú;
- Báo lễ tân thanh toán khi khách rời khỏi Resort;

- Nghiên cứu phát triển dịch vụ Mini bar.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cho việc kiểm tra và phục vụ thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách.

- Nhận bằng báo cáo các buồng phải kiểm tra kèm theo các thông tin đặc biệt (ví dụ như khách khó tính, các yêu cầu theo đặt biệt, thêm thức uống ...).

- Xe đẩy phải được sắp xếp đầy đủ:

- + Các loại thức uống;
- + Các loại thức ăn nhẹ;
- + Các loại đồ dùng miễn phí (café, trà, đường ...);
- + Hoá đơn tính tiền;
- + Khăn lau chùi.

- Bảng báo cáo phải được điền đầy đủ các thông tin về tình trạng phòng cũng như thông tin về khách.

- Bút, máy bộ đàm chìa khoá, thẻ cảm điện phải trong tình trạng hoạt động tốt.

- Xe đẩy phải trong tình trạng hoạt động tốt.

- Thức ăn nhẹ và thức uống phải được xếp gọn gàng, ngăn nắp, an toàn và dễ lấy.

2. Kiểm tra và phục vụ thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách đang lưu trú.

- Vào phòng khi nhân viên đang làm vệ sinh để tránh ra vào buồng khách nhiều lần.

- Kiểm tra và bổ sung thức uống và thức ăn nhẹ khách đã sử dụng.

- Phải kiểm tra và viết hoá đơn chính xác số lượng khách dùng.

- Kiểm tra các loại đồ dùng miễn phí và bổ sung cho đủ.

- Chai, lon... phải sạch sẽ và được sắp xếp đúng vị trí quy định, nhãn sản phẩm quay ra ngoài.

- Thức ăn nhẹ, thức uống, đồ dùng miễn phí không được quá hạn sử dụng.

3. Kiểm tra và phục vụ thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách sẽ rời khỏi Resort

- Kiểm tra tình trạng buồng trước khi gõ cửa.

- Gõ cửa và vào buồng theo quy trình.

- Kiểm tra và bổ sung, thức uống, thức ăn nhẹ khách đã sử dụng.

- Báo ngay cho thu ngân ở lễ tân và viết hoá đơn.

- Kiểm tra các loại đồ dùng miễn phí và bổ sung cho đủ .

- Không được gõ cửa trước 8 giờ sáng trừ trường hợp có yêu cầu của khách.

- Phải kiểm tra và viết hoá đơn chính xác số lượng khách dùng.

- Chai, lon ... phải sạch sẽ và được sắp xếp đúng vị trí quy định.

- Thức ăn nhẹ, thức uống, đồ dùng miễn phí không được quá hạn sử dụng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Sắp xếp xe đẩy gọn gàng, ngăn nắp, an toàn.

- Sắp xếp các loại đồ cung cấp trong tủ mini bar và ghi hoá đơn.

2. Kiến thức:

- Tầm quan trọng của việc chuẩn bị trước khi bắt tay vào công việc.
- Các nguyên tắc về kiểm tra thức uống, thức ăn nhẹ trong phòng khách.
- Các nguyên tắc về kiểm tra và bổ sung thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách đang lưu trú.
- Các nguyên tắc về kiểm tra và bổ sung thức uống, thức ăn nhẹ trong buồng khách sẽ rời khỏi Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Xe đẩy.
- Thức ăn nhẹ và thức uống.
- Phiếu mini bar.
- Khăn lau vệ sinh.
- Bản báo cáo tình trạng buồng & bút.
- Buồng khách.
- Máy bộ đàm.
- Thẻ cảm điện.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình các bước thực hiện công việc.	- Quan sát thao tác của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Độ chính xác của các thao tác.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện.
- An toàn cho người, thiết bị, dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đánh giá.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN VÀ QUY TRÌNH VỆ SINH CÁC KHU VỰC CÔNG CỘNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Khu vực công cộng của Resort thường rộng, có nhiều cây cối, hồ nước, suối, bãi đá.... Vệ sinh công cộng ở Resort phải luôn đảm bảo được cảnh quan, môi trường cho khách nghỉ dưỡng, công việc này bao gồm:

- Xây dựng quy chế, quy trình giữ gìn môi trường sạch đẹp;
- Kiểm tra thường xuyên vệ sinh môi trường công cộng trong và ngoài khu lưu trú;
- Đánh giá và khuyến nghị khi cần thiết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cho việc kiểm tra vệ sinh các khu vực công cộng .

- Nhận bằng báo cáo giám sát khu vực công cộng các thông tin đặc biệt (ví dụ như có tiệc, hội thảo...).

- Danh sách nhân viên làm việc theo khu vực đã được phân công.

- Kẹp đựng các loại giấy tờ để kiểm tra kỹ thuật và các ghi chú khác.

- Bảng báo cáo phải được điền đầy đủ các thông tin về tình hình vệ sinh, kỹ thuật, tên nhân viên.

- Bút, máy bộ đàm trong tình trạng hoạt động tốt.

- Kẹp đựng giấy tờ phải đầy đủ các thông tin.

2. Kiểm tra nhân viên

- Đảm bảo nhân viên làm việc đúng các vị trí đã phân công.

- Đảm bảo nhân viên sử dụng đúng công cụ, dụng cụ và hoá chất.

- Không được để nhân viên tập trung nói chuyện, la cà từ nơi này sang nơi khác.

3. Kiểm tra các khu vực công cộng:

* Kiểm tra thang máy:

- Kiểm tra từ trên xuống dưới theo vòng khép kín;

- Đảm bảo việc kiểm tra vệ sinh sạch sẽ và không ảnh hưởng đến khách;

- Phải báo cáo ngay với văn phòng khi phát hiện thấy các thiết bị hư hỏng;

- Thang máy phải đang trong tình trạng hoạt động tốt;

- Nếu có bất kỳ sự cố hoặc bất thường nào phải báo ngay cho văn phòng kịp thời khắc phục để phục vụ khách.

* Kiểm tra khu vực cầu thang, hành lang:

- Kiểm tra theo vòng khép kín, tránh bỏ sót;

- Đảm bảo là việc làm vệ sinh không ảnh hưởng đến khách;

- Các gạt tàn đứng, thùng rác được dọn sạch vết bẩn do đất cát, nước, dầu gội;

- Các tay vịn cầu thang được lau sạch và đánh bóng;

- Đảm bảo các tranh treo tường và các vật dụng gắn tường được lau sạch;

- Đảm bảo các thiết bị ở khu vực này đang trong tình trạng hoạt động tốt.

* Kiểm tra vệ sinh nhà vệ sinh công cộng

- Kiểm tra theo vòng khép kín, tránh bỏ sót:

+ Thùng rác;

+ Bồn cầu;

+ Bồn rửa tay;

+ Bề mặt tường, gương, bàn đá, đèn, cửa ...;

+ Hoa trang trí;

+ Sàn;

+ Khăn, giấy mềm, giấy cuộn vệ sinh.

- Rác được thu gom hoàn toàn.

- Không có mùi hôi.

- Các bề mặt tường, gương, bàn đá phải sạch và sáng, không có tỳ vết, ổ bẩn.

- Các bồn cầu đảm bảo vệ sinh sạch sẽ và diệt khuẩn.
- Các đồ cung cấp như giấy cuộn, khăn giấy phải được cung cấp đủ và sắp xếp theo tiêu chuẩn của Resort.

- Đảm bảo bồn cầu , bồn rửa tay , cửa ra vào... đang trong trình trạng hoạt động tốt.

** Kiểm tra vệ sinh khu vực công chính*

- Kiểm từ trên xuống dưới đi theo vòng khép kín:

+ Bàn, ghế;

+ Lan can;

+ Cửa;

+ Tường, trần.

- Các vật dụng phải sạch sẽ và được đặt đúng nơi quy định.

** Kiểm tra vệ sinh khu vực bãi đậu xe*

- Thực hiện kiểm tra theo vòng khép kín.

- Đảm bảo khu vực sạch sẽ, không có mùi hôi.

** Kiểm tra các khu vực phòng họp*

- Kiểm từ trên xuống dưới đi theo vòng khép kín :

+ Bàn, ghế;

+ Vật dụng trang trí;

+ Đèn;

+ Cửa;

+ Tường, trần.

- Đảm bảo các thiết bị, vật dụng phải sạch sẽ và được đặt đúng vị trí quy định.

4. Kiểm tra khi có các sự kiện

- Lấy thông tin sự kiện chính xác (thời gian, địa điểm, số người tham dự...).

- Kiểm tra các khu vực có sự kiện trước 01 ngày theo quy trình.

5. Bàn giao ca

- Ghi chép lại các thông tin đã làm được và những thông tin chưa làm được trong ngày.

- Các ghi chú về nhân viên.

- Các ghi chú về kỹ thuật.

- Những ghi chú khác...

- Bàn giao lại cho ca kế tiếp.

- Thông tin phải chính xác và đầy đủ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Sắp xếp và chuẩn bị cho công việc.

- Sử dụng bộ đàm.

- Ghi chép thông tin vào bảng báo cáo.

- Sử dụng xe đẩy.
- Sử dụng hoá chất.
- Sử dụng máy hút bụi.
- Sử dụng dụng cụ lau sàn và các loại dụng cụ thủ công.
- Lau ẩm.
- Lau khô.
- Đánh bóng.
- Quan sát tốt.
- Kiểm tra công việc.
- Lấy thông tin.
- Bàn giao ca.

2. Kiến thức:

- Tầm quan trọng của việc chuẩn bị chu đáo trước khi bắt tay vào công việc.
- Các nguyên tắc về an toàn, an ninh trong quá trình phục vụ.
- Quy trình làm vệ sinh mỗi khu vực công cộng và các tiêu chuẩn an toàn.
- Cách sử dụng các loại thiết bị, dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh.
- Giao tiếp khi gặp khách.
- Giao tiếp tiếng Anh cơ bản khi khách là người nước ngoài.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra các trang thiết bị cũng như tài sản khách bỏ quên.
- Cách xử lý khi phát hiện có hư hỏng hay đồ đạc khách bỏ quên.
- Các nguyên tắc về an toàn khi xử lý các loại rác, tàn thuốc.
- Vệ sinh, an toàn, phòng chống lây lan vi khuẩn.
- Các kỹ thuật lau bụi cho các loại bề mặt phù hợp.
- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng hoá chất.
- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng các thiết bị điện.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra tổng thể cuối cùng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy bộ đàm.
- Bút.
- Kẹp giấy tờ.
- Quy trình và quy định về vệ sinh khu vực công cộng.
- Xe đẩy vệ sinh công cộng.
- Hộp đựng dụng cụ, hoá chất.
- Máy hút bụi.
- Bàn chải cọ sàn.
- Bàn chải nhỏ.
- Xô vắt.

- Cây lau sàn ướt.
- Cây đẩy bụi khô.
- Biển cảnh báo sàn ướt.
- Bộ dụng cụ chùi kính.
- Hoá chất đa năng.
- Hoá chất lau kính.
- Hoá chất vệ sinh toilet.
- Hoá chất đánh bóng đồ gỗ.
- Hoá chất đánh bóng kim loại.
- Các loại khăn lau vệ sinh.
- Túi nylon thay bên trong các thùng rác..

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tường, trần, hành lang, cầu thang, sân vườn và khu vực công cộng được làm vệ sinh theo đúng quy trình.	- Quan sát quy trình làm việc của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn, kiểm tra mức độ sạch sẽ của các khu vực.
- Độ chính xác của các thao tác.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện.
- An toàn cho người, thiết bị, dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong các nguyên tắc an toàn khi sử dụng thiết bị điện, dụng cụ thủ công và hoá chất.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CHĂM SÓC CÂY CẢNH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giống với các khách sạn thành phố, Resort cũng xây dựng sân vườn nhân tạo để khách chiêm ngưỡng. Resort có 2 loại sân vườn: bố trí quanh khu lưu trú và bố trí tại khu vui chơi công cộng. Công việc này bao gồm:

- Xây dựng quy chế, quy trình chăm sóc cảnh quan sân vườn;
- Triển khai công việc xây dựng, chăm sóc sân vườn;
- Bảo vệ, phát triển cảnh quan, môi trường;
- Ứng dụng các kỹ thuật mới về cây cảnh, đá cảnh, hoa,....

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các chậu cây cảnh khu vực hành lang, cầu thang và khu vực tiền sảnh

- Đảm bảo các chậu cây cảnh xanh tốt, không có cành lá khô.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh, lá cây sạch sẽ, không có bụi bẩn.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh không có rác, tàn thuốc lá.
- Cây cảnh phải được xử lý côn trùng theo định kỳ.

2. Điều phối luân chuyển cây cảnh định kỳ

- Đảm bảo các chậu cây cảnh được luân chuyển định kỳ để tạo cảnh quan mới và cây có điều kiện tiếp xúc ánh sáng.

3. Kiểm tra khu vực sân vườn

- Đảm bảo các chậu cây cảnh xanh tốt, không có cành lá khô.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh, lá cây sạch sẽ, không có bụi bẩn.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh không có rác, tàn thuốc lá.
- Đảm bảo sân vườn sạch sẽ, không có rác, lá rụng.
- Đảm bảo các bàn ghế ngoài trời, dù che mưa nắng trong tình trạng hoạt động tốt.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra và giám sát công việc.

2. Kiến thức

- Các loại cây cảnh trang trí trong nhà và ngoài trời.
- Mức độ ưa sáng của các loại cây cảnh.
- Cách bố trí vị trí chuyển đổi cây cảnh hợp lý để vừa tạo mỹ quan vừa đảm bảo thể cây phát triển tốt.
- Các loại cây cảnh trang trí nhằm bổ sung, luân chuyển để tạo cảnh quan mới.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các chậu cây cảnh trang trí khu vực hành lang, tiền sảnh...
- Khu vực sân vườn.
- Các chậu cây cảnh trang trí.
- Bàn ghế, dù sân vườn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình các bước thực hiện công việc.	Quan sát thao tác của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Độ chính xác của các thao tác.	Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện.
- An toàn cho người, thiết bị, dụng cụ.	Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đánh giá.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: SẮP ĐẶT, TRANG TRÍ HOA CHO TOÀN KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trang trí hoa bao gồm:

- Theo không gian:
 - + Tiền sảnh, phòng họp, hành lang, buồng khách;
 - + Các điểm nhấn trong Resort.
- Theo thời gian:
 - + Sáng, chiều, tối;
 - + Tuần, tháng, năm.
- Theo sự kiện:
 - + Cá nhân, cộng đồng, nhà nước.

Công việc trang trí hoa luôn thay đổi theo chủ thuyết riêng của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trang trí và chăm sóc hoa hàng ngày cho các phòng khách
 - Xác định rõ chính sách của khu Resort về đặt hoa tại các phòng khách.
 - Xác định rõ danh sách các phòng khách sắp đến để đặt hoa.
 - Xác định được các phòng khách VIP và hạng khách VIP để đặt hoa đúng tiêu chuẩn.
 - Chăm sóc hoa đúng cách.
 - Đảm bảo các lọ hoa đẹp, sạch, không có hoa héo, cành lá khô.
 - Đảm bảo các lọ hoa được đặt đúng vị trí quy định.
2. Trang trí và chăm sóc hoa hàng ngày cho các khu vực công cộng.
 - Xác định được các khu vực công cộng cần đặt hoa và chăm sóc hoa.
 - Chăm sóc hoa đúng cách, thay nước mới thích hợp.
 - Đảm bảo các lọ, chậu hoa xanh tốt, không có cành lá khô, không có tàn thuốc lá, rác.
 - Đảm bảo các lọ, chậu hoa sạch sẽ.
3. Trang trí hoa cho khu Resort vào các sự kiện
 - Nhận thông tin chi tiết về các sự kiện.
 - Nắm rõ chính sách của Resort về mức độ trang trí hoa cho từng loại sự kiện.
 - Xác định rõ các khu vực cần trang trí hoa.
 - Xác định rõ các loại hoa trang trí cho từng khu vực.
 - Đảm bảo các lọ, chậu hoa sạch, đẹp.
 - Các lọ, chậu hoa được đặt đúng vị trí ít nhất là 2 giờ trước khi diễn ra sự kiện.
4. Bảo quản hoa
 - Không nên đặt hoa trước quá lâu.

- Để hoa trong xô chứa nước sạch.
- Bảo quản hoa nơi râm mát, tránh ánh nắng mặt trời hoặc bảo quản trong phòng lạnh.
- Đảm bảo hoa, lá tươi, không bị úng, thối.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Cắm hoa khéo léo.
- Phối hợp màu sắc hài hoà.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các loại hoa sử dụng trong Resort.
- Kiến thức cơ bản về cắm hoa và chăm sóc hoa.
- Các loại hoa trang trí trong nhà và ngoài trời.
- Tầm quan trọng của việc bảo quản hoa.
- Cách thức bảo quản từng loại hoa.
- Hiểu biết cơ bản về văn hoá một số nước liên quan đến các loại hoa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại hoa dùng trong Resort.
- Các loại bình, đĩa cắm hoa và dụng cụ cắm hoa kèm theo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Trang trí hoa cho một phòng khách.	Quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá.
- Trang trí hoa cho một khu vực công cộng (ví dụ sảnh lễ tân hoặc nhà hàng...).	Quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá.
- Trang trí hoa cho phòng hội nghị.	Quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian quy định.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN BỘ PHẬN BUỒNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý nhân viên bộ phận buồng gồm các công việc:

- Xây dựng và phát triển nhân lực của bộ phận;
- Phân công công việc cho nhân viên;
- Kiểm tra kết quả công việc;
- Đào tạo, bồi dưỡng nhân viên;
- Chăm lo đời sống vật chất, tinh thần và thu nhập của người lao động;

- Thực hiện các quy định về quản lý nhân sự của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận buồng

- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
- Thiết lập sơ đồ tổ chức cho bộ phận.

2. Tham gia tuyển chọn nhân viên mới

- Chuẩn bị các câu hỏi phỏng vấn cho từng vị trí tuyển chọn.
- Đảm bảo các câu hỏi phải phù hợp với vị trí dự tuyển.
- Phải đưa ra tiêu chí tuyển chọn.
- Tham gia phỏng vấn tuyển chọn nhân viên.

3. Tổ chức đào tạo, hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ bộ phận buồng

- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên phải có chương trình chi tiết, cụ thể.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
- Chương trình đào tạo phải phù hợp với nhu cầu và có hiệu quả.
- Phải chuyên nghiệp trong thực hiện đào tạo.
- Đánh giá đúng năng lực của từng nhân viên.

4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc

- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo phải theo kế hoạch cụ thể.
- Đánh giá những chương trình đã đào tạo.
- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo phải được thực hiện một cách nghiêm túc.
- Nhận xét và đánh giá kết quả phải công bằng, hợp lý.
- Giám sát đánh giá nhân viên sau khi được đào tạo.

5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh

- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế, đảm bảo công bằng, hợp lý.
- Điều chỉnh lịch làm việc khi có các yêu cầu công việc phát sinh. Cần giải quyết lịch theo yêu cầu chính đáng của nhân viên trong phạm vi có thể.

6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc

- Sắp xếp điều động nhân viên phù hợp với yêu cầu của công việc và khả năng của nhân viên.

7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ

- Đánh giá kết quả công việc phải dựa trên tiêu chuẩn và quy trình cụ thể.
- Đánh giá năng lực của nhân viên phải công bằng :
 - + Kỹ năng;
 - + Hành vi;
 - + Thái độ.
- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.

8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty

- Phải thực hiện đúng theo các quy định quản lý nhân sự của công ty và Bộ luật lao động của Nhà nước.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích và xác định nhu cầu nhân sự trong bộ phận.
- Đề xuất cụ thể về tiêu chuẩn nhân viên.
- Tuyển chọn bằng câu hỏi phỏng vấn và bài kiểm tra.
- Đào tạo nhân viên.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức đánh giá định kỳ.
- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Phân lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.
- Điều động nhân viên theo thông báo.
- Triển khai công việc.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
- Thực hiện theo đúng nội quy quản lý nhân sự của công ty.

2. Kiến thức:

- Tầm quan trọng của công tác quản lý nhân viên.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Chương trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng đánh giá.
- Nội quy quản lý nhân sự.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phân tích và xác định nhu cầu nhân sự cho bộ phận trong tình huống cụ thể.	- Đưa ra tình huống cụ thể cho chủ thể công việc phân tích và xác định. Căn cứ vào đó để đánh giá.
- Kỹ năng chuẩn bị cho phỏng vấn tuyển dụng	- Đánh giá thông qua việc chuẩn bị bảng hỏi và

nhân viên trong bộ phận.	công tác chuẩn bị.
- Kỹ năng đào tạo nhân viên.	- Đánh giá thông qua một bài giảng mẫu về kỹ năng hoặc kiến thức.
- Kỹ năng điều phối, phân công công việc cho nhân viên trong các ca làm việc.	- Đánh giá thông qua một tình huống cụ thể và kiểm tra các bảng phân công.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT DỊCH VỤ GIẶT LÀ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bộ phận giặt là phải thực hiện 2 việc:

- Giặt là đồ vải của Resort;
- Dịch vụ giặt là cho khách.

Resort có thể có thiết bị giặt là để tự phục vụ cho mình và giặt là thuê cho cơ sở khác; hoặc Resort phải đi thuê nơi khác giặt là.

Những công việc chính của giặt là gồm:

- Xây dựng và thực hiện quy trình giặt là ;
- Xây dựng và thực hiện quy trình cung cấp dịch vụ giặt là cho khách ;
- Nếu có thiết bị giặt là, phải xây dựng quy trình bảo đảm chất lượng, vệ sinh môi trường, tiết kiệm năng lượng, hạ giá thành.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu nhận đồ giặt là của khách

- Luôn kiểm tra số phòng trên túi đồ giặt.
- Các loại đồ giặt phải được kiểm tra kỹ lưỡng khi thu nhận.
- Đảm bảo mọi sự sai lệch về số lượng đồ giặt là cũng như các lỗi trên đồ giặt phải được thông báo kịp thời cho khách.
- Phiếu giặt là phải được khách ký để xác nhận.
- Túi giặt là và phiếu giặt là mới phải được thay thế bổ sung vào phòng khách.

2. Kiểm tra và phân loại đồ giặt là của khách

- Kiểm tra số lượng, phân loại áo, quần ,chất liệu, màu sắc phải chính xác.
- Ghi vào phiếu.
- Đảm bảo mọi sự sai lệch về số lượng đồ giặt là cũng như các lỗi trên đồ giặt phải được thông báo kịp thời cho khách.

3. Đánh dấu đồ giặt và chuyển giao cho nhân viên giặt

- Các loại đồ giặt cần phải được phân loại trước.
- Các loại đồ giặt cần phải được đánh dấu số phòng để tránh nhầm lẫn.

4. Giặt đồ khách

- Các loại đồ giặt cần phải được phân loại trước.

- Các loại đồ giặt cần phải được đánh dấu để tránh nhầm lẫn.
- Đảm bảo đồ giặt là được xử lý đúng quy trình cho mỗi loại (chương trình giặt, hóa chất giặt, hóa chất tẩy...).
- Các thông tin đặc biệt cần phải báo kịp thời cho khách ví dụ đồ giặt của khách cần nhiều thời gian hơn để tẩy các vết ố, do đó, thời gian giao trả có thể muộn hơn bình thường.

5. Sấy đồ giặt của khách.

- Sọt đựng đồ vải hoặc xe trung chuyển phải sạch và khô.
- Các loại đồ giặt cần phải được sấy đúng thời gian, nhiệt độ cho mỗi loại.

6. Là đồ khách

- Các loại áo quần được là kỹ, không có nếp nhăn và sử dụng đúng loại máy là.
- Nếu khách có yêu cầu là hồ thì phải đảm bảo thực hiện đúng.

7. Giao trả đồ giặt là cho khách

- Các loại quần áo của các phòng khách cần được kiểm tra kỹ trước khi giao trả cho khách về:

- + Số lượng;
- + Chất lượng;
- + Số phòng;
- + Xếp hoặc treo theo yêu cầu của khách;
- + Tháo dấu.

- Các loại áo quần được là kỹ, không có nếp nhăn.
- Không bị rách, thủng, phai màu ...sau khi giặt, là.
- Đảm bảo đồ giặt là được giao đúng thời hạn.
- Gửi phiếu tính tiền cho quầy thu ngân, lưu lại cho bộ phận 01 bản sao.
- Đối với yêu cầu gấp quần áo sau khi là phải được gấp theo tiêu chuẩn của Resort.
- Khi giao trả quần áo cho khách phải có xe đẩy treo và xếp quần áo lên trên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Gấp và sắp đặt các túi giặt là.
- Sử dụng máy đánh dấu đồ giặt.
- Sử dụng máy giặt: sử dụng chương trình giặt đồ dày, chương trình giặt đồ mỏng, chương trình giặt có hồ...
- Tẩy các vết bẩn trên đồ giặt.
- Trung chuyển đồ giặt từ máy giặt sang máy sấy.
- Sử dụng máy sấy: lựa chọn thời gian và mức nhiệt độ sấy phù hợp cho từng loại đồ giặt.
- Sử dụng bàn là ép.
- Sử dụng bàn là hơi.
- Sử dụng máy là đồ vest.
- Gấp quần áo theo quy định của Resort.
- Sử dụng xe đẩy.

- Giao tiếp với khách khi giao đồ giặt.

2. Kiến thức

- Mục đích của dịch vụ.
- Quy trình thực hiện và quy định của Resort liên quan đến dịch vụ này.
- Kiến thức về vệ sinh an toàn, phòng chống lây lan vi khuẩn.
- Các nguyên tắc an toàn khi xử lý đồ vải bẩn.
- Các loại chất liệu vải.
- Cách sử dụng của máy đánh dấu đồ giặt.
- Các quy trình giặt, là cũng như tác dụng của các loại hóa chất sử dụng trong công nghiệp giặt.
- Công dụng của các loại hoá chất tẩy vết bẩn.
- Cách sử dụng máy sấy cho từng loại chất liệu vải.
- Cách sử dụng các loại máy là quần áo.
- Các nguyên tắc xử lý đối với đồ vải sạch.
- Cơ chế hoạt động của phần mềm quản lý Resort mà Resort đang sử dụng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hệ thống máy giặt, máy sấy, máy là hơi công nghiệp.
- Các loại hoá chất giặt là chuyên dụng.
- Các loại hoá chất tẩy vết bẩn chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các quy trình thu nhận đồ giặt là của khách, quy trình giặt, là, sấy và giao trả đồ cho khách.	- Quan sát, đối chiếu trình tự thực hiện các bước của từng quy trình và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Độ chính xác về ghi chép các yêu cầu của khách về dịch vụ và lựa chọn hóa chất, cách thức giặt là, thời gian giao trả đồ giặt.	- Kiểm tra, đối chiếu kỹ năng vận hành các loại máy giặt, lựa chọn chương trình giặt, hóa chất,.... với quy trình.
- An toàn cho người, thiết bị và quần áo của khách.	- Theo dõi, kiểm tra các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong các nguyên tắc an toàn khi sử dụng các thiết bị và hoá chất.
- Thời gian thực hiện.	- So sánh thời gian thực hiện với định mức thời gian.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: QUẢN LÝ CẤP PHÁT ĐỒNG PHỤC VÀ ĐỒ VẢI

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đồng phục giữ vị trí quan trọng trong công việc và giao tiếp với khách. Resort sử dụng rất nhiều đồ vải, do vậy cần phải quản lý chặt chẽ việc sử dụng và thay thế đồ vải. Công việc này gồm có:

- Nghiên cứu, chọn lựa mẫu đồng phục cho nhân viên các bộ phận;

- Cấp phát theo định kỳ đồng phục cho nhân viên;
- Kiểm tra nhân viên sử dụng đồng phục đúng quy định;
- Các đồ vải phải được sử dụng, bảo quản, giặt là đúng quy định.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu nhận đồ vải bản từ các nơi

- Nhận đồng phục của nhân viên.
- Nhận đồ vải của nhà hàng và các bộ phận có sử dụng đồ vải.
- Các loại đồ giặt phải được kiểm tra kỹ lưỡng khi thu nhận.,không bị hư , rách ...
- Đảm bảo mọi sự sai lệch về số lượng đồ giặt là cũng như các lỗi trên đồ giặt phải được thông báo ngay lập tức cho người giao trả .

2. Cấp phát đồng phục và đồ vải

- Cấp phát đồng phục cho nhân viên cần đảm bảo:
 - + Vào đầu ca làm việc;
 - + Đúng mã số.
- Cấp phát đồ vải cần đảm bảo :
 - + Số lượng;
 - + Loại đồ vải;
 - + Tên người nhận và ký vào phiếu nhận.
- Các loại đồng phục, đồ vải phải được là kỹ, không có nếp nhăn trước khi cấp phát.
- Phải được treo trên giá hoặc xếp ngăn nắp trên kệ.
- Đúng số lượng, mã số .
- Đúng tên người nhận.

3. Sửa chữa , may mới

- Nhận thông tin từ giám sát viên.
- Sắp xếp thời gian để sửa chữa hoặc may mới.
- Phải sửa chữa hoặc may mới kịp thời.
- Báo cáo những vấn đề phát sinh khác thường cho trưởng bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân loại đồ bản.
- Sắp xếp ngăn nắp trên giá.
- Kỹ năng may vá.

2. Kiến thức

- Quy trình thực hiện và quy định của Resort liên quan đến việc cấp phát đồng phục.
- Kiến thức về vệ sinh an toàn, phòng chống lây lan vi khuẩn.
- Nguyên tắc an toàn khi xử lý đồ vải bản.
- Các bộ phận khác nhau thì đồng phục cũng khác nhau.

- Nhớ số của từng nhân viên.
- Nhớ đồ vải của từng nhà hàng.
- Hiểu biết về các loại chất liệu vải.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Đồng phục nhân viên.
- Các loại đồ vải sử dụng trong Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình các bước thực hiện công việc.	- Quan sát thao tác của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Độ chính xác của các thao tác	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện.
- An toàn cho người, thiết bị, dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đánh giá.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết phàn nàn của khách phải theo quy định chung của Resort, không được thực hiện tùy tiện, cụ thể:

- Xác định chủ thể của lời phàn nàn;
- Xác định mức độ chính xác và nguyên nhân;
- Đánh giá mức độ nghiêm trọng, thời gian giải quyết và ai giải quyết, giải quyết theo hướng nào;
- Giải quyết phàn nàn đúng người, đúng việc, đúng thời điểm;
- Đánh giá sự phản ứng của khách sau khi giải quyết một vụ việc;
- Định kỳ thống kê, phân loại, lời phàn nàn, đánh giá cách giải quyết và kết quả;
- Thường xuyên nâng cao kỹ năng giải quyết phàn nàn;
- Khuyến nghị các giải pháp khắc phục nguyên nhân gây nên phàn nàn của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của người lãnh đạo trong việc xử lý phàn nàn cho khách lưu trú
 - Hỗ trợ nhân viên kịp thời.
 - Xử lý theo đúng tiêu chuẩn của Resort.
2. Phân loại các phàn nàn của khách hàng
 - Nhóm các phàn nàn theo đặc điểm chung.

- Xác định các nguyên nhân phàn nàn của khách:

- + Vấn đề kỹ thuật;
- + Vấn đề vệ sinh và an toàn;
- + Vấn đề chất lượng dịch vụ cung cấp;
- + Vấn đề khác.

3. Áp dụng quy trình xử lý phàn nàn cơ bản theo nguyên tắc LISTEN

- Chú trọng chính sách đền bù hợp lý.
- Biết lắng nghe và quan tâm đến mong đợi của khách hàng.
- Vận dụng nguyên tắc:
 - + Lắng nghe khách chăm chú;
 - + Xác định ra nội dung chính;
 - + Xin lỗi và chia sẻ sự cố với khách;
 - + Ghi lại lời phàn nàn;
 - + Đưa ra giải pháp;
 - + Thực thi và giám sát quá trình thực thi đó.
- Các nội dung đền bù cụ thể:
 - + Tặng quà lưu niệm;
 - + Giảm giá phòng;
 - + Miễn phí vận chuyển.
- Áp dụng kỹ thuật lắng nghe hiệu quả: gạt đầu, dùng từ đệm, dùng ánh mắt quan sát, nghiêng người về phía trước.
- Tách khách ra khỏi chỗ đông người.
- Tránh ngắt lời khách.
- Ghi lại nội dung ngắn gọn, rõ ràng.
- Nhắc lại nội dung phàn nàn đảm bảo tính chính xác và không nghe hoặc hiểu không đúng.
- Lưu ý thái độ khi xử lý với khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý những phàn nàn đúng chính sách của Resort.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về hướng dẫn xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.
- Chính sách của Resort cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía Resort.
- Hướng dẫn giao tiếp trong ngành Resort.
- Phương pháp giao tiếp với khách hàng đạt hiệu quả trong các tình huống khách thường phàn nàn.
- Nguyên tắc xử lý phàn nàn.
- Tác dụng và hạn chế của việc xử lý phàn nàn của khách không triệt để.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.
- Sổ ghi chép, bút.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng trực tiếp xử lý các khiếu nại của khách hàng theo quy trình.	- Quan sát và kiểm tra việc thực hiện đầy đủ và đúng các bước cơ bản trong quy trình xử lý phàn nàn của khách của khách lưu trú trong một tình huống cụ thể.
- Mức độ hiệu quả của việc xử lý khiếu nại của khách hàng.	- Đánh giá về hành vi, thái độ khi xử lý các khiếu nại của khách hàng theo các tiêu chuẩn của các bước đã nêu ra trong nguyên tắc xử lý LISTEN.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TÀI SẢN THẤT LẠC CỦA KHÁCH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát tài sản thất lạc của khách bao gồm các công việc sau:

- Tiếp nhận thông tin của khách hoặc tài sản thất lạc và kiểm tra xác minh;
- Báo cáo xử lý đúng vụ việc;
- Kiểm tra, xử lý tài sản khách bỏ quên;
- Xử lý các tài sản chưa xác định được chủ nhân.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra tài sản khách bỏ quên

- Đảm bảo việc kiểm tra theo vòng, tránh bỏ sót.
- Kiểm tra tất cả các vị trí khách có thể quên đồ, từ phòng ngủ đến phòng tắm.

2. Xử lý khi phát hiện tài sản khách bỏ quên.

- Các thông tin về tài sản, đồ vật khách bỏ quên phải được thông báo ngay cho bộ phận lễ tân và văn phòng bộ phận buồng bằng điện thoại.
- Tài sản của khách cần phải được bảo quản trong túi nylon trong có gắn kèm phiếu ghi chi tiết về tài sản đó.
- Các thông tin phải được điền đầy đủ, chính xác.

3. Bảo quản tài sản khách bỏ quên

- Tài sản khách bỏ quên phải được bảo quản cẩn thận trong tủ riêng của bộ phận buồng.
- Tài sản quý, quan trọng phải được cất giữ trong két sắt của bộ phận.
- Nếu là thực phẩm phải được bảo quản trong tủ lạnh hoặc nơi thích hợp theo quy định của Resort.

4. Hoàn trả tài sản cho khách

- Các tài sản giao trả cho khách phải trong tình trạng như vốn có của chúng, không bị mất mát, hư hỏng do quá trình cất giữ.

- Lấy bản sao giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu của khách để lưu vào hồ sơ “đã giải quyết”.

5. Giải quyết tài sản vô thừa nhận

- Các tài sản khách bỏ quên phải được cất giữ đủ thời gian quy định.

- Các tài sản hết thời hạn cất giữ, bảo quản phải được loại bỏ để dành không gian cất giữ các tài sản khác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Bao gói, bảo quản tài sản.

- Giao tiếp, thông tin qua điện thoại.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc kiểm tra tài sản khách bỏ quên ở phòng khách vừa trả hay phòng khách vừa chuyển đi.

- Tầm quan trọng của việc thông báo ngay thông tin về tài sản khách bỏ quên cho bộ phận lễ tân và văn phòng bộ phận buồng.

- Các thông tin cần mô tả về tài sản được tìm thấy.

- Tầm quan trọng của việc bảo quản tốt tài sản khách bỏ quên.

- Cách xử lý đối với tài sản có giá trị.

- Cách xử lý đối với đồ mau hỏng.

- Quy trình giao trả tài sản cho khách.

- Thời hạn cất giữ các loại tài sản khách bỏ quên theo quy định của Resort.

- Cách xử lý đối với các loại tài sản vô thừa nhận theo quy định của Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng khách mẫu.

- Vật dụng làm tài sản khách bỏ quên.

- Bao gói tài sản.

- Phiếu đính tài sản thất lạc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xử lý tài sản thất lạc.	- Quan sát các bước xử lý tài sản thất lạc của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Độ chính xác về các thông tin liên quan đến tài sản thất lạc và nhận dạng chủ nhân của tài sản thất lạc.	- Kiểm tra, đánh giá kỹ năng ghi chép, mô tả các thông tin chủ yếu về tài sản thất lạc và cất giữ, giao trả cho khách theo quy định.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- So sánh thời gian làm báo cáo với định mức.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: SẮP ĐẶT TRANG THIẾT BỊ NỘI THẤT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trang thiết bị trong buồng khách phải đúng quy định về số lượng, chất lượng và vị trí xếp đặt theo quy định của Resort. Công việc này bao gồm:

- Nghiên cứu quy định của Resort về sắp đặt trang thiết bị trong buồng;
- Kiểm tra tình trạng trang thiết bị và đồ cung cấp hàng ngày;
- Xử lý các tình trạng trang thiết bị không đảm bảo chất lượng;
- Báo cáo các ý kiến của khách phàn nàn về trang thiết bị và nội thất buồng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sắp đặt các trang thiết bị

- Lấy số phòng để đặt trang thiết bị vào.
- Chuẩn bị phương tiện vận chuyển.
- Lau chùi sạch sẽ khu vực sẽ đặt thiết bị vào.
- Đặt thiết bị vào phòng theo quy định của Resort.
- Đảm bảo các trang thiết bị được bố trí hợp lý:
 - + Bàn ghế không làm ngăn cản các lối đi;
 - + Khoảng cách giữa giường và tường phải đủ rộng để nhân viên có thể thao tác dễ dàng;
 - + Khoảng cách giữa ti vi và người xem tối thiểu là bằng 5 lần đường chéo màn hình ti vi;
 - + Không để bàn ghế làm trầy nền, va đập vào tường;
 - + Không gây cản trở sự đi lại của khách.
- Kho phải được dọn dẹp sạch sẽ.

2. Sắp đặt các đồ cung cấp

- Lấy số phòng để đặt các đồ cung cấp.
- Chuẩn bị phương tiện vận chuyển.
- Đặt các đồ cung cấp vào phòng theo quy định của Resort.
- Phân loại đồ cung cấp cho đúng với từng loại phòng theo yêu cầu.
- Đảm bảo các đồ cung cấp bổ trợ được sắp đặt ngăn nắp, đẹp mắt và tiện dụng:
 - + Gối trang trí có kích thước phù hợp với loại giường;
 - + Gối trang trí và dải trang trí có màu sắc phù hợp với màu chủ đạo của phòng khách.
- Các đồ cung cấp phòng tắm phải đầy đủ, sắp xếp gọn gàng và đẹp.
- Các đồ cung cấp phòng khách được sắp xếp ngay ngắn, đầy đủ, dễ thấy, dễ lấy sử dụng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp đặt các trang thiết bị.
- Sắp xếp các loại đồ cung cấp phòng ngủ và phòng tắm.

2. Kiến thức

- Kiến thức cơ bản về bài trí, sắp xếp phòng khách.
- Lý do của việc bố trí hợp lý, không chỉ để tiện dụng cho khách mà còn tiện cho nhân viên trong quá trình làm việc, dễ dàng thao tác nhanh, tiết kiệm thời gian.
- Kiến thức cơ bản về phối hợp màu sắc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng mẫu với đầy đủ các trang thiết bị nội thất.
- Sơ đồ mặt bằng và bố trí trang thiết bị trong phòng.
- Các loại đồ cung cấp dành cho phòng ngủ.
- Các loại đồ cung cấp dành cho phòng tắm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình thực hiện các bước sắp đặt thiết bị, các loại đồ cung cấp.	- Quan sát, đối chiếu kết quả sắp đặt, chỉnh trang phòng ngủ với sơ đồ mẫu.
- Thời gian thực hiện công việc.	- So sánh thời gian thực hiện với thời gian được quy định.
- Báo cáo thiết bị hỏng.	- Kiểm tra, đối chiếu báo cáo thiết bị hỏng theo mẫu và việc tuân thủ quy trình thủ tục báo cáo.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN BUỒNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận buồng là chỉ huy, quản lý các nhân viên, hoặc tự mình thực thi các công việc hàng ngày của bộ phận buồng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiến hành họp đầu ca hàng ngày với các giám sát viên hoặc nhân viên

- Có mặt đúng giờ vào ca.
- Kiểm tra trang phục, đầu tóc, bảng tên...
- Chuẩn bị ra các thông tin cần thiết để chuyển tải đến nhân viên.
- Nhắc lại các thiếu sót của ngày trước.
- Hỏi ý kiến thắc mắc cũng như ý kiến đóng góp của nhân viên.
- Duy trì họp hàng ngày.
- Đảm bảo các thông tin, yêu cầu công việc, chính sách mới của Resort được truyền tải đến mọi nhân viên trong ca cũng như thông báo đến ca sau.
- Đảm bảo nhân viên nắm rõ yêu cầu nhiệm vụ được phân công.

2. Kiểm tra, giám sát công việc của nhân viên.

- Nhận bằng báo cáo kiểm phòng cũng như báo cáo kiểm khu vực công cộng kèm theo các thông tin đặc biệt (ví dụ như nhân viên A không cẩn thận, nhân viên B hay bỏ sót không lau bàn...).

- Kiểm tra từng nhân viên theo từng phòng hoặc theo từng khu vực đã được phân công cụ thể một cách kỹ lưỡng.

- Thực hiện việc kiểm tra, giám sát hàng giờ, hàng ngày.

- Phải thực hiện việc kỹ tra một cách nghiêm túc, không thiên vị.

3. Phản hồi các thông tin về chất lượng công việc cho nhân viên

- Ghi lại cụ thể những gì nhân viên chưa đạt được vào giấy.

- Chuyển giấy đến tận tay nhân viên đó.

- Nhắc nhở hoặc hướng dẫn cụ thể.

- Các thông tin về chất lượng công việc của nhân viên cần phải được báo đến mỗi nhân viên.

- Những lỗi, sai sót phải được chỉ ra và xử lý triệt để.

- Đảm bảo nhân viên có động lực làm việc (khen ngợi).

- Đảm bảo nhân viên không bị mất mặt, xấu hổ trước những người khác (nhắc nhở đúng cách, đúng nơi).

4. Theo dõi việc thực hiện vệ sinh định kỳ

- Kiểm tra lịch làm vệ sinh định kỳ.

- Phân công nhân viên làm vệ sinh định kỳ.

- Phân công giám sát một cách nghiêm túc.

- Nhận báo cáo từ giám sát viên.

- Triển khai công việc định kỳ kế tiếp.

- Đảm bảo các công việc làm vệ sinh định kỳ được thực hiện theo kế hoạch.

- Xử lý đối với các công việc đột xuất.

5. Giải quyết những sự việc phát sinh hàng ngày và điều động nhân viên thực hiện công việc

- Kiểm tra dự báo về lượng khách hàng ngày hoặc các phát sinh khác.

- Linh động giải quyết theo từng tình huống đảm bảo hiệu quả kinh doanh.

- Điều động nhân viên tùy theo nhu cầu công việc và năng lực.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức và điều khiển cuộc họp.

- Phân công công việc cho cấp dưới.

- Kiểm tra phòng khách.

- Kiểm tra các khu vực công cộng.

- Giao tiếp với nhân viên.

- Khen ngợi hay phê bình nhân viên đúng cách.

- Xây dựng các loại lịch làm vệ sinh và theo dõi thực hiện.

- Giải quyết tình huống.

- Điều phối nhân lực và công việc.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc họp ngắn đầu ca hàng ngày.
- Cách tổ chức, điều hành cuộc họp.
- Các yêu cầu của công việc cũng như các quy định, chính sách mới của Resort.
- Các quy trình kiểm tra.
- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp, tâm lý.
- Cách xử lý đối với nhân viên thực hiện tốt công việc và nhân viên thực hiện chưa tốt công việc.
- Các loại công việc định kỳ trong bộ phận.
- Kiến thức về hướng dẫn xử lý công việc.
- Kiến thức về lịch làm việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng bộ phận.
- Phòng khách và các khu vực công cộng.
- Bảng kiểm tra phòng khách.
- Bảng kiểm tra các khu vực công cộng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tổ chức và điều hành họp.	- Quan sát và đánh giá cách thức thực hiện.
- Kỹ năng phân công công việc cho nhân viên.	- Đánh giá thông qua một tình huống cụ thể và kiểm tra các bảng phân công.
- Kỹ năng giao tiếp và đưa nhận xét đối với nhân viên.	- Quan sát và đánh giá hiệu quả của việc giao tiếp, nhận xét nhân viên.
- Kỹ năng xây dựng kế hoạch hoạt động định kỳ và việc triển khai tổ chức thực hiện.	- Đánh giá thông qua bảng kế hoạch hoạt động định kỳ hàng tuần, hàng tháng được chủ thể công việc thực hiện và việc triển khai tổ chức thực hiện.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: KIỂM SOÁT TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc kiểm soát tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng:

- Phân tích chức năng, nhiệm vụ của bộ phận;
- Phân tích các chức danh và công việc đảm nhận;
- Phân tích quy mô và chất lượng Resort;
- Đánh giá số lượng và chất lượng khách;

- Lựa chọn công nghệ phục vụ tại bộ phận;
- Xây dựng tiêu chuẩn phục vụ khách, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt;
- Triển khai áp dụng tiêu chuẩn, đánh giá việc thực hiện tiêu chuẩn;
- Không ngừng hoàn thiện tiêu chuẩn thực hiện công việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ

- Mô tả hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng được quy định cho:
 - + Tổ vệ sinh buồng và đặt minibar;
 - + Tổ vệ sinh tầng và khu vực công cộng;
 - + Tổ giặt là;
 - + Tổ chuyên trách về hoa.
 - Liệt kê và xác định các tiêu chí cụ thể về chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng.
- ### **2. Tổ chức triển khai việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ**
- Thông báo hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng.
 - Lên kế hoạch triển khai hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng.
- ### **3. Giám sát, kiểm tra, đánh giá lượng phục vụ**
- Thực hiện giám sát, kiểm tra hàng ngày công việc của nhân viên.
 - Đánh giá chất lượng công việc của nhân viên và giám sát quy trình triển khai áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thiết lập và xây dựng các tiêu chí cho các tổ phục vụ:
 - + Xác định các tiêu chuẩn cho tổ vệ sinh phòng và đặt minibar;
 - + Xác định các tiêu chuẩn cho tổ vệ sinh tầng và các khu vực công cộng;
 - + Xác định các tiêu chuẩn cho tổ giặt là;
 - + Xác định các tiêu chuẩn cho tổ chuyên trách về hoa.
- Xác lập kế hoạch triển khai cụ thể bao gồm:
 - + Danh mục các tiêu chí;
 - + Thời gian thực hiện;
 - + Vị trí chức danh nghề thực hiện.
- Sử dụng bảng danh mục kiểm tra đánh giá và cho điểm theo thang điểm.
- Thực hiện đánh giá thường xuyên.

2. Kiến thức:

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các thiết bị hỗ trợ trong quá trình làm việc.
- Kiến thức cơ bản về các quy trình làm vệ sinh, an toàn và an ninh, tinh thần trách nhiệm và tính trung thực khi phục vụ khách.
- Văn hóa ứng xử, giao tiếp với khách đang lưu trú.
- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các thiết bị hỗ trợ trong quá trình làm việc.

- Kiến thức cơ bản về nội quy vệ sinh, an toàn và an ninh, tinh thần trách nhiệm và tính trung thực khi phục vụ khách.
- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp bằng nhiều hình thức khác nhau.
- Kiến thức về lập danh mục đánh giá và cách đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tập gấp và đồ cung cấp miễn phí trong phòng.
- Các biểu mẫu sử dụng trong bộ phận buồng.
- Bảng hướng dẫn về vệ sinh, an ninh và an toàn, thái độ đối với khách hàng.
- Các tập gấp và đồ cung cấp miễn phí trong phòng.
- Phiếu khai báo tài sản thất lạc.
- Bảng hướng dẫn về nội quy vệ sinh, an ninh và an toàn, thái độ đối với khách hàng.
- Danh mục đánh giá cho điểm kiểm tra theo tiêu chí đã đề ra.
- Bảng đánh giá theo từng vị trí chức danh.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng các tiêu chí đánh giá cho nhiệm vụ phục vụ phòng.	- Kiểm tra tính hợp lý: các tiêu chí phải rõ ràng, cụ thể và có thể thực hiện được.
- Xây dựng các tiêu chí đánh giá cho nhiệm vụ làm vệ sinh công cộng.	- Kiểm tra tính hợp lý: các tiêu chí phải rõ ràng, cụ thể và có thể thực hiện được.
- Xây dựng các tiêu chí đánh giá cho nhiệm vụ giặt là.	- Kiểm tra tính hợp lý: các tiêu chí phải rõ ràng, cụ thể và có thể thực hiện được.
- Thực hiện kiểm tra, đánh giá chất lượng công việc.	- Quan sát và đánh giá hiệu quả của việc kiểm tra, giám sát và đánh giá.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BUỒNG VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều phối hoạt động của bộ phận buồng với các bộ phận liên quan gồm các công việc sau đây:

- Nắm chắc hoạt động của bộ phận mình và các bộ phận khác về công việc, nhân lực, điều kiện cụ thể;
- Phân tích những hoạt động cần phối hợp và phương thức phối hợp;
- Điều phối các hoạt động thực tế;
- Đánh giá, rút kinh nghiệm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận có liên quan.
2. Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác

- Đảm bảo các thông tin về tình trạng phòng báo cho bộ phận lễ tân kịp thời và chính xác.
- Đảm bảo các thông tin về tài sản khách bỏ quên, khách chuyển phòng được cập nhật cho bộ phận lễ tân một cách kịp thời và chính xác.
- Đảm bảo các thông tin về khách yêu cầu dịch vụ ăn tại phòng được chuyển cho bộ phận nhà hàng kịp thời và chính xác.
- Đảm bảo các yêu cầu công việc liên quan đến sửa chữa, bảo dưỡng được thông báo cho bộ phận bảo trì kịp thời và theo dõi tiến trình thực hiện.
- Đảm bảo các thông tin liên quan đến vấn đề an ninh, an toàn được thông báo đến bộ phận bảo vệ kịp thời và chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

Giao tiếp, thông tin qua điện thoại.

2. Kiến thức

- Các quan hệ công việc giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác như: lễ tân, nhà hàng, bếp, bảo trì, bảo vệ, nhân sự, kế toán v.v...
- Kiến thức về sử dụng phần mềm quản lý Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng bộ phận.
- Hệ thống phần mềm quản lý Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận buồng với bộ phận lễ tân.	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá.
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận buồng với bộ phận bảo trì.	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá.
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận buồng với bộ phận bảo vệ.	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện thực tế và đối chiếu với thời gian quy định.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN BUỒNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận buồng bao gồm các công việc cụ thể như sau:

- Đánh giá nguồn nhân lực của bộ phận;
- Phân tích sự phát triển của Resort;

- Xác định nhu cầu và trình độ đào tạo, hình thức đào tạo;
- Xây dựng kế hoạch đào tạo;
- Bố trí, sắp xếp lại nguồn lực để tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo;
- Tiến hành đào tạo tại chỗ, gửi người đi học;
- Đánh giá kết quả đào tạo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo nhân viên các tổ trong bộ phận
 - Các nhu cầu đào tạo phải xuất phát từ thực tế thực hiện công việc tại đơn vị.
 - Các nhu cầu đào tạo phải được phân định rõ là về kỹ năng, kiến thức hay về hành vi.
2. Lập kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên
 - Kế hoạch đào tạo phải phù hợp với hoạt động và điều kiện của đơn vị (thời gian, địa điểm...).
 - Phải có đào tạo viên phù hợp với các nhu cầu đào tạo.
 - Xác định phương thức đào tạo phù hợp với các nhu cầu đào tạo.
 - Kế hoạch đào tạo phải chi tiết, rõ ràng, hợp lý.
3. Thực hiện chương trình đào tạo tại chỗ cho nhân viên
 - Các chương trình đào tạo cần được thực hiện vào thời gian và địa điểm phù hợp.
 - Các chương trình đào tạo phải bám sát nhu cầu đào tạo.
 - Độ dài của các chương trình đào tạo phải phù hợp với điều kiện thực tế.
4. Đánh giá kết quả đào tạo
 - Các chương trình đào tạo sau khi kết thúc cần được thực hiện việc đánh giá kết quả.
 - Việc đánh giá kết quả đào tạo không chỉ được thực hiện ngay sau khi việc đào tạo kết thúc mà còn được tiến hành thông qua công việc hàng ngày của nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định các loại nhu cầu đào tạo trong bộ phận.
- Xây dựng kế hoạch đào tạo thường xuyên, kế hoạch đào tạo định kỳ.
- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ trong bộ phận buồng.
- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Nắm được các vị trí công việc trong bộ phận buồng.
- Xác định được các loại nhu cầu đào tạo trong bộ phận (đào tạo mới, sửa sai).
- Hiểu biết về chuyên môn nghiệp vụ của bộ phận buồng.
- Có kiến thức về các loại nhu cầu đào tạo trong bộ phận buồng.
- Có kiến thức về các phương thức, phương pháp đào tạo tại chỗ có thể thực hiện tại bộ phận.
- Có kiến thức về các phương pháp đánh giá nhân viên về mặt kiến thức cũng như kỹ năng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tùy thuộc vào chương trình đào tạo cụ thể của từng nhiệm vụ ví dụ làm giường, lau bụi, làm vệ sinh phòng tắm, xử lý đồ giặt là v.v...

- Tùy thuộc vào chương trình đào tạo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng xây dựng các kế hoạch đào tạo.	- Kiểm tra và đánh giá thông qua một bảng kế hoạch đào tạo cụ thể.
- Kỹ năng thực hiện các chương trình đào tạo.	- Quan sát và đánh giá việc triển khai tổ chức thực hiện thông qua việc chuẩn bị và thực hiện bài giảng mẫu thực hành hoặc lý thuyết.
- Kỹ năng đánh giá, nhận xét nhân viên.	- Quan sát và đánh giá việc thực hiện trong tình huống cụ thể.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT THU CHI CỦA BỘ PHẬN BUỒNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bộ phận buồng không có thu mà chỉ có chi. Chi của bộ phận buồng do sự hao mòn công cụ, thiết bị, hóa chất sử dụng, đồ cung cấp... Chi của bộ phận được xác định theo định mức bình quân hoặc thực tế sử dụng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Xác định định mức sử dụng bình quân các loại đồ cung cấp
 - Phải xác định được mức sử dụng bình quân hàng tháng của từng loại đồ cung cấp.
 - Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại đồ cung cấp khác nhau.
 - Đảm bảo luôn có đủ đồ cung cấp cho khách trong mọi tình huống.
- Xác định định mức sử dụng bình quân các loại thiết bị làm vệ sinh
 - Phải xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các phụ kiện đi kèm các thiết bị làm vệ sinh.
 - Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại phụ kiện.
 - Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện thay thế để sử dụng.
- Xác định định mức sử dụng bình quân các loại dụng cụ làm vệ sinh
 - Phải xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các phụ kiện đi kèm các dụng cụ làm vệ sinh.
 - Xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các loại dụng cụ làm vệ sinh.
 - Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại phụ kiện và dụng cụ.
 - Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện và dụng cụ thay thế để sử dụng.
- Xác định định mức sử dụng bình quân các loại hoá chất làm vệ sinh
 - Xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các loại hoá chất làm vệ sinh.
 - Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại hoá chất làm vệ sinh.
 - Đảm bảo luôn có đủ hoá chất để sử dụng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tính số lượng đồ cung cấp mỗi loại để sử dụng trong vòng một năm.
- Tính số lượng các loại phụ kiện của các thiết bị làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.
- Tính số lượng các loại phụ kiện của các dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.
- Tính số lượng các loại dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.
- Tính số lượng các loại hoá chất làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.

2. Kiến thức

- Cách tính công suất sử dụng phòng bình quân của Resort.
- Chức năng của mỗi loại đồ cung cấp và xác định được nhu cầu sử dụng bình quân thực tế của mỗi loại.
- Chức năng của mỗi loại thiết bị làm vệ sinh và các phụ kiện đi kèm, thay thế.
- Mức độ sử dụng bình quân các phụ kiện hay thay thế như túi chứa của máy hút bụi, các loại pad đánh sàn...
- Chức năng của mỗi loại dụng cụ làm vệ sinh và các phụ kiện đi kèm, thay thế.
- Mức độ sử dụng bình quân các phụ kiện hay thay thế như các đầu cây lau sàn, đầu cây đẩy bụi khô, đầu thanh đẩy nước sàn...
- Mức độ sử dụng bình quân các loại dụng cụ làm vệ sinh như các loại chổi, bàn chải, xốp làm vệ sinh, khăn vệ sinh...
- Mức độ sử dụng bình quân các loại hoá chất làm vệ sinh như hoá chất đa năng, hoá chất lau kính, hoá chất làm vệ sinh toilet, hoá chất đánh bóng gỗ...

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại đồ cung cấp cho phòng khách theo quy định của Resort.
- Các loại thiết bị làm vệ sinh của Resort.
- Các loại dụng cụ làm vệ sinh của Resort.
- Các loại hoá chất làm vệ sinh đang sử dụng tại Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chi phí bình quân một năm cho các loại đồ cung cấp.	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể.
- Xác định chi phí bình quân một năm cho các phụ kiện thiết bị làm vệ sinh.	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể.
- Xác định chi phí bình quân một năm cho các loại dụng cụ làm vệ sinh.	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể.
- Xác định chi phí bình quân một năm cho các loại hoá chất làm vệ sinh.	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT HÀNG HOÁ, TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN BUỒNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: C18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận buồng bao gồm:

- Nắm vững các quy định của Resort;
- Quản lý các tài sản được giao;
- Giám sát hàng hóa được giao bán;
- Quản lý tài sản của khách;
- Lập kế hoạch sửa chữa, bổ sung, mua sắm mới theo nhu cầu công việc phát sinh, khuyến nghị thanh lý các tài sản hư hỏng, đã quá hạn sử dụng...;
- Xử lý các vụ việc xảy ra như thất lạc tài sản của khách, mất mát tài sản...;
- Báo cáo định kỳ và đột xuất những việc có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của khách

- Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho tài sản ở trong phòng của khách đang lưu trú tại Resort.
- Không mở cửa phòng cho bất kỳ ai.
- Nếu khách bảo là quên chìa khoá trong phòng, lịch sự mời khách liên hệ bộ phận lễ tân để được giúp đỡ.
- Khi phải mở cửa phòng cho bộ phận bảo trì sửa chữa, chỉ mở một lúc một phòng và có mặt cho đến khi công việc sửa chữa hoàn tất.
- Tuân thủ quy trình xử lý đối với tài sản khách bỏ quên theo quy định của Resort.

2. Quản lý tài sản của bộ phận

- Luôn có ý thức tiết kiệm, giữ gìn, bảo vệ tài sản của Resort.
- Đề nghị kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Các loại đồ đạc, tài sản ra khỏi Resort vì bất kỳ lý do gì cũng phải có phiếu ra cổng được trưởng bộ phận ký chịu trách nhiệm.

3. Xây dựng kế hoạch mua sắm hàng hoá, tài sản của bộ phận Buồng

- Xác định được các loại đồ cung cấp, hàng hoá sử dụng trong bộ phận buồng.
- Xác định được định mức sử dụng bình quân các loại đồ cung cấp miễn phí, các loại dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh.
- Xác định nhu cầu sử dụng các loại đồ cung cấp, thiết bị trong bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Làm vệ sinh phòng nhanh, không làm ảnh hưởng đến đồ đạc của khách ở trong phòng.
- Sử dụng các thiết bị làm vệ sinh một cách an toàn, hiệu quả.

- Sử dụng các loại dụng cụ làm vệ sinh một cách an toàn, hiệu quả.
- Sử dụng các loại hoá chất làm vệ sinh một cách an toàn, hiệu quả và tiết kiệm.
- Sử dụng văn phòng phẩm và các loại đồ cung cấp một cách tiết kiệm.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Kỹ năng tính toán về định mức sử dụng bình quân các loại hàng và nhu cầu sử dụng các loại đồ cung cấp, thiết bị.

2. Kiến thức:

- Tầm quan trọng của bộ phận buồng trong việc bảo vệ các tài sản trong phòng khách.
- Nguyên tắc quản lý chìa khoá.
- Quy trình xử lý tài sản thất lạc của khách theo quy định của Resort.
- Tầm quan trọng của bộ phận buồng trong việc quản lý khối lượng tài sản lớn nhất trong Resort.
- Cách sử dụng tất cả các loại thiết bị, dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh.
- Hiểu biết về các loại đồ cung cấp, hàng hoá, trang thiết bị, dụng cụ... sử dụng trong bộ phận.
- Biết cách ước lượng định mức sử dụng bình quân các loại hàng hoá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu phiếu khai báo tài sản thất lạc.
- Các loại bao gói bảo quản.
- Tủ bảo quản đồ thất lạc của khách.
- Phiếu yêu cầu bảo dưỡng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng kế hoạch mua sắm các loại đồ cung cấp dựa trên việc tính định mức sử dụng bình quân trong năm.	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể.
- Xây dựng kế hoạch mua sắm các loại thiết bị làm vệ sinh và phụ kiện dựa trên việc tính nhu cầu sử dụng bình quân trong năm.	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và đặc thù của khu Resort trong một tình huống cụ thể.
- Xây dựng kế hoạch mua sắm các loại dụng cụ làm vệ sinh dựa trên việc tính định mức sử dụng bình quân và nhu cầu sử dụng trong năm.	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể.
- Xây dựng kế hoạch mua sắm các loại hoá chất làm vệ sinh dựa trên việc tính định mức sử dụng bình quân trong năm.	- Kiểm tra tính hợp lý của kết quả căn cứ vào công suất sử dụng phòng bình quân và định mức sử dụng bình quân trong một tình huống cụ thể.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ ĐẦU CA PHỤC VỤ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải tổ chức thực hiện công tác kiểm tra giám sát về vệ sinh cá nhân, đồng phục của nhân viên trước khi vào ca, phân công công việc giám sát công việc vệ sinh trang thiết bị, phòng ăn, dụng cụ, đồ vải, hàng hoá.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Kiểm tra vệ sinh cá nhân, đồng phục của nhân viên trước khi vào ca

- Thiết lập nội quy về vệ sinh cá nhân và đồng phục của nhân viên:

+ Tóc;

+ Tay, móng tay;

+ Đồng phục, dày, bảng tên;

+ Trang điểm.

- Kiểm tra ngoài hình, dáng vẻ trước khi vào ca.

2. Phân công nhiệm vụ

- Thông báo thông tin liên quan phục vụ trong ca.

- Thiết lập công việc cho từng nhân viên.

- Phân công đúng người đúng việc, đảm bảo công bằng hợp lý.

- Phân công công việc cho từng vị trí :

+ Nhân viên phục vụ món ăn;

+ Nhân viên phục vụ thức uống;

+ Nhân viên đón tiếp;

+ Nhân viên trung chuyển;

+ Nhân viên học việc/thực tập;

+ Nhân viên pha chế.

3. Giám sát vệ sinh phòng ăn, trang thiết bị, dụng cụ

- Xây dựng tiêu chuẩn vệ sinh về phòng ăn, trang thiết bị, dụng cụ.

- Kiểm tra, giám sát công việc thực hiện vệ sinh.

4. Giám sát đồ vải trong nhà hàng

- Thiết lập quy trình giao nhận đồ vải:

+ Khăn bàn các loại;

+ Khăn ăn;

+ Nắp khăn;

+ Khăn vệ sinh dụng cụ;

+ Khăn lau ly, lau bụi;

+ Khăn phục vụ.

- Giám sát số lượng, chất lượng giao nhận hàng ngày.

5. Kiểm tra thực đơn, hàng hoá phục vụ

- Kiểm tra thức ăn, đồ uống bán trong thực đơn.

- Kiểm tra vệ sinh và cập nhật của thực đơn.

- Liên hệ với bếp trưởng để kiểm tra các thông tin về món ăn :

- + Các món khai vị;
- + Các món xúp;
- + Các món hải sản;
- + Các món thịt;
- + Các món ăn kèm;
- + Các loại xốt, gia vị;
- + Các món tráng miệng.
- Kiểm tra số lượng, chất lượng hàng hoá sử dụng phục vụ:
- + Hạn sử dụng của thức uống;
- + Các loại rượu vang, cocktail, mocktail;
- + Nước có gaz, nước khoáng;
- + Các loại bia;
- + Các loại nước trái cây;
- + Sữa, đường, chocolat, trà, cà phê...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

1. Kỹ năng

- Nhận biết các lỗi về vệ sinh cá nhân.
- Kỹ năng điều hành, phân công nhiệm vụ.
- Kỹ năng giám sát.
- Phân biệt được những dụng cụ, trang thiết bị chưa đảm bảo quy định vệ sinh.
- Phân biệt các loại đồ vải.
- Nhận biết các đồ vải hỏng, bẩn.
- Kỹ năng xây dựng thực đơn.
- Phân loại thực phẩm.
- Nhận biết món ăn, thức uống.

2. Kiến thức

- Kiến thức về vệ sinh cá nhân.
- Kiến thức về nhiệm vụ của nhân viên.
- Quy trình tổ chức phục vụ.
- Kiến thức về vệ sinh.
- Kiến thức về trang thiết bị dụng cụ.
- Kiến thức về đồ vải.
- Kiến thức về món ăn, thức uống.
- Kiến thức về thương phẩm.
- Kiến thức thực đơn.
- Văn hoá ẩm thực.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC:

- Bảng nội quy vệ sinh cá nhân.
- Lịch làm việc.
- Sổ bàn giao ca.
- Bảng tiêu chuẩn vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ, phòng ăn.
- Bảng danh mục dụng cụ, trang thiết bị.
- Sổ giao nhận đồ vải.
- Thực đơn món ăn, thức uống.
- Danh mục hàng hoá, nguyên liệu.
- Bút, giấy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Kiểm tra vệ sinh cá nhân; + Phân công nhiệm vụ; + Kiểm tra vệ sinh phòng ăn, trang thiết bị, dụng cụ; + Kiểm tra đồ vải trong nhà hàng; + Kiểm tra thực đơn, hoá đơn phục vụ. - Kiểm tra số lượng chất lượng phục vụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian thực hiện so với định mức thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi thời gian thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - Tính sáng tạo trong công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng của khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT KỸ THUẬT ĐẶT BÀN VÀ CHUẨN BỊ PHỤC VỤ.

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định quy trình đặt bàn chuẩn và công tác chuẩn bị dụng cụ phục vụ trước khi phục vụ khách, sau đó tổ chức thực hiện và theo dõi việc đặt bàn và chuẩn bị phục vụ tại nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Triển khai công tác chuẩn bị dụng cụ đặt bàn theo thực đơn
 - Lập danh mục dụng cụ đặt bàn tại nhà hàng theo các loại thực đơn khác nhau:
 - + Thực đơn món Âu hay Á;
 - + Thực đơn chọn món (À la carte);
 - + Thực đơn cố định (Set menu);
 - + Thực đơn có sự chọn lựa (Table d'hote);
 - + Thực đơn tự chọn (Buffet);
 - + Thực đơn trà chiều (Afternoon tea).
 - Kiểm tra theo danh mục và kiểm tra vệ sinh các dụng cụ.
2. Kiểm tra việc đặt bàn theo thực đơn
 - Thiết lập quy trình đặt bàn theo đúng tiêu chuẩn của từng loại thực đơn.
 - Kiểm tra quy trình đặt bàn theo thực đơn đúng tiêu chuẩn về thời gian, vệ sinh.
 - Kiểm tra các bộ đồ ăn đúng, đủ về số lượng, đảm bảo về vệ sinh, thẩm mỹ.
3. Kiểm tra các phương tiện phục vụ và điều kiện phòng ăn
 - Lập danh mục các phương tiện phục vụ cụ thể.
 - Kiểm tra phòng ăn về vấn đề vệ sinh, mức độ an toàn, sắp đặt hợp lý.
4. Triển khai công tác chuẩn bị dụng cụ chứa đựng thức ăn theo thực đơn và chuyển đến nhà bếp
 - Lập danh mục dụng cụ chứa đựng thức ăn đúng chủng loại, đủ về số lượng theo các loại thực đơn khác nhau.
 - Giám sát công tác chuẩn bị dụng cụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

1. Kỹ năng

- Nhận biết các loại dụng cụ phù hợp cho các hình thức phục vụ ăn uống Âu, Á.
- Kiểm tra dụng cụ ăn uống phù hợp với thực đơn.
- Kiểm tra cách bày đặt, trang trí bàn ăn.
- Nhận biết tín hiệu lỗi.
- Phân biệt các loại bàn ăn khác nhau theo thực đơn.
- Các kỹ năng bưng bê.

2. Kiến thức

- Cấu trúc thực đơn.
- Các loại đặt bàn ăn theo thực đơn.
- Kiến thức về dụng cụ.

- Kiến thức về thực đơn.
- Kiến thức về vệ sinh.
- Các kiểu phục vụ ăn uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hệ thống bàn, ghế.
- Quy định đặt bàn.
- Bảng tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ.
- Danh mục kiểm tra.
- Bảng tiêu chuẩn quy định về đặt bàn.
- Danh mục kiểm tra.
- Danh mục các loại thố, đĩa đựng thức ăn, lập là... của Âu, Á.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Triển khai công tác chuẩn bị dụng cụ đặt bàn theo thực đơn; + Kiểm tra việc đặt bàn theo thực đơn; + Kiểm tra các phương tiện phục vụ và điều kiện phòng ăn; + Triển khai công tác chuẩn bị dụng cụ chứa đựng thức ăn theo thực đơn và chuyển đến nhà bếp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian thực hiện so với định mức thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - Tính sáng tạo trong công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng của khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH THEO CÁC LOẠI THỰC ĐƠN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải tổ chức thực hiện, theo dõi các yếu tố liên quan và quy trình chuẩn phục vụ khách theo từng loại thực đơn trong nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Tổ chức phục vụ khách ăn chọn món (À la carte)
 - Xác định quy trình phục vụ khách ăn chọn món :
 - + Chuẩn bị trước giờ phục vụ;
 - + Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn;
 - + Tiếp nhận các yêu cầu của khách;
 - + Chuyển yêu cầu đến bộ phận bếp hoặc quầy bar;
 - + Chọn và điều chỉnh dụng cụ ăn uống theo yêu cầu;
 - + Phục vụ đồ uống, món ăn theo yêu cầu của khách;
 - + Thanh toán và kết thúc phục vụ;
 - + Thu dọn.
 - Tổ chức thực hiện và giám sát quy trình phục vụ.
2. Tổ chức phục vụ khách ăn theo thực đơn cố định (Set menu)
 - Xác định quy trình phục vụ khách ăn theo thực đơn:
 - + Tiếp nhận các yêu cầu của khách;
 - + Chuẩn bị trước giờ phục vụ;
 - + Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn;
 - + Tiếp nhận đồ uống từ quầy bar và các món ăn từ bộ phận bếp;
 - + Phục vụ đồ uống, món ăn theo trình tự của thực đơn;
 - + Thanh toán và kết thúc phục vụ;
 - + Thu dọn.
 - Tổ chức phục vụ và giám sát quy trình phục vụ.
3. Tổ chức phục vụ khách ăn theo thực đơn trọn gói có sự lựa chọn (Table d'hôte)
 - Xác định quy trình phục vụ khách ăn theo thực đơn:
 - + Chuẩn bị trước giờ phục vụ;
 - + Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn;
 - + Tiếp nhận các yêu cầu của khách;
 - + Chuyển phiếu yêu cầu tiếp nhận về bộ phận bếp, quầy bar;
 - + Phục vụ đồ uống, món ăn theo trình tự của thực đơn;
 - + Thanh toán và kết thúc phục vụ;
 - + Thu dọn.
 - Tổ chức phục vụ và giám sát quy trình phục vụ.
 - Tổ chức và giám sát quy trình vệ sinh và thu hồi sau khi phục vụ.

4. Tổ chức phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet)

- Xác định quy trình phục vụ khách ăn tự chọn:

+ Chuẩn bị trước giờ phục vụ;

+ Trang trí và đặt bàn buffet;

+ Tiếp nhận đồ ăn và bài trí tại bàn buffet;

+ Kiểm tra lại công tác chuẩn bị;

+ Tiếp đón, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn;

+ Phục vụ đồ uống, món ăn;

+ Thanh toán và kết thúc phục vụ;

+ Thu dọn.

- Tổ chức phục vụ và giám sát.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

1. Kỹ năng

- Nhìn bao quát chung.

- Tiếp nhận thông tin.

- Giao tiếp.

- Đón dẫn khách.

- Bán hàng.

- Giám sát phục vụ thức ăn, đồ uống chọn món.

- Thanh toán.

- Nhận dạng tiền.

- Phân loại tiền.

- Nhìn bao quát chung.

- Giám sát phục vụ thức ăn, đồ uống theo thực đơn cố định.

- Kiểm tra dụng cụ ăn.

- Kiểm tra thực đơn các bữa ăn.

- Chỉ đạo sắp xếp bàn buffet.

- Chỉ đạo kết rèm.

- Giám sát trang trí bàn buffet.

- Chỉ đạo sắp đặt và bố trí món ăn trên bàn buffet.

- Chuẩn bị và tổ chức ăn buffet.

2. Kiến thức

- Thực đơn món ăn và đồ uống.

- Ngoại ngữ giao tiếp.

- Giao tiếp.

- Chuyên môn về đón dẫn khách.

- Phương pháp phục vụ đồ uống, thức ăn.

- Giá cả.
- Phương thức thanh toán.
- Cách sắp đặt và trang trí bàn buffet.
- Tổ chức, bài trí bàn ghế trong nhà hàng.
- Phong tục, tập quán văn hoá ăn, uống của vùng miền.
- Kỹ thuật kết rèm.
- Nguyên tắc bài trí quầy thức uống.
- Chức trách, nhiệm vụ của trưởng ca.
- Quy trình phục vụ khách ăn buffet.
- Quan tâm chăm sóc khách hàng.
- Cách sử dụng khay.
- Kỹ thuật thu dọn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC:

- Thực đơn, phiếu tiếp nhận yêu cầu, hoá đơn.
- Bảng tiêu chuẩn về quy trình phục vụ.
- Danh mục dụng cụ phục vụ và các trang thiết bị lớn, đặt biệt các nồi đựng món ăn nóng.
- Bảng tiêu chuẩn phục vụ tiệc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Tổ chức phục vụ khách ăn chọn món (À la carte); + Tổ chức phục vụ khách ăn theo thực đơn cố định (Set menu); + Tổ chức phục vụ khách ăn theo thực đơn trọn gói có sự lựa chọn (Table d'hôte); + Tổ chức phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet). 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian thực hiện so với định mức thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - Tính sáng tạo trong công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và

thực hiện công việc.	xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CÔNG VIỆC PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định, theo dõi, kiểm tra các tiêu chuẩn và quy trình chuẩn khi pha chế và phục vụ đồ uống trong nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Chỉ đạo công tác chuẩn bị và sắp xếp quầy bar

- Thiết lập các tiêu chuẩn về sắp xếp quầy bar:

+ Khu vực chưng rượu;

+ Khu vực bảo quản rượu;

+ Khu vực để dụng cụ pha chế;

+ Khu vực hàng hoá, nguyên liệu;

+ Khu vực vệ sinh dụng cụ;

+ Khu vực tài sản, thiết bị của quầy bar;

+ Khu vực rác thải.

- Kiểm tra giám sát các khu vực theo tiêu chuẩn đề ra.

- Kiểm tra giám sát công việc cất trữ và bảo hàng hoá theo quy trình FIFO (First in fist out) hàng nhập trước xuất trước, hàng nhập sau xuất sau.

2. Kiểm tra trước khi pha chế và phục vụ

- Xây dựng danh mục kiểm tra.

- Thực hiện kiểm tra số lượng và chất lượng các loại thức uống có cồn và không cồn.

- Kiểm tra, vận hành các thiết bị và máy chuyên dùng.

- Kiểm tra vệ sinh các nguyên liệu và phụ gia.

- Kiểm tra vệ sinh dụng cụ pha chế.

- Kiểm tra chuẩn bị khu vực rác thải.

3. Giám sát pha chế và phục vụ theo yêu cầu của khách

- Xây dựng công thức pha chế.

- Xây dựng quy trình và quy định trong pha chế, trang trí.

- Thiết lập quy trình phục vụ.

- Giám sát pha chế và phục vụ theo quy tắc đề ra:

+ Pha chế đúng quy trình và đúng định lượng (đối với mocktail và cocktail);

+ Phục vụ đúng quy trình và đúng tiêu chuẩn.

4 Kiểm tra quy trình thanh toán

- Thực hiện đúng trình tự thanh toán:
- + Nhận hoá đơn từ thu ngân: kiểm tra, đối chiếu;
- + Chuyển hoá đơn cho khách;
- + Thanh toán với khách.
- Kiểm tra quy trình thanh toán.

5. Tổ chức thu dọn:

- Tổ chức giám sát thực hiện quy trình thu dọn đúng kỹ thuật, gọn gàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

1. Kỹ năng

- Bài trí, sắp đặt.
- Giám sát công tác lau chùi thiết bị, dụng cụ, hút bụi, lau sàn.
- Kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, nguyên liệu.
- Kiểm tra thiết bị.
- Kiểm tra công tác chuẩn bị nguyên liệu, phụ gia.
- Giám sát chuẩn bị vật liệu trang trí.
- Sắp xếp, bố trí.
- Giám sát.
- Phân loại, nhận biết rượu.
- Thanh toán.
- Giao tiếp, ứng xử.

2. Kiến thức

- Trang thiết bị dụng cụ bar.
- Hàng hóa, nguyên liệu đồ uống.
- Cách thức sử dụng dụng cụ.
- Thương phẩm.
- Tính năng, cách sử dụng các loại thiết bị, phương tiện trong bar.
- Vấn đề vệ sinh môi trường và an toàn thực phẩm.
- Quản lý bar.
- Thức uống: có cồn và không cồn.
- Kỹ thuật phục vụ thức uống có cồn và không cồn.
- Kỹ thuật trang trí mocktail, cocktail.
- Quy tắc phục vụ đồ uống.
- Văn hoá giao tiếp.
- Phương pháp và công thức pha chế.
- Vận hành máy.
- Kỹ thuật pha trà, cà phê.
- Quy trình thanh toán.

- An toàn.
- Phương pháp làm vệ sinh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định bảo quản thực phẩm.
- Danh mục các trang thiết bị, máy móc.
- Bảng quy trình vận hành máy móc.
- Quy định về vệ sinh.
- Danh mục các loại đồ uống kèm, nguyên liệu, phụ gia.
- Danh mục máy, dụng cụ và hoá chất làm vệ sinh.
- Danh mục các ly uống thích hợp.
- Công thức pha chế.
- Quy trình pha chế.
- Tiền mặt hoặc phương tiện thanh toán.
- Hoá đơn.
- Quy trình vệ sinh và thu dọn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc : + Chỉ đạo công tác chuẩn bị và sắp xếp quầy bar; + Kiểm tra trước khi pha chế và phục vụ; + Giám sát pha chế và phục vụ theo yêu cầu của khách; + Kiểm tra quy trình thanh toán; + Tổ chức thu dọn 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi . - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
<ul style="list-style-type: none"> -Thời gian thực hiện so với định mức thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - Tính sáng tạo trong công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng của khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT DỊCH VỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI BUỒNG VÀ CÁC KHU VỰC KHÁC TẠI RESORT.

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định, theo dõi, kiểm tra các yếu tố liên quan và quy trình chuẩn phục vụ ăn uống tại phòng và khu vực khác của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Kiểm tra phần chuẩn bị tiếp nhận yêu cầu (mise en place)
 - Thiết lập danh mục dụng cụ:
 - + Thực đơn món ăn;
 - + Thực đơn thức uống, rượu vang;
 - + Sổ tiếp nhận yêu cầu;
 - + Lịch để bàn;
 - + Máy tính;
 - + Điện thoại;
 - + Bút...
 - Xây dựng quy định về sắp xếp, chuẩn bị công việc tiếp nhận yêu cầu.
2. Giám sát quy trình tiếp nhận yêu cầu của khách
 - Thiết lập quy trình tiếp nhận yêu cầu.
 - Giám sát quy trình tiếp nhận.
 - Kiểm tra các thông tin trên thực đơn, phiếu tiếp nhận yêu cầu phải đầy đủ và rõ ràng:
 - + Tên món ăn;
 - + Tên thức uống;
 - + Nhu cầu đặc biệt;
 - + Giờ phục vụ;
 - + Số phòng khách;
 - + Địa điểm.
 - 3. Tổ chức và giám sát quy trình phục vụ
 - Thiết lập quy trình phục vụ tại phòng và tại các địa điểm khác của Resort:
 - + Chuẩn bị khay hoặc xe đẩy;
 - + Kỹ thuật sắp xếp món ăn, thức uống lên khay hoặc xe đẩy;
 - + Tiến hành phục vụ;
 - + Thủ tục thanh toán;
 - + Thu hồi dụng cụ.
 - Tổ chức và Giám sát công việc phục vụ theo đúng tiêu chuẩn.

4. Giám sát quy trình thanh toán

- Thực hiện đúng trình tự thanh toán:
- + Nhận hoá đơn từ thu ngân: kiểm tra, đối chiếu;
- + Chuyển hoá đơn cho khách;
- + Thanh toán với khách.
- Kiểm tra hoá đơn sau khi thanh toán với khách.

5. Giám sát quy trình thu dọn

- Thiết lập quy định trong quá trình thu hồi dụng cụ.
- Giám sát công việc thu hồi dụng cụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

1. Kỹ năng

- Giao tiếp, ứng xử.
- Ghi chép.
- Sử dụng máy tính.
- Truyền đạt thông tin.
- Kiểm tra vệ sinh dụng cụ và phương tiện phục vụ.
- Kiểm tra tiêu chuẩn phục vụ.
- Bài trí và sắp đặt.
- Xử lý tình huống.
- Thanh toán.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Thực đơn.
- Ngoại ngữ.
- Giao tiếp.
- Phương pháp bán hàng.
- Văn hoá ẩm thực.
- Tổ chức phục vụ ăn uống tại phòng (Room service).
- Tiêu chuẩn vệ sinh phương tiện phục vụ ăn uống.
- Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Các loại dụng cụ, phương tiện phục vụ.
- An toàn lao động.
- Hiểu biết về món ăn, gia vị đi kèm.
- Dinh dưỡng.
- Công tác vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nguyên lý vận chuyển.
- Nguyên tắc, quy định vào buồng khách.

- Quy trình thanh toán.
- Nguyên tắc, quy định ghi hóa đơn.
- Kế toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thực đơn phục vụ tại phòng khách (doorknob menu).
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu.
- Máy tính.
- Sổ sách.
- Danh mục các trang thiết bị phục vụ.
- Danh mục các dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Món ăn, thức uống.
- Hoá đơn.
- Quy tắc chuẩn bị và sắp xếp trên khay hoặc xe đẩy.
- Tiền mặt hoặc phương tiện thanh toán.
- Hoá đơn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và hiệu quả của công việc: + Kiểm tra phần chuẩn bị tiếp nhận yêu cầu (mise en place); + Giám sát quy trình tiếp nhận yêu cầu của khách; + Tổ chức và giám sát quy trình phục vụ; + Giám sát quy trình thanh toán; + Giám sát quy trình thu dọn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian thực hiện so với định mức thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - Tính sáng tạo trong công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng của khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CÔNG VIỆC SẮP XẾP VÀ CHUẨN BỊ BÀN TIỆC

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định, theo dõi, kiểm tra công tác sắp xếp và chuẩn bị bàn tiệc trong phòng tiệc theo yêu cầu của khách và đảm bảo các yêu cầu về thẩm mỹ, thuận lợi cho việc phục vụ tiệc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Xác định các yêu cầu về sắp xếp và trang trí của phòng tiệc

Xác định các yêu cầu về bố trí và trang trí phòng tiệc để triển khai thực hiện dựa trên thông tin ở hợp đồng của Resort và khách hàng, đảm bảo:

- Đúng nội dung;
- Đủ thông tin;
- Có khả năng đáp ứng.

2. Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ

Xây dựng các nhóm sắp xếp và trang trí phòng tiệc với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, phù hợp:

- Đủ số lượng;
- Đảm bảo tay nghề.

3. Tổ chức thực hiện công việc sắp xếp và trang trí phòng tiệc

- Đúng yêu cầu;
- Đúng thời gian;
- Đẹp;
- Gọn gàng, bắt mắt.

4. Kiểm tra

Kiểm tra tổng thể công tác sắp xếp và trang trí phòng tiệc đúng như các thông tin ở hợp đồng của Resort và khách hàng hay không.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

1. Kỹ năng

- Trao đổi.
- Thuyết phục.
- Quản lý.
- Triển khai công việc.
- Giám sát công việc.
- Điều hành và sử dụng nhân viên.
- Kiểm tra.

2. Kiến thức

- Giao tiếp.
- Đàm phán.
- Cách thức trang trí, bày biện.
- Điều hành và sử dụng nhân viên.
- Cách thức trang trí.
- Nghệ thuật trang trí.
- Sắp xếp phòng tiệc.
- Trang trí bàn tiệc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC:

- Giấy.
- Bút.
- Mẫu hợp đồng.
- Nhân sự.
- Danh mục dụng cụ, nguyên vật liệu như giấy, bút, trang thiết bị, bàn ghế, vật dụng trang trí...

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Xác định các yêu cầu về sắp xếp và trang trí của phòng tiệc; + Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ; + Tổ chức thực hiện công việc sắp xếp và trang trí phòng tiệc; + Kiểm tra tổng thể công tác sắp xếp và trang trí phòng tiệc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian thực hiện so với định mức thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - Tính sáng tạo trong công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng của khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT PHỤC VỤ TIỆC

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định các yếu tố liên quan và quy trình chuẩn phục vụ tiệc (Banquet service), sau đó tổ chức thực hiện, kiểm tra phục vụ tiệc tại phòng tiệc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các thông tin về tiệc và lập kế hoạch

- Kiểm tra các thông tin trên hợp đồng đầy đủ, chính xác về thời gian, địa điểm, số lượng khách,..
- Kiểm tra khả năng cung ứng của bộ phận như các loại dụng cụ, trang thiết bị, máy móc và nguyên liệu... và nhân lực.

2. Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ

Xây dựng các nhóm phục vụ tiệc với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, phù hợp.

3. Triển khai công việc trang trí phòng tiệc

Kiểm tra công việc thực hiện trang trí phòng tiệc đúng với nội dung, thông tin yêu cầu, thời gian, đẹp.

4. Kiểm tra nhân viên, phòng tiệc trước lúc phục vụ

- Xác định danh mục cần kiểm tra trước lúc phục vụ:
 - + Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ;
 - + Vệ sinh phòng tiệc;
 - + Dụng cụ, phương tiện phục vụ và hàng hoá;
 - + Bàn tiệc ;
 - + Các thiết bị máy móc: loa, đèn, điều hoà,...
- Kiểm tra giám sát tổng thể nhà hàng.

5. Kiểm tra công việc chuẩn bị thức ăn và thức uống

Kiểm tra thức ăn và thức uống theo danh mục, đảm bảo đúng :

- Về số lượng;
- Về chất lượng;
- Về nhiệt độ;
- Về chủng loại, mặt hàng;
- Dụng cụ chứa đựng;
- Dụng cụ phục vụ.

6. Tổ chức đón tiếp khách

Điều hành công tác đón tiếp khách đúng nghi thức và đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

7. Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn

Chỉ đạo và giám sát phục vụ đồ uống và thức ăn theo đúng trình tự yêu cầu của thực đơn.

8. Thanh toán, kết thúc phục vụ

Giám sát quy trình và thủ tục thanh toán.

9. Tổ chức thu dọn

- Tổ chức, điều hành thực hiện quy trình thu dọn đúng kỹ thuật, nhanh, gọn gàng.
- Điều hành vệ sinh phòng tiệc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đàm phán, thuyết phục.
- Soạn thảo văn bản.
- Đọc, hiểu, phân tích.
- Kiểm tra, thống kê.
- Điều hành.
- Lập bảng.
- Giao tiếp qua điện thoại.
- Ghi chép.
- Thuyết trình.
- Trình bày.
- Chỉ huy.
- Tổng hợp.
- Phân tích.
- Nói.
- Nghe.
- Giám sát.
- Tổ chức thu dọn.
- Tính toán chính xác.
- Thanh toán.

2. Kiến thức

- Các loại hội nghị.
- Ngoại ngữ giao tiếp.
- Giao tiếp.
- Cách thức bán hàng.
- Hợp đồng.
- Cách lập kế hoạch.
- Điều hành nhân lực.
- Cách thức tổ chức hội nghị.
- Cách sắp đặt bàn hội nghị.
- Cách trang trí.
- Điều hành và sử dụng nhân viên.
- Vệ sinh cá nhân.

- Tổ chức chuẩn bị dụng cụ và phương tiện phục vụ.
- Phương pháp đặt bàn hội nghị và cách bài trí.
- Nghệ thuật trang trí.
- Ngoại ngữ.
- Văn hoá.
- Tâm lý khách.
- Các loại đồ uống; món ăn, tính chất của món ăn; Cách phục vụ hội nghị theo đúng tiêu chuẩn.
- Giá cả.
- Phương thức thanh toán.
- Vệ sinh.
- An toàn.
- Phương pháp làm vệ sinh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục dụng cụ như điện thoại, máy chiếu, máy fax, máy vi tính, giấy, bút, bảng, đinh gim, hệ thống âm thanh...
- Bảng phân công nhiệm vụ.
- Nội quy về vệ sinh cá nhân của nhân viên.
- Nội quy vệ sinh phòng tiệc.
- Danh mục kiểm tra.
- Sơ đồ hội nghị.
- Danh sách khách mời.
- Tên khách.
- Quy trình phục vụ.
- Tiêu chuẩn phục vụ.
- Hóa đơn thanh toán.
- Tiền mặt.
- Séc, thẻ tín dụng.
- Danh mục trang thiết bị dụng cụ vệ sinh.
- Bảng tiêu chuẩn vệ sinh .

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Kiểm tra các thông tin về tiệc và lập kế hoạch; + Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ; + Triển khai công việc trang trí phòng tiệc; + Kiểm tra nhân viên, phòng tiệc trước lúc phục vụ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.

<ul style="list-style-type: none"> + Kiểm tra công việc chuẩn bị thức ăn và thức uống; + Tổ chức đón tiếp khách; + Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn; + Thanh toán, kết thúc phục vụ; + Tổ chức thu dọn. 	
- Thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG LƯU ĐỘNG (OUTSIDE CATERING)

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định, theo dõi, kiểm tra các yếu tố liên quan và quy trình chuẩn phục vụ ăn uống tại các nơi tổ chức tiệc ngoài Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khảo sát địa điểm phục vụ

- Lên kế hoạch khảo sát địa điểm.
- Tổ chức chuyến khảo sát địa điểm.

2. Xác định các vấn đề cần thiết về dịch vụ ăn uống để triển khai thực hiện dựa trên thông tin ở hợp đồng của Resort và khách hàng

Xác định các vấn đề:

- Địa điểm;
- Số lượng khách;
- Thời gian;
- Khả năng cung cấp điện, nước, ga,
- Các yêu cầu khác;

- Số lượng nhân viên phục vụ;
- Số lượng dụng cụ phục vụ;
- Số lượng dụng cụ chứa đựng...

3. Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ

Xây dựng các nhóm phục vụ tiệc với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, phù hợp.

4. Tổ chức vận chuyển thực phẩm và tài sản đến nơi tổ chức tiệc

- Giám sát công tác chuẩn bị thực phẩm theo thực đơn cả thức ăn và thức uống, các dụng cụ phục vụ, dụng cụ chứa đựng và số lượng nhân viên theo kế hoạch.
- Chỉ đạo vận chuyển các yêu cầu trên đến địa điểm tổ chức tiệc đúng theo kế hoạch.

5. Triển khai công việc trang trí phòng tiệc và khu vực chế biến món ăn

- Kiểm tra công việc trang trí phòng tiệc đúng với nội dung, thông tin yêu cầu, đảm bảo thời gian, tính thẩm mỹ...
- Kiểm tra khu vực chế biến món ăn an toàn, hợp vệ sinh.

6. Kiểm tra nhân viên và phòng tiệc trước lúc phục vụ

- Xác định danh mục cần kiểm tra trước lúc phục vụ:

- + Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ;
- + Vệ sinh phòng tiệc;
- + Dụng cụ, phương tiện phục vụ và hàng hoá;
- + Bàn tiệc;
- + Khu vực chế biến món ăn;
- + Các thiết bị máy móc: loa, đèn, điều hoà,...

- Tiến hành kiểm tra theo danh mục.

7. Tổ chức đón tiếp khách

Tổ chức, điều hành đón tiếp khách đúng nghi thức và đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

8. Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn

Tổ chức chỉ đạo phục vụ hội nghị theo đúng yêu cầu của khách.

9. Tổ chức thu dọn và đóng gói

- Tổ chức, điều hành thực hiện quy trình thu dọn đúng kỹ thuật, nhanh, gọn gàng.
- Điều hành vệ sinh phòng tiệc.
- Chỉ đạo công việc thu dọn đúng kỹ thuật và đóng gói gọn gàng theo từng chủng loại tài sản.
- Điều hành công tác vệ sinh phòng tiệc.
- Giám sát thu gom, kiểm kê tài sản và vận chuyển về Resort.

10. Thanh toán

Thanh toán theo đúng hợp đồng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU:

1. Kỹ năng

- Tập hợp thông tin.
- Truyền đạt thông tin.

- Tổ chức phục vụ thức ăn và thức uống.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Ghi chép.
- Thuyết trình.
- Trình bày.
- Chỉ huy.
- Điều hành.
- Tổng hợp.
- Phân tích.
- Tổ chức triển khai công việc.
- Trao đổi, thuyết phục.
- Quản lý.
- Sắp đặt bố trí.
- Đón tiếp.
- Kiểm tra.
- Giám sát.
- Tổ chức thu dọn.
- Đóng gói.
- Thanh toán.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Các loại tiệc.
- Nội dung ghi trong hợp đồng.
- Món ăn, đồ uống.
- Các phương pháp phục vụ.
- Tổ chức tiệc.
- Giao tiếp gián tiếp.
- Biết sử dụng máy vi tính.
- Cách bảo quản thực phẩm và tài sản khi vận chuyển.
- Tiêu chuẩn vệ sinh phương tiện phục vụ ăn uống.
- Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Các loại dụng cụ, phương tiện phục vụ.
- An toàn lao động.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nguyên lý vận chuyển.
- Kỹ thuật trang trí.
- Điều hành và sử dụng nhân viên.

- Nghệ thuật trang trí.
- Bố trí khu vực chế biến.
- Vệ sinh cá nhân.
- Phương pháp đặt bàn hội nghị và cách bài trí.
- Nghệ thuật trang trí.
- Ngoại ngữ.
- Văn hoá.
- Giao tiếp trực tiếp.
- Tâm lý khách.
- Các loại đồ uống; món ăn, tính chất của món ăn; cách thức và quy trình phục vụ theo đúng tiêu chuẩn.
- Vệ sinh.
- An toàn.
- Phương pháp làm vệ sinh.
- Kỹ thuật đóng gói tài sản khi vận chuyển.
- An toàn lao động.
- Nguyên lý vận chuyển.
- Quy trình thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng.
- Bảng kế hoạch.
- Kế hoạch vận chuyển.
- Danh mục hàng hoá, trang thiết bị vận chuyển.
- Danh mục dụng cụ, nguyên vật liệu như giấy, bút, ..
- Danh mục thực phẩm của món ăn, thức uống.
- Sơ đồ phòng tiệc và sơ đồ khu vực chế biến.
- Nội quy về vệ sinh cá nhân của nhân viên.
- Nội quy vệ sinh phòng tiệc.
- Danh mục kiểm tra.
- Sơ đồ hội nghị.
- Danh sách khách mời.
- Tên khách.
- Quy trình phục vụ.
- Tiêu chuẩn phục vụ.
- Danh mục trang thiết bị dụng cụ vệ sinh.
- Bảng tiêu chuẩn vệ sinh.
- Tiền mặt hoặc chuyển khoản...

- Hoá đơn .

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Khảo sát địa điểm phục vụ; + Xác định các vấn đề cần thiết về dịch vụ ăn uống để triển khai thực hiện dựa trên thông tin ở hợp đồng của Resort và khách hàng; + Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ; + Tổ chức vận chuyển thực phẩm và tài sản đến nơi tổ chức tiệc; + Triển khai công việc trang trí phòng tiệc và khu vực chế biến món ăn; + Kiểm tra nhân viên và phòng tiệc trước lúc phục vụ; + Tổ chức đón tiếp khách; + Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn; + Tổ chức thu dọn và đóng gói; + Thanh toán.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
- Thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẴM VÀ GIÁM SÁT HÀNG HOÁ, TÀI SẢN TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG.

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải lên kế hoạch mua sắm và xác định các quy tắc, quy trình chuẩn trong việc bảo quản, sử dụng hàng hóa, tài sản của nhà hàng nhằm mục đích tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều hành kiểm kê tài sản theo định kỳ

- Lên kế hoạch kiểm kê định kỳ.
- Thiết lập danh mục kiểm kê tài sản.
- Tổ chức và giám sát công tác kiểm kê tài sản.
- Xây dựng quy trình xử lý tài sản mất mát, bể vỡ.
- Xử lý các tài sản mất mát, bể vỡ.
- Đề xuất chính sách về khấu hao, đền bù tài sản mất mát.

2. Xây dựng kế hoạch mua sắm

- Xây dựng quy trình đặt hàng hàng ngày.
- Đề xuất danh mục mua sắm trang thiết bị nhà hàng:
 - + Số lượng;
 - + Chất lượng;
 - + Mẫu mã;
 - + Kích cỡ;
 - + Nhà sản xuất.

- Giám sát quy trình đặt hàng.

3. Trực tiếp ký duyệt mua thực phẩm hàng ngày liên quan đến bộ phận trực thuộc

Người quản lý sẽ chịu trách nhiệm duyệt mua thực phẩm hàng ngày và tài sản theo định kỳ của bộ phận nhà hàng dựa trên lượng hàng hóa tiêu thụ hàng ngày, hàng tháng.

4. Giám sát công tác nhận hàng

Giám sát công tác nhận hàng hoá đảm bảo đúng với đơn đặt hàng.

5. Tổ chức sắp đặt, cất trữ hàng hóa, tài sản của nhà hàng

- Xác định các loại hàng hóa và tài sản cần cất trữ trong bộ phận nhà hàng về mặt hàng, số lượng.
- Xây dựng các nguyên tắc cất trữ đối với từng loại hàng hoá và tài sản:
 - + Vị trí;
 - + Nhiệt độ;
 - + Nơi cất trữ: giá, tủ dụng cụ, tủ mát, tủ đông...;
 - + Độ ẩm;
 - + Sơ đồ cất trữ.

- Phân công nhiệm vụ quản lý.

6. Trực tiếp kiểm tra và ký xác nhận phiếu yêu cầu xuất kho, nhập kho

Phân công trách nhiệm cho người quản lý hàng hóa, tài sản kiểm tra và ký phiếu xuất kho, nhập kho.

7. Điều hành kiểm kê tài sản định kỳ

- Đưa ra lịch kiểm kê tài sản, hàng hóa định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm.. nhằm xác định tài sản, hàng hóa hư hỏng, thất lạc, thất lạc.

- Tổ chức điều hành kiểm kê theo kế hoạch.

8. Trực tiếp xử lý các loại thực phẩm, tài sản bị hư hỏng, đổ vỡ

Người quản lý xử lý ngay các loại thực phẩm, tài sản bị hư hỏng nhằm đảm bảo chất lượng món ăn, tránh ngộ độc thực phẩm, an toàn ...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lựa chọn.
- Sàng lọc.
- So sánh.
- Phân tích.
- Quản lý thực phẩm.
- Quản lý tài sản.
- Tính toán.
- Nhận biết chất lượng hàng hoá.
- Sắp xếp.
- Bài trí.
- Tổ chức.
- Giám sát.
- Tính toán.
- Kiểm tra tài sản, thực phẩm.
- Tổng hợp số liệu.
- Thống kê.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên môn nhà hàng.
- Kiến thức sản phẩm.
- Kiến thức xã hội.
- Thực phẩm.
- Tài sản.
- Tính toán.
- Cách quản lý và bảo quản tài sản, hàng hóa.
- Đặc điểm từng loại dụng cụ.
- Hàng hóa.
- Kế toán.
- Phương pháp kiểm kê tài sản.
- Quy chế hoạt động của nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng quy trình đặt hàng.
- Bảng tiêu thụ món ăn hàng ngày, hàng tháng.
- Nhu cầu của khách.
- Cân.
- Phiếu đặt hàng.
- Tủ bảo quản.
- Giá đựng dụng cụ.
- Tủ mát, tủ đông.
- Phương tiện hỗ trợ.
- Sơ đồ cất trữ.
- Đơn đặt hàng.
- Phiếu xuất hàng.
- Sổ theo dõi tài sản, thực phẩm.
- Biên bản kiểm kê.
- Biên bản đề nghị xử lý trách nhiệm.
- Biên bản xử lý hàng hóa bị hỏng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Điều hành kiểm kê tài sản theo định kỳ; + Xây dựng kế hoạch mua sắm; + Trực tiếp ký duyệt mua thực phẩm hàng ngày liên quan đến bộ phận trực thuộc; + Giám sát công tác nhận hàng; + Tổ chức sắp đặt, cất trữ hàng hóa, tài sản của nhà hàng; + Trực tiếp kiểm tra và ký xác nhận phiếu yêu cầu xuất kho, nhập kho; + Điều hành kiểm kê tài sản định kỳ; + Trực tiếp xử lý các loại thực phẩm, tài sản bị hư hỏng, đổ vỡ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian thực hiện so với định mức thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục

	vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện đào tạo và điều phối nhân viên tại bộ phận nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định vị trí cần tuyển

- Kiểm tra kế hoạch kinh doanh sắp tới.
- Phân tích tình hình nhân sự tại bộ phận:
 - + Vị trí làm việc;
 - + Số lượng nhân viên;
 - + Chất lượng công việc.

2. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận nhà hàng

- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.

3. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới

4. Tổ chức hướng dẫn, kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn, nghiệp vụ của bộ phận nhà hàng

5. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc

6. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh

7. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc

8. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ

9. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Kỹ năng tuyển chọn bằng câu hỏi phỏng vấn và bài kiểm tra.
- Lựa chọn.
- Sàng lọc.
- Đào tạo nhân viên.

- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức.
- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Phân lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Tổ chức điều hành.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự.
- Tâm lý.
- Kiến thức chuyên ngành.
- Phương pháp giảng dạy.
- Phương pháp đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Chu trình đào tạo.
- Phương tiện giảng dạy.
- Dụng cụ trang thiết bị phục vụ giảng dạy.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Nội dung kiểm tra.
- Phiếu đánh giá.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng đánh giá.
- Bài kiểm tra.
- Nội quy quản lý nhân sự.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Xác định vị trí cần tuyển; + Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận nhà hàng; + Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới; + Tổ chức hướng dẫn, kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn, nghiệp vụ của bộ phận nhà hàng; + Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc; 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.

<ul style="list-style-type: none"> + Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh; + Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc; + Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ; + Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty. 	
- Thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: KIỂM SOÁT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng, triển khai, giám sát và đánh giá các tiêu chuẩn phục vụ tại nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà hàng

Mô tả hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận nhà hàng được quy định cho:

- Quy trình phục vụ tại nhà hàng theo các loại thực đơn khác nhau;
- Quy trình phục vụ ăn uống tại phòng khách;
- Quy trình phục vụ đồ uống tại quầy bar.

2. Tổ chức triển khai việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà hàng

- Thông báo hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ áp dụng cho quy trình phục vụ tại nhà hàng.
- Lên kế hoạch triển khai hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ áp dụng cho quy trình phục vụ tại nhà hàng.

3. Kiểm tra, đánh giá và giám sát quy trình triển khai tiêu chí chất lượng dịch vụ tại nhà hàng

- Kiểm tra quy trình triển khai áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận nhà hàng.
- Đánh giá và giám sát quy trình triển khai áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận nhà hàng

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết lập và xây dựng các tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách tại nhà hàng.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Viêt hóa đơn thanh toán.
- Soạn thảo văn bản.
- Lập kế hoạch.
- Sử dụng bảng danh mục kiểm tra đánh giá và cho điểm theo thang điểm.
- Đánh giá thường xuyên.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các thiết bị hỗ trợ trong quá trình làm việc (máy vi tính, máy pha cà phê, máy làm đá, máy làm nóng dụng cụ, hướng dẫn cách vận hành....).
- Kiến thức cơ bản về nội quy vệ sinh, an toàn và an ninh.
- Hiểu biết và nhận thức về tinh thần trách nhiệm trong công việc.
- Bài học đạo đức về tính trung thực, cẩn thận và chu đáo khi phục vụ khách.
- Kiến thức về văn hóa ứng xử cơ bản và kỹ năng giao tiếp với khách.
- Kiến thức về việc thiết lập danh mục đánh giá và quy trình đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các thiết bị hỗ trợ.
- Các hướng dẫn cần thiết.
- Tủ chứa dụng cụ phục vụ.
- Các thiết bị hỗ trợ.
- Các hướng dẫn cần thiết.
- Hệ thống tiêu chí chất lượng phục vụ.
- Danh mục đánh giá cho điểm kiểm tra theo tiêu chí đã đề ra.
- Bảng đánh giá theo từng vị trí chức danh.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Xây dựng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà hàng; + Tổ chức triển khai việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà hàng; + Kiểm tra, đánh giá và giám sát quy trình triển 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.

khai tiêu chí chất lượng dịch vụ tại nhà hàng.	
- Thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch, tổ chức thực hiện công tác đào tạo, luyện tập tay nghề và kiểm tra tại chỗ cho nhân viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập kế hoạch đào tạo

- Xây dựng kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên về:
 - + Kiến thức và kỹ năng phục vụ;
 - + Kiến thức và kỹ năng pha chế;
 - + Kỹ năng giao tiếp, bán hàng;
 - + Ngoại ngữ.
- Lựa chọn chương trình phù hợp để đào tạo.
- Sắp xếp thời gian hợp lý.
- Bố trí phòng học.
- Chuẩn bị tài liệu, trang thiết bị dụng cụ liên quan đến nội dung học.
- Người đào tạo.

2. Tổ chức đào tạo bồi dưỡng tại chỗ

- Triển khai lớp học.
- Tham gia đào tạo, bồi dưỡng.

3. Tổ chức luyện tập cho nhân viên để tham gia thi tay nghề, lấy chứng chỉ cho nhân viên

4. Kiểm tra đánh giá chất lượng của nhân viên

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xây dựng kế hoạch.
- Kỹ năng sàng lọc.
- Kỹ năng chuẩn bị, tổ chức lớp học.
- Soạn bài giảng.
- Kỹ năng đứng lớp.
- Kỹ năng tay nghề nhà hàng.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng nghề.
- Điều hành.
- Tổ chức.
- Nhận biết được các tín hiệu lỗi.

2. Kiến thức

- Kiến thức về xây dựng kế hoạch.
- Kiến thức về đào tạo.
- Kiến thức chuyên môn nhà hàng.
- Kiến thức sư phạm.
- Kiến thức về các văn bản hành chính liên quan đến bậc nghề, chứng chỉ.
- Kiến thức về tổ chức đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu nghiệp vụ nhà hàng.
- Tài liệu kỹ năng giao tiếp.
- Tài liệu ngoại ngữ.
- Máy tính.
- Giấy, bút.
- Lịch.
- Hồ sơ đào tạo trước đây.
- Danh sách nhân viên đào tạo.
- Tài liệu chuyên môn.
- Phòng học.
- Trang thiết bị, dụng cụ, hàng hoá liên quan.
- Tài liệu chuyên môn.
- Phòng học.
- Trang thiết bị, dụng cụ, hàng hoá liên quan.

- Các bản tiêu chuẩn về chuyên môn.
- Quy định nhà nước về các bậc nghề.
- Trang thiết bị, tài sản, hàng hoá liên quan.
- Phòng học.
- Người đào tạo.
- Phiếu đánh giá.
- Trang thiết bị, thực phẩm hàng hoá liên quan đến nội dung đánh giá.
- Máy tính tay.
- Danh sách nhân viên.
- Nội dung kiểm tra.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của các công việc: + Thiết lập kế hoạch đào tạo; + Tổ chức đào tạo bồi dưỡng tại chỗ; + Tổ chức luyện tập cho nhân viên để tham gia thi tay nghề, lấy chứng chỉ cho nhân viên; + Kiểm tra đánh giá chất lượng của nhân viên. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian thực hiện so với định mức thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - Tính sáng tạo trong công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng của khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện triển khai, theo dõi, giám sát các công việc hàng ngày tại bộ phận Nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nắm bắt thông tin và cập nhật thông tin đặc biệt trong ngày

- Đọc sổ giao ca hàng ngày.
- Kiểm tra và đọc thư từ điện tử, văn bản hoặc báo cáo tình hình hoạt động của bộ phận trực tiếp điều hành và bộ phận liên quan.
- Thường xuyên có mặt tại nơi làm việc.
- Thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và nhân viên cấp dưới để nắm bắt thông tin.
- Dự họp giao ca, họp ban lãnh đạo Resort.

2. Giải quyết sự việc phát sinh hàng ngày và điều động nhân viên thực hiện công việc

- Linh động giải quyết theo từng tình huống đảm bảo hiệu quả kinh doanh.
- Điều động nhân viên tùy theo nhu cầu công việc và năng lực.

3. Tổ chức họp giao ca và thông báo các chỉ thị của Ban Giám đốc

- Họp giao ban giữa ca sáng và chiều.
- Truyền đạt các nội dung, chỉ thị của Ban Giám đốc.

4. Xây dựng kế hoạch hoạt động tháng, tuần cho bộ phận và tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch

- Xây dựng kế hoạch hoạt động tháng.
- Xây dựng kế hoạch hoạt động tuần.
- Tổ chức triển khai hoạt động đúng thời gian.
- Kiểm tra tiến độ triển khai đúng kế hoạch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giải quyết tình huống.
- Điều phối.
- Tổ chức.
- Giao tiếp và truyền đạt thông tin.
- Xây dựng kế hoạch tháng, tuần.
- Sàng lọc thông tin.
- Tập hợp.

2. Kiến thức

- Quản trị nhân sự.
- Chiến lược kinh doanh trong thời gian ngắn.
- Giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên.
- Nội quy, chỉ thị.
- Kế hoạch tháng, tuần.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả trong công việc: + Nắm bắt thông tin và cập nhật thông tin đặc biệt trong ngày; + Giải quyết sự việc phát sinh hàng ngày và điều động nhân viên thực hiện công việc; + Tổ chức họp giao ca và thông báo các chỉ thị của Ban Giám đốc; + Xây dựng kế hoạch hoạt động tháng, tuần cho bộ phận và tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian thực hiện so với định mức thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - Tính sáng tạo trong công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng của khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN NHÀ HÀNG VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận nhà hàng với các bộ phận liên quan khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phối hợp với bộ phận bếp

- Nắm tình hình thực đơn trong ngày trước khi phục vụ.
- Chuyển nhận xét của khách về chất lượng món ăn.
- Báo số lượng khách đặt trước trong ngày.
- Kiểm tra công việc chuyển yêu cầu gọi món của khách.

2. Phối hợp với bộ phận bán hàng (Sale marketing)

- Nắm bắt tình hình kinh doanh của Resort.
- Xây dựng kế hoạch quảng bá sản phẩm món ăn hay uống.
- Xây dựng kế hoạch bán hàng.
- Xây dựng bảng giá, thực đơn thức ăn và thức uống.
- Quảng bá dịch vụ, chất lượng phục vụ.

3. Phối hợp với bộ phận lễ tân

- Nắm tình hình khách đang lưu trú.
- Nắm tình hình khách dự kiến đến/đi.
- Giám sát việc chuyển các hoá đơn ăn uống của khách hàng đến bộ phận lễ tân.

4. Phối hợp với bộ phận buồng

- Nắm tình hình khách đang lưu trú.
- Giám sát phục vụ ăn uống tại phòng cho khách.
- Giám sát thu dọn dụng cụ ăn uống.

5. Phối hợp với bộ phận kho

- Kiểm tra công việc đặt hàng và nhận hàng phục vụ ăn uống cho khách.

6. Phối hợp với bộ phận tài chính

- Báo cáo tình hình doanh thu ăn, uống hàng ngày.
- Nắm tình hình thực hiện hàng tháng so với kế hoạch.

7. Phối hợp với bộ phận bảo trì

- Báo cáo tình trạng các trang thiết bị bị hư hỏng cần sửa chữa, thay thế.
- Giám sát tiến độ và công tác bảo trì bảo dưỡng.

8. Phối hợp với bộ phận giặt là

- Giám sát giao đồ vải bẩn.
- Giám sát việc nhận đồ vải sạch.

9. Phối hợp với bộ phận an ninh

Đảm bảo an ninh cho khách hàng, nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phối hợp công việc.
- Giám sát.

2. Kiến thức

- Thông tin khách đặt trước.
- Kỹ thuật lắng nghe nhận xét của khách.
- Thông tin khách đang lưu trú/khách dự kiến đến/khách dự kiến đi.
- Hàng hoá.
- Thức uống.

- Phương thức tổng hợp doanh thu.
- Kế toán.
- Trang thiết bị.
- Nhận biết các loại đồ vải

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách đặt trước.
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu.
- Thực đơn.
- Danh sách khách đang lưu trú.
- Danh sách khách dự kiến đến/đi.
- Hoá đơn.
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu.
- Điện thoại.
- Sổ nhận đặt ăn, uống của khách tại phòng.
- Đơn đặt hàng.
- Bảng báo cáo doanh thu hàng tháng.
- Bảng kế hoạch thu chi trong năm.
- Danh sách các trang thiết bị bảo dưỡng.
- Đồ vải.
- Sổ giao nhận đồ vải.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Phối hợp với bộ phận bếp; + Phối hợp với bộ phận bán hàng (Sale marketing); + Phối hợp với bộ phận lễ tân; + Phối hợp với bộ phận buồng; + Phối hợp với bộ phận kho; + Phối hợp với bộ phận tài chính; + Phối hợp với bộ phận bảo trì; + Phối hợp với bộ phận giặt là; + Phối hợp với bộ phận an ninh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy

	trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện công việc giải quyết phàn nàn của khách tại bộ phận nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Xác định các vấn đề mà khách thường phàn nàn
2. Thực hiện quy trình giải quyết phàn nàn
 - Trực tiếp gặp mặt khách hàng để giải quyết.
 - Trấn an và xin lỗi khách.
 - Đề nghị với khách hướng giải quyết.
 - Đưa ra cách giải quyết triệt để.
 - Lưu ý chính sách đền bù.
 - Giám sát quá trình giải quyết phàn nàn của nhân viên.
3. Các lưu ý khi giải quyết phàn nàn cho khách
 - Giữ bình tĩnh.
 - Chú ý lắng nghe.
 - Cảm ơn khách.
 - Lưu ý chính sách đền bù hợp lý và tùy theo chính sách Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Ghi chép.
- Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.
- Lắng nghe.
- Giám sát.

2. Kiến thức

- Kiến thức về hướng dẫn xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.
- Chính sách của nhà hàng cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía nhà hàng.
- Nghệ thuật thuyết phục khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sở theo dõi tiến trình giải quyết phàn nàn của khách.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Xác định các vấn đề mà khách thường phàn nàn; + Thực hiện quy trình giải quyết phàn nàn; + Các lưu ý khi giải quyết phàn nàn cho khách.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
- Thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CÔNG TÁC VỆ SINH, AN TOÀN, AN NINH TRONG BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát công việc để đảm bảo vệ sinh, an toàn trong phục vụ, đề phòng ngăn ngừa cháy nổ, giám sát công tác an ninh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Kiểm tra vệ sinh, an toàn nhà hàng

- Thiết lập quy trình vệ sinh thường xuyên, định kỳ.
 - Kiểm tra định kỳ các máy móc, tài sản, trang thiết bị.
 - Xây dựng kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng tài sản thiết bị.
2. Kiểm tra vệ sinh dụng cụ
- Thiết lập các quy định về vệ sinh dụng cụ:
 - + Dụng cụ inox;
 - + Sành sứ;
 - + Kim loại;
 - + Các dụng cụ khác.
 - Giám sát vệ sinh dụng cụ.
3. Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm
- Hướng dẫn cách thức bảo quản, chế biến đúng quy định đối với:
 - + Thức ăn;
 - + Đồ uống.
 - Giám sát công việc bảo quản, chế biến thực phẩm.
4. Kiểm tra an toàn trong quá trình chuẩn bị và phục vụ
- Thiết lập các quy trình về an toàn trong khi chuẩn bị và phục vụ:
 - + Sử dụng khay;
 - + Sử dụng khăn phục vụ;
 - + Sử dụng trang thiết bị, máy móc;
 - + Bưng bê, thu dọn;
 - + Sử dụng hoá chất;
 - + Sử dụng dao;
 - + Vệ sinh khi lau vật dụng trên cao;
 - + Vệ sinh nền nhà;
 - + Các quy định chung cho nhân viên.
 - Kiểm tra giám sát trong quá trình chuẩn bị và phục vụ.
5. Kiểm tra đề phòng hệ thống cháy nổ
- Thiết lập quy trình về phòng ngừa cháy nổ.
 - Đề ra các quy định đối với khách hàng về việc đề phòng cháy nổ.
 - Phổ biến nội quy, phòng cháy chữa cháy.
 - Quy định lối thoát hiểm.
 - Hướng dẫn, tổ chức đào tạo nhân viên sử dụng phương tiện phòng chống cháy, nổ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp.
- Lập kế hoạch.

- Phát hiện sự hư hỏng của tài sản.
- Kỹ năng giám sát.
- Phân biệt hàng hoá.
- Nhận biết hàng tốt, hàng hỏng.
- Nhận biết hoá chất.
- Quan sát.
- Nhận biết, phán đoán các nguy cơ dẫn đến mất an toàn trong công việc.
- Nhận biết các phương tiện phòng cháy chữa cháy.
- Phán đoán các tình huống dẫn đến cháy nổ.
- Xử lý các đám cháy.

2. Kiến thức

- Kiến thức vệ sinh.
- Kiến thức về trang thiết bị nhà hàng.
- Kiến thức về vệ sinh, dụng cụ và hoá chất.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu về vệ sinh nhà hàng, trang thiết bị.
- Phiếu báo hỏng.
- Phiếu theo dõi sử dụng máy móc.
- Danh sách các dụng cụ.
- Tài liệu hướng dẫn bảo quản thực phẩm.
- Các thức ăn, đồ uống liên quan.
- Máy móc bảo quản, pha chế, chế biến thực phẩm.
- Tài liệu hướng dẫn.
- Trang thiết bị, tài sản liên quan.
- Các quy định về sử dụng khay, dao, bưng bê...
- Tài liệu về phòng chống cháy nổ.
- Các biển cảnh báo.
- Các nội quy.
- Biển hiệu chỉ dẫn.
- Hệ thống phòng cháy chữa cháy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của các công việc: + Kiểm tra vệ sinh, an toàn nhà hàng; + Kiểm tra vệ sinh dụng cụ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi.

+ Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm; + Kiểm tra an toàn trong quá trình chuẩn bị và phục vụ; + Kiểm tra đề phòng hệ thống cháy nổ.	- Bài tập tình huống. - Đóng vai.
- Thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT THU CHI CỦA BỘ PHẬN NHÀ HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra việc thực hiện thanh toán của khách và chi của bộ phận nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát công tác chuẩn bị

Kiểm tra công tác chuẩn bị:

- Hoá đơn;
- Máy cà phê;
- Máy in;
- Máy vi tính;
- Máy tính tiền.

2. Giám sát tổ chức thực hiện thủ tục thanh toán cho khách

- Kiểm tra hoá đơn tính tiền của khách:

- + Giá tiền;
- + Tên món ăn;
- + Số lượng món ăn;

- + Tên thức uống;
- + Số lượng thức uống;
- + Phí phục vụ;
- + Thuế giá trị gia tăng;
- + Tổng tiền thanh toán.
- Kiểm tra, giám sát phương thức thanh toán của khách:
 - + Tiền mặt;
 - + Trả bằng thẻ;
 - + Trả bằng ngoại tệ;
 - + Công nợ;
 - + Trả qua lễ tân.
- Kiểm tra tiền mặt, ngoại tệ.
- Giám sát quy trình cà thẻ thanh toán, in hoá đơn trả tiền.
- Kiểm tra tên khách, chữ ký, bản gốc, bản gửi cho khách.

3. Theo dõi số lượng tiền TIP hàng ngày

Kiểm tra số lượng tiền TIP vào cuối mỗi ngày.

4. Giám sát công tác báo cáo bán hàng, nộp tiền mặt khi kết thúc ca

- Kiểm tra báo cáo doanh thu cuối ca:
 - + Tiền mặt;
 - + Tiền trả qua thẻ;
 - + Công nợ;
 - + Tiền khách trả vào phòng;
 - + Miễn phí.
- Điều hành làm thủ tục nộp tiền về kế toán.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra.
- Giám sát.
- Nhận biết tiền giả.
- Nhận biết thẻ hết hạn.
- Thanh toán tiền mặt, thẻ.
- Phân loại tiền.
- Sử dụng excel.
- Tổng hợp.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Kế toán.

- Thủ tục thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn thanh toán.

- Máy tính tiền.

- Máy cà thẻ tín dụng.

- Các liên cà thẻ.

- Máy soi tiền.

- Bút.

- Cặp trình ký.

- Sổ ghi chép.

- Các hóa đơn thanh toán.

- Tiền mặt.

- Báo cáo bán hàng.

- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc: + Giám sát công tác chuẩn bị; + Giám sát tổ chức thực hiện thủ tục thanh toán cho khách; + Theo dõi số lượng tiền TIP hàng ngày; + Giám sát công tác báo cáo bán hàng, nộp tiền mặt.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
- Thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- An toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT KẾT THÚC VÀ BÀN GIAO CA LÀM VIỆC

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: D19

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện công tác kiểm tra giám sát kiểm kê hàng hoá tài sản, kiểm tra báo cáo bán hàng, giám sát nộp tiền mặt, rút kinh nghiệm làm việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra, giám sát công việc vệ sinh kiểm kê hàng hoá nguyên liệu, tài sản cuối ca

- Xác định danh mục hàng hoá, tài sản kiểm kê để bàn giao cuối ca:

+ Đối chiếu sổ sách;

+ Xác định lượng tồn, hết;

+ Xác định tài sản, hàng hoá thất thoát trong ca.

- Kiểm tra, giám sát công việc kiểm kê, hàng hoá, tài sản.

2. Kiểm tra báo cáo bán hàng

- Kiểm tra báo cáo bán hàng:

+ Doanh thu thức ăn, đồ uống;

+ Tiền mặt;

+ Tiền séc;

+ Công nợ;

+ Hoá đơn trả bằng thẻ thanh toán, tín dụng.

3. Kiểm tra, giám sát, thực hiện công việc nộp tiền mặt

- Thiết lập quy trình nộp tiền mặt về kế toán:

+ Hoá đơn bán hàng;

+ Báo cáo doanh thu;

+ Hoá đơn nộp tiền.

- Giám sát công việc nộp tiền mặt.

4. Rút kinh nghiệm ca làm việc và cập nhật thông tin mới

- Tổ chức rút kinh nghiệm, hội ý lấy ý kiến, đưa ra giải pháp khắc phục.

- Cập nhật thông tin phục vụ, ghi lại đầy đủ các thông tin về đặt ăn:

+ Số lượng khách;

+ Thời gian ăn;

+ Nhu cầu đặc biệt.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp báo cáo.

- Đối chiếu.

- Tính toán.
- Sử dụng Microft office excel.
- Diễn đạt.

2. Kiến thức

- Thống kê.
- Các loại thẻ tín dụng, thẻ thanh toán.
- Tỷ giá.
- Kế toán.
- Phân biệt các loại tiền.
- Tỷ giá.
- Microft office excel.
- Tổng hợp kiến thức về phục vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ sách, biểu mẫu.
- Sổ bàn giao ca.
- Hoá đơn.
- Sổ ghi công nợ.
- Séc.
- Phiếu rút tiền qua thẻ tín dụng.
- Máy tính.
- Tiền mặt.
- Sec/hoá đơn thanh toán bằng thẻ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none"> - Độ chính xác và tính hiệu quả của công việc; + Kiểm tra, giám sát công việc vệ sinh kiểm kê hàng hoá nguyên liệu, tài sản cuối ca; + Kiểm tra báo cáo bán hàng; + Kiểm tra, giám sát, thực hiện công việc nộp tiền mặt; + Rút kinh nghiệm ca làm việc và cập nhật thông tin mới. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện. - Đặt câu hỏi. - Bài tập tình huống. - Đóng vai.
<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo đúng quy trình. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
<ul style="list-style-type: none"> - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao

	động trong phục vụ ăn uống.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian gia công thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình phục vụ và phiếu đánh giá quy trình phục vụ.
- Tính sáng tạo trong công việc.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG THỰC ĐƠN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng thực đơn hợp lý, đảm bảo tính khả thi, đa dạng phong phú và có khả năng cạnh tranh trên thị trường.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập các nguyên tắc xây dựng thực đơn

- Xác định xu hướng cạnh tranh đối với các Resort khác.
- Phải phù hợp với mô hình hoạt động của bếp; cách bố trí trang thiết bị, dụng cụ, không gian phục vụ.
- Xây dựng thực đơn phù hợp với thị trường khách và điều kiện thực tế.
- Phải đảm bảo các yêu cầu về chất lượng, dinh dưỡng, tập quán ăn uống, đối tượng khách...
- Sử dụng nguyên liệu đảm bảo tính thời vụ.
- Bố trí đủ nguồn nhân lực thực hiện thực đơn.
- Cung cấp đủ nguồn nguyên liệu.
- Có các ký hiệu riêng trên menu để khách nhận biết món chay hoặc món có lượng calo thấp.

2. Xây dựng thực đơn theo hình thức ăn chọn món (à la carte)

- Có đủ các món ăn được chế biến từ các nguyên liệu: hải sản, heo, bò, gà,... để khách có sự lựa chọn.
- Phải đảm bảo đầy đủ tên các món ăn cho 3 loại: khai vị, món chính, và tráng miệng.
- Đa dạng về nguyên liệu để khách hàng dễ dàng chọn lựa, nhưng vẫn phải dựa trên tình hình nguyên liệu sẵn có theo thời vụ.
- Lựa chọn dụng cụ phục vụ thích hợp cho mỗi món ăn.
- Kiểm tra chi phí.
- Có ít nhất 2 món cho mỗi loại (tùy theo dung lượng của Resort, nhà hàng mà có thể có 5-6 món trở lên).
- Yêu cầu về:

- + Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;
- + Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh (có thể cả tiếng Pháp, Nhật, Nga, Đức, v...v..).
- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh hoạ.

3. Xây dựng thực đơn định sẵn (set menu)

- Phải đảm bảo đầy đủ tên các món ăn cho 3 loại: khai vị, món chính, và tráng miệng.
- Đa dạng về nguyên liệu để khách hàng dễ dàng chọn lựa, nhưng vẫn phải dựa trên tình hình nguyên liệu sẵn có theo thời vụ.
- Lựa chọn dụng cụ phục vụ thích hợp cho mỗi món ăn.
- Kiểm tra chi phí.
- Có ít nhất 2 bộ thực đơn định sẵn.
- Yêu cầu về:

- + Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;
- + Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh.
- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh hoạ.

4. Xây dựng thực đơn tiệc

- Đảm bảo đủ 3 loại thực đơn: Buffet, Canapé và Banquet.
- Đủ các món ăn; ăn nhẹ khai vị, món ăn no, món chính, tráng miệng.
- Đủ các loại nguyên liệu; rau củ quả, thịt, cá, hải sản, bánh ngọt, trái cây.
- Chi phí cho tổng khẩu phần.
- Số lượng món ăn.
- Dụng cụ phục vụ thích hợp.
- Đảm bảo các yêu cầu về:

- + Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;
- + Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh;
- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh hoạ.

5. Xây dựng thực đơn cho các sản phẩm đặc biệt của Bếp

- Đảm bảo món ăn được yêu thích.
- Đủ loại nguyên liệu; gia súc - gia cầm - thủy hải sản.
- Đúng nguyên liệu.
- Đảm bảo chi phí hợp lý.
- Đảm bảo đủ dụng cụ phục vụ.
- Đảm bảo các yêu cầu về:

- + Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;
- + Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh.
- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh hoạ.

- Hàng ngày đều có 01 hoặc 02 món do bếp trưởng chọn ra từ những nguyên liệu tươi hoặc mua được của ngày đó để định ra.

6. Xây dựng thực đơn theo tôn giáo

- Đảm bảo theo từng loại tôn giáo:
- + Đạo Thiên chúa;
- + Đạo Phật;
- + Đạo Hindu;
- + Đạo Hồi.
- Đảm bảo chi phí hợp lý.
- Đảm bảo các yêu cầu về:
- + Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;
- + Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh.
- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh họa.

7. Xây dựng thực đơn dành cho trẻ em

- Món ăn đơn giản, duy trì dinh dưỡng cho sự phát triển của trẻ.
- Đầy đủ màu sắc.
- Trang trí bắt mắt.
- Tránh dùng các nguyên liệu cứng, có xương.
- Đảm bảo các yêu cầu về:
- + Độ dài: tối thiểu là khổ giấy A4;
- + Ngôn ngữ: ít nhất 2 thứ tiếng; Việt - Anh.
- Yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh họa.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, tổng hợp.
- Sử dụng ngôn ngữ.

2. Kiến thức

- Về tập quán ăn uống, văn hóa ẩm thực, sinh lý dinh dưỡng.
- Hiểu biết về thị trường.
- Nắm vững các điều kiện của bếp.
- Hiểu biết về điều kiện của nhà hàng.
- Hiểu được đặc tính ẩm thực của khách là tín đồ tôn giáo.
- Hiểu được tâm lý trẻ em.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu về văn hóa ẩm thực.
- Tập quán ăn uống.
- Sinh lý dinh dưỡng.
- Sách Classical Cooking - the modern way.
- Sách The theory of catering.
- Sách Menu Planning.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT VIỆC BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG VỆ SINH AN TOÀN THỰC PHẨM VÀ TRANG THIẾT BỊ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Duy trì công việc vệ sinh dụng cụ và đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn thực phẩm trong phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các yêu cầu cho công tác an toàn - vệ sinh trang thiết bị

- Vệ sinh trước, trong và sau khi sử dụng.
- Dùng các hoá chất chuyên dụng, có nhãn hiệu rõ ràng.
- Dùng hoá chất đúng mục đích vệ sinh.
- Đặt lại đúng vị trí sau khi dùng và vệ sinh.
- Tách riêng dụng cụ, trang thiết bị chế biến thực phẩm sống và chín.
- Kiểm tra số lượng trước, trong và sau khi sử dụng.
- Đối với các trang thiết bị lớn trong bếp nên vệ sinh theo lịch làm vệ sinh của trang thiết bị.
- Huấn luyện cho nhân viên cách sử dụng cũng như cách tháo rời, lắp ráp các bộ phận của máy để làm vệ sinh khi được trang bị một thiết bị mới.

2. Vệ sinh đồ gỗ

- Lau chùi hàng ngày đảm bảo không có vết bụi, bẩn.
- Dùng bàn chải mềm, khăn sạch, xà phòng tẩy rửa.
- Tránh làm trầy xước bề mặt đồ gỗ.

3. Vệ sinh đồ vải

- Đồ vải phải được giặt sạch, không còn vết bẩn, vết ố.

- Là phẳng.
- Dùng hoá chất tẩy trắng nếu cần thiết.
- Khăn lau của bếp phải được chuyển cho bộ phận giặt là vào cuối mỗi ca.

4. Vệ sinh đồ thủy tinh

- Không được sử dụng dụng cụ thủy tinh bị nứt, mẻ..
- Rửa sạch đồ thủy tinh bằng dụng cụ và hoá chất chuyên dụng.
- Tránh làm tràn xước.
- Lau đồ thủy tinh đúng kỹ thuật, bằng khăn khô, sạch đảm bảo không còn vết mờ, vân tay.
- hong đồ thủy tinh qua hơi nước nóng sau đó lau, thủy tinh sẽ có độ bóng.

5. Vệ sinh đồ kim loại

- Không sử dụng các đồ dùng kim loại bị oxy hoá.
- Rửa sạch đồ kim loại bằng bụi nhùi, khăn sạch, hoá chất (cleaner, sunlight,..).
- Loại bỏ sạch rác.
- Lau đồ kim loại đúng kỹ thuật, bằng khăn khô, sạch đảm bảo không còn vết mờ, vân tay.
- Đảm bảo độ sáng, bóng, không tràn xước.
- Xịt hoá hất diệt khuẩn.
- Kiểm tra lại sau khi vệ sinh.

6. Vệ sinh đồ sứ

- Không sử dụng đồ sứ bị nứt, mẻ,...
- Rửa sạch đồ sứ bằng dụng cụ và hoá chất chuyên dùng.
- Ngâm đồ sứ vào hóa chất trước khi đưa vào máy để rửa.
- Lau đồ sứ đúng kỹ thuật, bằng khăn khô, sạch đảm bảo không còn vết mờ, vân tay.
- Sử dụng máy sấy bát đĩa (nếu có) hiệu quả.

7. Thu dọn dụng cụ, cất trữ hoá chất sau khi vệ sinh

- Dụng cụ, phương tiện vệ sinh sau khi sử dụng phải được vệ sinh sạch, hong (lau) khô, không còn vết bẩn.
- Thu gom hóa chất đảm bảo sạch sẽ, an toàn, đặt đúng nơi quy định.

8. Liệt kê các yêu cầu về vệ sinh thực phẩm

- Thực phẩm có nguồn gốc rõ ràng.
- Kiểm tra còn hạn sử dụng.
- Kiểm tra cân nặng đúng trọng lượng trên bao bì.
- Đóng gói, không rách.
- Bảo quản đúng nhiệt độ cho từng loại thực phẩm.
- Tránh vùng nhiệt độ nguy hiểm : 50C - 630C.
- Tránh lây nhiễm khuẩn.

9. Kiểm tra chất lượng rau, củ quả

- Đảm bảo rau, củ quả sạch, không héo, còn tươi.

- Kiểm tra củ không nảy mầm, rau không dập nát, quả không héo, thối rữa.
- Đảm bảo đúng với nhu cầu của thực đơn.
- Làm dấu màu xanh lục cho rau, củ quả.

10. Kiểm tra chất lượng thực phẩm tươi sống

- Đảm bảo còn tươi, thịt cứng, màu sáng bóng, không có mùi ươn.
- Biết nguồn gốc rõ ràng.
- Yêu cầu còn nguyên con (cá).
- Dán bảng tên họ từng loại nguyên liệu:
 - + Màu đỏ: thịt;
 - + Màu vàng: gia cầm;
 - + Màu xanh dương: cá, thủy hải sản.

11. Kiểm tra chất lượng thực phẩm khô

- Kiểm tra thực phẩm:
 - + Không có mùi mốc;
 - + Không bị nảy mầm;
 - + Đảm bảo khô ráo;
 - + Còn nguyên hạt;
 - + Có nguồn gốc rõ ràng;
 - + Còn hạn sử dụng.
- Dán bảng tên cho từng loại nguyên liệu.
- Đảm bảo nhiệt độ bảo quản.

12. Kiểm tra chất lượng thực phẩm từ sữa và trái cây.

- Kiểm tra thực phẩm từ sữa và trái cây:
 - + Không nổi nấm mốc (ngoại trừ các loại phô mát có nấm mốc là do đặc tính của nó, nên phải chú ý kiểm tra để dễ sử dụng);
 - + Không méo, rách;
 - + Đóng gói còn nguyên;
 - + Đảm bảo khô ráo;
 - + Có nguồn gốc rõ ràng;
 - + Còn hạn sử dụng.
- Dán bảng tên cho từng loại nguyên liệu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Làm vệ sinh.
- Giặt là.
- Sử dụng hoá chất.
- Xử lý hoá chất.

- Sử dụng dụng cụ vệ sinh.
- Lựa chọn thực phẩm.

2. Kiến thức

- Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Sự hiểu biết chất liệu đồ vải, đồ thuỷ tinh, đồ gốm sứ, đồ gỗ, kim loại.
- Sự hiểu biết về chất lượng thực phẩm.
- Về vệ sinh môi trường.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hoá chất, nước sạch, đồ chứa đựng.
- Khăn sạch và khô, nước sôi.
- Các thiết bị, phương tiện giặt là.
- Các loại hoá chất giặt.
- Bàn chải cứng, sạch.
- Bột giặt: omo, tide, v...v..
- Nước thơm: comfort, downy, v...v..
- Máy sấy bát , đĩa (nếu có).
- Bảo hộ lao động.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT QUY TRÌNH CHẾ BIẾN MÓN ĂN THEO CÁC LOẠI THỰC ĐƠN CHO KHÁCH VÀ NHÂN VIÊN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng tiêu chí nguyên vật liệu, hàng hoá cho các món ăn, hướng dẫn và kiểm soát đầu bếp, phụ bếp và chế biến món ăn theo từng loại thực đơn. Kiểm tra lại thức ăn đã làm trước khi phục vụ khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng tiêu chí về nguyên vật liệu, hàng hóa cho các món ăn

- Có đủ hàng hoá cho việc chế biến trong ngày (trong các ca làm việc).
- Cung cấp kịp thời, đúng đủ số lượng.
- Yêu cầu nguyên liệu phải còn tươi, mới, nguyên bao, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Yêu cầu các nhà cung ứng hàng hoá phải có chứng nhận về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Có bảng kê nguyên liệu thực phẩm cho từng món cụ thể.

2. Hướng dẫn và kiểm soát đầu bếp, phụ bếp và chế biến món ăn cho thực đơn gọi món (à la carte), thực đơn định sẵn (set menu), thực đơn tiệc.

- Yêu cầu về số lượng nguyên liệu cho món ăn trong các loại thực đơn:

- + Thực đơn gọi món (à la carte): 300gr - 400gr/ đĩa;
- + Thực đơn định sẵn (set menu): 200gr - 250gr/ đĩa;
- + Thực đơn tiệc đứng (buffet): 30gr/người/món;
- + Thực đơn tiệc Canapé: 15gr - 25gr/người/món;
- + Thực đơn tiệc ngồi (banquet): 200gr/đĩa.

- Thực hiện đủ các phương pháp chế biến.

3. Kiểm tra lại thức ăn đã làm trước khi phục vụ khách hàng

- Kiểm tra dụng cụ đựng thức ăn, trang trí.
- Yêu cầu đảm bảo độ nóng > 650C.
- Yêu cầu thức ăn lạnh phải đảm bảo ở nhiệt độ < 80C.
- Cảm quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết lập tiêu chuẩn.
- Hướng dẫn cụ thể việc đảm bảo chất lượng món ăn.
- Kiểm soát về vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm khi sơ chế và chế biến.
- Chế biến món ăn theo định lượng dinh dưỡng và ngang giá vốn quy định của Resort.
- Áp dụng nhiều biện pháp khác nhau.

2. Kiến thức

- Về nguồn gốc đặc điểm, nhận dạng hàng hoá.
- Về bảo quản thực phẩm.
- Về sinh lý dinh dưỡng.
- Về thương phẩm hàng thực phẩm.
- Nắm được các phương pháp chế biến món ăn.
- Biết tình hình biến động của giá cả thị trường.

- Về thẩm mỹ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ chứa hàng chuyên dụng.
- Bảng danh mục hệ thống tiêu chuẩn.
- Bảng danh mục kiểm tra.
- Bảng hướng dẫn, quy trình cụ thể của các phương pháp chế biến.
- Nhiệt kế.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN TRANG TRÍ MÓN ĂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra tên món ăn ứng với món ăn, chất lượng món ăn, đảm bảo việc trang trí món ăn đúng theo từng món.

II .CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra tên món ăn ứng với món ăn

- Xem thực đơn, diễn giải nội dung của món ăn.
- Nhớ rõ tên món ăn trong các loại thực đơn.
- Gọi to để nhắc lại với đầu bếp liệu có đúng không.

2. Kiểm tra chất lượng món ăn

- Yêu cầu về độ nóng: > 650C.
 - Yêu cầu đối với món nguội: < 80C.
 - Yêu cầu về đĩa, tô, chén: theo màu hoặc theo kích cỡ cho từng loại món ăn và đảm bảo:
- + Khai vị: đĩa phi 19 - 23cm;

+ Món chính: đĩa phi 26 - 30cm;

+ Tráng miệng: đĩa phi từ 9 -15cm.

- Kiểm tra độ chín của thực phẩm.

3. Kiểm tra trang trí món ăn

- Yêu cầu về vị trí đặt thực phẩm trang trí: bên trái, bên phải, ở trên cùng, trên thực phẩm,...

- Yêu cầu về trạng thái của thực phẩm: còn sống, chín, tươi, tĩa theo hình hay để nguyên.

- Yêu cầu về màu sắc: xanh, đỏ, vàng,....

- Yêu cầu những thực phẩm dùng để trang trí phải đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, phải ăn được.

- Cách trang trí mỗi loại theo quyết định của bếp trưởng. chụp ảnh từng đĩa một để nhân viên đồng loạt làm theo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng ngôn ngữ.

- Cách gọi món.

- Đọc nhiệt độ.

- Xác định kích cỡ.

- Đo nhiệt độ.

- Cắt tỉa.

- Đặt thực phẩm.

2. Kiến thức

- Về nguồn gốc đặc điểm, nhận dạng hàng hoá.

- Thuộc tên các món ăn.

- Ngôn ngữ.

- Về chất lượng thực phẩm.

- Nguyên tắc về định lượng món ăn.

- Về tính thẩm mỹ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục kiểm tra hàng hoá.

- Danh mục món ăn (thực đơn).

- Hoá đơn.

- Bút viết.

- Nhiệt kế.

- Mẫu vật thật.

- Tranh ảnh chụp món ăn.

- Máy ảnh.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CÔNG TÁC NHẬP/ XUẤT, DỰ TRỮ HÀNG HÓA VÀ BẢO QUẢN THỰC PHẨM

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận phiếu yêu cầu mua hàng rau, thực phẩm tươi sống từ bếp nóng, kiểm tra phiếu và duyệt phiếu để mua hàng, nhận phiếu yêu cầu xuất hàng của nhân viên, kiểm tra số lượng hàng tồn và ký xác nhận vào phiếu, tổ chức các khu vực sắp xếp nguyên vật liệu, thực phẩm và hướng dẫn cho nhân viên, đảm bảo đúng nguyên tắc về quy trình mua hàng, thanh toán, xuất hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra lượng hàng tồn và lượng cần bổ sung

- Đảm bảo tính chính xác, rõ ràng ở từng kho lạnh, kho đông, kho khô.
- Kiểm tra số lượng còn một phần thì phải mua bổ sung.
- Yêu cầu luôn đảm bảo tình trạng hàng hoá đầy đủ.
- Hàng hoá cũ phải mang ra sử dụng trước khi hết hạn sử dụng, phải luôn luân chuyển hàng thực phẩm trong kho, tránh tình trạng để tồn hàng hoá quá hạn sử dụng, chi phí thực phẩm cao.

2. Nhận phiếu yêu cầu mua hàng rau, củ quả, thực phẩm tươi sống từ bếp, kiểm tra phiếu và duyệt phiếu để mua hàng

- Nhận phiếu duyệt mua hàng: người quản lý sẽ chịu trách nhiệm duyệt mua thực phẩm hàng ngày và tài sản theo định kỳ của bộ phận bếp dựa trên lượng hàng hóa tiêu thụ hàng ngày, hàng tháng.

- Yêu cầu:

- + Hàng hoá phải đúng với thực đơn;
- + Số lượng rõ ràng;
- + Nhà cung cấp có uy tín.

- Chú ý:

- + Nên mua trong thùng, hộp có đóng gói, ghi ngày tháng sản xuất, hạn sử dụng rõ ràng;

- + Đối với rau củ quả; mỗi kiện hàng nặng từ 1- 6kg (nhiều quá sẽ mau dập nát).
3. Nhận phiếu yêu cầu xuất hàng của nhân viên, kiểm tra số lượng hàng tồn và ký xác nhận vào phiếu
- Xác định các loại hàng hóa và tài sản cần cất trữ trong bộ phận bếp về mặt hàng, số lượng.
 - Xây dựng các nguyên tắc cất trữ đối với từng loại hàng hoá và tài sản:
 - + Vị trí;
 - + Nhiệt độ;
 - + Nơi cất trữ: giá, tủ dụng cụ, tủ mát, tủ đông...
 - + Độ ẩm;
 - + Sơ đồ cất trữ.
 - Phân công nhiệm vụ quản lý .
4. Đảm bảo đúng nguyên tắc về quy trình mua hàng, thanh toán, xuất hàng
- Xác định được nhu cầu mua hàng.
 - Tìm hiểu ít nhất 3 nhà cung cấp.
 - Trao đổi hình thức mua hàng:
 - + Gọi điện đặt hàng trực tiếp (informal buying);
 - + Thỏa thuận ký hợp đồng mua bán lâu dài (formal buying).
 - Lựa chọn hình thức giao hàng; bằng xe, chở tới thực tiếp, lệ phí giao hàng hay không.
 - Yêu cầu hoá đơn tài chính khi mua giá trị trên 100.000 đồng.
 - Ghi rõ số lượng, đơn vị tính, đơn giá và thành tiền cho các loại hàng hoá.
 - Yêu cầu phiếu xuất phải đủ các mục; tên hàng, đơn vị tính, số lượng, mục đích sử dụng, tên bếp sử dụng.
5. Tổ chức các khu vực sắp xếp nguyên vật liệu, thực phẩm và hướng dẫn cho nhân viên
- Phân công trách nhiệm cho người quản lý hàng hóa, tài sản kiểm tra và ký phiếu xuất kho, nhập kho sắp xếp nguyên vật liệu.
 - Yêu cầu đối với:
 - + Kho lạnh: đảm bảo nhiệt độ 10C - 80C;
 - + Kho đông lạnh: đảm bảo nhiệt độ; 00C → -200C;
 - + Kho khô: nhiệt độ phòng.
 - Có giá đỡ cách mặt đất ít nhất 30cm.
 - Dán ngày nhập vào (FIFO), hạn sử dụng.
6. Trực tiếp xử lý các loại thực phẩm, bị hư hỏng, đổ vỡ
- Xử lý ngay các loại thực phẩm, bị hư hỏng nhằm đảm bảo chất lượng món ăn, tránh ngộ độc thực phẩm, an toàn ...
 - Thực hiện quy trình báo hỏng: phiếu báo hỏng; tên hàng, số lượng, nguyên nhân, địa điểm.
 - Mua bổ sung lại; ghi rõ ngày, giờ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng quản lý thực phẩm.
- Kỹ năng quản lý tài sản.
- Sắp xếp.
- Bài trí.
- Tổ chức.
- Giám sát.
- Kỹ năng nhập hàng.
- Kỹ năng xuất hàng.
- Giao tiếp với nhà cung cấp.
- Phân loại thực phẩm.
- Điều phối nhân viên.
- Tổng hợp số liệu.
- Thống kê.
- Sử dụng ngôn ngữ.

2. Kiến thức

- Về quản lý và bảo quản tài sản, hàng hóa.
- Đặc điểm từng loại dụng cụ.
- Đối với từng loại hàng hóa.
- Về thực phẩm.
- Về tài sản.
- Kiểm tra thực phẩm.
- Tổng hợp số liệu.
- Thống kê.
- Phân tích.
- Quy chế hoạt động của Bếp.
- Vệ sinh thực phẩm.
- Ngôn ngữ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nhu cầu của khách.
- Danh mục hàng hoá.
- Danh mục nhà cung cấp có uy tín.
- Sổ tài sản, hàng hóa.
- Tủ bảo quản.
- Giá đựng dụng cụ.
- Phương tiện hỗ trợ.
- Sơ đồ cất trữ.
- Đơn đặt hàng.

- Phiếu xuất hàng.
- Giấy tờ thủ tục mua hàng.
- Sổ theo dõi thực phẩm.
- Biên bản kiểm kê.
- Biên bản xử lý hàng hóa bị hỏng.
- Khu vực lưu trữ hàng hoá.
- Sách The theory of catering, Ronald Kinton.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẴM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN CÔNG CỤ CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận phiếu yêu cầu mua hàng rau, thực phẩm tươi sống từ bếp nóng, kiểm tra phiếu và duyệt phiếu để mua hàng, nhận phiếu yêu cầu xuất hàng của nhân viên, kiểm tra số lượng hàng tồn và ký xác nhận vào phiếu, tổ chức các khu vực sắp xếp nguyên vật liệu, thực phẩm và hướng dẫn cho nhân viên, đảm bảo đúng nguyên tắc về quy trình mua hàng, thanh toán, xuất hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra và báo cáo số lượng tài sản, công cụ hàng tháng

- Duyệt mua thực phẩm hàng ngày và tài sản theo định kỳ của bộ phận bếp dựa trên lượng hàng hóa tiêu thụ hàng ngày, hàng tháng.
- Làm báo cáo dụng cụ bị bể, vỡ hàng tháng cho bộ phận kế toán.
- Phối hợp với bộ phận kế toán kiểm kê tài sản của bộ phận bếp định kỳ.

2. Xử lý các trường hợp hư hỏng, mất mát tài sản, công cụ và báo cáo quản lý nhà hàng.

- Xử lý các loại tài sản, công cụ bị hư hỏng kịp thời.
- Nhân viên làm hỏng hoặc phát hiện tài sản hỏng phải báo cáo kịp thời với trưởng bộ phận.

- Xử lý theo quy định của Resort.

3. Đề xuất cung cấp tài sản, công cụ bổ sung.

- Phân công trách nhiệm cho người quản lý tài sản, công cụ kiểm tra và ký phiếu xuất kho, nhập kho sắp xếp nguyên vật liệu.

4. Kiểm tra việc sử dụng tài sản, công cụ hàng ngày của các nhân viên.

- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật, bếp trưởng kiểm tra công suất hoạt động của tài sản, công cụ.

- Kiểm soát nhân viên chịu trách nhiệm cho tài sản, công cụ khi sử dụng.

- Yêu cầu nhân viên báo tình trạng của tài sản, công cụ hàng ngày.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quản lý thực phẩm.

- Quản lý tài sản.

- Kiểm tra tài sản, công cụ.

- Kỹ năng xuất tài sản, công cụ.

- Tổng hợp số liệu.

- Thống kê.

- Phân tích.

2. Kiến thức

- Về thực phẩm.

- Quy chế hoạt động của bếp.

- Về tài sản, công cụ.

- Về kỹ thuật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng tiêu thụ món ăn hàng ngày, hàng tháng.

- Nhu cầu của khách.

- Sổ theo dõi tài sản công cụ.

- Biên bản kiểm kê.

- Biên bản xử lý tài sản, công cụ bị hỏng.

- Danh mục nhà cung cấp có uy tín.

- Đơn đặt hàng.

- Phiếu xuất hàng.

- Giấy tờ thủ tục mua hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy

viên theo đúng quy trình.	trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện đào tạo và điều phối nhân viên tại bộ phận chế biến món ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận chế biến món ăn
 - Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
 - Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
2. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới
 - Tham gia tuyển chọn nhân viên:
 - + Đúng với vị trí công việc;
 - + Đúng trình độ chuyên môn.
 - Tham gia đào tạo nhân viên: chuyên môn, kỹ năng, kiến thức.
3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ bộ phận chế biến món ăn
 - Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên:
 - + Bàn giao nhân viên cho các trưởng bộ phận.
 - Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể theo nguyện vọng cũng như vị trí cần tuyển.
4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
 - Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo:
 - + Họp các trưởng bộ phận và bếp trưởng;
 - + Họp với nhân viên được đánh giá.
 - Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc: sử dụng Bảng đánh giá (Aprasial).
5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh
 - Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế:
 - + Phải đủ số người làm việc cho các vị trí ở mỗi ca;
 - + Bố trí lịch làm việc phải đảm bảo có nhân viên nghỉ và trực ca;

+ Có 2 ngày nghỉ trong tuần cho mỗi nhân viên (có thể thay đổi số lượng ngày nghỉ trong tuần tùy thuộc vào tình hình khách tại Resort, bố trí lịch nghỉ bù).

- Điều chỉnh những công việc phát sinh.

6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc

- Sắp xếp điều động nhân viên: thông báo trước nửa ngày.

- Tổ chức triển khai thực hiện công việc: có bảng kiểm tra và phản hồi.

7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ

- Đánh giá kết quả công việc.

- Đánh giá kỹ năng đạt được.

- Kiểm tra kiến thức.

- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.

- Tổ chức một bài kiểm tra về kiến thức và thực hành (test, thi nâng bậc nghề).

- Tổ chức đào tạo lại cho nhân viên chưa đạt yêu cầu.

- Đào tạo nâng cao cho nhân viên giỏi sau khi đánh giá.

8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty

+ Chế độ nghỉ, dưỡng;

+ Phúc lợi;

+ Tuyển dụng thêm;

+ Giảm biên chế;

+ Nội dung công việc phải làm của mỗi nhân viên.

III .CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định nhu cầu.

- Đề xuất cụ thể.

- Tuyển chọn câu hỏi phỏng vấn và bài kiểm tra.

- Sử dụng ngôn ngữ.

- Đào tạo nhân viên.

- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.

- Tổ chức đánh giá định kỳ.

- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.

- Phân lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.

- Sử dụng máy tính.

- Đánh giá kết quả công việc.

- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.

- Triển khai công việc.

- Thực hiện theo đúng nội quy quản lý nhân sự của công ty.

2. Kiến thức

- Về quản lý nhân sự.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Lịch phân bổ và điều động nhân viên.
- Hướng dẫn các nội dung về chính sách khen thưởng nhân viên.
- Chính sách lao động.
- Pháp lệnh công chức.
- Tiêu chuẩn kỹ năng nghề.
- Ngôn ngữ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Danh mục câu hỏi.
- Chu trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Bài kiểm tra.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Nội quy quản lý nhân sự.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CHI PHÍ TẠI BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra việc thực hiện quản lý tài chính của bộ phận chế biến món ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Trực tiếp theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày

- Kiểm tra số lượng khách sử dụng dịch vụ.
- Kiểm tra tổng doanh thu.
- Gặp bếp trưởng, thu ngân.
- Kiểm tra số lượng hoá đơn gọi món.

2. Trực tiếp ký và theo dõi số lượng nguyên vật liệu xuất nhập hàng ngày

- Ký và theo dõi số lượng nguyên vật liệu xuất nhập hàng ngày cụ thể từ các kho hàng khác nhau thuộc bộ phận.
- Kiểm tra số lượng hàng xuất ứng với từng hoá đơn gọi món.

3. Kiểm kê hàng định kỳ

- Kiểm tra độ khớp nhau giữa danh mục hàng nhập và hàng xuất.
- Lập bản báo cáo xác nhận cụ thể số lượng hàng đủ hoặc có sự chênh lệch giữa nhập và xuất.
- Phối hợp với bộ phận kế toán trong việc kiểm kê.

III .CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra doanh thu chính xác.
- Cân đối chéo với các hoá đơn .
- Về tài chính kế toán.
- Viết báo cáo.

2. Kiến thức

- Ký các phiếu xuất nhập hàng.
- Tài chính kế toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hoá đơn đặc thù của bộ phận Bếp.
- Các hóa đơn thanh toán.
- Máy tính.
- Máy bán hàng bằng thiết bị điện tử.
- Phiếu xuất nhập hàng.
- Phiếu kiểm kê.
- Biên bản báo cáo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.

- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG VÀ ĐỊNH MỨC KỸ THUẬT MÓN ĂN TẠI BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng tiêu chí nguyên vật liệu, hàng hoá cho các món ăn, hướng dẫn và kiểm soát đầu bếp, phụ bếp và chế biến món ăn theo từng loại thực đơn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng thực phẩm.

- Đối với cá: chọn cá tươi, lọc bỏ xương, bỏ ruột, làm sạch (tùy thuộc vào món ăn có thể để nguyên xương).
- Đối với thịt: chọn thịt tươi, có độ cứng, lọc ra từng khẩu phần, bỏ xương (tùy thuộc vào món ăn có thể để nguyên xương).
- Đối với rau củ: chọn loại không héo, không nát, không nảy mầm.

2. Định mức khẩu phần các món khai vị

Quy định định mức khẩu phần các món khai vị như sau:

- Món xúp: 2 - 3 khẩu phần / ½ lít;
- Khai vị nguội (gỏi, xa lát): 120 - 180g/khẩu phần;
- Gan ngỗng: 15 - 30g/khẩu phần;
- Trứng cá muối: 15 - 30g/khẩu phần;
- Dưa xanh, vàng: 2 - 8 khẩu phần/quả.

3. Định mức khẩu phần cho món cá, hải sản

Quy định định mức khẩu phần cho các món cá, hải sản như sau:

- Filet cá tuyết, cá quả: 8 khẩu phần/kg;
- Cá trích: 180g - 250g/khẩu phần;
- Cá thөн bơn nguyên con: 4 khẩu phần/kg;
- Cá thu, ngừ: 250g - 360g/khẩu phần;
- Cá lười trâu lọc filet: 500g/khẩu phần;

- Cá hồi: 4 - 6 khẩu phần/kg;
- Cua, tôm hùm: 250g - 360g/khẩu phần.

4. Định mức khẩu phần cho món thịt

Quy định định mức khẩu phần cho món thịt:

* Thịt bò:

- Thịt nướng không xương: 6 - 8 khẩu phần/kg.
- Luộc, om: 6 - 8 khẩu phần/kg.
- Hàm: 8 - 10 khẩu phần/kg.

- Steak:

- + Phần mỡ: 120g - 250g/khẩu phần;
- + Phần sườn: 120g - 250g/khẩu phần;
- + Phần giữa của thăn: 90 - 120g/khẩu phần;
- + Phần thăn: 120 - 180g/khẩu phần.

* Thịt cừu:

- Đùi: 6 - 8 khẩu phần/kg;
- Vai không xương: 6 - 8 khẩu phần/kg;
- Thăn: 6 khẩu phần/kg;
- Thịt cừu hầm: 4 - 6 khẩu phần/kg;
- Sườn: 90 - 120g/khẩu phần;
- Thịt xay, cắt nhỏ: 120 - 180g/ khẩu phần.

* Thịt lợn:

- Đùi: 8 khẩu phần/kg;
- Vai: 6 - 8 khẩu phần/kg;
- Sườn có xương: 6 - 8 khẩu phần/kg;
- Thịt heo xay, cắt nhỏ: 180g - 250g/khẩu phần.

* Thịt hun khói:

- Nóng: 8 - 10 khẩu phần/kg;
- Nguội: 10 - 12 khẩu phần/kg;
- Xúc xích: 12 - 20 khẩu phần/kg;
- Ba chỉ muối xông khói: 32 - 40 lát/kg;
- Thịt hông muối xông khói: 24 - 32 lát/kg.

* Gia cầm

- Cà con/ chim: 360g/ khẩu phần, 2 khẩu phần là 750g;
- Vịt, gà: 360g/khẩu phần (có xương);
- Ngỗng: 360g/ khẩu phần;
- Gà tây: 250g/ khẩu phần.

5. Định mức khẩu phần cho món rau, củ

- Rau củ các loại : 4 - 8 khẩu phần/kg.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết lập tiêu chuẩn.
- Hướng dẫn cụ thể việc đảm bảo chất lượng món ăn.
- Chế biến món ăn theo định lượng dinh dưỡng và ngang giá vốn quy định của Resort.

2. Kiến thức

- Về nguồn gốc đặc điểm, nhận dạng hàng hoá.
- Nắm được kiến thức về định mức thực phẩm.
- Nắm tình hình biến động của giá cả thị trường.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ kiểm tra.
- Giấy, viết.
- Cân đo lường.
- Giấy A4.
- Đánh máy, ép plastic.
- Sách The theory of catering, trang 314.
- Sách The theory of catering, trang 315- 316.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận .

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào sự phản hồi của khách hàng về dịch vụ cung cấp.
- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả công việc hàng tháng và hàng năm của nhân viên.
- Dựa vào bảng khảo sát đánh giá nhu cầu đào tạo được triển khai tại bộ phận.

2. Lập kế hoạch đào tạo

- Xác định đối tượng đào tạo, thời gian đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo, đào tạo viên (bên trong và bên ngoài).
- Ước tính ngân sách cho kế hoạch và thời gian thực hiện cho các chương trình cụ thể.
- Lập kế hoạch dự phòng đối với những hoạt động đào tạo bắt buộc và khẩn.
- Chú ý đến các chương trình định hướng cho các nhân viên mới.

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.
- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai v.v.).
- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.
- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy v.v.)
- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo.
- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng)
- Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng).
- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.
- Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng xác định vấn đề.

- Kỹ năng triển kiểm tra, giám sát và xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.

- Kiến thức về quản trị chất lượng dịch vụ.

- Kiến thức về lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.

- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo kết quả của quá trình giám sát.

- Báo cáo kết quả công việc.

- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước .

- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dung đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).

- Tất cả các công tác hậu cần để tổ chức đào tạo theo khóa học (địa điểm, tài liệu, các thiết bị v.v.) hay các tình huống, trò chơi ứng dụng.

- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.

- Các tiêu chuẩn để đánh giá.

- Bảng đánh giá nhân viên (6 tháng, hàng năm).

- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.

- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).

- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng tổ chức.	- Công tác chuẩn bị tổ chức lớp học. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện đào tạo. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng lập kế hoạch đào tạo.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch đào tạo phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như

	mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo. - Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng). - Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng). - Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày. - Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH HOẠT ĐỘNG TẠI BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch, đánh giá, kiểm tra và giải quyết các vấn đề về chất lượng quy trình tại bộ phận Chế biến món ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Cập nhật thông tin đặc biệt cần trong ngày

- Lấy thông tin từ bộ phận kế hoạch, lễ tân, bộ phận marketing.
- Xem trên website của Resort.
- Họp giao ban vào đầu buổi làm việc.

2. Nắm bắt được kế hoạch phát triển của bộ phận

- Phải có kế hoạch kinh doanh.
- Biết kế hoạch của Resort.
- Nắm được số lượng khách sử dụng dịch vụ ăn uống tại Resort.
- Hàng ngày giao hàng cho bộ phận buồng, đặt phòng cho khách mới đến (trái cây, chocolate).

3. Giám sát công việc của nhân viên

- Theo lịch làm việc để biết số lượng nhân viên của mỗi ca.
- Bố trí nhân viên có 2 ngày nghỉ trong tuần (tùy theo chính sách của Resort có thể 1 ngày nghỉ trong tuần hoặc 2 ngày hoặc 1,5 ngày nghỉ trong tuần).
- Bảo đảm một ca làm việc 8 tiếng (tùy theo tình hình kinh doanh của Resort nhân viên có thể làm theo ca và làm việc thêm giờ sau đó trưởng bộ phận sẽ sắp xếp cho nhân viên nghỉ bù vì đã làm thêm giờ khi tình hình kinh doanh ở thời kỳ thấp điểm. Trưởng bộ phận sắp xếp ca sao cho đủ nhân viên làm việc theo nhu cầu kinh doanh).

4. Giải quyết các công việc phát sinh

- Phát hiện các công việc phát sinh.
- Tìm cách giải quyết; tạo tâm lý thoải mái cho nhân viên làm việc.

- Điều động nhân viên.

5. Tổ chức thực hiện các yêu cầu chỉ thị của tổng giám đốc

- Cập nhật các nội dung, chỉ thị mới.

- Truyền đạt đến nhân viên thông qua các cuộc họp giao ban.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giải quyết tình huống.

- Tổng hợp.

- Sử dụng ngôn ngữ.

- Phân tích.

- Thông báo hướng giải quyết triệt để.

- Thông báo đến nhân viên bằng văn bản.

- Có kỹ năng giao tiếp tốt, truyền đạt hiệu quả.

2. Kiến thức

- Kỹ năng giao tiếp.

- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh Resort.

- Có sự hiểu rõ chiến lược kinh doanh của Resort.

- Biết cách xác định được đầy đủ số lượng khách.

- Nắm được luật lao động.

- Nắm được các loại hình công việc theo từng ca.

- Tham khảo công việc hàng ngày.

- Các phương pháp giải quyết tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản kế hoạch kinh doanh.

- Sổ đăng ký khách của Resort.

- Chương trình công việc hàng ngày.

- Điện thoại.

- Danh sách nhân viên.

- Bảng phân ca.

- Sách luật lao động.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng .	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Làm việc với bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, bộ phận nhà hàng, bộ phận nhân sự, bộ phận tài chính, bộ phận marketing.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Làm việc với bộ phận lễ tân

- Hỏi số lượng khách cư trú tại Resort.
- Nắm bắt số lượng khách sẽ sử dụng dịch vụ ăn uống tại Resort: lấy danh mục tên khách.
- Đưa các loại thực đơn cho lễ tân giới thiệu với khách: thực đơn được in rõ ràng, bắt mắt, có hình ảnh minh hoạ.

2. Làm việc với bộ phận buồng phòng

- Nắm bắt số lượng khách sẽ sử dụng dịch vụ ăn uống tại Resort: lấy danh mục tên khách.
- Đưa các loại thực đơn cho bộ phận buồng phòng giới thiệu với khách: thực đơn được in rõ ràng, bắt mắt, có hình ảnh minh hoạ.

3. Làm việc với bộ phận nhà hàng

- Nắm bắt số lượng khách sẽ sử dụng dịch vụ ăn uống tại Resort: lấy danh mục tên khách.
- Hỏi số lượng hoá đơn gọi món; các món ăn khách đã ăn.
- Đưa các loại thực đơn cho nhà hàng giới thiệu với khách: thực đơn được in rõ ràng, bắt mắt, có hình ảnh minh hoạ.

4. Làm việc với bộ phận nhân sự

- Nắm được nhu cầu tuyển nhân sự mới cho bếp.
- Đề xuất bổ nhiệm các vị trí trong bếp với phòng nhân sự: đưa ra lý do và các bảng đánh giá năng lực rõ ràng.
- Thông báo tiến độ công việc và tình làm việc, nghỉ việc của nhân viên: đưa lịch làm việc.

5. Làm việc với bộ phận tài chính:

- Chuẩn bị danh mục trang thiết bị danh sách hàng hoá, hoá đơn mua hàng, trang thiết bị .
- Thanh toán tiền lương cho nhân viên.
- Thanh toán thu chi của bộ phận

6. Làm việc với bộ phận marketing

- Quảng cáo món ăn.
- Quảng cáo đầu bếp.
- Đưa thực đơn, tranh ảnh về món ăn, đầu bếp.

7. Làm việc với bộ phận kỹ thuật

- Báo cáo về tình trạng TTB, dụng cụ.
- Yêu cầu được hướng dẫn sử dụng trang thiết bị , dụng cụ mới.
- Phối hợp để kiểm tra trang thiết bị và dụng cụ.
- Lắng ý kiến khi mua trang thiết bị , dụng cụ mới.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng ngôn ngữ.
- Giao tiếp.
- Tính toán.

2. Kiến thức

- Biết các bước giao tiếp.
- Về luật lao động.
- Về tài chính.
- Về tiếp thị.
- Về kỹ thuật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy, sổ theo dõi.
- Thực đơn.
- Viết.
- Catalog về trang thiết bị , dụng cụ.
- Danh mục trang thiết bị , dụng cụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.

- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
--	--

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG, GIÁM SÁT DỊCH VỤ TRÒ CHƠI

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và kiểm tra dịch vụ giải trí trong phạm vi khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các loại hình dịch vụ giải trí phù hợp với Resort và mục tiêu kinh doanh

- Phù hợp với diện tích, quy mô và khả năng tài chính.
- Lưu ý đến tính chất vùng miền, thổ nhưỡng, tập quán văn hoá địa phương.
- Đảm bảo tính thời trang, hiện đại, thẩm mỹ và tính đi tắt đón đầu về xu hướng.
- Đặt yếu tố an toàn cho người chơi lên một tiêu chí hàng đầu.

- Trong nhà:

- + Phòng karaoke;
- + Phòng chiếu phim;
- + Sân nhảy;
- + Quầy bar;
- + Phòng chơi game;
- + Phòng chơi bi-a;
- + Massage;
- + Sauna;
- + Fitness;
- + Beauty salon;
- + Casino;
- + Thư viện,...

- Ngoài trời:

- + Hồ bơi;
- + Tennis;
- + Bóng đá;
- + Bóng chuyền;
- + Các hoạt động thể thao trên biển (nếu có).

Tùy theo địa hình sẽ có các dịch vụ đặc thù như leo núi, lặn biển,... golf, tourguider.

- Giải thích các điều kiện về sử dụng dịch vụ.

2. Xác định tầm quan trọng của các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí

- Chỉ rõ ích lợi của các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí đối với khách lưu trú.
- Đáp ứng vượt quá sự mong đợi của khách hàng.
- Đáp ứng nhu cầu sinh hoạt và giải trí của khách hàng.
- Khuếch trương uy tín và thương hiệu của khu Resort.
- Tạo điều kiện cho nhân viên thể hiện năng lực làm việc của mình.
- Định ra các ích lợi đối với mục tiêu kinh doanh cho khu Resort.
- Tăng doanh thu cho khu Resort và niềm vui cho nhân viên.
- Tạo nguồn khách tiềm năng và thường xuyên cho khu Resort.

3. Xây dựng chương trình

- Quy trình thực hiện dịch vụ, các tiêu chí về đánh giá chuẩn chất lượng dịch vụ.
- Xây dựng các nội quy, quy định cam kết của khách.
- Hướng dẫn an toàn.

4. Mua sắm thiết bị

- Liệt kê các loại thiết bị cần thiết cho các loại hình.
- Tìm nhà cung cấp.
- Tổ chức đấu thầu.
- Mua sắm thiết bị.
- Lập đặt các thiết bị.
- Đào tạo nhân viên kỹ thuật.
- Vận hành thử trước khi đưa vào phục vụ khách.

5. Lựa chọn, đào tạo nhân viên

- Có chứng chỉ hoặc bằng cấp một trong số các dịch vụ đặc biệt.

6. Xây dựng các định mức, định lượng, giá vé

- Xây dựng về chuẩn dịch vụ cho các trò chơi.
- Thông báo giá vé cho mỗi loại trò chơi.
- Hình thức bán vé.
- Xây dựng chính sách giá cho dịch vụ.

7. Triển khai thử nghiệm

- Xác định thời gian thử nghiệm.
- Tiến hành thử nghiệm.
- Kiểm tra việc thực hiện.
- Tổng hợp ý kiến của khách hàng thử nghiệm.
- Rút kinh nghiệm .
- Điều chỉnh theo biên bản kết luận thử nghiệm.

8. Đánh giá

9. Áp dụng vào thực tế

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thông hiểu và có kinh nghiệm về các trò chơi.
- Biết bố trí hợp lý “dây chuyên” các trò chơi.
- Tìm hiểu nhu cầu của khách.
- Đề xuất loại hình dịch vụ phù hợp.
- Quảng cáo, giới thiệu dịch vụ.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Xây dựng các quy trình chuẩn của dịch vụ.
- Các kỹ năng và chuyên môn đặc biệt về lái mô tô, xe Golf, cứu hộ, bơi, cấp cứu,...
- Ra thông báo.
- Bán sản phẩm và dịch vụ.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Giám sát.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Về lĩnh vực trò chơi tại các khu Resort.
- Về mỹ thuật.
- Các dịch vụ vui chơi, giải trí trong Resort.
- Nắm bắt và đoán biết được xu hướng của khách hàng, khả năng cung cấp của thị trường.
- Hiểu biết sâu rộng (hoặc có nhà tư vấn tốt, chuyên nghiệp) về lĩnh vực trò chơi, giải trí.
- Các hướng dẫn sử dụng.
- Các chính sách cụ thể đối với khách lưu trú hoặc khách bên ngoài đến sử dụng dịch vụ.
- Các thủ tục, chính sách cho khách sử dụng các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí.
- Hiểu biết cách vận hành máy móc trò chơi.
- Chuẩn chất lượng dịch vụ.
- Sơ đồ thiết kế các địa điểm dịch vụ vui chơi giải trí.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng và thiết bị lắp đặt sẵn.
- Thiết kế tổng thể về kiến trúc, phù hợp với cảnh quan chung.
- Máy móc.
- Các tập gấp, tranh ảnh quảng cáo, thông tin về các dịch vụ vui chơi giải trí cho khách.
- Tài liệu về các dịch vụ vui chơi giải trí.
- Mẫu các bảng nội quy dành cho khách.
- Bảng hướng dẫn an toàn.
- Bảng thông báo giờ phục vụ.
- Vé các loại dịch vụ.

- Các địa điểm và thiết bị cung ứng dịch vụ thư giãn và giải trí trong phạm vi khu Resort.
- Các nội quy sử dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn cụ thể như quảng cáo, giới thiệu dịch vụ, giao tiếp và ứng xử, xây dựng các quy trình chuẩn của dịch vụ, kỹ năng và chuyên môn đặc biệt về lái mô tô, xe golf, cứu hộ, bơi, cấp cứu,...
- Kỹ năng thực hiện quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ sau khi sử dụng hay kết thúc ca làm việc.
- Kết quả thử nghiệm các trò chơi đưa vào phục vụ khách.	- Đánh giá kết quả, lựa chọn các trò chơi và đưa vào phục vụ khách.
- Triển khai, áp dụng.	- Giám sát việc triển khai, áp dụng và đánh giá rút kinh nghiệm từ đó có những điều chỉnh kịp thời.
- Kiểm tra sự hài lòng của khách.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng, triển khai, giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ tại bộ phận cung ứng các dịch vụ khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong các giai đoạn của chu trình phục vụ khách hàng

- Mô tả hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong các giai đoạn của chu trình dịch vụ khách hàng.

- Xác lập hệ thống tiêu chí quy định chất lượng dịch vụ liên quan đến:

+ Vệ sinh;

+ An toàn và an ninh;

+ Thái độ và cách biểu hiện của nhân viên phục vụ.

- Liệt kê và xác định các tiêu chí cụ thể về chất lượng dịch vụ trong từng giai đoạn của chu trình phục vụ khách.

2. Tổ chức thực hiện và thẩm định dịch vụ đạt chuẩn của khu Resort

- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập.
- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- So sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.
- Xây dựng và triển khai những trò chơi mới qua thu thập ý kiến từ khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết kế hệ thống tiêu chuẩn.
- Định hình nhóm tiêu chí.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.

2. Kiến thức

- Cách sử dụng và vận hành các thiết bị hỗ trợ trong quá trình làm việc.
- Về nội quy vệ sinh, an toàn và an ninh, thái độ làm việc.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng hướng dẫn về nội quy vệ sinh, an ninh và an toàn, thái độ đối với khách hàng.
- Các phương tiện máy móc đặc biệt.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ cho khách.	- Xây dựng hệ thống chuẩn chất lượng dịch vụ cho khách lưu trú trong Resort.

<p>- Kỹ năng tổ chức thực hiện và thẩm định dịch vụ đạt chuẩn của khu Resort.</p>	<p>- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập; tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định; giám sát, đánh giá quá trình thực hiện; so sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn.</p> <p>- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.</p> <p>- Xây dựng và triển khai những trò chơi mới qua thu thập ý kiến từ khách hàng.</p>
<p>- Kiểm tra sự hài lòng của khách.</p>	<p>- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.</p>

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT HỒ BƠI

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ tại hồ bơi của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập các tiêu chuẩn cần thiết cho hồ bơi

- Xác lập tiêu chuẩn chất lượng cần thiết cho hồ bơi của Resort:

- + Diện tích;
- + Vệ sinh;
- + Màu nước;
- + An toàn;
- + Tiêu chuẩn phục vụ;
- + Tính thẩm mỹ.

- Liệt kê và xác định các khu vực phụ trợ cho hồ bơi:

- + Phòng thay đồ nam/nữ;
- + Khu vực tắm tráng;
- + Khu vực rửa chân,...

2. Giám sát tiêu chuẩn vệ sinh và sử dụng hoá chất

- Sử dụng hoá chất đúng theo tiêu chuẩn nước cho hồ bơi: sạch, vệ sinh, an toàn, thẩm mỹ.

- Thực hiện đúng tiêu chuẩn an toàn về chất lượng nước: đo độ trong của nước, độ PH, Clo, rêu, cặn rác bằng phương pháp cảm quan, máy đo.

- Kiểm tra quy trình vệ sinh định kỳ cho hồ bơi và xử lý đột xuất.

- Chỉ dẫn, hướng dẫn bảo đảm an toàn tối đa cho khách.

3. Giám sát dịch vụ hồ bơi

- Gắn biển báo, nội quy rõ ràng, đúng vị trí.

- Kiểm tra thường xuyên hoạt động của các thiết bị phụ trợ.

- Đảm bảo cảnh báo cứu hộ.
- Giám sát việc thực hiện nội quy hồ bơi.
- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập.
- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- So sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.

4. Giám sát việc vận hành thiết bị lọc nước hồ bơi

- Vận hành đúng quy trình.
- Đảm bảo hoạt động của các thiết bị.
- Bảo dưỡng định kỳ các thiết bị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Bơi, lặn và chơi các môn thể thao dưới nước tốt.
- Được trang bị kỹ năng cứu hộ, cứu đuối.
- Nắm vững kỹ năng sơ, cấp cứu.
- Sử dụng hoá chất.
- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý các trường hợp đột xuất.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.
- Vận hành đúng quy trình.
- Đảm bảo hoạt động của các thiết bị.
- Bảo dưỡng định kỳ các thiết bị.

2. Kiến thức

- Hiểu biết sâu rộng về các hoạt động thể thao dưới nước: bơi, lặn, bóng nước,...
- Nắm vững yêu cầu về chất lượng hồ bơi, tiêu chuẩn và quy phạm an toàn cho người tham gia bơi.
- Nắm vững các loại hoá chất.
- Kiến thức về hoá học.

- Kiến thức về vệ sinh hồ bơi.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Đầy đủ các thiết bị phục vụ khách (bàn, ghế, ô dù, khăn tắm,...).
- Trang bị đầy đủ thiết bị vật dụng cứu hộ, cứu nạn,...
- Các hoá chất sử dụng cho hồ bơi.
- Các dụng cụ để đo.
- Quy trình kiểm tra vệ sinh.
- Lịch kiểm tra định kỳ.
- Các bảng hướng dẫn, chỉ dẫn.
- Dụng cụ cứu hộ.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.
- Thiết bị cần thiết.
- Bảng hướng dẫn bảo dưỡng định kỳ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tiêu chuẩn vệ sinh và sử dụng hoá chất.	- Giám sát người thực hiện: + Sử dụng hoá chất đúng theo tiêu chuẩn nước cho hồ bơi: sạch, vệ sinh, an toàn, thẩm mỹ; + Thực hiện đúng tiêu chuẩn an toàn về chất lượng nước: đo độ trong của nước, độ PH, Clo, rêu, cặn rác bằng phương pháp cảm quan, máy đo.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình về kiểm tra vệ sinh định kỳ cho hồ bơi và xử lý đột xuất.	- Giám sát thao tác của người thực hiện và đánh giá kết quả thực hiện theo quy trình chuẩn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện trong việc sử dụng thiết bị, dụng cụ của bộ phận.
- Thời gian thực hiện các quy trình.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế theo lịch bảo dưỡng định kỳ của quy trình.
-Kiểm tra sự hài lòng của khách.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: QUẢN LÝ DỊCH VỤ SPA

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ Spa của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập hệ thống menu về sản phẩm phù hợp với khách hàng mục tiêu
 - Xây dựng các gói sản phẩm cụ thể: các sản phẩm, các dịch vụ đi kèm.
 - Cung cấp một sản phẩm làm đẹp- nghỉ ngơi hoàn chỉnh.
 - Đảm bảo tính thân thiện.
 - Mang lại cho du khách những giây phút thoải mái, thư giãn và mang tính tái tạo cao nhất có thể.
2. Đào tạo cho nhân viên về sản phẩm, giao tiếp, trình bày hướng dẫn sử dụng sản phẩm
 - Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập.
 - Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.
 - Giám sát quá trình thực hiện.
 - Đánh giá kết quả thực hiện.
 - So sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn.
 - Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.
3. Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ
 - Tạo cảnh quang xung quanh phù hợp với chuẩn dịch vụ.
 - Đạt tiêu chuẩn thẩm mỹ cao.
 - Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, không khí thoải mái tạo ra cảm giác thư giãn cho khách.
 - Xây dựng trong không gian thoáng đãng.
 - Thay đổi các menu theo định kỳ, theo mùa.
 - Làm mới dịch vụ cung cấp.
 - Duy trì khách thường xuyên .
 - Thu hút thêm khách hàng tiềm năng.
 - Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trình độ cao ở các lĩnh vực chuyên môn: y tá, bác sỹ, điều trị viên, điều dưỡng viên, vật lý trị liệu,...
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.

- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.

2. Kiến thức

- Chuyên môn về vật lý trị liệu, chuyên khoa về giải phẫu thẩm mỹ và các lĩnh vực về da, tóc,...
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hệ thống phòng dịch vụ.
- Các phòng xông khô, ướt,...
- Hệ thống bề sục hoàn chỉnh.
- Các dịch vụ làm đẹp kèm theo như: làm móng, làm tóc, giải phẫu thẩm mỹ, v.v..
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ cho nhân viên.	- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn về dịch vụ, sản phẩm Spa của Resort.
- Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ.	- Xây dựng và duy trì môi trường cảnh quang xung quanh phù hợp với chuẩn dịch vụ; thay đổi các menu theo định kỳ, theo mùa; đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn cho khách.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ của bộ phận.
- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.	- Giám sát, đánh giá quá trình thực hiện và đưa ra các giải pháp tối ưu; phát huy các ý tưởng sáng tạo.
- Kiểm tra sự hài lòng của khách.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT HƯỚNG DẪN VIÊN (CUNG CẤP CÁC TOUR BÊN NGOÀI)

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ của hướng dẫn viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khảo sát, xây dựng tour tuyến

- Lựa chọn các điểm tham quan có tính nổi trội phù hợp với nhiều loại hình du lịch cho khách.
- Khảo sát tuyến đường đi, điểm dừng chân, phương tiện vận chuyển, chi phí cố định,...
- Phác thảo được lộ trình các tuyến điểm.
- Xây dựng các chương trình tour phù hợp với khách hàng của Resort.
- Xây dựng giá các tour và dịch vụ kèm theo.

2. Giám sát việc thực hiện các chương trình tour

- Tổ chức giới thiệu, quảng bá cho khách.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.

3. Thu thập thông tin phản hồi của khách sau khi đã thực hiện chương trình tour

- Thu thập ý kiến của khách đã sử dụng.
- Tập hợp ý kiến của khách.
- Bổ sung và hoàn thiện các chương trình tour.
- Mở rộng thêm các chương trình khác để đáp ứng yêu cầu của khách và đa dạng hoá sản phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đọc bản đồ.
- Phác thảo lộ trình các tuyến điểm.
- Phương pháp khảo sát thực địa.
- Xây dựng chương trình tour.
- Khả năng đi bộ và vận động.
- Biết thổ ngữ của các địa phương vùng cao.
- Nắm vững địa hình và phong tục tập quán của địa phương.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.

- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Phương pháp thiết kế, xây dựng chương trình tour.

- Hiểu biết sâu rộng về văn hoá địa phương, các danh lam thắng cảnh, các địa chỉ đỏ, các shop mua sắm hàng lưu niệm,...

- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.

- Kiến thức về quản lý nhân sự.

- Kiến thức về thẩm định vấn đề.

- Tâm lý du khách.

- Điều tra xã hội học.

- Phân tích.

- Thống kê.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đồ.

- Thông tin về các tuyến điểm tại địa phương.

- Tập gấp giới thiệu chương trình tour.

- Tập gấp.

- Chương trình tham quan.

- Bảng giá các dịch vụ.

- Phiếu thu thập ý kiến.

- Hòm thư góp ý.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Công tác khảo sát, xây dựng tour tuyến.	- Giám sát việc lựa chọn các điểm tham quan, khảo sát tuyến điểm, phác thảo được lộ trình các tuyến điểm, xây dựng các chương trình tour và dịch vụ kèm theo.
- Giám sát việc thực hiện các chương trình tour.	- Giám sát quá trình thực hiện, xử lý tình huống phát sinh, đánh giá kết quả, đưa ra các giải pháp tối ưu để đạt chuẩn và phát huy các ý tưởng sáng tạo.
-Kiểm tra sự hài lòng của khách.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG THỂ DỤC, THỂ THAO

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ các hoạt động thể dục thể thao trong Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập hệ thống các hoạt động thể thao phù hợp với khách hàng mục tiêu

- Xây dựng các gói sản phẩm cụ thể: các sản phẩm, các dịch vụ đi kèm.
- Cung cấp một sản phẩm rèn luyện sức khỏe hoàn chỉnh.
- Đảm bảo tính thân thiện.
- Lựa chọn các hoạt động thể dục, thể thao phù hợp với đối tượng khách của Resort..
- Xây dựng chính sách giá và dịch vụ kèm theo cho các đối tượng khách:
 - + Khách VIP;
 - + Khách đang lưu trú trong Resort;
 - + Khách bên ngoài khách sạn tham gia câu lạc bộ thể dục, thể thao;...

2. Đào tạo cho nhân viên về các môn thể dục thể thao; kỹ năng giao tiếp, trình bày hướng dẫn sử dụng dịch vụ

- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập.
- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- So sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.
- Được đào tạo kỹ năng sơ cấp cứu ban đầu.

3. Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ

- Tạo cảnh quang xung quanh phù hợp với chuẩn dịch vụ đạt tiêu chuẩn thẩm mỹ cao.
- Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, không khí thoải mái tạo ra cảm giác thư giãn cho khách.
- Xây dựng trong không gian thoáng đãng.
- Thay đổi các menu theo định kỳ, theo mùa.
- Làm mới dịch vụ cung cấp.
- Duy trì khách thường xuyên.
- Thu hút thêm khách hàng tiềm năng.
- Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh an toàn cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trình độ cao ở các lĩnh vực chuyên môn.
- Đào tạo nhân viên/huấn luyện viên hướng dẫn khách hàng sử dụng được các trang thiết bị phòng tập.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Giải quyết tình huống.

- Xây dựng các gói dịch vụ.
- Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn dịch vụ.
- Giới thiệu sản phẩm mới.
- Điều tra, khảo sát tâm lý, nhu cầu của khách.

2. Kiến thức

- Chuyên môn về thể dục, thể thao.
- Các môn thể dục, thể thao như:
 - + Cầu lông;
 - + Tennis;
 - + Tập thể hình;
 - + Chạy bộ;
 - + Cử tạ;
 - + Đạp xe,...
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.
- Kiến thức về trang trí.
- Kiến thức về các môn thể dục, thể thao.
- Kiến thức về tâm lý du khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khu vực dành cho các phòng tập thể dục.
- Khu vực dành cho các loại hình thể thao khác.
- Phòng tập thể dục.
- Các loại trang thiết bị, máy tập, dụng cụ,...
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thiết lập hệ thống các hoạt động thể thao.	- Giám sát việc xây dựng các gói sản phẩm cụ thể cho các đối tượng khách khác nhau.
- Đào tạo nhân viên.	- Theo dõi việc đào tạo cho nhân viên về các môn thể dục thể thao; kỹ năng giao tiếp, trình bày hướng dẫn sử dụng dịch vụ.
- Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ.	- Xây dựng cảnh quang xung quanh phù hợp với chuẩn dịch vụ đạt tiêu chuẩn thẩm mỹ cao, luôn đổi mới các dịch vụ, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh

	an toàn cho khách.
- Kiểm tra sự hài lòng của khách.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CÂU LẠC BỘ TRẺ EM

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ của câu lạc bộ trẻ em.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức các chương trình trò chơi cho trẻ

- Lựa chọn các trò chơi phù hợp với nhiều lứa tuổi của trẻ để vừa có tính giải trí vừa đảm bảo tính an toàn.
- Mua sắm và lắp đặt các trang thiết bị, vật dụng cần thiết phục vụ cho trò chơi.
- Cung cấp một hệ thống/một phòng chơi cho trẻ em hoàn chỉnh, tạo ra không gian riêng cho trẻ, góp phần mang lại sự tiện nghi và thư giãn cho bậc cha mẹ như tìm lại những phút riêng tư.
- Trang trí các khu vực dành cho trẻ em sinh hoạt trong khu Resort.
- Xây dựng giá các trò chơi (nếu tính tiền) và trò chơi miễn phí.
- Nắm vững nguyên tắc của các trò chơi.
- Niêm yết rõ nội quy tham gia các chương trình trò chơi của Resort.

2. Giám sát việc thực hiện các chương trình trò chơi

- Tổ chức giới thiệu, thông báo cho khách.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.

3. Thu thập thông tin phản hồi của khách sau khi đã thực hiện chương trình trò chơi

- Thu thập ý kiến của khách đã sử dụng.
- Tập hợp ý kiến của khách.
- Bổ sung và hoàn thiện các chương trình trò chơi.
- Mở rộng thêm các chương trình khác để đáp ứng yêu cầu của khách và đa dạng hoá sản phẩm.

4. Giám sát an toàn, vệ sinh cho trẻ khi sinh hoạt trong Resort

- Yêu cầu an toàn cho trẻ khi tham gia các trò chơi được đặt lên hàng đầu.
- Đảm bảo vệ sinh cho trẻ khi tham gia các hoạt động trò chơi.
- Rèn luyện các tố chất cần thiết cho trẻ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xây dựng các chương trình trò chơi cho trẻ.
- Khả năng tổ chức các trò chơi cho trẻ.
- Trong giữ trẻ và chăm sóc chúng thành thạo.
- Lòng yêu trẻ và hiểu biết về phương pháp dạy dỗ trẻ em.
- Khả năng hướng dẫn các trò chơi cho trẻ.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Biết tâm lý, sở thích của trẻ.
- Phương pháp thiết kế, xây dựng các chương trình trò chơi cho trẻ.
- Nắm vững nguyên tắc các trò chơi.
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.
- Tâm lý du khách.
- Điều tra xã hội học.
- Phân tích.
- Thống kê.
- Kiến thức về an toàn.
- Kiến thức về rèn luyện trí tuệ và thể chất.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các trò chơi cho các lứa tuổi.
- Các thiết bị, vật dụng cần thiết cho trò chơi.
- Khu vực dành cho trẻ chơi trong Resort.
- Bảng giá các trò chơi (nếu tính tiền).
- Bảng hướng dẫn các trò chơi.
- Bảng nội quy.
- Tập gấp.
- Chương trình các trò chơi.
- Bảng giá các dịch vụ.

- Phiếu thu thập ý kiến.
- Hòm thư góp ý.
- Tiêu chuẩn vệ sinh của trò chơi.
- Bảng hướng dẫn cụ thể các trò chơi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổ chức các chương trình trò chơi cho trẻ.	- Phương pháp lựa chọn các trò chơi phù hợp với nhiều lứa tuổi của trẻ để vừa có tính giải trí vừa đảm bảo tính an toàn, rèn luyện các tố chất cần thiết cho trẻ. - Giám sát việc mua sắm và lắp đặt các trang thiết bị, vật dụng cần thiết phục vụ cho trò chơi.
- Tổ chức triển khai các trò chơi.	- Giám sát việc thực hiện các chương trình trò chơi, xử lý tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện, đánh giá kết quả, đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.
- Tính an toàn, vệ sinh cho trẻ khi tham gia các trò chơi.	- Giám sát an toàn, vệ sinh cho trẻ khi sinh hoạt và tham gia các trò chơi trong Resort.
- Kiểm tra sự hài lòng của khách (bố, mẹ và trẻ).	- Theo dõi sự hài lòng của bố mẹ và trẻ qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT QUẦY BÁN HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ của quầy bán hàng trong Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống kê theo dõi về số lượng hàng và danh mục hàng hóa

- Lựa chọn các loại hàng hóa phục vụ cho khách lưu trú trong Resort.
- Giới thiệu đến bạn bè du khách về sản phẩm địa phương/quốc gia.
- Bổ sung vào hệ thống dịch vụ của khu Resort.
- Góp phần tạo công ăn việc làm cho bà con địa phương bằng việc động viên làm những sản phẩm đặc sắc của vùng miền.
- Phân loại hàng hóa thành từng nhóm.
- Thống kê hàng hóa.
- Sắp xếp theo một nguyên tắc thích hợp để dễ quản lý.
- Lập thẻ kho cho tất cả hàng hóa có trong danh mục để quản lý xuất nhập kho.

2. Thiết kế trưng bày quầy

- Tổ chức trưng bày hàng hóa trên quầy hàng: hợp lý, dễ quản lý, bắt mắt, thẩm mỹ.

- Niêm yết bảng giá các loại hàng hóa.
- Trang trí các hình ảnh quảng cáo của sản phẩm.
- Sắp xếp khu vực dành cho khách xem sản phẩm, thưởng thức sản phẩm (nếu có), thanh toán khi mua hàng hóa.

3. Giám sát hàng hóa tại quầy

- Cập nhật thường xuyên giá của sản phẩm.
- Bổ sung thêm các mặt hàng phù hợp với nhu cầu của khách.
- Giám sát chất lượng hàng hóa.
- Nắm vững nguồn cung và các đặc điểm làng nghề.
- Giám sát hàng tồn kho.
- Giám sát doanh thu hàng ngày.
- Huấn luyện nhân viên nhận biết chất lượng, xuất xứ sản phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Bán hàng.
- Phương pháp quản lý hàng hóa.
- Phương pháp thống kê.
- Phương pháp tiếp thị và trưng bày sản phẩm.
- Sáng tạo trong trưng bày.
- Kiểm tra chất lượng sản phẩm.
- Kiểm tra hàng hóa, kho quỹ.

2. Kiến thức

- Biết nhu cầu và xu hướng của khách du lịch.
- Nắm vững nguồn cung và các đặc điểm làng nghề.
- Quản lý hàng hóa.
- Biết các sản phẩm hàng hóa của địa phương/quốc gia.
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về tiếp thị và bán hàng.
- Hiểu biết về thị trường sản phẩm.
- Kiến thức về nội thất.
- Về giá cả thị trường.
- Kiến thức về sản phẩm.
- Kiến thức về kiểm định chất lượng hàng hóa.
- Kiến thức về quản lý kho, kế toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục các loại hàng hóa bán trong Resort.
- Thẻ kho các loại hàng hóa.

- Các giá, tủ trưng bày hàng.
- Diện tích và vị trí cần và đủ để trưng bày và phối hợp chế tác, trưng bày các sản phẩm.
- Các hình ảnh quảng cáo, giới thiệu sản phẩm.
- Bảng giá được cập nhật thường xuyên các loại hàng hóa.
- Sổ sách cần thiết.
- Danh mục các địa chỉ cần liên lạc để cung cấp hàng và thông tin về làng nghề.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lựa chọn các loại hàng hóa phục vụ cho khách lưu trú trong Resort.	- Kiểm tra việc phân loại, thống kê hàng hóa thành từng nhóm, nguyên tắc sắp xếp thích hợp để dễ quản lý, lập thẻ kho để quản lý xuất nhập kho.
- Thiết kế trưng bày quầy.	- Giám sát việc tổ chức trưng bày hàng hóa trên quầy hàng: hợp lý, dễ quản lý, bắt mắt, thẩm mỹ.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác vệ sinh, an toàn thiết bị dụng cụ của người thực hiện, đối chiếu với quy định chuẩn của bộ phận.
- Thời gian thực hiện.	- Theo dõi thời gian thực hiện việc kiểm tra, cập nhật, kiểm kê kho và hàng hóa.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT DỊCH VỤ KHÁC

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ của các dịch vụ khác trong Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức các dịch vụ khác

- Khảo sát nhu cầu của khách.
- Xây dựng các dịch vụ khác như:
 - + Game;
 - + Vũ trường;
 - + Dịch vụ đặc biệt.
- Cung cấp dịch vụ nghỉ ngơi, giải trí cho khách trong thời gian lưu trú.
- Đảm bảo tính thân thiện.
- Lựa chọn các dịch vụ phù hợp với đối tượng khách của Resort.
- Xây dựng chính sách giá và dịch vụ kèm theo cho các đối tượng khách:
 - + Khách VIP;
 - + Khách đang lưu trú trong Resort;
 - + Khách bên ngoài khách sạn tham gia các dịch vụ.

2. Đào tạo cho nhân viên về các dịch vụ đặc biệt như: game, vũ trường,...

- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập.
- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- So sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.
- Đào tạo kỹ năng sơ cấp cứu ban đầu.

3. Thu thập thông tin phản hồi của khách sau khi đã thực hiện các dịch vụ

- Thu thập ý kiến của khách đã sử dụng.
- Tập hợp ý kiến của khách.
- Bổ sung và hoàn thiện các dịch vụ.
- Mở rộng thêm các chương trình khác để đáp ứng yêu cầu của khách và đa dạng hoá sản phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp với khách.
- Xây dựng các dịch vụ đặc biệt.
- Kỹ năng chuyên sâu của các dịch vụ khác.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Phương pháp điều tra, khảo sát.
- Phương pháp thiết kế, xây dựng dịch vụ.
- Hiểu biết sâu rộng về các dịch vụ như game, vũ trường, dịch vụ đặc biệt,...
- Nắm vững các gói sản phẩm cụ thể.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.
- Tâm lý du khách.
- Điều tra xã hội học.
- Phân tích.

- Thống kê.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thông tin về các các dịch vụ.
- Tập gấp giới thiệu chương dịch vụ.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.
- Phiếu thu thập ý kiến.
- Hòm thư góp ý.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
<ul style="list-style-type: none">- Tổ chức các dịch vụ khác.- Đào tạo cho nhân viên về các dịch vụ đặc biệt.	<ul style="list-style-type: none">- Khảo sát nhu cầu của khách.- Lựa chọn các dịch vụ phù hợp với đối tượng khách của Resort.- Xây dựng chính sách giá và dịch vụ kèm theo cho các đối tượng khách.- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập.- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.- Giám sát quá trình thực hiện.- Đánh giá kết quả thực hiện.- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.
<ul style="list-style-type: none">- Thu thập thông tin phản hồi của khách sau khi đã thực hiện các dịch vụ.	<ul style="list-style-type: none">- Thu thập ý kiến và tổng hợp ý kiến của khách đã sử dụng.- Bổ sung và hoàn thiện các dịch vụ.- Mở rộng thêm các chương trình khác để đáp ứng yêu cầu của khách và đa dạng hoá sản phẩm.
<ul style="list-style-type: none">- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	<ul style="list-style-type: none">- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ của bộ phận.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức tuyển dụng đào tạo, giám sát và đánh giá nhân viên tại bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận
 - Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
 - Xác định nhu cầu nhân lực cụ thể.
 - Đề xuất chi tiết về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực.
 - Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
2. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới
 - Tham gia tuyển chọn nhân viên:
 - + Phòng vấn;
 - + Kiểm tra trực tiếp;
 - + Quan sát công việc.
 - Tham gia đào tạo nhân viên.
3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ bộ phận
 - Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
 - Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
 - Xác định nội dung công việc của nhân viên được tuyển dụng.
4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
 - Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
 - Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh
 - Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
 - Điều chỉnh những công việc phát sinh.
6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
 - Điều động nhân viên theo thông báo.
 - Tổ chức triển khai thực hiện công việc cụ thể.
7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
 - Đánh giá kết quả công việc.
 - Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
 - Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty
 - Thực hiện theo đúng nội quy quản lý nhân sự của công ty.
 - Áp dụng các chính sách quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.
- Kỹ năng dự báo.
- Phân tích, thống kê và nghiên cứu.

- Ra quyết định.
- Kỹ năng phỏng vấn, đánh giá ứng viên.
- Ra quyết định tuyển dụng.
- Phối hợp.
- Đào tạo.
- Lập kế hoạch.
- Thuyết trình mục đích khả thi.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức đánh giá.
- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Phân công công việc.
- Quan sát, nghiên cứu.
- Tổ chức thực hiện.
- Thẩm định kết quả.
- Lãnh đạo và điều hành.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự.
- Chu trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Về lịch phân bổ và điều động nhân viên.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Về chính sách khen thưởng nhân viên.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Bài kiểm tra.
- Nội quy quản lý nhân sự.
- Hồ sơ nhân viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về hướng dẫn, đào tạo tại chỗ các nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận, lập kế hoạch công việc, triển khai các công việc,...

- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn, ghi rõ kết quả đánh giá: đạt/chưa đạt đối với từng kỹ năng.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về các thiết bị hỗ trợ cho công việc đào tạo.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT HÀNG HÓA, TÀI SẢN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận vui chơi giải trí của khu Resort bao gồm các tác nghiệp sau đây:

- Nắm vững các quy định của Resort;
- Quản lý các tài sản được giao;
- Giám sát hàng hóa được giao bán;
- Quản lý tài sản của khách;
- Lập kế hoạch sửa chữa, bổ sung, mua sắm mới theo nhu cầu công việc phát sinh, khuyến nghị thanh lý các tài sản hư hỏng, đã quá hạn sử dụng...;
- Xử lý các vụ việc xảy ra như thất lạc tài sản của khách, mất mát tài sản...;
- Báo cáo định kỳ và đột xuất những việc có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của khách hàng

- Liệt kê các tài sản của khách hàng trong phạm vi trách nhiệm quản lý;
- Phân biệt các tài sản của khách:
 - + Tài sản cá nhân thông dụng;
 - + Tài sản quý.
- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản quý:
 - + Thiết lập thủ tục;
 - + Xử lý cất giữ .
- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản thất lạc.
- Trấn an khách.
- Đề nghị khách thực hiện thủ tục khai báo.
- Thông báo tổ an ninh.

- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản của khách.
- 2. Quản lý tài sản của bộ phận
 - Thực hiện ý thức tiết kiệm giữ gìn bảo quản tài sản của bộ phận.
 - Sử dụng văn phòng phẩm.
 - Sử dụng thiết bị.
 - Bảo quản tài sản của bộ phận.
 - Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
 - Đề nghị kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- 3. Giám sát hàng hóa tại bộ phận vui chơi giải trí
 - Thực hiện việc kiểm tra giám sát các hàng hóa được bán tại quầy lưu niệm.
 - Lập sổ theo dõi việc thu chi trong bán hàng lưu niệm.
 - Sử dụng sổ theo dõi xuất nhập văn phòng phẩm của bộ phận.
 - Thực hiện việc kiểm tra giám sát các hệ thống văn phòng phẩm được sử dụng tại bộ phận vui chơi giải trí.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quản lý.
- Giám sát.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Tổ chức thực hiện việc kiểm tra và đánh giá.
- Ra quyết định.
- Chính xác.
- Cẩn thận.
- Chu đáo.

2. Kiến thức

- Quản lý hàng hóa.
- Các tài liệu hướng dẫn sử dụng thiết bị.
- Quy trình bảo quản tài sản quý/ tài sản thất lạc của khách.
- Kỹ năng giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phần mềm quản lý tin học ứng dụng.
- Danh mục các hàng hoá do bộ phận quản lý.
- Đề xuất bảo dưỡng thiết bị.
- Điện thoại.
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng thiết bị.
- Các loại phiếu liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng kế hoạch mua sắm tài sản của bộ phận.	- Đề xuất kế hoạch mua sắm tài sản cần thiết của bộ phận.
- Quản lý tài sản theo đúng quy trình.	- Kỹ năng tiêu chuẩn về phương pháp quản lý tài sản của bộ phận, sử dụng các trang thiết bị hỗ trợ cho công việc.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ tài sản của bộ phận.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ như hộp két an toàn tại quầy lễ tân, két an toàn tại buồng,...
- Công tác kiểm kê tài sản của bộ phận.	- Giám sát việc kiểm kê tài sản theo định kỳ của nhân viên, công việc báo cáo hàng tồn kho, đề xuất nhập thêm hàng hoá, thanh lý những hàng hoá quá hạn sử dụng, không đảm bảo chất lượng đúng quy định của Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT THU - CHI CỦA BỘ PHẬN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát các khoản thu và chi hàng ngày của bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trực tiếp theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày

- Kiểm tra số lượng khách sử dụng dịch vụ.
- Xem xét báo cáo doanh thu cuối ngày.
- Phân tích nguyên nhân.
- Kiểm tra tổng doanh thu.

2. Trực tiếp ký và theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày

- Ký và theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày cụ thể từ các loại hình dịch vụ khác nhau.
- Phân tích nguyên nhân.
- Đề xuất giải pháp kích thích kinh doanh.
- Nghiên cứu vấn đề cạnh tranh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra.
- Thống kê, phân tích, tổng hợp và đánh giá kết quả.
- Đọc và xử lý văn bản.
- Phê chuẩn và ra quyết định.
- Giao tiếp và ứng xử.

2. Kiến thức

- Kiến thức tài chính kế toán.
- Kiến thức về kinh doanh khu Resort.
- Kiến thức về quản lý doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng trong quản lý tài chính và kế toán.
- Báo cáo cuối ngày.
- Thống kê doanh thu theo từng loại hình dịch vụ.
- Phiếu tổng doanh thu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày.	<ul style="list-style-type: none">- Kiểm tra số lượng khách sử dụng dịch vụ.- Xem xét báo cáo doanh thu cuối ngày.- Phân tích nguyên nhân.- Kiểm tra tổng doanh thu.
- Trực tiếp ký và theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày.	<ul style="list-style-type: none">- Giám sát việc ký các chứng từ và theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày cụ thể từ các loại hình dịch vụ khác nhau.- Phân tích nguyên nhân.- Đề xuất giải pháp kích thích kinh doanh.- Nghiên cứu vấn đề cạnh tranh.
- Kỹ năng tính toán nhanh.	<ul style="list-style-type: none">- Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác.- Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Kỹ năng giám sát.	<ul style="list-style-type: none">- Giám sát mua hàng (chào giá, giá mua thực tế và giá trên thị trường thông qua việc nghiên cứu giá thị trường hàng tháng và nhập hàng vào kho).- Giám sát về ghi chép kế toán các khoản chi (chứng từ gốc mua hàng, sổ nhật ký mua hàng, sổ nhật ký chi tiền mặt).- Giám sát các khoản chi phí khác thường hoặc vượt kế hoạch.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT PHÂN CÔNG CA LÀM VIỆC

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và kiểm tra lịch phân công công việc của bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định những chức năng, nhiệm vụ của bộ phận

- Xác định những công việc thường xuyên của bộ phận.
- Xác định những công việc phát sinh đột xuất.
- Xác định cụ thể công việc mà nhân viên phải thực hiện trong mỗi ca làm việc.
- Công tác phối hợp khi thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.
- Dự báo được những việc phát sinh liên quan.

2. Kiểm tra lịch phân công công việc

- Bố trí nhân viên phù hợp với năng lực của họ, đáp ứng yêu cầu của công việc.
- Phân công số lượng nhân viên trong ca phù hợp với khối lượng công việc.
- Thống nhất giờ làm việc của mỗi ca trong ngày.

3. Giám sát việc thực hiện theo lịch phân công

- Yêu cầu tất cả nhân viên phải thực hiện theo ca làm việc của mình.
- Điều chỉnh lịch phân công trong những trường hợp đặc biệt để đạt hiệu quả.
- Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện công việc.
- Thực hiện khen thưởng, kỷ luật đối với nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.
- Tổ chức làm việc theo nhóm.
- Phân tích và phối hợp.
- Thực hiện kỹ năng dự báo.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Quản lý và điều hành.
- Lãnh đạo và sắp xếp nhân lực.
- Dự kiến nhân lực.
- Lập kế hoạch kinh doanh.
- Giám sát.
- Kiểm tra.
- Thảm định kết quả.
- Ra quyết định.

2. Kiến thức

- Các chức năng, nhiệm vụ của bộ phận.
- Các công việc của mỗi ca phải thực hiện.
- Các bộ phận khác có liên quan.

- Về quản lý nhân sự.
- Biết quản lý và điều phối nhân sự.
- Nắm rõ lịch làm việc trong mỗi ca.
- Các phương pháp kiểm tra, theo dõi việc thực hiện của nhân viên.
- Những quy định của khu Resort, bộ phận về chế độ khen thưởng, kỷ luật đối với nhân viên.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng trong quản lý tài chính và kế toán.
- Báo cáo cuối ngày.
- Thống kê doanh thu theo từng loại hình dịch vụ.
- Phiếu tổng doanh thu.
- Danh sách nhân viên của bộ phận.
- Lịch làm việc theo tuần, tháng của nhân viên.
- Bảng phân công công việc của nhân viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định những chức năng, nhiệm vụ của bộ phận.	<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng những công việc thường xuyên của bộ phận. - Dự báo những công việc phát sinh đột xuất. - Xác định công việc của mỗi nhân viên phải thực hiện trong mỗi ca làm việc. - Kiểm tra công tác phối hợp khi thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.
- Công tác bố trí nhân viên trong ca làm việc.	<ul style="list-style-type: none"> - Bố trí nhân viên phù hợp với năng lực của họ, đáp ứng yêu cầu của công việc. - Phân công số lượng nhân viên trong ca phù hợp với khối lượng công việc. - Thống nhất giờ làm việc của mỗi ca trong ngày.
- Giám sát việc thực hiện theo lịch phân công.	<ul style="list-style-type: none"> - Giám sát nhân viên thực hiện lịch phân công theo ca làm việc của mình. - Điều chỉnh lịch phân công trong những trường hợp đặc biệt để đạt hiệu quả. - Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện công việc. - Thực hiện khen thưởng, kỷ luật đối với nhân viên.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện công việc giải quyết phàn nàn của khách tại bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các vấn đề mà khách thường phàn nàn

Xác định nội dung chính mà khách phàn nàn:

- + Chất lượng dịch vụ cung cấp;
- + Phong cách phục vụ của nhân viên;
- + Các sai sót trong hóa đơn.

2. Thực hiện quy trình giải quyết phàn nàn

- Áp dụng nguyên tắc LISTEN (lắng nghe).
- Trấn an và xin lỗi khách.
- Đề nghị với khách hướng giải quyết.
- Đưa ra cách giải quyết triệt để.
- Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.
- Lưu ý chính sách đền bù.

3. Các lưu ý khi giải quyết phàn nàn cho khách

- Giữ bình tĩnh.
- Chú ý lắng nghe.
- Cảm ơn khách.
- Lưu ý chính sách đền bù hợp lý và tùy theo chính sách khu Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lắng nghe.
- Điều hành và xử lý công việc.
- Xử lý tình huống.
- Ra quyết định.
- Can thiệp kịp thời.
- Thuyết trình giải pháp.
- Giao tiếp ứng xử.

2. Kiến thức

- Kỹ năng giao tiếp.
- Nghệ thuật thuyết phục khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách lưu trú.
- Phiếu theo dõi phàn nàn.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm quản lý tin học ứng dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định các vấn đề mà khách thường phàn nàn.	- Xác định nội dung chính mà khách phàn nàn liên quan đến chất lượng dịch vụ cung cấp, phong cách phục vụ của nhân viên, các sai sót trong hóa đơn, ...
- Kỹ năng xử lý phàn nàn.	- Giám sát việc xử lý phàn nàn của nhân viên theo nguyên tắc LISTEN (lắng nghe). - Chú ý các kỹ năng giao tiếp cần thiết như giữ bình tĩnh, tập trung lắng nghe, bày tỏ sự cảm thông,...
- Phương pháp xử lý sáng tạo.	- Đưa ra các giải pháp hợp lý. - Kiểm tra mức độ hài lòng của khách. - Phê duyệt các chính sách đền bù hợp lý cho khách.
- Kiểm tra sự hài lòng của khách.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ hoặc lưu trú trong Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào sự phản hồi của khách hàng về dịch vụ cung cấp.
- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả công việc hàng tháng và hàng năm của nhân viên.
- Dựa vào bảng khảo sát đánh giá nhu cầu đào tạo được triển khai tại bộ phận.

2. Lập kế hoạch đào tạo

- Xác định đối tượng đào tạo, thời gian đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo, đào tạo viên (bên trong và bên ngoài).
- Ước tính ngân sách cho kế hoạch và thời gian thực hiện cho các chương trình cụ thể.
- Lập kế hoạch dự phòng đối với những hoạt động đào tạo bắt buộc và khẩn.
- Chú ý đến các chương trình định hướng cho các nhân viên mới.

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.

- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai v.vv).
- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.
- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy v.vv).
- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo.
- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng).
- Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng).
- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.
- Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xác định vấn đề.
- Kỹ năng triển khai khảo sát, giám sát và xử lý thông tin.
- Biết lắng nghe.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng đứng lớp.
- Kỹ năng tổ chức lớp học, hướng dẫn nhân viên khi đào tạo tại chỗ.
- Kỹ năng đánh giá, thiết lập các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Kỹ năng phát hiện vấn đề trong đào tạo (kinh nghiệm trong đào tạo có sau nhiều năm kinh nghiệm làm việc trong công việc).

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Kiến thức về quản trị chất lượng dịch vụ.
- Kiến thức về lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.
- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo kết quả của quá trình giám sát.
- Báo cáo kết quả công việc.
- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.
- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước.
- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dung đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).

- Các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Bảng đánh giá nhân viên (6 tháng, hàng năm).
- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.
- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).
- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng xác định nhu cầu đào tạo và lập kế hoạch đào tạo.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về hướng dẫn, đào tạo tại chỗ các nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận, lập kế hoạch công việc, triển khai các công việc,...
- Triển khai việc thực hiện các chương trình đào tạo.	- Tổ chức triển khai việc thực hiện các chương trình đào tạo theo kế hoạch, lịch trình đã lập. - Phương pháp tổ chức các lớp học cho nhân viên trong bộ phận.
- Phương pháp đánh giá kết quả đào tạo cho nhân viên.	- Thực hiện việc đánh giá kết quả sau khi nhân viên được đào tạo bằng nhiều hình thức khác nhau.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN VUI CHƠI GIẢI TRÍ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: E16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận vui chơi giải trí.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Giải quyết các công việc phát sinh
 - Phát hiện các công việc phát sinh.
 - Tham khảo công việc hàng ngày.
 - Thông báo hướng giải quyết triệt để.
 - Điều động nhân viên.
- Tổ chức thực hiện các yêu cầu chỉ thị của tổng giám đốc
 - Cập nhật các nội dung, chỉ thị mới.
 - Truyền đạt đến đại diện nhân viên thông qua các cuộc họp giao ban.
 - Thông báo đến nhân viên bằng văn bản.
 - Thực hiện thông tin đến các bộ phận.
 - Đảm bảo liên lạc nội bộ hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành công việc.
- Giải quyết tình huống.
- Giao tiếp bằng văn bản.
- Đọc và xử lý văn bản.
- Thông tin.
- Phối hợp.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh khu Resort.

2. Kiến thức

- Các phương pháp giải quyết tình huống .
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình công việc hàng ngày.
- Thiết bị văn phòng.
- Danh sách nhân viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Chất lượng của việc điều hành công việc hàng ngày.	- Quan sát và tự kiểm tra việc điều hành công việc hàng ngày, thực hiện ủy quyền khi cần thiết, mạnh dạn thay đổi và thực hiện những ý tưởng kinh doanh mới để tạo được thương hiệu riêng trong công tác quản lý và điều hành Resort.
- Kỹ năng quản lý và điều hành công việc hàng ngày.	- Theo dõi và kiểm tra tiến trình điều hành công việc hàng ngày: vận hành kinh doanh, thực hiện tốt các quy định và pháp luật của nhà nước.
- Thời gian thực hiện việc điều hành công việc hàng ngày.	- Thực hiện và duy trì thường xuyên việc điều hành công việc hàng ngày trong tất cả các ngày làm việc với thời gian quy định đồng thời kiểm soát việc dùng thời gian phù hợp của một nhà quản lý.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: F17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện điều phối công việc tại bộ phận cung ứng dịch vụ vui chơi giải trí với các bộ phận liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phối hợp với bộ phận lễ tân

- Giới thiệu và cung cấp dịch vụ cho khách trong thời gian lưu trú.
- Thanh toán các dịch vụ mà bộ phận cung ứng khi khách thanh toán, trả bùồng.

2. Phối hợp với bộ phận bán hàng và tiếp thị

- Quảng bá, giới thiệu các dịch vụ khác cho khách hàng.
- Thực hiện cung cấp các dịch vụ khác khi hợp đồng của khách được thực hiện.

3. Phối hợp với bộ phận kho

- Quản lý hàng hoá nhập kho, xuất kho.
- Đặt thêm hàng mới để đảm bảo đủ đáp ứng yêu cầu của khách.
- Bổ sung thêm tên hàng hoá vào Danh mục hàng hoá của bộ phận.

4. Phối hợp với bộ phận bảo trì

- Bảo trì, bảo dưỡng định kỳ các thiết bị của bộ phận..
- Đề xuất thay mới hoặc sửa chữa nếu bị hư hỏng.
- Hướng dẫn cho nhân viên của bộ phận sử dụng thiết bị một cách an toàn, đảm bảo vận hành đúng kỹ thuật.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý tài chính và kế toán.
- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh khu Resort.
- Kiểm soát.
- Kỹ năng dự báo và thực hiện kỹ năng dự báo.
- Phân tích nhu cầu.
- Ra quyết định.
- Quản lý.
- Phối hợp kịp thời.
- Đào tạo và hướng dẫn.

2. Kiến thức

- Các thủ tục và phương thức thanh toán dịch vụ.
- Kiến thức quản lý hàng hoá ở kho.
- Các thiết bị cần thiết của bộ phận.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hoá đơn thanh toán các dịch vụ.
- Danh mục các dịch vụ do bộ phận cung ứng.
- Tập gấp quảng cáo dịch vụ bổ sung của khu Resort.
- Danh mục hàng hoá.
- Danh mục các thiết bị.
- Lịch bảo dưỡng các thiết bị.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Công tác phối hợp với bộ phận lễ tân.	- Theo dõi việc giới thiệu và cung cấp dịch vụ cho khách trong thời gian lưu trú, thanh toán các dịch vụ mà bộ phận cung ứng khi khách thanh toán, trả buồng.
- Công tác phối hợp với bộ phận bán hàng và tiếp thị.	- Theo dõi việc quảng bá, giới thiệu các dịch vụ khác cho khách hàng, thực hiện cung cấp các dịch vụ khác khi hợp đồng của khách được thực hiện.
- Công tác phối hợp với bộ phận kho.	- Theo dõi việc quản lý hàng hoá nhập kho, xuất kho; đặt thêm hàng mới để đảm bảo đủ đáp ứng yêu cầu của khách, bổ sung thêm tên hàng hoá vào Danh mục hàng hoá của bộ phận.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH, CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chiến lược, kế hoạch phát triển nguồn nhân lực là một bộ phận quan trọng trong chiến lược phát triển của Khu Resort. Công việc bao gồm các nội dung sau đây:

- Phân tích thực trạng nguồn nhân lực hiện tại;
- Nhu cầu sử dụng nhân lực theo chiến lược phát triển khu Resort;
- Xây dựng chiến lược phát triển nhân lực dài hạn;
- Lập kế hoạch phát triển: số lượng, ngành nghề, cấp bậc đào tạo trong 5 năm tới; xác định đào tạo mới, bồi dưỡng, nâng cao tại chỗ;
- Tham khảo ý kiến của các bộ phận trong nội bộ của khu Resort;
- Trình duyệt.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực

- Thống kê số lượng lao động toàn khu Resort và từng bộ phận.
- Cập nhật chính xác số lượng lao động toàn khu Resort và từng bộ phận tại thời điểm lập kế hoạch.
- Lao động thường xuyên và lao động thời vụ.

2. Phân tích cơ cấu lao động hiện có

Xác định chính xác tỷ lệ lao động của từng bộ phận và tỷ lệ lao động theo các tiêu chí:

- Giới tính;
- Độ tuổi;
- Trình độ chuyên môn;
- Thâm niên;

- Bậc nghề;
- Trình độ ngoại ngữ.
- 3. Dự báo nhu cầu lao động
- Xác định đầy đủ các nhân tố ảnh hưởng tới nhu cầu lao động:
 - + Loại dịch vụ;
 - + Khối lượng công việc từng dịch vụ;
 - + Sự đổi mới công nghệ;
 - + Sự thay đổi...;
 - + Yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ;
 - + Định mức lao động;
 - + Các quy định về thời gian làm việc;
 - + Tỷ lệ nguồn nhân lực.
- Phân tích các nhân tố
 - + Lựa chọn được các nhân tố tác động chủ yếu và mức độ tác động.
- Xác định nhu cầu lao động năm tới (hoặc trung, dài hạn). Yêu cầu các bộ phận nộp kế hoạch nhân sự cho năm tới:
 - + Xác định trên mô hình dự báo.
- Lập kế hoạch/chiến lược
 - + So sánh lao động hiện có và nhu cầu: xác định được cụ thể số lượng lao động thiếu (thừa) của lao động hiện có so với nhu cầu của từng bộ phận, từng vị trí.
- Đưa ra các phương án xử lý lao động thiếu (thừa)
 - + Các phương án thể hiện đầy đủ;
 - + Số lao động thiếu/thừa;
 - + Các giải pháp tuyển dụng lao động thiếu;
 - + Các chính sách giải quyết lao động dư thừa.
- Hình thành bản kế hoạch/chiến lược nhân lực
 - + Điền các thông tin vào bản kế hoạch/chiến lược mẫu (soạn thảo kế hoạch/chiến lược): thông tin về số lao động cần tuyển mới (hoặc luân chuyển, hoặc cho nghỉ việc), thời gian thực hiện, cách thức thực hiện, kinh phí thực hiện, dự báo kết quả đạt được,...;
 - + Thu thập được đầy đủ ý kiến của các bộ phận và cá nhân liên quan.
- Chỉnh sửa, hoàn thiện kế hoạch/chiến lược phù hợp với yêu cầu của một bản kế hoạch về nhân sự.
- Trình duyệt kế hoạch/chiến lược.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích thống kê.
- Sử dụng các phần mềm thống kê, lập biểu đồ.
- Ứng dụng mô hình, phương pháp dự báo phù hợp để dự tính nhu cầu lao động
- Sử dụng phần mềm trong xử lý số liệu và mô hình dự báo.

- Kỹ năng phân tích, xử lý tình huống về thừa/thiếu lao động.
- Thông thạo kỹ thuật soạn thảo văn bản (kế hoạch/chiến lược tuyển dụng).
- Tổng hợp chọn lọc thông tin phù hợp.
- Thuyết phục cấp trên.

2. Kiến thức

- Nắm được định mức lao động.
- Đặc điểm lao động và xu hướng dịch chuyển lao động.
- Yêu cầu tiêu chuẩn lao động từng bộ phận.
- Các phương pháp dự báo.
- Luật lao động và các quy định liên quan.
- Định mức lao động.
- Kế hoạch phát triển các dịch vụ của đơn vị.
- Kế hoạch đổi mới công nghệ.
- Hiểu biết các quy định về giải quyết lao động dư thừa.
- Chính sách về tuyển dụng lao động.
- Hiểu biết kỹ năng yêu cầu về hình thức, nội dung của một bản kế hoạch/chiến lược.
- Nắm vững quy trình trình ký văn bản.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy điện thoại.
- Máy vi tính.
- Hồ sơ.
- Phần mềm quản trị nhân sự.
- Phần mềm và các mô hình.
- Bảng số liệu.
- Bản kế hoạch mẫu.
- Báo cáo nhân sự hàng tháng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực

	tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
--	--

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG MÔ HÌNH CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn sơ đồ và xây dựng sơ đồ tổ chức phù hợp với quy mô hoạt động của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định việc lựa chọn sơ đồ tổ chức của khu Resort

- Loại hình khu Resort.
- Hình thức hoạt động.
- Hình thức sở hữu.
- Quy mô của khu Resort.
- Các sản phẩm, dịch vụ của khu Resort.
- Mục tiêu kinh doanh.
- Chức năng của khu Resort.
- Nhiệm vụ của khu Resort.
- Trình độ của người quản lý.
- Trình độ của nhân viên.
- Tập đoàn quản lý.

2. Xây dựng sơ đồ tổ chức của khu Resort

- Đáp ứng các mục tiêu kinh doanh của khu Resort.
- Đáp ứng được quy mô của khu Resort.
- Phản ánh được mức độ chuyên môn hóa của từng bộ phận, từng nhân viên.
- Có sự phân chia các bộ phận nhỏ trong một bộ phận, phòng, ban.
- Mối quan hệ phối hợp, phụ thuộc giữa các bộ phận và giữa các nhân viên.
- Cấp bậc của cán bộ quản lý và nhân viên.
- Các loại vị trí công việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, thống kê.
- Tổng hợp chọn lọc thông tin.
- Lập kế hoạch.
- Thông thạo kỹ thuật soạn thảo văn bản.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị kinh doanh du lịch.
- Kiến thức về các loại sản phẩm, dịch vụ của khu Resort.
- Kiến thức về quản lý nhân sự, hành chính.
- Hiểu biết kỹ năng yêu cầu về hình thức, nội dung của một bản kế hoạch/chiến lược.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Phần mềm quản trị nhân sự.
- Các mô hình tổ chức mẫu.
- Bản kế hoạch mẫu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC VÀ TIÊU CHUẨN NHÂN VIÊN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc xây dựng bảng mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên bao gồm:

- Phân tích các công việc phải thực hiện của khu Resort, lập bảng công việc của từng bộ phận;
- Xây dựng chức danh quản lý của khu Resort;
- Phân bổ những công việc của một chức danh phải thực hiện;
- Đánh giá kết quả áp dụng trong thực tế để hoàn chỉnh tiêu chuẩn của nhân viên thông qua phân định công việc theo chức danh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các thông tin trong bảng mô tả công việc.

- Chức danh công việc.
- Báo cáo cho ai và giám sát ai.

- Tóm tắt mục đích công việc.
- Danh sách liệt kê các nhiệm vụ chính.
- Danh sách các nhiệm vụ không thường xuyên.
- Yêu cầu, thái độ, kỹ năng thuyết trình và sự vui lòng khi phục vụ khách.
- Ai là người phụ trách trực tiếp.
- Tiêu chuẩn tuyển dụng.

2. Tinh thần trách nhiệm.

- Bảng mô tả công việc.
- Các tiêu chuẩn.
- Xác định nhân viên có tránh nhiệm với công việc họ đã làm.
- Đánh giá năng lực làm việc ít nhất một lần trong một năm.
- Huấn luyện nhân viên mới.

3. Lập bảng mô tả công việc.

Gặp tất cả mọi nhân viên cùng nhóm làm việc nhất định và yêu cầu họ vạch ra những đầu mục mà công việc cần:

- Ghi lại theo biểu đồ ngắn;
- Bổ sung thêm những đầu mục thấy cần thiết với sự nhất trí của họ;
- Kết hợp ý kiến của cả hai phía;
- Xác định ưu tiên theo chuỗi logic.

4. Sử dụng bảng mô tả công việc

- Lưu một bản photo và hồ sơ của mọi người nhưng đảm bảo rằng nhân viên và giám sát bộ phận đều có một bản photo.
- Đề nghị nhân viên ký nhận.

5. Bảng mô tả công việc

- Nhân viên phục vụ buồng.
- Nhân viên lễ tân.
- Phục vụ ăn uống.
- An ninh/bảo vệ.
- Quản lý khu Resort.
- Tất cả các vị trí.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp.
- Thuyết trình.
- Tổ chức.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.

- Kiến thức về quản lý hành chính.
- Kiến thức về quản trị kinh doanh du lịch, khu Resort.
- Nắm được các bước của việc đánh giá năng lực làm việc.
- Hệ thống tiêu chuẩn nghề VTOS.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Mẫu bảng mô tả công việc.
- Phần mềm quản lý công việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Liệt kê chính xác các công việc và người phụ trách chính công việc đó.	- Dựa trên quy mô hoạt động và tiêu chuẩn ngành nghề của công ty, số lượng lao động, trình độ và tuổi.
- Lập bảng mô tả công việc rõ ràng, minh bạch và chính xác.	- Đối thoại trực tiếp với người được phân công công việc để bàn về nhiệm vụ công việc được giao, in sao cho nhân viên và giám sát bộ phận một bảng.
- Sử dụng bảng mô tả công việc một cách triệt để trong việc quản lý công việc.	- Theo dõi kết quả công việc của nhân viên được giao trên bảng mô tả công việc.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: TỔ CHỨC VÀ TUYỂN DỤNG NHÂN VIÊN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và tuyển dụng nhân viên là quá trình tìm nguồn nhân lực cho khu Resort. Công việc bao gồm:

- Lập kế hoạch tuyển dụng;
- Tìm thị trường lao động đáp ứng yêu cầu tuyển dụng, tổ chức thông báo công khai, rộng rãi;
- Tổ chức thi tuyển, phỏng vấn,...để chấp nhận nhân viên mới;
- Hoàn thành các thủ tục tiếp nhận;
- Theo dõi trong quá trình thử việc;
- Chính thức tuyển dụng hoặc cho thôi việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm nguồn và thu hút ứng viên

- Lập danh sách nguồn cung cấp các ứng viên bên trong và ngoài khu Resort.
- Thông báo tuyển dụng nội bộ trước khi quảng cáo ra ngoài công chúng.
- Nếu nhân viên nội bộ không đủ tiêu chuẩn tuyển dụng, cần giải thích lý do và giúp họ bằng cách đào tạo để họ có thể được tuyển sau này.
- Lựa chọn và quảng cáo, thông báo nhu cầu tuyển dụng trên các phương tiện truyền thông.

- Nội dung của thông báo gồm: vị trí công việc, số lao động cần tuyển dụng, tiêu chuẩn, thời hạn hợp đồng, mức lương, điều kiện làm việc, thời hạn và địa điểm nộp hồ sơ, địa chỉ liên hệ và một số yêu cầu khác mà khu Resort cho là cần thiết.

2. Sơ tuyển

- Căn cứ vào tiêu chuẩn và hồ sơ của ứng viên để loại bỏ các ứng viên không đạt yêu cầu.
- Phòng vấn sơ bộ để chọn danh sách ngắn (cho phỏng vấn sâu).
- Hẹn ngày phỏng vấn trực tiếp.
- Chuẩn bị phòng phỏng vấn.

3. Phỏng vấn sâu

- Tìm hiểu đánh giá ứng viên trên nhiều phương diện như: Học vấn, kinh nghiệm, kỹ năng, kiến thức, thành tích công tác, cá tính... để chọn được ứng viên phù hợp nhất với vị trí cần tuyển.

- Phỏng vấn lần 1: Giám đốc nhân sự
- Phỏng vấn lần 2: Trưởng bộ phận.
- Phỏng vấn lần 3 : Tổng giám đốc (nếu cần).

4. Kiểm tra, xác minh kết quả phỏng vấn

- Tham khảo ý kiến của lãnh đạo cũ, giáo viên cũ, bạn bè...bằng văn bản hoặc trao đổi trực tiếp để kiểm tra về trình độ, năng lực, phong cách làm việc.

5. Ra quyết định tuyển dụng

- Chọn được danh sách chính thức và dự bị cho từng vị trí dựa vào kết quả đánh giá và kiểm tra.
- Gặp gỡ, trao đổi với ứng viên trúng tuyển trước khi ra quyết định (lương, ngày bắt đầu làm việc,...).

6. Tiếp nhận nhân viên mới

- Chuẩn bị và đón tiếp nhân viên mới đến làm việc phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.
- Huấn luyện hội nhập vào môi trường làm việc.
- Phát đồng phục, bảng tên, sổ tay, thẻ chấm công.
- Giới thiệu nhân viên mới với người phụ trách và đồng nghiệp.
- Phân công huấn luyện nghiệp vụ cho nhân viên mới.

7. Hợp đồng lao động (luôn kèm theo bảng mô tả công việc)

Hợp đồng lao động bao gồm các nội dung:

- Loại hợp đồng;
- Thời hạn hợp đồng;
- Thời gian thử việc;
- Điều kiện làm việc;
- Mức lương, thưởng, thời điểm trả lương và hình thức trả lương;
- Thời gian làm việc;
- Ngày nghỉ trong tuần;
- Quyền được đào tạo;
- Các vấn đề liên quan đến chế độ thai sản, ốm đau;
- Phúc lợi và bảo hiểm;

- Bảo hộ lao động;

- Các khoản thuế phải trả.

8. Đánh giá hết thời gian thử việc

- Sau 01 tháng thử việc, trưởng bộ phận đánh giá sơ bộ và chỉ cho nhân viên điều cần học hỏi thêm.

- Sau 02 tháng thử việc, trưởng bộ phận đánh giá và quyết định tiếp tục tuyển dụng hay chấm dứt không tuyển dụng

9. Đánh giá thành tích làm việc định kỳ

- Hướng dẫn nhân viên những tiêu chuẩn mà họ chưa đạt được.

- Làm việc đó cùng với nhân viên và giám sát trực tiếp.

- Nếu việc đó xảy ra nhiều lần, bạn sẽ phải dẫn chứng tình huống bằng tài liệu.

- Thông báo luôn được viết tay, có chữ ký của giám đốc, giám sát bộ phận và của nhân viên đó nếu có thể. Ghi lại ngày và mô tả lại tình huống một cách cụ thể.

- Gửi một bản sao cho nhân viên đó và một bản lưu tại hồ sơ nhân viên ở bộ phận Nhân sự.

10. Cho thôi việc nhân viên

- Một nhân viên muốn thôi việc cần ghi rõ ngày làm việc cuối cùng trong thư gửi cho trưởng bộ phận hoặc giám đốc.

- Người trong ban giám đốc cần thông báo nghỉ việc trước 04 tuần.

- Phòng vấn xin thôi việc.

- Ngày nghỉ phép cộng dồn thường được thanh toán.

- Luôn tuân theo thủ tục thôi việc bằng thư thôi việc ghi rõ ngày (hay thư của ban giám đốc) cùng với tài liệu liên quan (thông báo đối với trường hợp buộc thôi việc).

- Nhân viên phải trả lại đồng phục, bảng tên, thẻ và chìa khoá.

- Tên nhân viên.

- Bộ phận.

- Phòng vấn nghỉ việc.

- Xác nhận thôi việc bằng văn bản.

- Các tài liệu hỗ trợ.

- Trợ cấp, phúc lợi khi thôi việc.

- Chữ ký của giám đốc và ngày nghỉ việc.

- Khoản thanh toán lần cuối (quyết toán lương và các khoản khác) nhân viên phải ký trước khi rời khu Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích lựa chọn các nguồn cung cấp ứng viên phù hợp.

- Kỹ năng viết bài quảng cáo thông báo tuyển nhân viên.

- Kỹ năng nghiên cứu, phân loại hồ sơ.

- Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại (phòng vấn sơ bộ).

- Kỹ năng trắc nghiệm về đặc điểm cá nhân.

- Kỹ năng vận dụng các hình thức phỏng vấn (theo mẫu, theo tình huống, phỏng vấn liên tục...).
- Kỹ năng đánh giá, cho điểm.
- Kỹ năng phân tích so sánh, lựa chọn ứng viên.
- Kỹ năng đàm phán, giao tiếp trực tiếp.
- Kỹ năng thỏa thuận các điều khoản của hợp đồng.
- Kỹ năng soạn thảo hợp đồng.
- Khuyến khích thảo luận từ tất cả các bên liên quan.

2. Kiến thức

- Luật lao động và các quy định pháp lý liên quan của Việt Nam về tuyển dụng lao động.
- Nắm vững bản mô tả công việc.
- Có kiến thức về giao tiếp, kiến thức xã hội, tâm lý.
- Hiểu rõ việc chọn được đúng người vào đúng vị trí và đúng thời gian là rất quan trọng.
- Lường trước được khả năng ứng viên trúng tuyển không đến làm việc.
- Hiểu được việc tạo ấn tượng tốt ngay từ lần gặp đầu tiên rất quan trọng.
- Luật lao động Việt Nam và các văn bản pháp lý liên quan.
- Quy định của khu Resort.
- Trường hợp cảnh cáo lần thứ hai cần có sự tham gia của chủ/quản lý khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Các phương tiện truyền thông.
- Bảng mô tả công việc các vị trí.
- Hồ sơ cần tuyển ứng viên.
- Bảng câu hỏi phỏng vấn.
- Thang điểm đánh giá.
- Mẫu giấy báo tiếp nhận.
- Mẫu các loại hợp đồng lao động.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thông tin tuyển dụng phải rõ ràng.	- Nội dung các thông tin trong thông báo tuyển dụng phải đầy đủ, chi tiết về vị trí, tiêu chuẩn, mức lương,...
- Sự am hiểu trong quá trình tuyển dụng nhân sự và kết quả tuyển dụng nhân viên mới.	- Công tác tổ chức tuyển dụng nhân viên mới, từ việc ra thông báo tuyển dụng đến sơ tuyển, phỏng vấn, kiểm tra, xác minh, ra quyết định và hợp đồng...

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: TỔ CHỨC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN VIÊN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức đào tạo và phát triển nhân viên là công việc thường xuyên nhằm xây dựng được đội ngũ lao động đáp ứng yêu cầu công việc của khu Resort.

Công việc này phải xác định được:

- Yêu cầu và số lượng cần đào tạo;
- Thời gian tổ chức đào tạo;
- Hình thức đào tạo;
- Chuẩn bị điều kiện cho các lớp đào tạo tại chỗ;
- Triển khai kế hoạch đào tạo;
- Đánh giá kết quả, điều chỉnh kế hoạch nếu cần thiết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đào tạo định hướng nhân viên mới

- Gặp mặt nhân viên mới
- + Gặp và chào nhân viên mới cùng với Tổng giám đốc.
- + Đưa lịch làm việc cho nhân viên mới, giải thích quy định về tác phong diện mạo, đồng phục.
- + Giới thiệu về quá trình phát triển và định hướng, nhiệm vụ của khu Resort.
- + Chia sẻ định hướng, mục tiêu và nhiệm vụ của bạn với họ.
- + Phân công người hướng dẫn nhân viên mới.
- Hướng dẫn đọc sổ tay nhân viên
- + Yêu cầu nhân viên đọc kỹ sổ tay nhân viên để hiểu các chính sách của khu Resort và mọi vấn đề quan trọng như ngày trả lương, quy định về đồng phục, bữa ăn nhân viên, nghỉ ốm...
- + Nhân viên mới cần biết và tuân theo các thủ tục của Khu Resort.
- + Yêu cầu nhân viên ký vào sổ tay.
- Giới thiệu về cơ sở vật chất, kỹ thuật của Khu Resort.

Đưa nhân viên mới đi tham quan các khu vực:

- + Sân và khu vực dành cho khách;
- + Các loại buồng khác nhau;
- + Khu vực bếp, kho, văn phòng, bộ phận kế toán trả lương;
- + Lối đi dành cho nhân viên và cách cào thẻ ra vào;
- + Nơi giao, nhận đồng phục, thay đồng phục;
- + Sân vườn và các tiện nghi khác;
- + Nhà ăn nhân viên.
- Giới thiệu nhân viên mới với: người giám sát trực tiếp, các nhân viên thuộc bộ phận mà họ sẽ làm việc và các nhân viên khác của khu Resort.

2. Đào tạo nhân viên

Mô tả quy trình đào tạo và phát triển.

- Hình thành chính sách đào tạo

+ Chính sách phải theo mẫu, có chỉ tiêu rõ ràng, gắn với chức năng, nhiệm vụ, chiến lược kinh doanh của đơn vị.

+ Huy động được sự tham gia của cán bộ quản lý các cấp và nhân viên.

- Phân tích nhu cầu đào tạo, đối chiếu, so sánh giữa hồ sơ của nhân viên và bảng mô tả công việc.

- Xây dựng kế hoạch đào tạo

+ Kế hoạch đào tạo chung cho tất cả các bộ phận.

+ Kế hoạch đào tạo riêng cho từng bộ phận.

+ Kế hoạch phải ghi rõ: nội dung chương trình đào tạo, thời gian, địa điểm, người tham dự, người hướng dẫn, kinh phí.

- Xây dựng tài liệu, giáo trình giảng dạy

+ Có tài liệu giảng dạy theo kế hoạch.

+ Tài liệu phải gửi trước cho các học viên.

- Lựa chọn phương pháp đào tạo

+ Kết hợp giữa giảng lý thuyết và thực hành.

+ Sử dụng các phương tiện hồ sơ.

+ Khuyến khích tự học và kèm cặp tại nơi làm việc.

+ Sử dụng phương pháp huấn luyện lấy học viên làm trung tâm.

+ Huấn luyện tại nơi làm việc.

+ Huấn luyện trong lớp học.

+ Gửi đi đào tạo ở các khu Resort khác.

+ Huấn luyện liên bộ phận.

- Quản lý, triển khai các chương trình đào tạo

+ Theo đúng kế hoạch.

+ Có sự điều chỉnh khi cần thiết.

+ Lịch đào tạo nhân viên phải kết hợp với lịch làm việc.

- Đánh giá về chất lượng khóa đào tạo

- Cấp giấy chứng nhận đào tạo

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trong giao tiếp.

- Kỹ năng giới thiệu.

- Kỹ năng hướng dẫn thực hiện các yêu cầu công việc.

- Kỹ năng soạn thảo văn bản và chính sách.

- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

- Kỹ năng thu thập, tổng hợp ý kiến.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng giám sát.

- Kỹ năng tổ chức điều phối.
- Kỹ năng thu thập ý kiến toàn diện bằng bảng hỏi, thảo luận.

2. Kiến thức

- Biết được các chính sách, thủ tục và tiêu chuẩn của khu Resort.
- Hiểu về khu Resort.
- Biết tên người giám sát và các nhân viên.
- Nắm được sơ đồ mặt bằng khu Resort.
- Nắm được các loại dịch vụ của khu Resort.
- Nắm được các bảng chỉ dẫn.
- Nắm được quy định, nội quy của khu Resort.
- Nhận thức rõ đầu tư cho đào tạo là đầu tư cho phát triển.
- Hiểu được cách thức lựa chọn ưu tiên.
- Hiểu được việc đào tạo nhân viên là việc làm thường xuyên.
- Hiểu được tác động của các nhân tố nội tại (năng lực, sự đổi mới công nghệ, mở thêm dịch vụ mới) nhân tố bên ngoài (sự thay đổi về môi trường kinh doanh) đòi hỏi phải có đào tạo để đáp ứng được yêu cầu.
- Hiểu rõ tầm quan trọng của kế hoạch đào tạo.
- Hiểu được phương pháp đào tạo có tác động lớn đến chất lượng đào tạo.
- Hiểu được đối tượng học viên để có phương pháp phù hợp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sơ đồ khu Resort.
- Bản mẫu và chính sách.
- Bảng mô tả công việc hồ sơ của nhân viên.
- Bảng check list.
- Mẫu kế hoạch đào tạo.
- Bảng đánh giá về chất lượng khóa đào tạo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả của việc đào tạo nhân viên.	- Lên kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nhân viên. - Xây dựng kế hoạch đào tạo. - Xây dựng tài liệu, giáo trình giảng dạy. - Lựa chọn phương pháp đào tạo. - Quản lý, triển khai các chương trình đào tạo.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên bao gồm:

- Các lớp đào tạo phải học;
- Kết quả công việc thực tế;
- Lập bảng đánh giá và công khai;
- Lập quy trình đánh giá và triển khai đánh giá.

Trong đánh giá cần lưu ý:

- Điều kiện thực thi công việc;
- Bố trí hợp ngành nghề;
- Sức khỏe và các vấn đề cá nhân.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hướng dẫn đánh giá kết quả thực hiện công việc

- Sử dụng mẫu đánh giá tiêu chuẩn.
- So sánh kết quả thực tế với yêu cầu đề ra.
- Sử dụng bản mô tả công việc.
- Thông báo ít nhất trước bảy ngày cho nhân viên biết về thời điểm thực hiện đánh giá.
- Thực hiện đánh giá ít nhất mỗi năm một lần.

2. Chuẩn bị đánh giá

- Xem lại bản mô tả công việc và các tiêu chuẩn làm việc.
- Xem lại phần đánh giá năm trước.
- Kết quả làm việc thực tế của nhân viên.
- Đánh giá nhân viên bằng cách hoàn thành các nội dung theo mẫu chuẩn.

3. Đưa bảng đánh giá trước cho nhân viên

4. Tiến hành đánh giá bằng cách cho điểm theo mẫu và tổng hợp

- Thảo luận và giải thích cho nhân viên điểm mạnh, điểm yếu và quyết định đánh giá ở mức độ nào, yêu cầu nhân viên ký xác nhận.

- Đánh giá theo 4 mức độ:

+ Xuất sắc: số lượng và chất lượng công việc nổi bật.

+ Giỏi: công việc thực hiện đáng tin cậy và theo cách chuyên nghiệp.

+ Khá: không thường xuyên đáp ứng được yêu cầu công việc; có khả năng hoàn tất một số nhiệm vụ, cần phát huy thêm.

+ Không đạt yêu cầu: kết quả làm dưới tiêu chuẩn, cần phải trau dồi hoàn thiện để duy trì vị trí công việc hiện tại.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xây dựng bản hướng dẫn đánh giá theo mẫu.
- Kỹ năng tập hợp các tài liệu liên quan.
- Kỹ năng tổng hợp thông tin.

- Kỹ năng đối chiếu so sánh.
- Kỹ năng sử dụng tổng hợp nhiều phương pháp đánh giá.

2. Kiến thức

- Hiểu các phương pháp đánh giá và mục đích đánh giá kết quả thực hiện công việc.
- Có kiến thức về tầm quan trọng của việc đánh giá chính xác kết quả làm việc và quy định về các cách thức đánh giá của khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng hướng dẫn đánh giá.
- Thang điểm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả của việc hướng dẫn đánh giá kết quả thực hiện công việc.	- Sử dụng mẫu đánh giá, sử dụng bảng mô tả công việc, thông báo cho nhân viên.
- Hiệu quả công tác chuẩn bị đánh giá.	- Tổng hợp so sánh các thông tin dựa trên bảng mô tả công việc và các tiêu chuẩn làm việc với kết quả làm việc thực tế và phần đánh giá năm trước.
- Sự chính xác trong việc đánh giá công việc.	- Đánh giá theo 4 mức độ (xuất sắc, giỏi, khá, không đạt yêu cầu) dựa trên bảng mẫu.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: PHÂN BỐ VÀ QUẢN LÝ THỜI GIAN BIỂU LÀM VIỆC

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc phân bổ và quản lý thời gian biểu làm việc bao gồm các tác nghiệp:

- Phân công lao động rõ ràng, minh bạch;
- Tổ chức lao động hợp lý đối với từng việc, từng thời điểm, không để lao động rảnh rỗi;
- Kiểm tra kết quả làm việc của nhân viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng hệ thống các biện pháp tổ chức lao động

- Phân công hợp lý trong từng bộ phận và trong toàn khu Resort.
- Khai thác tối đa hiệu quả của sự phối hợp trong công việc giữa các nhân viên và các bộ phận.
- Đảm bảo về số lượng cũng như chất lượng của công việc.

2. Xây dựng hệ thống các yêu cầu của tổ chức lao động

- Phù hợp với sở trường, phát huy hết năng lực của nhân viên.
- Tiết kiệm chi phí.
- Bảo đảm cho mỗi nhân viên đủ khối lượng công việc phải hoàn thành trong một ngày và giảm tới mức thấp nhất sự lãng phí thời gian.
- Phân công công việc công bằng và khuyến khích tinh thần làm việc theo nhóm.

3. Xây dựng kế hoạch phân công lao động

- Khuyến khích tinh thần làm việc của nhân viên.
 - Xem xét tình hình kinh doanh của khu Resort.
 - Phù hợp với thời gian cao điểm hay thấp điểm.
 - Các yêu cầu đặc biệt (đón khách VIP).
 - Tiết kiệm tối đa chi phí.
4. Giám sát việc thực hiện thời gian biểu
- Xây dựng định mức công việc (tương ứng với chất lượng công việc).
 - Kiểm tra theo định mức đã được quy định.
 - Đối chiếu với tiêu chuẩn thực hiện công việc.
 - Tránh lãng phí nhân lực và thời gian.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xây dựng định mức công việc trên cơ sở bản mô tả công việc của từng vị trí.
- Tổ chức môi trường làm việc khoa học.
- Xây dựng thời gian biểu làm việc.
- Các nguyên tắc trong việc xây dựng hệ thống các yêu cầu của tổ chức lao động.
- Xác định các chức năng của từng bộ phận khu Resort.
- Liệt kê các nhiệm vụ theo từng chức năng.
- Xác định thời gian làm việc cần thiết của từng chức năng.
- Xác định thời gian thực hiện công việc cần thiết của từng chức năng trong từng khoảng thời gian trong một ngày.
- Xác định số giờ làm việc cần thiết.
- Xác định số lượng nhân viên cần thiết.
- Phân chia công việc.
- Xây dựng thời gian biểu làm việc.
- Thiết lập bảng chấm công.
- Các phương pháp chấm công.
- Kỹ năng thống kê, tổng hợp.

2. Kiến thức

- Luật lao động.
- Kiến thức về quản lý.
- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Quy chế hoạt động của khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các phần mềm hỗ trợ quản lý.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Sự minh bạch và hiệu quả trong hệ thống tổ chức lao động.	- Phân công hợp lý trong từng bộ phận, khai thác tối đa hiệu quả của sự phối hợp trong công việc giữa các nhân viên và các bộ phận với nhau, đảm bảo về số lượng cũng như chất lượng của công việc.
- Hệ thống các yêu cầu tổ chức lao động.	- Phù hợp với sở trường, phát huy hết năng lực của nhân viên, tiết kiệm chi phí, bảo đảm cho mỗi nhân viên đủ khối lượng công việc phải hoàn thành trong một ngày và giảm tới mức thấp nhất sự lãng phí thời gian, phân công công việc công bằng và khuyến khích tinh thần làm việc theo nhóm.
- Giám sát hiệu quả việc thực hiện thời gian biểu.	- Kiểm tra theo định mức đã được quy định, đối chiếu với tiêu chuẩn thực hiện công việc, tránh lãng phí nhân lực và thời gian.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH TIỀN LƯƠNG, THƯỜNG, PHÚC LỢI

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc xây dựng chính sách tiền lương, phúc lợi bao gồm:

- Phân định rõ về lương, thưởng và phúc lợi để bảo đảm quyền lợi của nhân viên và kích thích họ lao động;
- Lập bảng lương theo chức danh;
- Không cân bằng tiền thưởng và phúc lợi, phải công khai minh bạch.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập hợp đồng lao động

- Lương.
- Thời hạn hợp đồng (06 tháng hoặc 01 năm).
- Thời gian thử việc (thường là 02 tháng).
- Luôn kèm theo bảng mô tả công việc.
- Điều kiện làm việc.
- Khoản lương gộp (lương).
- Quyết định chu kỳ trả lương (theo tháng hay theo tuần).
- Tuần làm việc.
- Lịch làm việc, ngày nghỉ và cuối tuần.
- Lương làm thêm giờ.
- Số ngày nghỉ mỗi năm hoặc mỗi kỳ.
- Quy trình trả lương.
- Tiền tip và các khoản thưởng khác.

- Đào tạo hay học thêm.
 - Các vấn đề liên quan đến chế độ thai sản.
 - Phúc lợi và bảo hiểm.
 - Các khoản thuế phải trả.
2. Gia hạn hoặc chấm dứt hợp đồng
- Tối thiểu 1 tháng trước khi hết hợp đồng hết hạn.
 - Thương thảo các điều khoản gia hạn hợp đồng.
 - Giám đốc phê duyệt.
3. Lập bảng lương
- Ngày bắt đầu và kết thúc 01 kỳ lương.
 - Chia thời kỳ nhận lương.
 - Quy định về bảng lương, các khoản bồi thường.
 - Hình thức trả lương (qua tài khoản ngân hàng hay séc).
 - Phê duyệt của giám đốc.
4. Thôi việc
- Ngày làm việc cuối cùng.
 - Các khoản phúc lợi được thanh toán.
 - Các phúc lợi không được hưởng.
5. Kiểm tra các danh mục thông tin đối với nhân viên mới tuyển
- Tên ứng viên.
 - Vị trí tuyển dụng.
 - Chế độ bảo hiểm.
 - Đã nhận sổ tay nhân viên.
 - Tờ tham chiếu kiểm tra.
 - Hoàn thành chương trình định hướng nghề.
 - Tổng kết 60 ngày làm việc.
 - Tổng kết 90 ngày làm việc.
 - Bảng chế độ phúc lợi.
 - Thông tin trên máy tính.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản.
- Thương thảo và ký kết hợp đồng.

2. Kiến thức

- Hiểu biết luật lao động Việt Nam.
- Quy định của khu Resort.
- Kiến thức về quản trị nhân sự, hành chính.

- Kiến thức về quản trị khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Các điều khoản, điều kiện làm việc và các khoản thanh toán trong một thời gian nhất định.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các điều khoản trong hợp đồng phải minh bạch, rõ ràng.	- Các điều khoản của hợp đồng phải bao gồm: lương, thời hạn hợp đồng (06 tháng hoặc 01 năm), thời gian thử việc (thường là 02 tháng), điều kiện làm việc, khoản lương gộp (lương), quyết định chu kỳ trả lương (theo tháng hay theo tuần), tuần làm việc, lịch làm việc, ngày nghỉ và cuối tuần, lương làm thêm giờ, số ngày nghỉ mỗi năm hoặc mỗi kỳ, quy trình trả lương, tiền tip và các khoản thưởng khác, đào tạo hay học thêm, các vấn đề liên quan đến chế độ thai sản, phúc lợi và bảo hiểm, các khoản thuế phải trả.
- Các chính sách hỗ trợ khác.	- Quy định trong việc gia hạn hợp đồng, chế độ thôi việc.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT HỆ THỐNG THÔNG TIN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhân sự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các chương trình, phần mềm quản trị nhân sự, quản lý hành chính, quản lý tiền lương

- Mô tả nguyên tắc vận hành chung của các chương trình, phần mềm.

- Nêu tên các chương trình phần mềm khác nhau trong quản lý nhân sự và tiền lương.

2. Trình bày ứng dụng của các chương trình, phần mềm công nghệ thông tin trong quản lý nhân sự, hành chính và tiền lương

- Nêu các ứng dụng trong quản lý nhân sự ở các giai đoạn khác nhau của chu trình lưu trữ thông tin nhân viên công ty:

+ Cập nhật thông tin nhân viên mới;

+ Tìm kiếm thông tin về nhân viên;

+ Phân loại nhân viên từ trước đến nay;

+ Di chuyển các thông tin cá nhân của các nhân viên đã nghỉ việc sang lưu trữ ở cơ sở dữ liệu khác.

- Nêu các phần mềm ứng dụng trong quản lý hành chính ở các giai đoạn khác nhau của quá trình quản lý hành chính:

+ Quy trình tiếp nhận văn bản đi và đến;

+ Quy trình xử lý văn bản đến;

+ Quy trình lưu trữ văn bản.

- Nêu các ứng dụng trong quản lý tiền lương, ngày công, ngày phép.
- Nêu các ứng dụng trong quản lý phân công công việc.
- Nhận thức về các ứng dụng khác phục vụ cho việc lưu trữ thông tin.
- Lập các báo cáo tháng.

3. Giải thích ưu điểm và hạn chế của việc sử dụng phần mềm

- Liệt kê các ưu điểm vượt trội.
- Nhận thức các khuyết điểm và dự kiến các biện pháp đối phó.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý nhân sự.
- Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý văn bản, công văn.
- Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý tiền lương.
- Sử dụng thành thạo phần mềm phân công công việc, quản lý tài sản.
- Sử dụng các loại phần mềm.
- Xử lý khi có sự cố.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các phần mềm trong quản lý nhân sự, lưu trữ công văn và quản lý tiền lương.
- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các phần mềm trong quản lý nhân viên, văn bản hành chính và quản lý tiền lương.
- Kiến thức xử lý linh hoạt tùy vào tình hình thực tế.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Hướng dẫn sử dụng của các chương trình phần mềm.
- Các thiết bị hỗ trợ trong các tình huống khẩn cấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kiến thức trong việc quản lý công việc bằng công nghệ thông tin.	- Sử dụng hành thạo các phần mềm ứng dụng trong công việc, biết được những ưu, nhược điểm trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý công việc.
- Xử lý các sự cố về phần mềm.	- Hiệu quả trong việc xử lý các lỗi phần mềm.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CĂN TIN PHỤC VỤ NHÂN VIÊN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra quy trình phục vụ nhân viên tại căng tin.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra và duyệt thực đơn món ăn, khẩu phần ăn của nhân viên

- Duyệt thực đơn.
- Kiểm tra vệ sinh bếp trước, trong và sau khi chế biến.
- Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Kiểm tra công tác vệ sinh căn tin

Kiểm tra vệ sinh môi trường khu vực căng tin.

3. Kiểm tra khẩu phần ăn của nhân viên

Quy định tiêu chuẩn khẩu phần ăn của một nhân viên.

4. Kiểm tra, giám sát thái độ phục vụ của nhân viên căn tin

Quy định của công ty về thái độ và trách nhiệm của nhân viên căn tin.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận thức được tầm quan trọng trong việc vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường nhà bếp.
- Nhận thức được tầm quan trọng của sinh lý dinh dưỡng.
- Nhận thức được tầm quan trọng của việc vệ sinh môi trường xung quanh khu vực ăn uống.
- Kỹ năng trong giao tiếp.

2. Kiến thức

- Có kiến thức về sinh lý dinh dưỡng, vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Có kiến thức về vệ sinh môi trường tại căng tin và khu vực xung quanh.
- Nắm được các quy định về phụ cấp ăn ca cho nhân viên mà công ty đề ra.
- Các quy định về thái độ của nhân viên căn tin.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các công cụ hỗ trợ việc kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Quy định của công ty.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo dinh dưỡng cho nhân viên.	- Số lượng món ăn, các chất dinh dưỡng cung cấp cho nhân viên trong một bữa ăn.
- Đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm.	- Nguồn gốc xuất xứ của các loại thực phẩm, độ tươi sống của các thực phẩm, môi trường trong nhà bếp và trong căn tin.
- Thái độ phục vụ của nhân viên căn tin phải vui vẻ.	- Quan sát và đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên căn tin đối với nhân viên công ty.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐẢM BẢO AN TOÀN LAO ĐỘNG VÀ SỨC KHOẺ NHÂN VIÊN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đây là công việc giữ gìn an toàn trong lao động, không gây ảnh hưởng đến sức khỏe người lao động, có biện pháp bồi dưỡng sức lao động và không để xảy ra tai nạn nghề nghiệp. Công việc bao gồm những nội dung:

- Phân loại công việc, độ phức tạp ảnh hưởng đến con người;
- Xây dựng quy chế và biện pháp an toàn lao động cho người thực thi công việc và những người xung quanh;
- Xây dựng biện pháp xử lý tai nạn, tình trạng khẩn cấp;
- Triển khai giải pháp an toàn và thường xuyên kiểm tra;
- Chính sách bảo hộ lao động, chính sách đối với lao động nguy hiểm và độc hại;
- Biện pháp an toàn khu vực, theo mùa khí tượng, thiên tai;
- Tổ chức các lớp đào tạo, các thông tin về an toàn lao động cho các đối tượng liên quan.
- Đánh giá và khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng kế hoạch đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe nhân viên

- Kế hoạch bảo hộ lao động phải bao gồm nội dung công việc, biện pháp thực hiện, kinh phí, vật tư, thời gian hoàn thành và phân công thực hiện.
- Xây dựng các biện pháp an toàn lao động, vệ sinh lao động.
- Tuyên truyền, giáo dục về an toàn vệ sinh lao động cho cán bộ công nhân viên.
- Tổ chức các khóa học tập huấn về an toàn lao động.
- Trang bị các phương tiện bảo vệ cá nhân đã được trang cấp, các thiết bị an toàn, vệ sinh lao động nơi làm việc.
- Xây dựng nội quy, quy trình an toàn lao động, vệ sinh lao động phù hợp với từng loại máy, thiết bị vật tư kể cả khi đổi mới công nghệ, máy, thiết bị, vật tư và nơi làm việc theo tiêu chuẩn quy định của Nhà nước.

2. Thực hiện các quy định về an toàn vệ sinh lao động.

- Tổ chức huấn luyện an toàn vệ sinh lao động cho người lao động mới tuyển dụng trước khi giao việc và huấn luyện định kỳ mỗi năm một lần cho mọi người lao động. Sau khi huấn luyện an toàn vệ sinh lao động phải kiểm tra sát hạch, ghi sổ theo dõi huấn luyện.
- Thực hiện đầy đủ các chế độ chính sách đối với người bị tai nạn lao động.
- Thiết lập, hệ thống sắp xếp trật tự, vệ sinh các khu vực sản xuất.
- Theo dõi, kiểm soát hệ thống phòng cháy chữa cháy, thoát hiểm trong công ty.

3. Thực hiện chế độ bảo hộ lao động đối với người lao động.

- Tổ chức khám sức khỏe cho người lao động trước khi tuyển dụng vào làm việc tại đơn vị, tổ chức khám sức khỏe định kỳ.
- Phân loại và lập hồ sơ theo dõi sức khỏe người lao động.
- Có chính sách cho nghề độc hại.
- Có chính sách bảo hộ lao động cho phụ nữ.

4. Giám sát, kiểm tra và đánh giá .

- Kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực hiện các quy định về an toàn vệ sinh lao động.
- Theo dõi, quản lý việc thực hiện về vệ sinh, an toàn lao động của công nhân trong công ty.
- Khen thưởng và kỷ luật các đơn vị, cá nhân đạt thành tích xuất sắc hoặc vi phạm trong công tác an toàn vệ sinh lao động.
- Giám sát việc lưu mẫu thức ăn phục vụ khách theo quy định của trung tâm y tế dự phòng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Tuyên truyền.
- Có kinh nghiệm về lĩnh vực an toàn lao động.
- Có khả năng quản lý và sắp xếp công việc tốt.
- Lập hồ sơ, sổ sách theo dõi về an toàn lao động theo mẫu quy định.

2. Kiến thức

- Hiểu các quy định của pháp luật về an toàn vệ sinh lao động.
- Hiểu biết các quy định về an toàn lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị dụng cụ đảm bảo an toàn lao động.
- Các quy định của pháp luật về an toàn vệ sinh lao động.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nhận thức của nhân viên trong việc quy định an toàn vệ sinh lao động.	- Quan sát và đánh giá nhân viên trong quá trình lao động có đảm bảo an toàn vệ sinh lao động không.
- Quy định về an toàn vệ sinh lao động rõ ràng và chặt chẽ.	- Ban hành các quy định riêng về an toàn vệ sinh lao động của công ty, có các chính sách hỗ trợ đối với các công việc nặng nhọc và độc hại,...
- Ngân sách dành cho chương trình huấn luyện về vệ sinh an toàn lao động.	- Trích một phần ngân sách hằng năm dành cho chương trình huấn luyện về an toàn vệ sinh lao động cho cán bộ công nhân viên.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, giám sát tài sản tại bộ phận Nhân sự- Hành chính

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của bộ phận nhân sự - hành chính
- Liệt kê các tài sản của bộ phận nhân sự - hành chính:

- + Số lượng trang thiết bị;
 - + Tình trạng các trang thiết bị;
 - + Các trang thiết bị trang cấp cho từng cá nhân phục vụ cho công việc.
 - Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản.
 - Thực hiện ý thức tiết kiệm giữ gìn bảo quản tài sản của bộ phận.
 - Đề nghị kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
2. Giám sát việc sử dụng các trang thiết bị, văn phòng phẩm
- Thực hiện kiểm tra giám sát việc sử dụng các tài sản ở bộ phận.
 - Thực hiện kiểm tra việc sử dụng các văn phòng phẩm.
3. Quản lý việc sửa chữa, mua mới tài sản
- Liệt kê các tài sản cần mua bổ sung và thay thế.
 - Lên kế hoạch mua mới thiết bị.
 - Liệt kê các tài sản cần được sửa chữa.
 - Lên kế hoạch sửa chữa thiết bị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.
- Sử dụng một cách hợp lý các trang thiết bị.
- Sử dụng văn phòng phẩm.
- Sử dụng thiết bị.
- Bảo quản tài sản của bộ phận.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Lập sổ theo dõi tình trạng các trang thiết bị và các văn phòng phẩm.

2. Kiến thức

- Kiến thức sử dụng các trang thiết bị.
- Quy trình bảo quản các tài sản công.
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.
- Quy định chung về sử dụng và bảo quản tài sản.
- Biết được các công cụ cần thiết phục vụ cho công việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu phiếu khai báo tài sản của bộ phận.
- Mẫu theo dõi tình trạng các trang thiết bị.
- Đề xuất bảo dưỡng thiết bị.
- Các quy định trong việc sử dụng tài sản.
- Điện thoại.
- Máy kiểm tra an ninh.
- Danh mục kiểm kê tài sản.

- Mẫu khai báo mua mới thiết bị.
- Mẫu khai báo các thiết bị cần sửa chữa.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả sử dụng các tài sản.	- Quan sát và so sánh việc sử dụng các tài sản của nhân viên, hiệu quả của việc sử dụng các tài sản, thời gian sử dụng tài sản,...

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN BỘ PHẬN NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát việc tổ chức thực hiện đào tạo và điều phối nhân viên tại bộ phận nhân sự - hành chính.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận nhân sự - hành chính
 - Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
 - Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
2. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới
 - Tham gia tuyển chọn nhân viên.
 - Tham gia đào tạo nhân viên.
3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ bộ phận nhân sự - hành chính
 - Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
 - Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
 - Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
 - Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh
 - Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
 - Điều chỉnh những công việc phát sinh.
6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
 - Sắp xếp điều động nhân viên.
 - Tổ chức triển khai thực hiện công việc.
7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
 - Đánh giá kết quả công việc.
 - Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
8. Phối hợp với các bộ phận khác giải quyết công việc

Cùng phối hợp với các bộ phận giải quyết công việc có liên quan.

9. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty

Tổ chức thực hiện các quy định quản lý nhân sự của công ty.

10. Đề xuất kỷ luật, cho thôi việc

- Đề xuất kỷ luật nhân viên thuộc quyền.

- Đề xuất cho thôi việc nhân viên thuộc quyền.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.

- Đề xuất cụ thể.

- Lập bảng hỏi.

- Kỹ năng trong đào tạo.

- Đào tạo nhân viên.

- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung .

- Tổ chức đánh giá định kỳ.

- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.

- Phân lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.

- Tổ chức.

- Đánh giá kết quả công việc.

- Phối hợp một cách đồng bộ giữa các bộ phận.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự, hành chính.

- Quy trình giải quyết công việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.

- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.

- Nhu cầu nguồn nhân lực của công ty.

- Tiêu chí tuyển chọn.

- Chu trình đào tạo.

- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo .

- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.

- Bảng phân công lịch làm việc.

- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.

- Bảng đánh giá.

- Bài kiểm tra.

- Quy chế trong việc phối hợp giải quyết công việc.

- Nội quy quản lý nhân sự.

- Chức năng nhiệm vụ của bộ phận.
- Quy định về chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả công việc.	- Giám sát và đánh giá kết quả công việc của nhân viên bộ phận.
- Thái độ của nhân viên trong giải quyết công việc.	- Theo dõi thái độ, phong cách ứng xử của nhân viên trong việc giải quyết các công việc với mọi người trong và ngoài công ty.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH, VĂN THƯ LƯU TRỮ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát các công việc về hành chính văn thư lưu trữ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát chu trình xử lý các văn bản đi và đến

- Công văn đi:

- + Nắm được chu trình ban hành một công văn đi: soạn thảo văn bản, trình cấp có thẩm quyền ký duyệt, vào sổ, đóng dấu, gửi văn bản, kiểm tra việc phản hồi văn bản đi;
- + Xác định được nội dung công việc và soạn thảo công văn đi;
- + Nắm được thể thức một văn bản hành chính;
- + Xác định được cấp có thẩm quyền xem xét và ký duyệt.

- Công văn đến:

- + Nắm được chu trình xử lý một văn bản đến: vào sổ công văn đến, trình cấp có thẩm quyền xét duyệt, chuyển cấp có thẩm quyền xử lý, theo dõi việc xử lý văn bản đến;
- + Xác định được người có thẩm quyền xử lý công văn đến;
- + Kiểm tra kết quả việc xử lý một công văn đến.

2. Lưu trữ văn bản đi và đến

- Cập nhật văn bản.
- Hiệu chỉnh văn bản.
- Tìm kiếm văn bản.
- Truy xuất văn bản

Đối với văn bản đến: kiểm tra tiến độ kết quả việc xử lý văn bản đến, kiểm tra ai xử lý văn bản đến.

3. Phân biệt các loại công văn:

- Xác định được các loại văn bản thông thường với văn bản hành chính:
 - + Thông báo, thư mời, giấy đề xuất,...;
 - + Quyết định (của đơn vị);

- + Quyết định (của cơ quan quản lý nhà nước);
- + Các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng về soạn thảo, xử lý văn bản.
- Sử dụng thành thạo các công cụ phần mềm hỗ trợ soạn thảo văn bản.
- Xác định hoạt động chức năng và dịch vụ hỗ trợ khách hàng.
- Sử dụng thành thạo phần mềm lưu trữ văn bản.
- Thường xuyên kiểm tra kết quả xử lý văn bản đến.
- Biết cấp có thẩm quyền ra và ban hành một văn bản.

2. Kiến thức

- Có kiến thức về quản lý văn bản hành chính nhà nước.
- Có kiến thức trong việc soạn thảo một văn bản hành chính.
- Kiến thức về quy trình lưu trữ và xử lý văn bản.
- Hiểu và phân biệt được các loại văn bản.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản tài liệu về cách thức thể hiện một văn bản hành chính nhà nước.
- Văn phòng phẩm.
- Máy vi tính.
- Phần mềm soạn thảo văn bản.
- Các tệp lưu văn bản giấy tờ.
- Phần mềm lưu trữ văn bản.
- Các mẫu văn bản hành chính.
- Các tệp lưu văn bản giấy tờ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình của việc xử lý công văn đi và đến.	- Giám sát quy trình xử lý các công văn đi và đến, trong đó có việc soạn thảo, hình thức văn bản, trình tự ban hành văn bản,...
- Hiệu quả trong việc lưu trữ công văn.	- Việc lưu trữ công văn có thuận lợi cho việc giải quyết công việc hay không. - Công văn được lưu trữ như thế nào, có đúng trình tự không. - Các thông tin được lưu trữ có thuận lợi trong việc tìm kiếm không.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN NHÂN SỰ-HÀNH CHÍNH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận nhân sự-hành chính.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào sự phản hồi của khách hàng về dịch vụ cung cấp.
- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả công việc hàng tháng và hàng năm của nhân viên.
- Dựa vào bảng khảo sát đánh giá nhu cầu đào tạo được triển khai tại bộ phận.

2. Lập kế hoạch đào tạo

- Xác định đối tượng đào tạo, thời gian đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo, đào tạo viên (bên trong và bên ngoài).
- Ước tính ngân sách cho kế hoạch và thời gian thực hiện cho các chương trình cụ thể.
- Lập kế hoạch dự phòng đối với những hoạt động đào tạo bắt buộc và khẩn.
- Chú ý đến các chương trình định hướng cho các nhân viên mới.

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.
- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai v.v.).
- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.
- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy v.v.).
- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo.
- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng).
- Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng).
- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.
- Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tổ chức.

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng xác định vấn đề.
- Kỹ năng triển kiểm tra, giám sát và xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Kiến thức về quản trị chất lượng dịch vụ.
- Kiến thức về lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.
- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của khu Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo kết quả của quá trình giám sát.
- Báo cáo kết quả công việc.
- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước.
- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dung đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).
- Tất cả các công tác hậu cần để tổ chức đào tạo theo khóa học (địa điểm, tài liệu, các thiết bị v.v.) hay các tình huống, trò chơi ứng dụng.
- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.
- Các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Bảng đánh giá nhân viên (06 tháng, hàng năm).
- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.
- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).
- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng tổ chức.	- Công tác chuẩn bị tổ chức lớp học. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện đào tạo. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng lập kế hoạch đào tạo.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch đào tạo phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của Khu Resort .

- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.	- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo. - Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng). - Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng). - Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày. - Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN NHÂN SỰ-HÀNH CHÍNH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận nhân sự- hành chính.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các công việc phải điều hành hàng ngày

- Giải quyết các sự việc phát sinh liên quan hàng ngày.
- Lập lịch làm việc cho nhân viên hàng tuần.
- Điều động nhân viên thực hiện công việc.
- Tổ chức buổi họp đầu ca để hướng dẫn, truyền đạt thông tin cho nhân viên.
- Tổ chức việc thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của giám đốc.
- Xây dựng kế hoạch trong tháng, tuần cho bộ phận tổ chức thực hiện.
- Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.

2. Giám sát chất lượng công việc của bộ phận nhân sự - hành chính

- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên.
- Khắc phục và cải thiện chất lượng công việc.

3. Tổ chức các chương trình đào tạo dành cho nhân viên.

- Chuẩn bị báo cáo bộ phận cho ban giám đốc trong cuộc họp giao ban.
- Tham gia các cuộc họp giao ban.
- Đề nghị các thay đổi chỉnh sửa về nhân sự, nội dung công việc và các phương án có liên quan đến bộ phận.
- Tham gia các chương trình tuyển dụng nhân viên cho bộ phận.
- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo và đào tạo lại cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng kiểm tra và giám sát.
- Kỹ năng báo cáo.
- Kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau.

2. Kiến thức

- Việc sử dụng danh mục kiểm tra.
- Việc nhận thức các nội quy, chỉ thị, chính sách, quy trình.
- Việc áp dụng các giải pháp tình thế khác nhau khi có sự cố cần khắc phục trong kinh doanh.
- Việc hiểu biết các tiêu chuẩn về vệ sinh, an toàn và an ninh trong khu Resort.
- Việc áp dụng các tiêu chuẩn này vào công tác kiểm tra các vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh theo tiêu chuẩn của bộ phận và của khu Resort.
- Kiến thức về đào tạo, lập báo cáo.
- Kỹ năng giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Điện thoại.
- Quy chế hoạt động của khu Resort.
- Các bảng danh mục kiểm tra.
- Các bảng nội quy, chính sách, quy trình thực thi.
- Máy vi tính, máy in nối mạng.
- Phần mềm quản lý nhân sự.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả trong việc giải quyết công việc hàng ngày.	- Kiểm tra hiệu quả và khối lượng công việc được giải quyết trong ngày

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: G17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Để thực hiện nhiệm vụ, chức năng của mình, bộ phận nhân sự - hành chính phải phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác để sử dụng có hiệu quả đội ngũ lao động và phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của khu Resort.

Công việc phối hợp bao gồm:

- Điều chuyển, bổ sung, thay thế các chức danh theo nhu cầu từng thời điểm;
- Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực;

- Xây dựng và triển khai kế hoạch đào tạo;
- Xây dựng các văn bản hành chính quản lý khu Resort;
- Phát triển, thu hẹp, tách, nhập các bộ phận trong khu Resort;
- Xây dựng tổ chức mới;
- Đánh giá về cơ cấu tổ chức, đội ngũ cán bộ và hệ thống văn bản pháp lý của khu Resort;
- Khuyến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết vấn đề liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định quan hệ giữa bộ phận với các bộ phận khác

- Xây dựng kế hoạch trong tháng, tuần cho bộ phận tổ chức thực hiện.
- Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.
- Tham gia các buổi họp của ban lãnh đạo khu Resort.

2. Thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận với các bộ phận khác

- Phối hợp với bộ phận khác để xác định nhu cầu biên chế cho bộ phận đó.
- Phối hợp với các bộ phận khác lập kế hoạch và thực hiện mua sắm máy móc thiết bị.
- Phối hợp với các bộ phận kiểm tra việc sử dụng tài sản, trang thiết bị, dụng cụ theo quy định mức.
- Phối hợp với bộ phận tài vụ để hoạch toán và thanh toán tài sản, trang thiết bị, công cụ, trả lương nhân viên.
- Phối hợp với các phòng chức năng trang cấp đồ bảo hộ lao động theo tiêu chuẩn.
- Tư vấn mua sắm - lắp đặt, quản lý - sửa chữa - bảo trì.
- Báo cáo.

3. Điều phối các hoạt động liên quan với các phòng ban

Giám sát việc chuyển các thông tin từ bên ngoài đến các phòng ban trong khu Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng kiểm tra và giám sát.
- Kỹ năng báo cáo.
- Kỹ năng giao tiếp với đồng nghiệp.

2. Kiến thức

- Kiến thức quản trị nhân sự.
- Kiến thức về các chỉ thị và nội quy mới của khu Resort.
- Phương pháp giao tiếp và kỹ năng lãnh đạo nhóm.
- Quy trình chuyển giao thông tin nội bộ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy chế hoạt động của khu Resort.
- Trang thiết bị công nghệ thông tin sử dụng để giao tiếp và thực thi công việc (điện thoại, máy photo, máy fax, máy vi tính máy in nối mạng....).

- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.
- Đồng phục bảo hộ, dụng cụ làm việc.
- Các phương tiện đảm bảo đảm an toàn.
- Chính sách của khu Resort về chuyển giao thông tin trong phạm vi nội bộ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kết quả cuối cùng mà công việc đạt được.	- Giám sát quá trình phối hợp giải quyết công việc giữa các bên, thời gian và sự thuận lợi trong giải quyết công việc.
- Thời gian thực hiện công việc.	- Theo dõi thời gian phối hợp thực hiện các công việc.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nghiên cứu thị trường là công việc rộng lớn, phức tạp. Đối với khu Resort, phải đảm bảo các công việc sau:

- Định vị thị trường cần nghiên cứu;
- Phân loại thị trường: tiềm năng, trọng điểm, ưu tiên, mục tiêu,... để xác định chiến lược tiếp cận;
- Xác định tiềm lực, sản phẩm và khả năng chiếm lĩnh thị trường của khu Resort;
- Lập kế hoạch nghiên cứu từng thị trường cụ thể;
- Đánh giá tổng quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Mục đích của việc nghiên cứu thị trường

- Biết được ai là khách hàng hiện tại và tiềm tàng của khu Resort.
- Thị trường hiện tại và tiềm tàng rộng lớn đến đâu?
- Khách du lịch sống ở đâu?
- Khách du lịch mua sản phẩm gì?
- Tại sao khách du lịch lại mua sản phẩm của khu Resort?
- Sản phẩm và dịch vụ có đáp ứng được những điều mà khách du lịch thực sự cần đến hay không?
- Giá cả dịch vụ có tương xứng với chất lượng và đồng tiền mà khách bỏ ra hay không?
- Các chương trình quảng cáo có đạt hiệu quả hay không?
- Khách du lịch họ nghĩ gì về khu Resort?

2. Xây dựng kế hoạch nghiên cứu

- Xác định các dữ liệu cần thu thập.
- Xác định các phương pháp nghiên cứu:

- + Quan sát;
- + Thử nghiệm;
- + Điều tra;
- + Sử dụng kết hợp các phương pháp.
- Xác định các kỹ thuật dùng để xử lý dữ liệu.
- Xác định ngân sách nghiên cứu (tùy thuộc vào thời gian nghiên cứu và vấn đề nghiên cứu).

3. Thực hiện nghiên cứu

- Thu thập dữ liệu có thể do khu Resort tiến hành hoặc thuê ngoài. Dữ liệu được thu thập từ hai nguồn:

+ Nguồn dữ liệu thứ cấp:

* Nguồn nội bộ.

* Nguồn bên ngoài.

+ Nguồn dữ liệu sơ cấp:

* Quan sát: Đứng ở đâu đó để nghe mọi người nói gì về khu Resort mình, quan sát xem người ta nói gì về sản phẩm và dịch vụ của khu Resort.

* Thử nghiệm.

* Điều tra: Điều tra thuận tiện cho việc nghiên cứu mô tả được thực hiện trực tiếp hoặc gián tiếp.

- Lập phiếu đăng ký

+ Phải được trình bày đẹp mắt, đơn giản và dễ dàng để khách dễ điền thông tin.

+ Bao gồm địa chỉ email, ngày tháng năm sinh.

+ Lưu trữ phiếu đăng ký hàng tháng và theo thứ tự chữ cái.

+ Bảo đảm logic và thể hiện ý đồ quản lý.

- Nắm thông tin cơ bản về khách hàng hay khu Resort

+ So sánh thông tin cơ bản của khách với khách của các khu Resort khác.

+ Tìm kiếm trên Internet, tại các sở, văn phòng du lịch hay các đại lý lữ hành bán lẻ cũng có thể cung cấp danh sách các khu Resort trong vùng để so sánh.

- Lập bảng thăm dò ý kiến khách hàng

+ Có thể thăm dò những ý kiến với những câu hỏi đơn giản trong phòng khách và đề nghị khách vui lòng điền thông tin trước khi ra về.

+ Hỏi xem khách có được hướng dẫn bởi công ty lữ hành không? giới thiệu từ khách trước không, nhìn thấy quảng cáo của bạn không, nếu có thấy ở đâu?

+ Lập danh sách 10 câu trả lời thông thường trong tháng và so sánh với tháng trước và năm trước.

- Tiến hành thăm dò thử nghiệm

+ Xác định các thông tin bạn muốn biết để hỏi khách.

+ Kiểm tra chéo các bộ phận để tìm hiểu phản hồi của khách và ghi lại kết quả vào phiếu nghiên cứu.

- Tổ chức thu thập thông tin

+ Thu thập thông tin thứ cấp, sơ cấp từ các nguồn.

- + Kích thước mẫu đủ lớn và mang tính đại diện.
- 4. Xử lý và phân tích kết quả nghiên cứu và trình bày báo cáo kết quả nghiên cứu
 - Thực hiện theo mục tiêu nghiên cứu.
 - Lượng hóa được các chỉ tiêu và mối quan hệ giữa các nhân tố.
 - Báo cáo kết quả nghiên cứu phải rõ ràng, gọn và chính xác, gồm các nội dung sau:
 - + Tóm tắt báo cáo;
 - + Phương pháp áp dụng trong thu thập và phân tích;
 - + Kết quả nghiên cứu;
 - + Kết luận và đề xuất giải pháp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập thông tin và phân tích thông tin.
- Sử dụng thành thạo máy vi tính và các phần mềm kinh tế ứng dụng.
- Sử dụng Internet thành thạo.
- Kỹ năng đặt câu hỏi.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng thiết kế được phiếu đăng ký, bảng thăm dò ý kiến khách hàng.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Nắm rõ kiến thức về thị trường, nghiên cứu thị trường.
- Hiểu và nắm được các phương pháp nghiên cứu thị trường: quan sát, thực nghiệm và điều tra.
- Nắm được phương pháp thiết kế phiếu đăng ký, bảng thăm dò khách hàng.
- Hiểu biết về nhu cầu của khách hàng.
- Hiểu nội dung và tác dụng của các phiếu đăng ký.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu đăng ký.
- Thông tin lưu trữ về khách hàng.
- Thông tin cơ bản về khách.
- Bảng thăm dò ý kiến khách hàng.
- Mẫu phiếu đăng ký của các Khu Resort.
- Các bảng biểu tổng hợp về khách.
- Mẫu bảng hỏi.
- Mẫu điều tra.
- Mẫu phân tích.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
-------------------	--------------------

- Kỹ năng thu thập và phân tích thông tin.	- Kiểm tra các thông tin thu thập được, kiểm tra việc mã hóa các câu trả lời, kiểm tra việc nhập dữ liệu vào máy tính để tránh sai sót khi xử lý và phân tích số liệu.
- Kỹ năng thiết kế phiếu đăng ký, bảng thăm dò, câu hỏi.	- Nội dung của bảng hỏi. - Hình thức và quy trình thiết kế bảng hỏi. - Vị trí để bảng hỏi. - Độ chính xác về các thông tin trong bảng hỏi. - Sử dụng từ ngữ đơn giản, dễ hiểu sát thực tế, cách dùng từ trong sáng, rõ ràng. Tránh các câu hỏi dài, nên xoáy vào chủ đề cần thiết.
- Kỹ năng đánh giá.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Kỹ năng báo cáo.	- Theo dõi quy trình và kết quả công việc thực tế và đối chiếu với quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: LẬP KẾ HOẠCH MARKETING

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tóm tắt các hoạt động, trình bày tình hình hiện tại của khu Resort, phân tích các cơ hội và mối đe dọa, xác định được các mục tiêu Marketing, xây dựng chiến lược Marketing và đưa ra chương trình hành động, dự kiến mức lỗ lãi.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tóm tắt hoạt động

Trình bày khái quát, ngắn gọn mục tiêu và kiến nghị kế hoạch để nắm được vấn đề nổi trội.

2. Đánh giá tình hình Marketing hiện tại

- Tình hình thị trường: những dữ liệu về thị trường mục tiêu: quy mô, mức tăng trưởng, nhu cầu, nhận thức và khuynh hướng của khách du lịch, đối thủ cạnh tranh.

- Tình hình sản phẩm: mức bán, giá.

- Tình hình cạnh tranh: dữ liệu của các đối thủ cạnh tranh về quy mô, mục tiêu, thị phần, chất lượng sản phẩm, những đặc trưng khác để hiểu về dự định và hành vi của khách du lịch.

- Tình hình phân phối: quy mô và tầm quan trọng của mỗi kênh phân phối.

- Tình hình môi trường vĩ mô: mô tả khuynh hướng của môi trường vĩ mô, dân số, kinh tế, công nghệ, chính trị, pháp luật, văn hóa xã hội).

3. Phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức

- Phân tích các cơ hội và các thách thức chủ yếu của sản phẩm khu Resort.

- Phân tích rõ những điểm mạnh và những điểm yếu của khu Resort so với đối thủ cạnh tranh.

- Sử dụng kết quả phân tích để xác định mục tiêu.

4. Xác định các mục tiêu

- Xác định các chỉ tiêu mà kế hoạch muốn đạt được như mục tiêu tài chính (tỷ lệ hòa vốn đầu tư, lợi nhuận).

- Các mục tiêu Marketing như: mức bán, thị phần, kênh phân phối.

5. Xây dựng chiến lược Marketing

- Trình bày những hướng Marketing tổng quát sẽ sử dụng để đạt được những mục tiêu của kế hoạch. Tư tưởng chiến lược Marketing gồm:

+ Lựa chọn thị trường mục tiêu;

+ Định vị sản phẩm;

+ Giá;

+ Kênh phân phối;

+ Hình thức quảng cáo;

+ Khuyến mãi;

+ Nghiên cứu và phát triển.

- Chỉ rõ mức chi phí cần thiết để triển khai toàn bộ chiến lược Marketing sao cho khả năng sinh lãi cao nhất.

6. Xây dựng chương trình hành động

Để biến chiến lược Marketing thành hiện thực trên cơ sở trả lời các câu hỏi:

- Những công việc gì sẽ phải làm?;

- Khi nào làm?;

- Ai sẽ làm?;

- Chi phí bao nhiêu?.

7. Lập dự toán ngân sách

- Dự tính được ngân sách hoạt động và các khoản chi phí khác.

- Dự tính mức lỗ lãi.

8. Đánh giá và kiểm soát

- Đánh giá và kiểm soát Marketing đảm bảo chương trình Marketing hướng đến những mục tiêu đã đề ra.

- Các mục tiêu và kinh phí được phân bổ theo tháng, theo quý nên tiến độ kiểm tra cũng tiến hành theo khoảng thời gian này.

- Kiểm soát kế hoạch hàng năm:

Kiểm soát việc thực hiện kế hoạch: phân tích mức bán, thị phần, chi phí Marketing, tài chính, thăm dò sự thoả mãn của khách du lịch.

- Kiểm soát khả năng sinh lợi: đánh giá khả năng sinh lợi của các sản phẩm, các thị trường, các nhóm khách, kênh phân phối.

- Kiểm soát hiệu quả: phân tích hiệu quả của hoạt động quảng cáo, khuyến mãi, phân phối, lực lượng bán hàng để điều chỉnh kịp thời.

- Kiểm soát chiến lược: xem xét lại các hướng chiến lược trên thị trường, kiểm tra chiến lược để đảm bảo những mục tiêu, chiến lược và những hệ thống hoạt động của Marketing thích ứng với môi trường.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng viết báo cáo tổng hợp.
- Kỹ năng lập kế hoạch Marketing.

2. Kiến thức

- Nắm được các kiến thức về kinh tế vĩ mô, vi mô.
- Kiến thức về tài chính, thị trường, Marketing, kế toán và thống kê.
- Kiến thức về quản trị chiến lược.
- Nắm được các kiến thức về kinh tế, xã hội, chính trị, văn hóa và pháp luật.
- Nắm được kiến thức phân tích hoạt động kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Sử dụng các dữ liệu sơ cấp, thứ cấp.
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập kế hoạch Marketing.	<ul style="list-style-type: none">- Nội dung của bảng kế hoạch Marketing.- Hình thức và quy trình lập kế hoạch Marketing.- Độ chính xác về các thông tin trong bảng kế hoạch Marketing.- So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình lập kế hoạch Marketing.- Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng giám sát.	<ul style="list-style-type: none">- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Kỹ năng đánh giá.	<ul style="list-style-type: none">- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Kỹ năng báo cáo.	<ul style="list-style-type: none">- Có mục đích và kết cấu rõ ràng.- Thông tin trong bản báo cáo phải đầy đủ, trung thực và khách quan.- Hành văn, ngôn ngữ trong văn bản phải trình bày chính xác và mạch lạc.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: PHÂN ĐOẠN THỊ TRƯỜNG VÀ LỰA CHỌN THỊ TRƯỜNG MỤC TIÊU

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận rõ nhu cầu của khách hàng trong từng phân đoạn thị trường nhằm lựa chọn thị trường mục tiêu giúp doanh nghiệp triển khai một hỗn hợp Marketing thích ứng nhằm thoả mãn những nhu cầu của du khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân đoạn thị trường

- Chia thị trường thành những phần khác biệt bằng những tiêu thức thích hợp.
- Xác định những đặc tính và yêu cầu riêng trong mỗi phân đoạn thị trường.

2. Yêu cầu của phân đoạn thị trường

Phân đoạn thị trường phải đạt các yêu cầu sau:

- Đo lường được;
- Tiếp cận được;
- Tính hấp dẫn;
- Tính khả thi.

3. Xác định thị trường mục tiêu

- Đánh giá mức độ hấp dẫn của các phân đoạn thị trường:
 - + Quy mô và mức tăng trưởng của phân đoạn thị trường;
 - + Mức độ hấp dẫn về cơ cấu của phân đoạn thị trường;
 - + Đánh giá mức độ phù hợp với mục tiêu và nguồn lực của khu Resort.
- Lựa chọn thị trường mục tiêu:
 - + Tập trung vào một phân đoạn thị trường;
 - + Chuyên môn hóa thị trường;
 - + Đa dạng hóa sản phẩm.

4. Thực hiện Marketing chuyên biệt

- Xác định đoạn thị trường cụ thể mà bạn muốn thâm nhập.
- Cần đáp ứng nhu cầu của đoạn thị trường đó.
- Cần tập trung các nỗ lực Marketing đến thị trường đó.

5. Thực hiện định vị thị trường

- Tạo sản phẩm đặc trưng, khác biệt với đối thủ cạnh tranh.
- Tạo điểm khác biệt về nhân sự của khu Resort (chất lượng phục vụ, huấn luyện tốt v.v...).
- Tạo điểm khác biệt về hình ảnh.
- Cần sử dụng hiệu quả chiến lược định vị thị trường.
- Thiết lập việc đánh giá khu Resort trước khi lập và triển khai kế hoạch marketing.
- Tuyên truyền vị trí của Khu Resort.

6. Định vị thị trường hiệu quả

- Xác định những thị trường cụ thể nào đang sẵn sàng.
- Biết được những thị trường tiềm năng đó mong đợi điều gì?.
- Cần những phương pháp marketing mix nào để thâm nhập thị trường đó.

- Nắm những điểm mạnh và yếu của đối thủ cạnh tranh nhằm đến những đoạn thị trường mục tiêu giống khu Resort bạn?.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hiện được việc phân nhóm khách theo phương pháp phân tổ thống kê.

2. Kiến thức

- Nắm rõ kiến thức về thị trường, định vị thị trường, phân đoạn thị trường và thị trường mục tiêu.

- Nắm được các tiêu thức và phương pháp phân đoạn thị trường.

- Nắm được kiến thức về nhu cầu của khách du lịch.

- Nắm được các mức độ định vị.

- Nắm được các bước của quá trình định vị

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sử dụng số liệu thứ cấp, sơ cấp.

- Máy vi tính.

- Bản đồ.

- Internet.

- Sản phẩm đặc trưng.

- Sử dụng bảng thăm dò ý kiến khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Phân chia nhóm khách theo phương pháp phân tổ thống kê.	- Theo vị trí địa lý, mục đích chuyến đi, thời gian nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THIẾT KẾ SẢN PHẨM

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định được sản phẩm trong kinh doanh khu Resort, xác định được những lợi ích mà sản phẩm của khu Resort mang lại cho khách, thực hiện các nội dung chính của chính sách sản phẩm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định sản phẩm của khu Resort

- Sản phẩm của khu Resort chủ yếu là những hàng hoá ở dạng vô hình được gọi là sự trải nghiệm.

- Xác định và mô tả các loại phòng của khu Resort:

+ Số lượng phòng ngủ; các loại phòng;

+ Dịch vụ Nhà hàng/ quầy bar;

+ Dịch vụ hội thảo, hội nghị;

+ Dịch vụ bổ sung;

+ v.v...

- Danh mục và cấu trúc sản phẩm phải phù hợp với thị trường mục tiêu.

- Đưa ra nhiều loại hình dịch vụ: lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí v.v... với nhiều loại sản phẩm để đáp ứng nhu cầu cho khách, khách du lịch.

2. Đánh giá sản phẩm của khu Resort

- Đánh giá tài sản và trang thiết bị của khu Resort có gì khác biệt so với sản phẩm của đối thủ cạnh tranh (vị trí; vẻ bề ngoài; ẩm thực; các dịch vụ v.v...).

- Đánh giá ưu thế bán hàng độc đáo của khu Resort so với đối thủ cạnh tranh (kỹ năng nghề).

3. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm

- Hoàn thiện về cấu trúc của sản phẩm.

- Nâng cao tính an toàn, độ bền, khả năng chống ẩm, vệ sinh và sự thoải mái.

- Thay đổi kiểu dáng, màu sắc và mùi vị của sản phẩm.

4. Phát triển sản phẩm mới cho từng thị trường mục tiêu tạo ra sự khác biệt.

- Hoàn thiện sản phẩm hiện có.

- Tìm ra những ý tưởng mới.

- Chọn lọc và đánh giá ý tưởng mới.

- Phát triển sản phẩm mới và thử nghiệm sản phẩm mới.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích thị trường.

- Phân tích kinh tế.

2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về các loại hình sản phẩm khu Resort.

- Nắm các đặc trưng của sản phẩm khu Resort.

- Nắm được kiến thức về chất lượng dịch vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tập gấp.

- Đĩa CD.

- Các loại thẻ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Phân tích thị trường.	- Đánh giá nhu cầu về sản phẩm thiết kế - Phải trả lời được câu hỏi có nên quyết định đầu tư vào sản phẩm mới.
- Phân tích kinh tế.	- Ước lượng được chi phí cho việc phát triển sản phẩm và so sánh doanh thu ước lượng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐỊNH GIÁ SẢN PHẨM

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thiết lập các phương pháp hay chiến lược tổng quát dùng để ấn định các mức giá riêng cho sản phẩm và dịch vụ của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định tầm quan trọng của việc định giá

- Nhận thức được giá là yếu tố cơ bản trong marketing hỗn hợp mang lại doanh thu.
- Nhận thức được giá có ảnh hưởng lớn đến doanh số và lợi nhuận của khu Resort.
- Giá có tác động mạnh mẽ đến chi tiêu.
- Xác định sản phẩm và dịch vụ của khu Resort: phòng ngủ, dịch vụ giặt là, vận chuyển, đồ ăn và đồ uống.

2. Xác định mục tiêu chiến lược định giá sản phẩm

- Tối đa hóa doanh thu.
- Tối đa hóa lợi nhuận:
 - + Tối đa hóa lợi nhuận;
 - + Nâng cao hệ số hiệu quả trên vốn đầu tư.
- Giữ ổn định thị trường:
 - + Chấp nhận giá cạnh tranh;
 - + Thực hiện cạnh tranh không dựa trên giá cả.
- Những mục tiêu khác:
 - + Dẫn đầu về chất lượng sản phẩm;
 - + Ngăn ngừa đối thủ tham gia vào thị trường.

3. Xây dựng chiến lược định giá cho sản phẩm và dịch vụ của Khu Resort

- Phối hợp với các bộ phận khác của khu Resort;
- Sử dụng dữ liệu về chi phí từ nguồn tài liệu lưu trữ, chứng từ, chi phí, chu kỳ tiền mặt.
- Quay vòng đầu tư và dự toán lợi nhuận.
- Định giá sao cho có tính cạnh tranh cao.

4. Xây dựng chiến lược định giá tổng thể của khu Resort

- Nắm được giá trị sản phẩm mà khách có được so với sản phẩm của đối thủ cạnh tranh:
 - + Giá cả;
 - + Sản phẩm và giá cả cạnh tranh;
 - + Sản phẩm phụ và giá cả;
 - + Lựa chọn khác nếu khách không mua sản phẩm hay dịch vụ nào?.
- Xác định những lợi ích của sản phẩm trong việc định giá mà không làm tăng thêm chi phí:
 - + Tiện nghi gì;
 - + Các dịch vụ.

- Xác định hình thức thanh toán nào được chấp nhận:
 - + Thẻ tín dụng, ngoại tệ;
 - + Thẻ du lịch, thẻ ATM.
- Xác định những hình thức khuyến mại, giảm giá, hạ giá hay các hình thức khuyến khích đặc biệt :
 - + Giới hạn về thời gian ;
 - + Mức giá đặc biệt ;
 - + Đoạn thị trường đặc biệt.
- Xác định số lượng như thế nào có thể giảm giá nếu có :
 - + Giá cho đoàn/ nhóm khách;
 - + Giá đối tác.
- Những loại chi phí nào thay đổi nhanh chóng.
- Mức giá và nội dung của tập thông tin có thể được điều chỉnh mà không cần có thông báo trước.
- Giá dành cho công ty điều hành tour: giá cuối tuần; giá áp dụng theo từng mùa trong năm; mùa cao điểm; mùa thấp điểm; mùa gấu vục; giá cụ thể theo từng giai đoạn ít nhất trước hai năm; quản lý lợi nhuận; kiểm tra mức giá hai lần một năm.

5. Xác định chiến lược định giá

- Giá cả cố định.
- Cùng loại dịch vụ nhưng có nhiều loại giá khác nhau dành cho từng đối tượng khách hàng.
- Chiến lược định giá dựa trên tác động của khối lượng sản phẩm được tạo ra từ giá cả.
- Chi phí sản xuất cộng với mức lợi nhuận ở mức hợp lý.
- Chiến lược này sẽ mang lại kết quả về giá cả hoặc là thấp hoặc ngang bằng, hoặc cao hơn giá của các đối thủ cạnh tranh.
- Những yếu tố như: tự phục vụ thường có giá rẻ hơn.
- Danh tiếng có thể đẩy mức giá cao hơn của cùng loại dịch vụ hay sản phẩm.

6. Chiến lược định giá truyền thống

- Phương pháp cố định: hàng hóa được chào với cùng một loại giá.
- Các mức giá khác nhau: hàng hóa và dịch vụ được phân loại thành những hạng mục có nhiều mức giá khác nhau từ thấp đến cao.
- Chiến lược cụ thể:

Trong chiến lược định giá sản phẩm và dịch vụ của khu Resort, chúng ta có thể cân nhắc một số yếu tố liên quan đến nhu cầu, chi phí và những yếu tố cạnh tranh khác:

- + Yếu tố liên quan đến nhu cầu: chiến lược định giá được căn cứ trên tác động của khối lượng được tạo ra từ giá cả;
- + Yếu tố liên quan đến chi phí: chi phí sản xuất cộng thêm lợi nhuận ở mức hợp lý;
- + Yếu tố cạnh tranh: chiến lược này sẽ mang lại kết quả về giá cả hoặc thấp, ngang bằng hoặc cao hơn giá chào của các đối thủ cạnh tranh.

7. Định giá linh hoạt

Phương thức này được áp dụng cụ thể với trường hợp khu Resort cung cấp sản phẩm hay dịch vụ theo kiểu mặc cả chứ không phải là đấu giá thầu hay giá cơ bản.

8. Quản lý lợi nhuận

- Mô hình đặt giữ chỗ với những đoạn thị trường khác nhau.
- Những phòng đã bán?
- Tác động của việc thay đổi giá.
- Phát triển nhu cầu trong mùa thấp điểm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tính toán.
- Phân tích thống kê.
- Kỹ năng phối hợp.

2. Kiến thức

- Nắm phương pháp tổng quát được dùng để định giá riêng cho sản phẩm và dịch vụ của khu Resort.
- Nắm được kiến về quản trị tài chính, phân tích hoạt động kinh doanh.
- Nắm được phương pháp chiến lược định giá truyền thống, chiến lược định giá linh hoạt.
- Nắm được cách xác định phương pháp tính giá cố định; các mức giá khác nhau.
- Nắm được kiến thức về sản phẩm và đặc trưng của sản phẩm khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng phẩm.
- Máy vi tính.
- Dữ liệu thứ cấp.
- Bảng giá của các khu Resort đồng hạng khác nhau.
- Các mô hình đặt giữ chỗ.
- Hệ thống máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng tính toán.	- Kiểm tra mức độ chính xác trong tính toán giá thành, giá bán và khoản phí khác của khu Resort cho các trung gian.
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển. - Phối hợp với bộ phận tài chính để xác định phương thức thanh toán sau khi kết thúc hợp đồng với các trung gian.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THIẾT LẬP KÊNH PHÂN PHỐI SẢN PHẨM

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định nhiệm vụ, phương thức đại diện của các đối tác hay các công ty hoặc cá nhân ngoài Khu Resort, những người có thể đại diện và bán dịch vụ của Khu Resort cho các khách hàng mới.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhiệm vụ của các kênh phân phối hoặc đại diện

- Cung cấp thông tin, bảng giá, bản tin và địa chỉ liên hệ cho các kênh phân phối của khu Resort.
- Đến khu Resort mỗi năm ít nhất một lần.
- Giữ mối liên hệ thường xuyên.

2. Thực hiện Marketing trực tiếp

- Mỗi phòng nên có tập thông tin mới và bảng giá cập nhật.
- Lập danh sách khách mà khu Resort sẽ gửi thư (gửi thư cho các vị khách trở lại khu Resort và những công ty gửi khách đến khu Resort với khối lượng lớn).
- Gửi cho khách hàng những tập thông tin mới và thư mời thông qua bưu điện.
- Những vị khách đã từng ở tại Khu Resort: mời họ cầm theo 03 hay 04 tập thông tin và bảng giá các sản phẩm và dịch vụ của Khu Resort khi ra về.

3. Với văn phòng du lịch

- Viết thư ít nhất 01 tháng/lần để yêu cầu họ kiểm kê tập thông tin và bảng giá.
- Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến chiến dịch cộng tác marketing, xúc tiến thương mại, triển lãm thương mại và Fam trip.

4. Với đại diện khu Resort

- Nhân viên đại diện phải luôn chăm sóc văn phòng, bổ sung đầy đủ số lượng bản tin và bảng giá cung cấp cho bạn thông tin liên quan đến nhu cầu và khả năng lưu trú của khách.
- Nhân viên đại diện phải đến thăm khu Resort bạn ít nhất 02 lần một năm và phải có đủ số lượng tập thông tin và bảng giá của khu Resort.
- Người quản lý khu Resort phải liên hệ với đại diện khu Resort hàng tuần để biết tình hình về khả năng thuê phòng và những chiến lược marketing đặc biệt. Nhân viên đại diện là người đầu tiên bạn phải liên hệ nếu chiến lược marketing có sự thay đổi.
- Cung cấp địa điểm và văn phòng trưng bày thích hợp để cung cấp thông tin cho khách tiềm năng, các đại lý lữ hành. Đó là nơi thu tiền đặt cọc và tiền trả trước cho chuyến du lịch của khách du lịch.

5. Với các đại lý lữ hành bán lẻ

- Phải gửi thông tin và bảng giá cho các đại lý lữ hành.
- Xây dựng cơ chế tiền hoa hồng .
- Luôn báo trước cho các đại lý lữ hành những chiến dịch đặc biệt và ngày khoá sổ.
- Các gói dịch vụ có thể áp dụng cho những thời điểm cụ thể trong năm.
- Thông báo ngày kết thúc (khi khu Resort đã bán hết sản phẩm và dịch vụ).

6. Với các hãng điều hành tour bán buôn

- Xác định các dịch vụ trọn gói được công bố kết hợp với dịch vụ hàng không.

- Những gói dịch vụ kiểu này được các hãng điều hành tour bán buôn đưa đến khách hàng thông qua các nhân viên đại lý lữ hành bán lẻ và các quầy điều hành tour tại sân bay.
- Những gói dịch vụ kiểu này có thể dao động trong khoảng 20-40% giá phòng khu Resort.
- Kiểm tra những chi tiết nào có thể bao gồm và những chi tiết nào không bao gồm.
- Số lượng bùồng dự trữ.
- Cả nhân viên đại lý lữ hành bán lẻ lẫn nhân viên bán vé của hãng hàng không đều rất quen thuộc với các hình thức này và trở thành chuyên gia.
- Chuyên gia đặt trước thu xếp chỗ một cách hiệu quả hơn và nhanh hơn nên phục vụ khách tốt hơn.

7. Các kênh khác

- Online; Hệ thống phân phối toàn cầu.
- Hàng không; Người địa phương.
- Mice; hệ thống đặt trước bằng computer (CRS); đặt qua mạng internet.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau.
- Cung cấp thông tin về dịch vụ khu Resort.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản.

2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về sản phẩm và dịch vụ, biết rõ sản phẩm du lịch của Việt Nam.
- Nắm các kiến thức về giá cả.
- Nắm kiến thức tổng quan về du lịch (đặc tính của sản phẩm, điểm du lịch, khu du lịch, hình thức vận chuyển và nhu cầu).
- Nắm được phương pháp xác định giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sách, báo, tạp chí.
- Truyền hình.
- Internet.
- Tài liệu của doanh nghiệp.
- Sổ ghi chép.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng thu thập thông tin.	- Kiểm tra các thông tin thu thập được để tránh sai sót khi đặt vị trí và thiết lập các kênh phân phối.

- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu của khách hàng khi theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng bán hàng.	- Theo dõi kết quả hoạt động bán hàng.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản.	- Giám sát hình thức soạn thảo thư điện tử, thư tay phải đúng chuẩn với quy định của khu Resort đưa ra.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN HÌNH THỨC XÚC TIẾN QUẢNG BÁ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc này bao gồm:

- Xác định mục tiêu, nhiệm vụ, phương thức xúc tiến, quảng cáo sản phẩm của khu Resort;
- Xác định chi phí quảng cáo;
- Tiến hành quảng cáo thông qua: hội chợ, thông tin đại chúng, quan hệ gián tiếp và trực tiếp, qua mạng Internet,...;
- Xử lý “tai nạn quảng cáo”;
- Góp phần định hướng xây dựng sản phẩm của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhiệm vụ của xúc tiến

- Mời các hãng lữ hành đến khu vực và khu Resort của bạn để tìm hiểu và làm quen với sản phẩm, dịch vụ và các hoạt động tại khu Resort.
- Gọi điện trực tiếp đến các hãng lữ hành là đơn vị xúc tiến hoặc bán sản phẩm cho khu Resort.
- Luôn có những bài viết về khu Resort với những thông tin cập nhật cần thiết, những hình ảnh mới nhất cung cấp cho các hãng lữ hành, báo chí và những quan chức đến khu Resort.
- Thực hiện những chuyến đi xúc tiến (gặp gỡ các hãng lữ hành và bàn bạc về những lợi ích kinh doanh chung giữa các bên, thông thường các chuyến đi xúc tiến thường được thực hiện cùng với cơ quan quản lý du lịch).
- Tìm hiểu thực địa.
- Dành nhiều thời gian đón tiếp các hãng lữ hành đến khu Resort.
- Cho xem phòng.
- Cung cấp thông tin, giá, các tranh ảnh làm quảng cáo.
- Trao đổi danh thiếp.
- Mời nghỉ tại khu Resort miễn phí. Nếu xác định được là khách hàng tiềm năng, có thể miễn phí cho khách khi sử dụng những dịch vụ khác: ẩm thực, massage để họ trải nghiệm và từ đó sẽ quảng cáo sản phẩm cho khu Resort.
- Thực hiện các hoạt động theo sau chuyến thăm thông qua việc trao đổi email, điện thoại và luôn cập nhật cho họ tình hình về khu Resort của mình.

2. Xác định mục đích của xúc tiến

- Thông báo sự có mặt của sản phẩm của khu Resort trên thị trường.
- Khuyến khích khách hàng mua sản phẩm, thúc đẩy mua nhanh hơn và nhiều hơn.
- So sánh cho khách hàng thấy được sản phẩm của khu Resort khác với sản phẩm của các đối thủ cạnh tranh khác.
- Thuyết phục khách hàng mua sản phẩm.

3. Các hoạt động xúc tiến miễn phí

- Lưu trú miễn phí.
- Bữa tối miễn phí.
- Vé ăn tối quay số có thưởng.
- Kỳ nghỉ cuối tuần cho 02 khách hoặc cho cả gia đình.
- Bữa trưa hay bữa tối cho các nhóm khách.
- Luôn đưa ra thông cáo báo chí.

4. Bán hàng trực tiếp

- Gọi điện thoại.
- Đến thăm trực tiếp khách hàng.
- Thăm những vị khách quan trọng.
- Tham gia các hội chợ thương mại.
- Nhân viên của Resort cũng chính là những người bán hàng.
- Khách hàng hài lòng.
- Nhận xét của khách có thể gây ảnh hưởng tích cực với khu Resort.

5. Xác định mục tiêu của quảng cáo

- Hướng đến nhu cầu:
 - + Xây dựng nhận thức của thị trường mục tiêu về nhãn hiệu;
 - + Tạo sự thân thiện cho khách về khu Resort;
 - + Xây dựng sự trung thành với hình ảnh của khu Resort;
 - + Duy trì sự trung thành với nhãn hiệu;
 - + Duy trì sự nhận biết về hình ảnh nhãn hiệu.
- Hướng đến hình ảnh:
 - + Phát triển và duy trì hình ảnh tốt đẹp của khu Resort;
 - + Tạo nhu cầu lựa chọn;
 - + Xây dựng và phát triển danh tiếng cho thương hiệu;
 - + Quảng bá cho thương hiệu.

6. Lập ngân sách cho quảng cáo

7. Xác định các phương tiện quảng cáo

- Truyền miệng.
- Gửi thư trực tiếp.

- Internet.
- Bản tin.
- Hội chợ thương mại.
- Báo, tạp chí.
- Tivi, radio.

8. Hợp tác với các cơ quan du lịch (trong nước hay trong khu vực)

- Cung cấp ảnh và thông tin.
- Những bài báo đưa thông tin về khu Resort trên các tạp chí khác.

9. Quảng cáo qua hình thức truyền miệng

10. Xác định biện pháp để đạt hiệu quả từ hình thức quảng cáo truyền miệng

- Mời khách ghi lại các nhận xét hay những trải nghiệm của họ trong thời gian lưu trú vào sổ vàng của khu Resort.
- Dựa vào các kết quả của các mối quan hệ mật thiết gắn gũi giữa khách và ban quản lý khu Resort.
- Gửi thư chào mừng trực tiếp đến với khách.
- Đề tên và chữ ký của giám đốc khu Resort.
- Chào giá giảm cho khách đi kèm, lưu trú thêm ngày hoặc đưa ra giá ưu đãi cho khách đã từng đến khu Resort.
- Gặp gỡ riêng từng vị khách, thông qua trò chuyện tìm hiểu xem khách có những quan tâm gì mà bạn có thể giúp để làm hài lòng khách.
- Cân nhắc việc tặng quà cho khách lúc về kèm theo danh thiếp .
- Chào tạm biệt từng vị khách.

11. Gửi thư trực tiếp

- Trình bày rõ ràng và in nhiều màu.
- Cung cấp những thông tin có thật về sản phẩm.

12. Thiết kế tập thông tin

- Được trình in ấn và trình bày đẹp.
- Cung cấp các thông tin có thật về sản phẩm.
- Nêu những nét đặc trưng của khu Resort.
- Tên thành phố/vùng/quốc gia phải đặt phía trên hoặc góc trên bên phải của tập thông tin.
- Tên của khu Resort đặt ở phía trên chính giữa với kiểu chữ in, dễ đọc.
- Những thông tin như tên đất nước và tên khu Resort nên in cả mặt trước và sau tập thông tin.
- Tên khu Resort, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ email phải luôn được in rõ ràng.

13. Bảng giá

- Cung cấp thông tin cho khách các dịch vụ của khách sạn và những khoản tiền khách phải trả. Đảm bảo tính riêng tư cho khách: mã số đặt trước, thời gian trả phòng, độ dài từ sân bay đến khu Resort, văn phòng đại diện của khu Resort (nếu có).

14. Thư điện tử

- Thuận tiện, nhanh chóng và không tốn kém chi phí.

- Hồi âm nhanh.
- Thường xuyên kiểm tra thư.
- Phải có tên đầy đủ của người viết thư, tên của khu Resort, số điện thoại, fax và địa chỉ email.

15. Quảng cáo thương mại lữ hành

Xác định hiệu quả quảng cáo trên từng phương tiện và các hình thức

- Danh sách, địa chỉ, số điện thoại, số tay hướng dẫn, trang web.
- Có thể gửi thông tin cụ thể về khu Resort cho biên tập viên kèm theo thư riêng mời họ đến khu Resort.

Đối với báo và tạp chí

- Đăng mẫu quảng cáo kèm ảnh trắng đen về khu Resort và một số hoạt động và các dịch vụ.
- Gửi thông cáo báo chí những nét mới của khu Resort, dịch vụ mới, những thay đổi trong quản lý.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, giao tiếp ngoại ngữ.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng truyền đạt thông tin đến bất kỳ thị trường nào một cách hiệu quả.
- Kỹ năng lập kế hoạch ngân sách.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá kế hoạch ngân sách để đảm bảo đó là kế hoạch tốt nhất.
- Kỹ năng đàm phán.

2. Kiến thức

- Nắm được các kiến thức về Marketing, tài chính.
- Nắm được các hình thức được sử dụng chủ yếu trong quảng cáo trong khu Resort.
- Nắm được các kiến thức về lễ tân ngoại giao.
- Nắm được sản phẩm của khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu lập ngân sách quảng cáo.
- Các đĩa CD quảng cáo.
- Tập gấp.
- Tờ rơi.
- Tập thông tin.
- Tạp chí có quảng cáo về khu Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp thông qua các loại ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết và ngôn ngữ biểu cảm.	- Theo dõi câu chữ, hành động và kỹ năng viết để đánh giá các kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các trung gian để thực hiện tốt việc phân phối sản phẩm.
- Kỹ năng lập kế hoạch ngân sách.	- Nội dung của bảng kế hoạch ngân sách Marketing. - Hình thức và quy trình lập kế hoạch ngân sách Marketing. - Độ chính xác về các thông tin trong bảng kế hoạch ngân sách Marketing. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.	- Giám sát quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Kỹ năng đàm phán.	- Đối chiếu hiệu quả công việc - Các thông tin phản hồi của các đối tác và trung gian.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THIẾT LẬP TRANG THÔNG TIN ĐẶT BUỒNG QUA MẠNG TRỰC TUYẾN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập mạng không khó, nhưng để duy trì mạng là công việc khó khăn, phức tạp vì liên quan đến nhiều bộ phận cung cấp thông tin cập nhật là chính xác.

Đặt buồng qua mạng gồm các công việc:

- Chuẩn hóa các hoạt động về đặt buồng của khu Resort;
- Xây dựng quy trình cập nhật báo cáo về tình trạng buồng;
- Xây dựng trang web đặt buồng;
- Tổ chức cập nhật thông tin buồng chính xác để đưa lên mạng;
- Giải quyết thanh toán điện tử;
- Giải quyết đặt buồng qua mạng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Mục tiêu của việc thiết lập trang thông tin đặt phòng qua mạng trực tuyến

- Mọi người sử dụng Internet đều có thể tìm thấy khu Resort.
- Khu Resort cần phải có trang website và địa chỉ email để liên lạc.
- Tạo ra trang website thu hút.

2. Yêu cầu cần thiết khi thiết lập trang thông tin đặt phòng qua mạng trực tuyến

- Phải đăng ký tên miền, bạn có thể nghĩ đến một tên miền phù hợp rồi vào www.pavietnam.net để kiểm tra tên miền này còn hay không? Nếu tên miền vẫn còn bạn có thể đến thẳng các công ty đăng ký tên miền để mua.
- Tên trang website nên ngắn gọn, đơn giản và có tên miền quốc gia.
- Tìm nhà cung cấp phần mềm đặt phòng qua mạng có chức năng thanh toán trực tuyến.

3. Xác lập sản phẩm được trưng bày lên website

- Nội dung đưa lên trang web phải phong phú và có liên quan đến khu Resort.
- Nội dung trang web phải luôn được cập nhật những thông tin mới, giá mới.
- Website thực hiện việc quảng bá ở những nơi có khách hàng tiềm năng của khu Resort, việc quảng bá này rất quan trọng vì giai đoạn đầu sẽ không ai biết website của khu Resort vừa hiện diện trên internet. Khi có các đơn hàng bạn thực hiện kiểm tra đơn hàng đã được thanh toán.
- Các trang website có thể cung cấp công cụ hiệu quả hơn mà không tốn chi phí.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng truy cập Internet.
- Kỹ năng trình bày trang website.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng đàm phán.
- Kỹ năng phối hợp.

2. Kiến thức

- Nắm được phương pháp thiết kế website.
- Nắm kiến thức về tin học.
- Nắm kiến thức ngoại ngữ chuyên ngành.
- Nắm kiến thức về hội họa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Tờ rơi.
- Tập gấp.
- Bản tin.
- Hình ảnh ấn phẩm khác.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng đàm phán.	- Đối chiếu hiệu quả công việc. - Các thông tin phản hồi của các đối tác.
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển cho việc thiết kế trang web site. - Phối hợp với bộ phận IT để xây dựng trang Web

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THIẾT LẬP QUAN HỆ CÔNG CHÚNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quan hệ công chúng (PR) có 2 mặt: nếu quảng cáo đúng sản phẩm sẽ tạo uy tín lớn cho Khu Resort, nếu sai sẽ phản tác dụng; bởi vậy cần hiệu và chỉ đạo thống nhất. Thiết lập quan hệ quần chúng gồm các công việc sau:

- Xác định điểm mạnh, yếu của sản phẩm;
- Xác định mục tiêu và giải pháp;
- Xác định phương thức tiến hành PR;
- Giữ vững sự trung thực, độ chính xác của thông tin để tạo niềm tin và cảm tình của công chúng với khu Resort;
- Lựa chọn và điều chỉnh hình thức PR, sử dụng công cụ hiệu quả;
- Đánh giá qua điều tra xã hội học.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định mục tiêu của quan hệ công chúng

- Đạt được những vị trí và thời điểm tốt trên các phương tiện cho các thông cáo báo chí.
- Làm thông cáo báo chí (kích cỡ tối đa là 01 khổ giấy A4; thông tin bao gồm số điện thoại liên hệ, địa chỉ email, nên có hình ảnh; lập danh sách để gửi báo và địa chỉ liên hệ. Cập nhật danh sách báo chí hai lần một năm).
- Thu hút sự quan tâm của công chúng.
- Truyền thông những báo cáo về thành quả hoạt động của khu Resort.
- Kết hợp hoạt động xã hội với quảng cáo.
- Giữ vững tình cảm với công chúng
- Xây dựng thiện cảm của công chúng với sản phẩm, khu Resort và với ngành.

2. Xác định các hình thức hoạt động của quan hệ công chúng.

a. Quan hệ với báo chí

- Cung cấp các thông tin có giá trị về sản phẩm cho các phương tiện để lôi kéo sự chú ý về sản phẩm, khu Resort:
 - + Tổ chức họp báo, soạn thảo thông cáo báo chí. Dịch thông cáo báo chí sang tiếng Anh để cung cấp cho các hãng thông tấn quốc tế;
 - + Tổ chức các buổi phỏng vấn, phóng sự, những bài báo chuyên đề kinh doanh.
- Lập danh sách để gửi báo và địa chỉ liên hệ.
- Mời các hãng thông tấn báo chí địa phương, vùng, quốc gia đến khu Resort và cung cấp cho họ những thông tin đáng giá về khu Resort.

b. Tuyên truyền về sản phẩm

- Công bố rộng rãi các thông tin để giới thiệu về sản phẩm mới của khu Resort.

- Giới thiệu những đặc tính của sản phẩm.

c. Vận động hành lang

Vận động các cơ quan quản lý nhà nước để đưa ra một số quy định hoặc hạn chế một số quy định.

3. Xác định các công cụ chủ yếu trong quan hệ công chúng

- Xuất bản phẩm: tư liệu báo cáo hàng năm, những cuốn sách nhỏ, bài báo, tư liệu nghe nhìn, bản tin, tạp chí.

- Tổ chức sự kiện.

- Tài trợ.

- Bài nói chuyện do giám đốc trình bày.

- Hoạt động công ích.

- Bảng hiệu, trang phục v.v...

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ.

- Kỹ năng tổ chức sự kiện.

- Kỹ năng kiểm tra.

2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về Marketing.

- Nắm được kiến thức về lễ tân ngoại giao.

- Nắm được kiến thức Sản phẩm.

- Nắm được kiến thức dịch vụ du lịch.

- Nắm được kiến thức nhu cầu du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bài viết mẫu đã được đăng trên các tạp chí.

- Tờ rơi.

- Tập gấp.

- Đĩa CD.

- Danh thiếp.

- Trang thiết bị sử dụng cho hội thảo, hội nghị.

- Văn phòng phẩm.

- Máy vi tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả

	về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các cơ quan thông tin báo chí theo đúng quy định của khu Resort. - Phối hợp với các bộ phận trong khu Resort để tổ chức các cuộc họp báo.
- Kỹ năng tổ chức sự kiện.	- Công tác chuẩn bị. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định mục tiêu của việc bán sản phẩm, thực hiện tổ chức các hoạt động bán sản phẩm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định mục tiêu của việc bán hàng

- Tăng công suất sử dụng phòng để gia tăng doanh số:
- + Ký hợp đồng với các công ty lữ hành, đơn vị tổ chức tour để lấy khách đoàn;
- + Áp dụng giá một cách mềm dẻo và linh hoạt.
- Kéo dài thời gian lưu trú (đa dạng hóa sản phẩm; áp dụng chính sách giảm giá đối với khách ở lâu hoặc tăng thêm các dịch vụ miễn phí khác).
- Kéo dài thời gian thức của khách.

2. Tổ chức các hoạt động bán hàng

- Tổ chức kinh doanh các dịch vụ của khu Resort.
- Theo dõi khách hàng VIP, khách hàng trung thành.
- Lên các chương trình bán hàng và tổ chức thực hiện.
- Bán hàng tại chỗ
- + Tiếp xúc với khách hàng.
- + Xác định nhu cầu của khách hàng.
- + Chào hàng.
- + Báo giá.
- + Thương lượng và xử lý các phản đối.

- + Kết thúc bán hàng.
- + Thu tiền và tiễn đưa khách.
- Bán hàng qua điện thoại
- + Nhận diện và xác định phẩm chất của khách hàng tương lai.
- + Lên kế hoạch thực hiện.
- + Tiếp cận với khách hàng.
- + Thực hiện chính thức - trình bày sản phẩm.
- + Xử lý các phản đối.
- + Kết thúc bán hàng.
- + Đánh giá.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng giao tiếp không lời.

2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về kinh tế, tài chính - tiền tệ.
- Nắm được kiến thức về sản phẩm du lịch, dịch vụ du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sản phẩm sẵn có.
- Sử dụng các hình tổ chức bán hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng bán hàng.	- Theo dõi kết quả hoạt động bán hàng.
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thương hiệu của khu Resort nằm trong tổng thể thương hiệu của vùng, quốc gia; phát triển thương hiệu không tách rời cộng đồng và đồng nghiệp.

Công việc bao gồm:

- Có hiểu biết tổng thể về thương hiệu;
- Phân tích thương hiệu du lịch quốc gia và thương hiệu du lịch vùng;
- Xác định giá trị thương hiệu của khu Resort;
- Xây dựng chiến lược, kế hoạch phát triển thương hiệu;
- Tổ chức các hoạt động cụ thể, trước hết là tiêu thụ sản phẩm. Lượng sản phẩm bán ra càng nhiều thì thương hiệu càng nổi tiếng trong thị trường chiếm lĩnh;
- Đánh giá và điều chỉnh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định tầm quan trọng của thương hiệu

- Cái tên hay dấu hiệu giúp nhận biết một sản phẩm.
- Thương hiệu là một thành phần phi vật thể nhưng lại là một thành phần thiết yếu của một doanh nghiệp.
- Thương hiệu là yếu tố duy nhất tạo ra sự khác biệt giữa các sản phẩm.
- Thương hiệu nói lên sự tin tưởng và sự an toàn.
- Giúp chúng ta có được khách hàng trung thành. Thương hiệu là tài sản, nó đảm bảo lợi nhuận tiềm năng cho doanh nghiệp.

2. Xác định mục tiêu của xây dựng và phát triển thương hiệu của khu Resort

- Xác định cấu trúc nền móng thương hiệu;
- Định vị thương hiệu;
- Xây dựng chiến lược thương hiệu;
- Xây dựng chiến lược truyền thông;
- Đo lường và hiệu chỉnh.

3. Tổ chức hệ thống nhận diện thương hiệu

- Cốt lõi của việc xây dựng thương hiệu là cung cấp cho khách hàng các lợi ích mà họ thực sự cần dựa vào các điểm mạnh của bạn cho phép bạn mang lại các lợi ích mà khách hàng cần tốt hơn đối thủ cạnh tranh.
- Lợi ích cảm tính và lợi ích cảm xúc của thương hiệu đó mang lại cho người tiêu dùng.
- Niềm tin nào chứng tỏ rằng thương hiệu sẽ mang lại lợi ích cho khách du lịch
- Tóm tắt yếu tố tạo sự khác biệt và đặc trưng, thường được sử dụng như câu slogan của thương hiệu
- Xác định vị trí của thương hiệu trong tâm trí của du khách (du khách sẽ nhớ gì về thương hiệu đó).
- Để xây dựng thương hiệu là nghĩ về lợi thế cạnh tranh và giá trị của khu Resort.
- Luôn luôn cung cấp những gì thuộc về lợi thế cạnh tranh của khu Resort, còn được gọi là “giá trị thương hiệu” thực sự được khách hàng coi trọng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận biết logo, màu sắc, đặc điểm nhận dạng giúp thương hiệu đó khác biệt với thương hiệu khác.
- Xây dựng hình ảnh.
- Thiết kế hình ảnh.

- Tuyên truyền.
- Phối hợp.

2. Kiến thức

- Nắm được các kiến thức về quản trị thương hiệu.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính nối mạng Internet.
- Giới thiệu các thương hiệu nổi tiếng.
- Ấn phẩm.
- Hình ảnh.
- Sử dụng các phương tiện truyền thông.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các bộ phận trong khu Resort để tuyên truyền về thương hiệu của mình.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: QUẢN LÝ DOANH THU

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý doanh thu (RM) là một kỹ thuật kết hợp hoạt động nghiên cứu, thống kê và quản lý quan hệ khách hàng (CRM) và phân loại khách hàng dựa trên các dịch vụ và giá. Thống kê phân tích các dữ liệu quá khứ giúp trong dự báo nhu cầu và thiết lập giá thích hợp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch về doanh số bán

- Mức doanh số bình quân mà mỗi khách hàng mang lại.
- Lượng khách hàng mới mà bạn có, và bạn mất bao nhiêu khách hàng mỗi năm.
- Khi nào thì sẽ vào mùa bận rộn và khi nào thì sẽ là mùa rảnh rỗi.

2. Nhận dạng phân đoạn thị trường

- Xác định các phân đoạn thị trường khác nhau cho khu Resort.
- Thực hiện một đề án giá cả.
- Tiếp tục quan sát khách hàng trong phân khúc thị trường.

3. Dự báo nhu cầu và giá

- Thị phần của khu Resort sẽ giảm hoặc tăng 10% Bạn sẽ tăng giá thêm 2% trong mùa cao điểm nhưng sẽ đưa ra chiến dịch giảm giá dành cho những người mua với số lượng lớn để đền bù khoảng chênh lệch.
- Bạn hy vọng sẽ bán được bao nhiêu: tính bằng vùng, bằng số lượng.

- Khách hàng tốt nhất của bạn sẽ mua bao nhiêu?
 - Dự báo nhu cầu và giá cả của các phân đoạn thị trường khác nhau. Giá cả và nhu cầu có liên quan và cần phải được phối hợp.
4. **Đẩy mạnh khả năng bán sản phẩm**
- Đẩy mạnh hoạt động khuyến mãi vào mùa thấp điểm.
 - Tạo nhiều dịch vụ mới và khác biệt để thu hút khách du lịch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng dự báo.
- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Nắm kiến thức về tài chính.
- Nắm kiến thức về phân tích kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Mẫu phiếu.
- Dự liệu thứ cấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra và lập doanh số bán hàng và dự báo giá.
- Kỹ năng lập kế hoạch.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort.
- Kỹ năng đánh giá.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: TỔ CHỨC SỰ KIỆN TRONG KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức sự kiện là công việc phức tạp, bao gồm:

- Phân định theo cấp: quốc gia, địa phương, tổ chức, cá nhân để xác định quy mô, hình thức và yêu cầu tối thiểu;

- Các đối tượng tham gia: chủ trì, chi phí, tài trợ, an toàn, nhà tổ chức, người tham gia,... để có các giải pháp tổ chức;
- Thời gian, địa điểm tổ chức và những rủi ro có thể xảy ra, giải pháp khắc phục;
- Xây dựng kế hoạch tổ chức một sự kiện cụ thể và triển khai như: hội nghị, lễ cưới, sinh nhật, kỷ niệm ngày lễ, lễ hội...;
- Đánh giá, khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý các dịch vụ hội nghị, hội thảo

- Xác định đối tác.
- Áp dụng các chính sách khuyến khích nhằm thu hút khách tham gia sử dụng dịch vụ.

2. Quản lý dịch vụ tổ chức sự kiện

- Dự kiến các sự kiện lớn được tổ chức trong năm tại đại phương, vùng, quốc gia.
- Xác định các sự kiện lớn trong năm: Festival, Noel, ngày truyền thống của khu Resort; tuần lễ văn hóa ẩm thực;
- Lập kế hoạch và các phương án triển khai khác nhau để áp dụng theo tình hình và thông báo kịp thời cho các bộ phận liên quan.

3. Xác định tầm quan trọng của việc tổ chức các sự kiện

- Chỉ rõ lợi ích của các loại hình dịch vụ tổ chức sự kiện của khu Resort đối với du khách.
- Định ra các lợi ích đối với mục tiêu kinh doanh cho khu Resort.
- Đáp ứng dịch vụ vượt quá mong đợi của khách hàng.
- Khuyến khích uy tín và thương hiệu của khu Resort

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đàm phán.
- Thiết kế trang trí phòng họp.
- Lập kế hoạch.
- Tổ chức.
- Giám sát.

2. Kiến thức

- Cách tổ chức sắp xếp phòng hội nghị, hội thảo với số lượng khách nhất định.
- Hiểu được sự kiện là gì?
- Kiến thức về cách tổ chức các sự kiện lớn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Văn phòng phẩm.
- Máy vi tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
-------------------	--------------------

- Kỹ năng lập kế hoạch.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort.
- Kỹ năng thiết phòng họp.	- Theo đúng quy định do khu Resort đưa ra.
- Kỹ năng tổ chức.	- Công tác chuẩn bị tổ chức sự kiện. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện tổ chức các sự kiện. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN, HÀNG HÓA CỦA BỘ PHẬN MARKETING

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát việc sử dụng tài sản, hàng hóa

- Giám sát việc sử dụng tài sản, hàng hóa để theo dõi số lượng công cụ dụng cụ tài sản hàng tháng, giải trình cho giám đốc số lượng tài sản hư hỏng, mất mát.
- Xác định các máy móc thiết bị của bộ phận cung ứng dịch vụ.

2. Lập kế hoạch mua sắm

- Xác định nhu cầu mua sắm tại bộ phận (dựa vào mức sử dụng của các năm trước, ước tính nhu cầu sử dụng của năm tiếp theo).
- Xác định các trang thiết bị, tài sản mới, hoàn toàn chưa có tại khu Resort có khả năng phục vụ hoạt động kinh doanh hiệu quả (nếu có)
- Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện thay thế để sử dụng.
- Lấy báo giá, ước tính ngân sách mua sắm.
- Trực tiếp đề xuất mua các trang thiết bị phục vụ cho hoạt động sales và marketing.
- Trực tiếp tìm kiếm và tổ chức thực hiện các dịch vụ liên quan đến sales và marketing.

3. Triển khai thực hiện

- Chuyển kế hoạch mua sắm đã được duyệt cho bộ phận mua hàng.
- Phối hợp với bộ phận mua hàng để thực hiện tiến trình mua sắm (cung cấp thông tin, giúp đỡ họ chọn lựa mẫu phù hợp).
- Bổ sung các chương trình mua sắm phát sinh.
- Kiểm tra chất lượng, hiệu quả sử dụng của các trang thiết bị, tài sản, vật dụng đã mua.

- Xác định được cơ sở dự trữ của mỗi loại phụ kiện và dụng cụ.
- Lên kế hoạch tồn kho cho các trang thiết bị thay thế dự phòng (sắp xếp chỗ, ước tính thời gian sử dụng v.vv).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng thiết bị.
- Bảo quản tài sản của bộ phận.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Kỹ năng giám sát.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tiếp nhận thông tin.

2. Kiến thức

- Nắm quy trình bảo quản tài sản.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Báo cáo sử dụng tài sản, thiết bị các năm trước.
- Bản thuyết minh các dịch vụ mới trong biệt thự cho khách.
- Đề xuất bảo dưỡng thiết bị.
- Điện thoại.
- Bản kế hoạch mua sắm hàng năm.
- Các bản đề nghị mua sắm không theo kế hoạch (do phát sinh trong quá trình hoạt động).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng sử dụng trang thiết bị và bảo quản trang thiết bị.	- Nắm rõ các nội quy và quy định về sử dụng và bảo quản trang thiết bị của các bộ phận trong khu Resort. - Sử dụng trang thiết bị theo đúng quy trình và bảo dưỡng theo định kỳ hàng tháng, quý và năm.
- Kỹ năng lập kế hoạch.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN MARKETING

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện đào tạo, tuyển dụng và điều phối nhân viên tại bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng cho các chức danh của bộ phận bán hàng và marketing
 - Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
 - Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
2. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới.
 - Tham gia tuyển chọn nhân viên.
 - Tham gia đào tạo nhân viên.
3. Tổ chức hướng dẫn, kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn của khu Resort.
 - Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
 - Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
 - Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
 - Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh những phát sinh
 - Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
 - Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
 - Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
 - Điều chỉnh những công việc phát sinh.
7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
 - Sắp xếp điều động nhân viên.
 - Tổ chức triển khai thực hiện công việc.
8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty
 - Đánh giá kết quả công việc.
 - Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
 - Tổ chức thực hiện các quy định quản lý nhân sự của công ty.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định nhu cầu.
- Kỹ năng phỏng vấn.
- Kỹ năng đào tạo.
- Kỹ năng giám sát và đánh giá, tổ chức và đánh giá kết quả công việc.

2. Kiến thức

- Quản trị nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Quy trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng đào tạo và tuyển dụng nhân viên.	- Kiểm tra việc hiểu biết các quy trình đào tạo và các tiêu chí.
- Mức độ chuyên nghiệp trong thực hiện công việc của nhân viên đã được đào tạo.	- Đánh giá kỹ năng và hành vi, thái độ khi thực hiện công việc chuyên môn tại các vị trí chức danh nghề.
- Kỹ năng điều phối nhân viên.	- Điều phối số lượng nhân viên phù hợp với yêu cầu công việc.
- Kỹ năng giám sát và đánh giá năng lực của nhân viên.	- Quan sát và kiểm tra việc thực hiện đầy đủ và đúng các bước cơ bản trong các quy trình mà nhân viên đã được cung cấp thông tin và được hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TÀI CHÍNH CỦA BỘ PHẬN MARKETING

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra việc thực hiện quản lý tài chính của bộ phận Marketing.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý ngân sách Marketing

- Quản lý các khoản chi cho hoạt động quảng cáo, khuyến mãi và các hoạt động khác của khu Resort.
- Phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.
- Phối hợp với bộ phận tài chính để xác định phương thức thanh toán sau khi kết thúc hợp đồng.

2. Kiểm soát khả năng sinh lời

- Đánh giá khả năng sinh lợi của các sản phẩm/dịch vụ, các thị trường, nhóm khách hàng, các kênh phân phối.
- Nắm được những thông tin trên giúp cho việc xác định được sản phẩm và các hoạt động Marketing cần mở rộng, cắt giảm chi phí hay loại bỏ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1, Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tài chính kế toán.
- Kiến thức về thị trường, sản phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng phẩm.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển. - Phối hợp với bộ phận tài chính để quản lý các khoản chi cho hoạt động quảng cáo, khuyến mãi, kiểm soát khả năng sinh lời và các hoạt động khác của khu Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN MARKETING

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận Marketing.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào sự phản hồi của khách hàng về dịch vụ cung cấp.
- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả công việc hàng tháng và hàng năm của nhân viên.
- Dựa vào bảng khảo sát đánh giá nhu cầu đào tạo được triển khai tại bộ phận.

2. Lập kế hoạch đào tạo

- Xác định đối tượng đào tạo, thời gian đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo, đào tạo viên (bên trong và bên ngoài).
- Ước tính ngân sách cho kế hoạch và thời gian thực hiện cho các chương trình cụ thể.

- Lập kế hoạch dự phòng đối với những hoạt động đào tạo bắt buộc và khẩn.
- Chú ý đến các chương trình định hướng cho các nhân viên mới.

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.
- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai v.vv).
- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.
- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy v.vv).
- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo.
- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng).
- Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng).
- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.
- Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng xác định vấn đề.
- Kỹ năng triển kiểm tra, giám sát và xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Kiến thức về quản trị chất lượng dịch vụ.
- Kiến thức về lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.
- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của khu Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo kết quả của quá trình giám sát.
- Báo cáo kết quả công việc.
- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước.

- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dung đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).
- Tất cả các công tác hậu cần để tổ chức đào tạo theo khóa học (địa điểm, tài liệu, các thiết bị v.v) hay các tình huống, trò chơi ứng dụng.
- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.
- Các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Bảng đánh giá nhân viên (06 tháng, hàng năm).
- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.
- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).
- Bài kiểm tra viết

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng tổ chức.	- Công tác chuẩn bị tổ chức lớp học. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện đào tạo. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng lập kế hoạch đào tạo.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch đào tạo phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.	- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo. - Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (cả kiến thức và kỹ năng). - Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng). - Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày. - Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN MARKETING

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Marketing.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các công việc phải điều hành hàng ngày

- Lập lịch làm việc cho nhân viên.
- Phân công lao động phù hợp.
- Phải hội ý để trao đổi, hướng dẫn, truyền đạt thông tin nội bộ.
- Phải thông báo cho những người có liên quan tình hình kinh doanh và những sự kiện lớn của khu Resort.
- Các nhóm phải viết báo cáo hàng tuần.
- Tổ chức việc thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của giám đốc.
- Xây dựng kế hoạch hoạt động.
- Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.
- Tham gia các buổi họp.

2. Giám sát chất lượng công việc của bộ phận

- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên.
- Khắc phục và cải thiện chất lượng công việc.
- Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau:
 - + Đánh giá nhận xét tại chỗ;
 - + Hiệu quả, năng suất công việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng giám sát và đánh giá.
- Kỹ năng báo cáo.

2. Kiến thức

- Phương pháp giao tiếp và kỹ năng lãnh đạo nhóm.
- Hiểu biết về các kế hoạch hoạt động tháng, tuần cho bộ phận tiền sảnh.
- Luật lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị công nghệ thông tin sử dụng để giao tiếp và thực thi công việc bán hàng và phục vụ khách (điện thoại, máy photo, máy fax, máy vi tính máy in nối mạng....).
- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.

- Đồng phục, vệ sinh cá nhân và phong cách của nhân viên lễ tân (tổng đài, đón tiếp, đặt phòng, thu ngân, concierge, quan hệ khách hàng.....).
- Yếu tố ngôn ngữ khi giao tiếp với khách hàng hay đồng nghiệp.
- Các bảng danh mục kiểm tra.
- Các bảng nội quy, chính sách, quy trình thực hiện.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các bộ phận khác trong khu Resort để thực hiện công việc.
- Kỹ năng giám sát.	- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên. - Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau: + Đánh giá nhận xét tại chỗ; + Hiệu quả, năng suất công việc;

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN MARKETING VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: H19

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp với các bộ phận trong khu Resort để thực hiện các công việc tốt hơn làm hài lòng du khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Với bộ phận lưu trú

- Phối hợp để đón tiếp khách đi theo đoàn, khách VIP.
- Nhanh chóng xử lý fax, điện thoại của khách trong và ngoài nước đặt phòng, gửi văn bản lên cho bộ phận nhận đặt phòng.
- Phải tổng hợp kịp thời gửi thông báo đón khách VIP cho bộ phận tiếp nhận khách.
- Phải căn cứ vào các quy định có liên quan để kịp thời thông báo cho bộ phận tiếp nhận khách biết tiêu chuẩn ăn uống, giá cho thuê phòng và tình hình đặt phòng cho khách đi theo đoàn và khách đi lẻ.
- Căn cứ vào tiêu chuẩn đón tiếp khách VIP để làm thông báo đón tiếp khách VIP gửi cho bộ phận Housekeeping để bộ phận này chuẩn bị hoa quả tươi, bố trí phòng và phiếu hoan nghênh của giám đốc khu Resort.

- Phải gửi thông báo bằng văn bản đến bộ phận phục vụ phòng để báo cho bộ phận này biết yêu cầu đặc thù của khách.

- Phải thông báo ý kiến của khách theo định kỳ để bộ phận phục vụ phòng cải tiến công tác.

2. Với bộ phận phục vụ ăn uống

- Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn phục vụ ăn uống đối với khách VIP.

- Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác đón tiếp khách VIP.

- Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác quảng cáo kinh doanh cho bộ phận ăn uống và các công tác trang trí có liên quan.

- Bộ phận ăn uống định kỳ phải gửi cho bộ phận tiếp thị và bán hàng thực đơn ăn uống các tiêu chuẩn tiệc, hội nghị và kế hoạch kinh doanh ăn uống hàng tháng, quý, năm để bộ phận tiếp thị và bán hàng kịp thời làm công tác tuyên truyền quảng cáo.

3. Với bộ phận kế toán

- Phối hợp với bộ phận kế toán làm tốt công tác đòi nợ, phối hợp lập dự toán kinh doanh và khống chế chi phí kinh doanh từng quý.

- Phải gửi những quy định về giá đến bộ phận kế toán.

4. Với các bộ phận khác

- Quan hệ với bộ phận nhân sự chủ yếu là tuyển chọn nhân viên, đào tạo, kiểm tra, xử lý kỷ luật, đề bạt cán bộ.

- Quan hệ với bộ phận quản trị phối hợp để giải quyết các vấn đề liên quan đến máy móc, thiết bị của khu Resort.

- Quan hệ với bộ phận bảo vệ chủ yếu là đảm bảo an toàn tài sản và thân thể của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng phối hợp.

- Kỹ năng giám sát.

2. Kiến thức

- Nắm kiến thức về quản trị nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.

- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng phối hợp, giám sát.	- Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn phục vụ

	<p>ăn uống đối với khách VIP.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác đón tiếp khách VIP. - Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác quảng cáo kinh doanh cho bộ phận ăn uống và các công tác trang trí có liên quan.
--	---

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐẢM BẢO TÍNH PHÁP LÝ CỦA CÔNG TRÌNH RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đảm bảo tính pháp lý của công trình Resort được thể hiện trên các mặt sau:

- Đúng với các quy định của chính quyền địa phương, trung ương về đất đai, quy mô đầu tư,...;
- Đúng với các quy định về quy hoạch du lịch của Tổng cục Du lịch;
- Đúng với quy định của Bộ Xây dựng;
- Bảo đảm các yêu cầu liên quan về vệ sinh, môi trường, tiêu thụ nước ngọt, điện năng,... của công trình;
- Các vấn đề liên quan đến vận chuyển nguyên vật liệu xây dựng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng quy trình đầu tư xây dựng khách sạn

- Khẳng định các quan điểm, ý tưởng chính của chủ đầu tư;
- Lập báo cáo đầu tư, dự án đầu tư, báo cáo kinh tế kỹ thuật. Đánh giá hiệu quả dự án và xác định tổng mức đầu tư;
- Đánh giá tính khả thi về tài chính của dự án;
- Xây dựng danh mục công việc liên quan đến công tác quản lý dự án xây dựng theo từng giai đoạn của quản lý đầu tư xây dựng công trình;
- Xây dựng phương án đền bù, giải phóng mặt bằng;
- Lập hồ sơ thầu và tổ chức đấu thầu;
- Xét duyệt thiết kế, xin phép xây dựng, tiến hành thi công, giám sát công việc xây dựng;
- Lắp đặt các thiết bị và làm các thủ tục chuẩn bị đưa khách sạn vào hoạt động;
- Khai trương và đưa khách sạn vào hoạt động.

2. Xây dựng hệ thống tiêu chí kiểm tra tính pháp lý của công trình Resort

- Căn cứ quy định của luật pháp liên quan đến xây dựng và hoạt động của kinh doanh du lịch để lập danh mục kiểm tra tính pháp lý của công trình Resort.

3. Liệt kê danh mục các hồ sơ xây dựng công trình khách sạn

- Đơn đề nghị xây dựng (theo mẫu).
- Hợp đồng mua bán.
- Bản vẽ xây dựng theo đúng quy hoạch đã được phê duyệt (kiến trúc, kết cấu gồm mặt bằng, mặt đứng, mặt cắt) và được Ban Quản lý dự án chấp thuận.
- Giấy phép thành lập công ty của nhà thầu xây dựng (bản sao).

- Giấy bảo lãnh cho đơn vị trực tiếp thi công.
 - Hợp đồng bảo hiểm xây dựng (bản sao).
 - Biên bản bàn giao đất (cắm mốc, phân ranh) do Ban Quản lý dự án cấp.
 - Biên bản bàn giao hiện trạng mặt bằng.
 - Bản cam kết (theo mẫu).
 - Biên lai đóng phí xây dựng.
4. Giám sát việc thực hiện đảm bảo tính pháp lý của công trình Resort
5. Điều hành quản lý chung quá trình chuẩn bị xây dựng
- Tư vấn, tuyển chọn nhà thầu thiết kế và các nhà tư vấn.
 - Quản lý các hợp đồng tư vấn (soạn thảo hợp đồng, phương thức thanh toán).
 - Triển khai công tác thiết kế, và các thủ tục xin phê duyệt.
 - Chuẩn bị cho giai đoạn thi công xây dựng.
 - Xác định dự toán, tổng dự toán công trình.
 - Thẩm định dự toán, tổng dự toán.
 - Lập hồ sơ mời thầu và hồ sơ đấu thầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập báo cáo dự án đầu tư.
- Lập biên bản nghiệm thu, bàn giao.
- Làm văn bản xin phép, báo cáo.
- Quản lý lưu trữ hồ sơ.

2. Kiến thức

- Luật xây dựng, luật du lịch.
- Quy định về thủ tục xây dựng cơ bản và mua sắm trang thiết bị hàng hóa.
- Quản trị dự án đầu tư.
- Đàm phán thuyết phục.
- Xử lý các trở ngại.
- Soạn thảo hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Internet.
- Các văn bản pháp quy về xây dựng, cấp phép kinh doanh Resort.
- Các tài liệu kỹ thuật liên quan.
- Mẫu biên bản bàn giao.
- Mẫu đơn xin phép xây dựng.
- Mẫu báo cáo đầu tư.
- Danh mục kiểm tra tính pháp lý, thủ tục xây dựng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập báo cáo (dự án) đầu tư.	- Đối chiếu với mẫu báo cáo (dự án), để đánh giá mức độ đầy đủ, khả thi của dự án.
- Lập kế hoạch xây dựng Resort.	- Kế hoạch phải thể hiện đầy đủ các nội dung cơ bản theo quy định.
- Làm các loại biên bản.	- Biên bản nghiệm thu, biên bản bàn giao... được làm theo đúng quy trình về nội dung và thể thức văn bản.
- Soạn thảo văn bản xin phép đầu tư.	- Kiểm tra, đánh giá sự phù hợp của văn bản cả về nội dung và thể thức theo quy định.
- Lập danh mục kiểm tra các tài liệu, văn bản.	- Đối chiếu danh mục được soạn thảo với quy định liên quan tới tính pháp lý của công trình.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: CHUẨN BỊ HỒ SƠ ĐẦU THẦU VỀ THIẾT KẾ VÀ XÂY DỰNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị hồ sơ đấu thầu về thiết kế và xây dựng bao gồm các công việc sau:

- Chuẩn bị nhiệm vụ thiết kế cho công trình;
- Lựa chọn nhà thầu thiết kế;
- Ký hợp đồng thiết kế chi tiết;
- Chuẩn bị hồ sơ, văn bản xây dựng và đấu thầu;
- Ký hợp đồng xây dựng và tư vấn giám sát.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị nhiệm vụ thiết kế cho công trình

Nhiệm vụ thiết kế bao gồm:

- Công năng của công trình;
- Quy mô của công trình;
- Cấp hạng của Resort;
- Mật độ xây dựng;
- Diện tích xây dựng;
- Tổng vốn đầu tư;
- Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá;

2. Lựa chọn nhà thầu thiết kế

- Thông báo mời thầu.
- Mở thầu và đánh giá theo bộ tiêu chí đã xây dựng.
- Lựa chọn nhà thầu phù hợp.
- Thông báo kết quả đấu thầu.

3. Ký hợp đồng thiết kế chi tiết

- Triển khai thiết kế chi tiết.
- Duyệt thiết kế chi tiết.

4. Chuẩn bị hồ sơ, văn bản xây dựng và đấu thầu

- Thông báo thầu.
- Mở thầu và đánh giá theo bộ tiêu chí đã được xây dựng.
- Lựa chọn nhà thầu phù hợp.

5. Ký hợp đồng xây dựng và tư vấn giám sát

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập và lựa chọn thông tin.
- Phân tích, đánh giá, thẩm định.
- Tổng hợp và so sánh.
- Ra quyết định.
- Quản lý, lưu trữ hồ sơ.
- Xử lý các tình huống phát sinh.

2. Kiến thức

- Thiết kế và xây dựng Resort.
- Bộ tiêu chuẩn về Resort.
- Quản trị kinh doanh du lịch và khách sạn.
- Am hiểu về luật đấu thầu, luật xây dựng, luật du lịch.
- Có kiến thức về tài chính, lập và quản lý dự án.
- Kiến thức quản trị kỹ thuật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Internet.
- Hồ sơ thầu thiết kế.
- Hồ sơ thầu xây dựng.
- Phiếu đánh giá nhà thầu thiết kế.
- Phiếu đánh giá nhà thầu xây dựng.
- Mẫu hợp đồng.
- Mẫu thông báo đấu thầu.
- Mẫu thông báo kết quả đấu thầu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập nhiệm vụ thiết kế.	- Kiểm tra việc lập nhiệm vụ thiết kế về tính đầy đủ, tính khả thi, phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh

	của doanh nghiệp.
- Xây dựng phiếu đánh giá lựa chọn nhà thầu.	- Nội dung đánh giá phải toàn diện, sử dụng thang điểm đánh giá.
- Đánh giá lựa chọn nhà thiết kế và xây dựng.	- Phân tích, giải thích kết quả; đánh giá đảm bảo tính chính xác, khách quan, công bằng.
- Làm hợp đồng, thông báo.	- Hoàn thành đầy đủ các nội dung theo mẫu và đúng thể thức.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT VẤN ĐỀ THIẾT KẾ VÀ THI CÔNG SÂN VƯỜN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đối chiếu, so sánh việc thi công với bản thiết kế.

Việc giám sát thiết kế và thi công sân vườn bao gồm các nội dung sau:

- Xây dựng yêu cầu, nguyên tắc về quy hoạch và thiết kế sân vườn;
- Làm các thủ tục về thiết kế và thi công sân vườn;
- Giám sát việc thi công sân vườn;
- Làm các thủ tục nghiệm thu các hạng mục.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng yêu cầu tổng quát về quy hoạch và thiết kế sân vườn

- Vị trí và đặc điểm khu đất xây dựng.
- Quy hoạch cảnh quan khu vực xây dựng công trình Resort.

Cần chú ý:

- Đảm bảo tính hài hoà với hình khối kiến trúc tổng thể toàn khu vực;
- Làm tăng tính thẩm mỹ, tính hấp dẫn của công trình Resort;
- Phù hợp với cảnh quan chung của khu vực, đảm bảo tính chất của công trình, đủ yếu tố điểm nhấn trong kiến trúc cảnh quan chung;
- Khai thác tối đa các lợi thế về mặt bằng, vị trí;
- Tạo không gian liên kết giữa các hạng mục công trình và tổng thể khu vực;

2. Làm các thủ tục thiết kế, thi công sân vườn

- Lựa chọn và ký kết hợp đồng với nhà thiết kế sân vườn.
- Lựa chọn và ký kết hợp đồng với nhà cung cấp cây xanh.
- Lựa chọn và ký kết hợp đồng với đơn vị thi công sân vườn và trồng cây.

3. Giám sát thi công sân vườn

- Đảm bảo đúng thiết kế.
- Đảm bảo đúng dự toán.
- Đảm bảo chất lượng.
- Đảm bảo tiến độ.

4. Nghiệm thu công trình

- Nghiệm thu xác nhận khi công trình đã thi công bảo đảm đúng thiết kế, theo quy chuẩn, tiêu chuẩn xây dựng và bảo đảm chất lượng công trình.
- Yêu cầu nhà thầu thi công xây dựng thực hiện theo đúng hợp đồng.
- Từ chối nghiệm thu khi công trình không đạt yêu cầu chất lượng.
- Đề xuất với Chủ đầu tư xây dựng công trình những bất hợp lý về thiết kế để kịp thời sửa đổi.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý thông tin.
- Xây dựng nhiệm vụ, yêu cầu thiết kế cảnh quan sân vườn.
- Theo dõi, giám sát thi công.
- Làm hợp đồng, biên bản nghiệm thu, thanh lý.
- Quản lý, lưu trữ hồ sơ.
- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Thiết kế cảnh quan Resort.
- Quy định về xây dựng, quản trị dự án đầu tư.
- Tâm lý khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Internet.
- Các tài liệu kỹ thuật liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lựa chọn nhà thầu.	- Phân tích, đánh giá, lựa chọn theo đúng quy trình.
- Tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Theo dõi, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả giám sát thực tế với quy định về giám sát công việc.
- Làm hợp đồng văn bản.	- Đánh giá cả về nội dung, hình thức và tính pháp lý của từng loại văn bản.
- Quản lý hồ sơ.	- Giám sát cách thức lưu trữ hồ sơ, kiểm tra sổ theo dõi hồ sơ, đối chiếu với yêu cầu, quy định về lưu trữ hồ sơ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT HỆ THỐNG BÁO CHÁY VÀ QUY TRÌNH AN TOÀN THIẾT BỊ KỸ THUẬT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Việc giám sát hệ thống báo cháy và an toàn cháy nổ bao gồm các việc sau:

- Làm các thủ tục thiết kế và phê duyệt thiết kế hệ thống phòng cháy và chữa cháy;
- Kiểm tra, giám sát việc thi công hệ thống phòng cháy và chữa cháy;
- Nghiệm thu hệ thống phòng cháy và chữa cháy;
- Xây dựng các biện pháp bảo đảm an toàn phòng cháy và chữa cháy;

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết kế và thẩm duyệt thiết kế về phòng cháy và chữa cháy

- Địa điểm xây dựng.
- Hệ thống giao thông, cấp nước.
- Bố trí địa điểm hợp lý cho các đơn vị phòng cháy và chữa cháy ở những nơi cần thiết.
- Dự toán kinh phí cho các hạng mục phòng cháy và chữa cháy.
- Hệ thống thoát hiểm.
- Hệ thống kỹ thuật an toàn về phòng cháy và chữa cháy.

2. Các yêu cầu khác phục vụ phòng cháy và chữa cháy

- Hệ thống phòng chống cháy phải được nghiên cứu xác định cụ thể cho mỗi hạng mục công trình.
- Phải đảm bảo an toàn khi vận hành công trình và người sử dụng.

3. Kiểm tra thi công hệ thống phòng cháy và chữa cháy

- Kiểm tra thi công về phòng cháy và chữa cháy: gồm các hạng mục về phòng cháy và chữa cháy và lắp đặt thiết bị phòng cháy và chữa cháy theo thiết kế đã được thẩm duyệt.
- Kiểm tra thi công bao gồm hồ sơ thiết kế được duyệt và các chứng chỉ, tài liệu cần thiết liên quan đến chất lượng thi công, lắp đặt các thiết bị phòng cháy và chữa cháy.
- Thông báo tiến độ thi công công trình, lắp đặt thiết bị phòng cháy và chữa cháy.

4. Nghiệm thu về hệ thống phòng cháy và chữa cháy

- Giấy chứng nhận thẩm duyệt về phòng cháy và chữa cháy.
- Báo cáo của chủ đầu tư, chủ phương tiện về tình hình kết quả thi công, kiểm tra, kiểm định, thử nghiệm và nghiệm thu các hệ thống, thiết bị và kết cấu phòng cháy và chữa cháy.
- Văn bản, chứng chỉ kiểm định thiết bị, phương tiện phòng cháy và chữa cháy đã lắp đặt trong công trình.
- Biên bản thử nghiệm và nghiệm thu từng phần và tổng thể các hạng mục, hệ thống phòng cháy và chữa cháy.
- Các bản vẽ hoàn công hệ thống phòng cháy và chữa cháy và các hạng mục có liên quan đến phòng cháy và chữa cháy.
- Tài liệu, quy trình hướng dẫn vận hành, bảo dưỡng các thiết bị, hệ thống phòng cháy và chữa cháy của công trình, của phương tiện.
- Văn bản nghiệm thu các hạng mục, hệ thống, thiết bị kỹ thuật khác có liên quan đến phòng cháy và chữa cháy.

5. Xây dựng các biện pháp tổ chức và kỹ thuật để đảm bảo an toàn

- Nghiên cứu xây dựng các bản huấn luyện, hướng dẫn, phổ biến các yêu cầu về an toàn.

- Cấp giấy phép vào làm việc.

- Trình tự chuẩn bị và tiến hành các quá trình sản xuất.

6. Giám sát việc thực hiện đảm bảo quy trình an toàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập, phân tích và xử lý thông tin.

- Lập danh mục kiểm tra số lượng và chất lượng hệ thống phòng cháy và chữa cháy.

- Quản lý tiến độ thi công.

- Thương thuyết và soạn thảo hợp đồng.

- Nghiệm thu công trình.

- Quản lý, lưu trữ hồ sơ.

- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Luật Phòng cháy và chữa cháy.

- Quy định về an ninh, an toàn cho Resort.

- Nguyên tắc thiết kế Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.

- Internet.

- Các tài liệu kỹ thuật liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập danh mục kiểm tra.	- Danh mục ghi đầy đủ về số lượng, chất lượng và thời gian thi công hệ thống phòng cháy và chữa cháy.
- Tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Theo dõi, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả giám sát thực tế với quy định về giám sát công việc.
- Quản lý hồ sơ.	- Giám sát cách thức lưu trữ hồ sơ, kiểm tra số theo dõi hồ sơ, đối chiếu với yêu cầu, quy định về lưu trữ hồ sơ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT LẮP ĐẶT, BỐ TRÍ TRANG THIẾT BỊ RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc giám sát lắp đặt, bố trí trang thiết bị Resort bao gồm các nội dung sau:

- Xây dựng các nguyên tắc, yêu cầu, điều kiện lắp đặt, bố trí trang thiết bị trong Resort;
- Kiểm tra tính đầy đủ và phù hợp về mặt kỹ thuật, quy cách phẩm chất của các loại trang thiết bị trước khi lắp đặt;
- Xây dựng sơ đồ lắp đặt, bố trí trang thiết bị cho từng khu vực và toàn bộ Resort;
- Triển khai và giám sát quá trình lắp đặt trang thiết bị Resort và xử lý các tình huống tại hiện trường;
- Tổ chức nghiệm thu và thực hiện các thủ tục liên quan;
- Đánh giá, khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng và thực hiện các nguyên tắc trong việc tổ chức

- Đảm bảo khoảng cách ngắn nhất giữa các công đoạn trong quy trình phục vụ.
- Đảm bảo tính liên hoàn giữa các công đoạn của quy trình, quá trình phục vụ.
- Tiết kiệm tối đa sức lao động.
- Đảm bảo sự thông suốt của các dòng vận động trong nội bộ từng khu vực và toàn Resort.
- Phù hợp với điều kiện kinh doanh của khách sạn.
- Thuận tiện cho việc kiểm tra giám sát.
- Tăng năng suất lao động và khai thác tối đa công suất sử dụng của tài sản, thiết bị.

2. Xây dựng kế hoạch lắp đặt, bố trí trang thiết bị

- Lập các phương án lắp đặt, bố trí trang thiết bị cho từng khu vực, lựa chọn phương án tối ưu.
- Lập lịch trình lắp đặt, bố trí trang thiết bị.

3. Triển khai công tác lắp đặt, bố trí trang thiết bị trong Resort theo sơ đồ

- Phù hợp với đặc điểm tâm lý, cảm nhận của thị trường khách mục tiêu.
- An toàn, thuận lợi cho người lao động.
- Đảm bảo tính hệ thống, đồng bộ và thẩm mỹ.
- Đảm bảo vệ sinh, an ninh và an toàn.
- Đảm bảo đúng tiến độ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá sơ đồ bố trí trang thiết bị Resort.
- Giám sát, kiểm tra các hoạt động theo kế hoạch và tiêu chuẩn (về chất lượng, số lượng và thời gian).
- Phân tích, xử lý thông tin, ra quyết định.
- Đàm phán, thuyết phục.
- Soạn thảo các loại văn bản.

2. Kiến thức

- Thiết kế nội thất Resort và lắp đặt trang thiết bị Resort.

- Chức năng, công dụng, tiêu chuẩn kỹ thuật các loại trang thiết bị Resort.
- Kinh doanh Resort.
- Tâm lý khách hàng.
- Tâm lý lao động.
- Luật quy định về an ninh, an toàn, môi trường, các giấy phép liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính kết nối Internet.
- Sơ đồ bố trí mặt bằng Resort.
- Sơ đồ bố trí trang thiết bị.
- Kế hoạch kinh doanh của Resort.
- Danh mục trang thiết bị Resort.
- Mẫu phiếu kiểm tra, đánh giá.
- Mẫu hợp đồng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập sơ đồ bố trí trang thiết bị Resort.	- Sơ đồ đảm bảo khai thác tối đa công năng của tài sản thiết bị trong Resort. - Đáp ứng các mục tiêu kinh doanh của Resort. - Đảm bảo tính thống nhất của bản vẽ thiết kế kỹ thuật, kiến trúc và trang trí nội thất.
- Tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Dựa vào việc xử lý có hiệu quả các tình huống liên quan đến lắp đặt trang thiết bị để đánh giá.
- Kiểm tra, giám sát.	- Theo dõi quy trình lắp đặt, tiến độ thực hiện, đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT QUÁ TRÌNH VẬN HÀNH CÁC LOẠI TÀI SẢN, THIẾT BỊ RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc Giám sát quá trình vận hành các loại tài sản, thiết bị Resort bao gồm các nội dung sau:

- Thống kê các loại tài sản của toàn bộ Resort;
- Mô tả đặc điểm của các loại tài sản Resort;
- Xác định vai trò của các loại tài sản Resort;
- Quản lý số lượng, chất lượng các loại tài sản, thiết bị, công cụ trong khách sạn;
- Phân cấp trách nhiệm quản lý và sử dụng các loại tài sản khách sạn;
- Trang bị kiến thức, kỹ năng và giáo dục ý thức cho người lao động.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống kê các loại tài sản của toàn bộ Resort

- Tài sản Resort là tư liệu lao động của khách sạn tham gia vào quá trình sản xuất và bán các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng.

- Tài sản Resort bao gồm toàn bộ công trình xây dựng, kiến trúc, trang thiết bị máy móc, dụng cụ, phương tiện thực hiện dịch vụ, phần mềm hỗ trợ...

2. Mô tả đặc điểm của các loại tài sản khách sạn

- Mục đích sử dụng cho quá trình kinh doanh.

- Giá trị, chủng loại, chất lượng và số lượng.

- Công năng.

- Thời gian sử dụng khấu hao theo từng chủng loại.

- Tính đồng bộ.

3. Xác định vai trò của các loại tài sản khách sạn

- Quyết định đến chất lượng hàng hóa dịch vụ.

- Quyết định đến giá cả.

- Lựa chọn các loại sản phẩm và phương hướng kinh doanh của khách sạn.

- Lựa chọn khách hàng mục tiêu trong kinh doanh.

4. Quản lý số lượng, chất lượng các loại tài sản, thiết bị, công cụ trong khách sạn

- Lập hồ sơ theo dõi tài sản (cho từng loại tài sản).

- Lập kế hoạch kiểm tra và triển khai thực hiện việc kiểm tra, kiểm kê theo kế hoạch.

- Cập nhật các thông tin có liên quan đến việc bảo dưỡng, mua sắm, sửa chữa,...

- Lập các báo cáo về tài sản Resort.

5. Phân cấp trách nhiệm quản lý và sử dụng các loại tài sản khách sạn

- Giao trách nhiệm quản lý tài sản, máy móc, thiết bị, cho bộ phận cá nhân liên quan.

- Giao quyền sử dụng cho bộ phận, cá nhân liên quan.

- Quy định trách nhiệm liên đới (thường, phạt, đền bù) đối với bộ phận, cá nhân được giao quyền quản lý và sử dụng.

- Phân định rõ ràng trách nhiệm của bộ phận an ninh và bảo vệ.

6. Trang bị kiến thức, kỹ năng và giáo dục ý thức cho người lao động

- Xây dựng quy trình hướng dẫn cụ thể đối với vận hành trang thiết bị của khách sạn.

- Đào tạo, hướng dẫn cách sử dụng.

- Giáo dục ý thức bảo vệ, duy trì hiệu quả sử dụng.

II. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch kiểm tra, bảo dưỡng các loại tài sản Resort.

- Thiết lập quy tắc vận hành các loại tài sản Resort.

- Đào tạo, huấn luyện nhân viên.

- Kiểm tra, xử lý sự cố trong quá trình.

- Lập hồ sơ theo dõi tài sản.

2. Kiến thức

- Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật Resort.
- Luật, các quy định liên quan đến vận hành, sử dụng, bảo dưỡng tài sản Resort.
- Nguyên tắc giao tiếp, xử lý tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Các thông tin về kỹ thuật.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập kế hoạch kiểm tra, bảo dưỡng.	- Đối chiếu với mục tiêu, yêu cầu hướng dẫn và kế hoạch mẫu.
- Thiết lập quy trình sử dụng.	- Đối chiếu các đặc tính kỹ thuật với hiệu quả sử dụng.
- Hướng dẫn kiểm tra.	- Theo dõi quy trình vận hành và kết quả công việc thực tế, đối chiếu với quy trình chuẩn để đánh giá, sử dụng, phiếu đánh giá quy trình.
- Huấn luyện nhân viên.	- Đánh giá kết quả huấn luyện, đào tạo bằng cách kiểm tra kiến thức, kỹ năng vận hành và ý thức trách nhiệm của nhân viên, đối chiếu kết quả trước và sau huấn luyện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT VIỆC SỬA CHỮA, BẢO TRÌ CÁC LOẠI TÀI SẢN, THIẾT BỊ RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: 17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc Giám sát việc sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, thiết bị Resort bao gồm các nội dung sau:

- Lập kế hoạch tổng thể về sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, trang thiết bị cho tất cả các bộ phận của Resort;
- Xây dựng quy trình sửa chữa;
- Mua sắm các loại vật tư, phụ tùng, thiết bị thay thế;
- Bảo dưỡng các loại tài sản, thiết bị trong khách sạn;
- Quản lý việc thuê ngoài bảo dưỡng các loại tài sản, thiết bị trong khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch tổng thể về sửa chữa, bảo trì định kỳ (bảo trì, sửa chữa, nâng cấp, thay mới,...) và quy trình sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, trang thiết bị của tất cả các bộ phận Resort

- Kế hoạch phải đáp ứng các yêu cầu: phù hợp với đặc điểm kinh doanh của Resort; phù hợp với khả năng tài chính và nhân lực của Resort.

- Kế hoạch phải cụ thể về các nội dung: làm gì? ai làm? làm thế nào? ở đâu? kinh phí?....

2. Mua sắm các loại vật tư, phụ tùng thiết bị thay thế cho công tác bảo trì bảo dưỡng của các bộ phận khách sạn

- Phải có kế hoạch cụ thể căn cứ vào mục tiêu và hình hình hoạt động của khách sạn cũng như thị trường.

- Để tiết kiệm chi phí và đầu tư có hiệu quả.

- Hiểu rõ các đặc tính kỹ thuật và mức độ tiện nghi.

- Tính thẩm mỹ, đồng bộ.

- Mức độ vệ sinh, an toàn.

3. Xây dựng và giám sát việc sửa chữa, bảo trì

- Xây dựng các quy trình sửa chữa, bảo trì.

- Theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động bảo dưỡng định kỳ.

- Lập các báo cáo về các hoạt động bảo dưỡng định kỳ.

4. Bảo dưỡng các loại tài sản, thiết bị khách sạn

Chú ý các mặt:

- Trình độ và khả năng nhân lực;

- Khả năng tài chính;

- Thời điểm bảo dưỡng;

- Các yếu tố bên ngoài;

- Đảm bảo chất lượng, an toàn, vệ sinh cho khách hàng và người lao động trong khách sạn.

5. Quản lý việc thuê ngoài bảo dưỡng các loại tài sản, thiết bị khách sạn

- Lập kế hoạch chi tiết về việc bảo dưỡng.

- Giao trách nhiệm giám sát, quản lý cho bộ phận hoặc cá nhân.

- Đánh giá, lựa chọn đơn vị bảo dưỡng.

- Tham khảo các ý kiến chuyên gia.

- Theo dõi, kiểm tra, giám sát các hoạt động bảo dưỡng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch bảo dưỡng định kỳ (bảo trì, sửa chữa, nâng cấp, thay mới,...).

- Lựa chọn nguồn cung ứng vật tư, phụ tùng, trang thiết bị thay thế.

- Thống nhất các quy trình bảo dưỡng.

- Quản lý về số lượng, chất lượng và giá cả.

- Theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động bảo dưỡng.

- Lập các báo cáo về các hoạt động bảo dưỡng.

2. Kiến thức

- Quản trị cơ sở vật chất, kỹ thuật Resort.

- Quy định về phân hạng Resort.

- Chính sách bảo trì của Resort.

- Công năng, công dụng, tiêu chuẩn kỹ thuật, hạn sử dụng của từng loại trang thiết bị trong Resort.

- Yêu cầu, nguyên tắc, quy định về sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, trang thiết bị của Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính được cài phần mềm quản lý Resort.

- Quy định về công tác bảo trì của Resort.

- Báo giá của các đơn vị cung cấp vật tư.

- Phiếu phân tích lựa chọn nhà cung cấp vật tư.

- Đồng phục bảo hộ, dụng cụ làm việc.

- Các phương tiện bảo đảm an toàn.

- Mẫu kế hoạch bảo trì định kỳ.

- Mẫu quy trình bảo trì.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập kế hoạch bảo trì định kỳ.	- Đối chiếu với kế hoạch mẫu và quy định của Resort, kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của Resort.
- Phân tích, đánh giá lựa chọn nhà cung cấp.	- Đánh giá kết quả lựa chọn nhà cung cấp dựa theo quy định của Resort.
- Xây dựng và kiểm tra quy trình.	- Theo dõi quy trình, kết quả và hướng dẫn, đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Làm báo cáo.	- Xem xét, đánh giá mức độ đầy đủ, chính xác về nội dung và thể thức, đối chiếu với quy định, sử dụng phiếu đánh giá.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TÀI SẢN, HÀNG HÓA CỦA BỘ PHẬN CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: 18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm các nội dung sau đây:

- Lập sổ sách theo dõi sử dụng có hiệu quả các tài sản được giao;

- Lập kế hoạch sửa chữa, bổ sung, mua sắm mới theo nhu cầu công việc phát sinh của bộ phận, khuyến nghị thanh lý các tài sản hư hỏng, đã quá hạn sử dụng...;

- Giám sát trang thiết bị, tài sản được thanh lý;

- Báo cáo định kỳ và đột xuất sự biến động về tài sản của bộ phận;

- Xử lý các vụ việc xảy ra như thất lạc, mất mát tài sản...;

- Quản lý việc cho thuê các loại tài sản, thiết bị trong khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh mục thiết bị được thống kê ghi chép theo mẫu quy định

- Cập nhật kịp thời sự biến động về số lượng, chất lượng tài sản được giao.
 - Lập sổ sách theo dõi các loại tài sản, thiết bị.
2. Quản lý tài sản của bộ phận
- Kế hoạch sửa chữa, bảo dưỡng được xây dựng phù hợp với quy định của Resort.
 - Luôn có ý thức tiết kiệm, giữ gìn, bảo vệ tài sản của Resort.
3. Việc kiểm tra bảo dưỡng định kỳ được thực hiện theo đúng kế hoạch
4. Tài sản hư hỏng, mất mát cần được báo cáo và thanh lý, thay thế theo đúng quy trình thủ tục của Resort
5. Báo cáo về tài sản được làm kịp thời, đầy đủ, chính xác

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch mua sắm tài sản, trang thiết bị, vật tư cho bộ phận.
- Giao nhận, kiểm kê tài sản, trang thiết bị, vật tư.
- Xử lý tài sản, trang thiết bị, vật tư hư hỏng, mất mát theo quy trình.
- Sắp xếp, bố trí, bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế các loại tài sản, trang thiết bị của bộ phận.
- Tổng hợp, phân tích số liệu thống kê sự biến động về tài sản, trang thiết bị, vật tư.
- Giao tiếp, đàm phán, thương thảo.
- Soạn thảo văn bản.
- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Quy định về quản lý tài sản.
- Quản trị cơ sở vật chất, kỹ thuật Resort.
- Công năng, công dụng, tiêu chuẩn kỹ thuật, hạn sử dụng của từng loại trang thiết bị, dụng cụ của bộ phận.
- Nguyên tắc, phương pháp kiểm kê tài sản, trang thiết bị, vật tư.
- Quy chế hoạt động của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật.
- Nguyên tắc, phương pháp chính sách của Resort về xử lý tài sản, trang thiết bị hư hỏng, mất mát.
- Quy định về an toàn lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính được cài phần mềm quản lý Resort.
- Quy định về chức năng, nhiệm vụ của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật của Resort.
- Sổ theo dõi tài sản của bộ phận.
- Các phương tiện bảo đảm an toàn.
- Phiếu xuất, nhập hàng.
- Phiếu xử lý tài sản hư hỏng, thất lạc...
- Đồng phục bảo hộ, dụng cụ làm việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng kế hoạch mua sắm tài sản, vật tư.	- Kiểm tra tính hợp lý của kế hoạch được đánh giá dựa vào các căn cứ lập kế hoạch.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Kiểm tra, giám sát quy trình kiểm kê, thanh lý... tài sản được thực hiện, đối chiếu với quy trình chuẩn, sử dụng phiếu đánh giá từng bước của quy trình;
- Ghi chép chứng từ, sổ sách...đúng quy định.	- Kiểm tra các chứng từ, sổ sách, phiếu xuất, nhập tài sản, trang thiết bị, thẻ kho, kiểm kê được thực hiện, đối chiếu với quy định của Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: LƯU TRỮ, THEO DÕI HỒ SƠ THIẾT KẾ, XÂY DỰNG RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lưu trữ, bảo quản, theo dõi hồ sơ thiết kế, xây dựng Resort bao gồm các công việc sau:

- Thiết lập quy trình, quy tắc lưu trữ hồ sơ thiết kế, xây dựng Resort;
- Xây dựng các nội dung cơ bản cho việc quản lý các loại tài sản, thiết bị, công cụ trong khách sạn;
- Lập kế hoạch và thực hiện việc đầu tư, xây dựng;
- Xây dựng các quy trình về quản lý lưu trữ, bảo quản hồ sơ;
- Kiểm tra, giám sát.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập quy trình lưu trữ hồ sơ thiết kế, xây dựng Resort

- Lưu trữ và gìn giữ toàn bộ hồ sơ, bản thiết kế, bản vẽ hoàn công các công trình xây dựng mới và sửa chữa lớn.
- Lưu trữ và cập nhật thường xuyên các danh mục, giấy tờ có liên quan đến máy móc thiết bị, tài sản, dụng cụ..., lập hồ sơ tài sản, thiết bị.
- Tổ chức kiểm kê hằng năm và kiểm kê đột xuất khi có yêu cầu.
- Ghi chép sổ sách biến động tăng giảm tài sản.
- Theo dõi việc cập nhật, ghi chép và định kỳ đối chiếu sổ sách quản lý tài sản tại đơn vị.
- Quản lý tài sản thông qua phần mềm quản lý Resort.

2. Tuân thủ các quy định về lưu trữ hồ sơ thiết kế, xây dựng Resort

- Số hiệu tài liệu lưu trữ.
- Nội dung lưu trữ.
- Thời gian lưu trữ.
- Điều kiện bảo quản.
- Bảo mật,....
- Nguy cơ làm hư hỏng hồ sơ.

3. Xử lý các tình huống

- Mượn hồ sơ.
- Mất mát, thất lạc hồ sơ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quản lý hồ sơ, văn bản hành chính.
- Lập các loại bảng biểu.
- Sử dụng phần mềm quản lý của Resort.

2. Kiến thức

- Các quy định của nhà nước, Resort về công tác lưu trữ hồ sơ, văn bản.
- Nghiệp vụ lưu trữ.
- Soạn thảo văn bản.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính được cài phần mềm quản lý Resort.
- Các quy định về công tác lưu trữ hồ sơ.
- Các mẫu văn bản, hồ sơ cần lưu trữ.
- Tủ, giá để tài liệu.
- Các công cụ, dụng cụ để lưu trữ tài liệu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Giám sát việc thiết lập và lưu trữ hồ sơ.	- Quan sát, kiểm tra và đối chiếu việc thực hiện công việc lưu trữ với quy định của Resort.
- Thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát quy trình, kết quả lưu trữ hồ sơ được thực hiện đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định.
- Ghi chép hồ sơ.	- Đối chiếu sổ sách, phiếu theo dõi hồ sơ lưu trữ với quy định.
- Xử lý tình huống.	- Đưa ra các tình huống liên quan đến tìm kiếm, lưu trữ hồ sơ để đánh giá.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm các nội dung:

- Xây dựng nhiệm vụ, chức năng, công việc của từng chức danh trong bộ phận;
- Tuyển dụng nhân viên mới;
- Lập kế hoạch đào tạo nhân viên;
- Phân công, phân nhiệm các công việc cụ thể hàng ngày, đột xuất;

- Điều động, sắp xếp lao động hợp lý trong công việc;
- Đánh giá năng lực, trình độ và kết quả lao động của nhân viên;
- Thực hiện các chính sách, chế độ liên quan đến nhân viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận kỹ thuật/ bảo trì
 - Phân tích nhu cầu nhân sự theo kế hoạch công việc.
 - Đề xuất số lượng nhân sự cần thiết.
2. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới
 - Xây dựng bản mô tả công việc cho nhân viên mới.
 - Tham gia tuyển chọn nhân viên.
3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ
 - Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên theo quy định của Resort.
 - Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
 - Xây dựng các tiêu chí đánh giá.
 - Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
 - Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh
 - Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
 - Điều chỉnh những công việc phát sinh.
6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
 - Sắp xếp điều động nhân viên.
 - Tổ chức triển khai thực hiện công việc.
7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
 - Xây dựng các tiêu chí, phương pháp đánh giá.
 - Triển khai đánh giá kết quả công việc định kỳ theo quy định của Resort.
 - Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
8. Thực hiện theo các chính sách, chế độ tiền lương, phúc lợi...
 - Đề xuất mức lương, thưởng theo đánh giá kết quả công việc.
 - Thực hiện các chính sách về phúc lợi và đãi ngộ,... đối với nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích và xác định nhu cầu nhân sự trong bộ phận.
- Đề xuất cụ thể về tiêu chuẩn nhân viên.
- Tuyển chọn nhân viên bằng cách phỏng vấn và bài kiểm tra.
- Đào tạo nhân viên theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức đánh giá định kỳ, kiểm tra thực hành và lý thuyết.

- Bố trí lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.
- Điều động nhân viên theo thông báo.
- Triển khai công việc hàng ngày.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
- Thực hiện chính sách khác theo đúng nội quy quản lý nhân sự của công ty.

2. Kiến thức

- Tâm quan trọng của công tác quản lý nhân viên.
- Kiến thức về nội dung, quy trình, cách thức quản lý nhân sự.
- Tâm lý lao động

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Chương trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng đánh giá kết quả thực hiện công việc.
- Nội quy quản lý nhân sự.
- Quy định về chế độ lương, thưởng...
- Các phần mềm ứng dụng trên máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phân tích và xác định nhu cầu nhân sự cho bộ phận trong tình huống cụ thể.	- Đưa ra tình huống cụ thể cho chủ thể công việc phân tích và xác định. Căn cứ vào đó để đánh giá.
- Kỹ năng chuẩn bị cho phỏng vấn tuyển dụng nhân viên trong bộ phận.	- Đánh giá thông qua việc chuẩn bị bảng hỏi và công tác chuẩn bị kế hoạch phỏng vấn.
- Kỹ năng đào tạo nhân viên.	- Đánh giá thông qua chuẩn bị và thực hiện một bài huấn luyện mẫu về kỹ năng hoặc kiến thức.
- Kỹ năng điều phối, phân công công việc cho nhân viên trong các ca làm việc.	- Đánh giá thông qua một tình huống cụ thể và kiểm tra các bảng phân công.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức công việc hàng ngày.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Giải quyết các sự việc phát sinh liên quan hàng ngày.
- Lập lịch làm việc cho nhân viên hàng tuần.
- Điều động nhân viên thực hiện công việc.
- Tổ chức buổi họp đầu ca để hướng dẫn, truyền đạt thông tin cho nhân viên.
- Tổ chức việc thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của giám đốc.
- Xây dựng kế hoạch trong tháng, tuần cho bộ phận tổ chức thực hiện.
- Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.
- Tham gia các buổi họp của ban lãnh đạo Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.
- Kỹ năng báo cáo.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nội quy quản lý nhân sự.
- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Bảng đánh giá.
- Bài kiểm tra.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Chu trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập kế hoạch.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của doanh nghiệp.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối

	chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Kỹ năng Lập bản mô tả công việc cho từng vị trí khác nhau.	- Kiểm tra và đối chiếu các tiêu chí lập bản mô tả công việc phù hợp với khả năng của nhân viên và điều kiện của doanh nghiệp. - Khảo sát và kiểm tra mức độ hài lòng của nhân viên khi thực hiện các công việc được giao có đảm bảo mong muốn và động cơ làm việc của họ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT, ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN CƠ SỞ VẬT CHẤT- KỸ THUẬT VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: I12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát, điều phối các hoạt động liên quan với các bộ phận khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định quan hệ giữa bộ phận giữa bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật với các bộ phận khác
 - Xây dựng kế hoạch trong tháng, tuần cho bộ phận tổ chức thực hiện.
 - Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.
 - Tham gia các buổi họp của ban lãnh đạo Resort.
2. Thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật với các bộ phận khác
 - Phối hợp với các bộ phận khác lập kế hoạch và thực hiện mua sắm máy móc thiết bị.
 - Phối hợp với các bộ phận kiểm tra việc sử dụng tài sản, trang thiết bị, dụng cụ theo quy định mức.
 - Thanh toán các khoản mua sắm.
 - Phối hợp với các phòng chức năng trang cấp đồ bảo hộ lao động theo tiêu chuẩn.
 - Tư vấn mua sắm - lắp đặt, quản lý - sửa chữa - bảo trì.
 - Báo cáo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.
- Kỹ năng báo cáo.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị công nghệ thông tin sử dụng để giao tiếp và thực thi công việc (điện thoại, máy photo, máy fax, máy vi tính máy in nối mạng....).
- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.

- Đồng phục bảo hộ, dụng cụ làm việc.
- Các phương tiện đảm bảo đảm an toàn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập kế hoạch.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của doanh nghiệp.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Kỹ năng Lập bản mô tả công việc cho từng vị trí khác nhau.	- Kiểm tra và đối chiếu các tiêu chí lập bản mô tả công việc phù hợp với khả năng của nhân viên và điều kiện của doanh nghiệp. - Khảo sát và kiểm tra mức độ hài lòng của nhân viên khi thực hiện các công việc được giao có đảm bảo mong muốn và động cơ làm việc của họ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: LẬP KẾ HOẠCH TÀI CHÍNH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện các bước lập kế hoạch tài chính.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định vai trò của lập kế hoạch tài chính

- Kế hoạch tài chính đảm bảo cho hoạt động tương lai, cho 12 tháng hoặc nhiều năm, được lập cho từng quý, tháng và theo chi tiết từng bộ phận.

- Lập kế hoạch tài chính gồm các yếu tố cơ bản sau:

+ Hoạch định tổng doanh thu và cơ cấu doanh thu cho từng bộ phận;

+ Hoạch định chi phí gồm: chi phí vốn; giá vốn, chi phí hoạt động chung, chi phí hoạt động của từng bộ phận;

+ Hoạch định dòng tiền hoạt động và đầu tư;

+ Hoạch định ngân sách đầu tư.

- Kế hoạch tài chính được lập theo quy trình do kế toán trưởng chịu trách nhiệm chính với sự phối hợp với các phòng ban liên quan, được tổng giám đốc hay tổng quản lý xem xét, chỉnh sửa và được hội đồng quản trị phê duyệt.

2. Lập quy trình lập kế hoạch tài chính

- Xác định những mục tiêu thực tế:

+ Xây dựng những tiêu chuẩn về các tỷ trọng chi phí, doanh thu theo mục tiêu của chủ đầu tư cũng như chiến lược của công ty.

+ Mục tiêu phải được triển khai thực tế của đơn vị và các nhân tố tác động.

+ So sánh với năm trước nhằm phản ánh các lợi thế, cơ hội cũng như mối đe dọa vào trong ngân sách kế hoạch tài chính.

- Lập kế hoạch và chiến lược để đạt được những mục tiêu

Kế hoạch cần bắt đầu xây dựng tại cấp bộ phận. Trưởng bộ phận và nhân viên xác định được việc cần làm để đạt được những mục tiêu đó. Bộ phận kinh doanh và tiếp thị đóng vai trò tiên phong trong việc xây dựng kế hoạch bởi lẽ tỷ lệ phòng bán được là cơ sở đầu tiên để các bộ phận liên quan triển khai xây dựng kế hoạch cho bộ phận mình nên cần phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác.

- So sánh các kết quả

Khi so sánh kết quả cần phát hiện, chỉ ra sự khác biệt và xác định được lý do liên quan.

- Điều chỉnh kế hoạch (nếu cần thiết):

+ Mục tiêu được xác định cho toàn Khu Resort và từng bộ phận.

+ Đảm bảo tính khả thi của kế hoạch.

+ Theo yêu cầu của chủ đầu tư.

+ Sự khác nhau giữa dự toán ngân sách và thực tế có thể do hoàn cảnh mà không ai có thể đoán trước được. Ví dụ: thiên tai, nền kinh tế sụt giảm. Sự khác nhau cũng có thể xảy ra do doanh số bán hàng tăng – điều này cũng cần được phân tích để hỗ trợ cho việc xây dựng kế hoạch tương lai.

- Cải tiến quy trình lập ngân sách

Cần cải tiến quy trình lập ngân sách thì hiệu quả kinh doanh sẽ được nâng cao do ban giám đốc đưa ra được những quyết định tiến bộ hơn.

- Đánh giá hiệu quả hoàn thành kế hoạch đề ra:

+ Đảm bảo kế hoạch được hoàn thành.

+ Thay đổi chiến lược, chiến thuật kinh doanh nếu cần thiết để hoàn thành kế hoạch.

+ Kiểm soát chi phí hoạt động tốt hơn.

3. Xây dựng kế hoạch hành động thực hiện hợp đồng hay cam kết giữa hai bên quản lý và giám sát hoạt động

- Kèm theo bản kế hoạch hành động để đạt được ngân sách đó.

- Kế hoạch hành động bao gồm các nội dung: những việc phải làm, thời gian, người chịu trách nhiệm, chi phí thực hiện và kết quả đạt được.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp thông tin.

- Kỹ năng dự báo, dự đoán.

- Kỹ năng đánh giá, phân tích tài chính.

- Kỹ năng phân tích nhân tố ảnh hưởng.

- Kỹ năng lập kế hoạch

- Kỹ năng sử dụng các phần mềm quản lý liên quan.

- Kỹ năng phân tích kinh tế.

- Kỹ năng phân quyền.

- Kỹ năng phân bổ nguồn lực.

- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

2. Kiến thức

- Nắm các kiến thức về tầm quan trọng của kế hoạch tài chính.
- Nắm được các nội dung cơ bản của kế hoạch ngân sách: vốn, chi phí hoạt động, doanh thu, lãi, dòng tiền.
- Nắm được các nguyên tắc, yêu cầu và quy trình xác định mục tiêu.
- Nắm được quy trình và tiêu chuẩn của kế hoạch hành động.
- Nắm được chiến lược kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Các dữ liệu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập kế hoạch.	- Nội dung của bảng kế hoạch tài chính. - Hình thức và quy trình lập kế hoạch tài chính. - Độ chính xác về các thông tin trong bảng kế hoạch tài chính. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng giám sát, đánh giá.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra. - Đánh giá tiến độ và hiệu quả hoàn thành kế hoạch đề ra.
- Kỹ năng đánh giá.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Kỹ năng báo cáo.	- Theo dõi kết quả kinh doanh thực tế của khu Resort để báo cáo.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: KIỂM TOÁN ĐÊM VÀ BÁO CÁO NHANH CUỐI NGÀY

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát công việc kiểm toán đêm và soạn thảo báo cáo nhanh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị làm việc

- Chuẩn bị nơi làm việc:

- + Điều kiện vệ sinh;
- + Đầy đủ dụng cụ, thiết bị, văn phòng phẩm;
- + Nhận quỹ dự phòng cho hoạt động kinh doanh hằng ngày.

- Chuẩn bị làm việc:

- + Đọc sổ nhật ký;
- + Nhận thức rõ về các vấn đề nổi bật từ các ca trước.

2. Thực hiện quy trình đóng ngày

- Huỷ các đơn đặt phòng không đảm bảo và lập báo cáo cho trưởng bộ phận để xử lý.
 - Cân đối các khoản thanh toán.
 - Nhập doanh thu phát sinh phát sinh nếu có.
 - Xem xét báo cáo khác biệt về giá.
 - Vận hành chức năng nhập giá bùồng và thuế.
 - Thực hiện quy trình công việc đóng ngày.
 - Chuẩn bị báo cáo cho cuộc họp giao ban hôm sau.
 - In các báo cáo hỗ trợ cần thiết cho các bộ phận liên quan.
 - Sử dụng thao tác trên hệ thống hoặc thủ công để huỷ bỏ các bùồng không đảm bảo.
 - Kiểm tra 2 chiều các khoản chi tiêu của khách để khỏi bị thất thoát hoặc sai lệch giữa hệ thống và chứng từ phát sinh lưu tại hồ sơ khách.
 - Sắp xếp các chứng từ liên quan theo đúng thứ tự.
 - Kiểm tra kỹ các giao dịch tài chính của khách hàng.
 - Tập hợp mọi khoản thu.
 - Kiểm tra các chi tiết:
- + Giá phòng;
 - + Số khách lưu trú trong phòng;
 - + Quy định về lập hoá đơn;
 - + Các chi tiết thanh toán;
 - + Thông tin thị trường.
- Bảo đảm tất cả các sai sót phải được chỉnh sửa trước khi bắt đầu quy trình đóng ngày.
 - Kiểm tra các ngăn hồ sơ.
 - Nhận và xử lý các yêu cầu của khách như đánh thức khách (wake-up call), trả phòng sớm (early check-out).
 - Kiểm tra chìa khóa xem có khách nào gửi chìa khóa nhưng chưa về phòng (nhằm đảm bảo sự an toàn cho khách).
 - Cân đối quỹ hoạt động để bàn giao ca vào sáng sớm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng tính toán.

- Kỹ năng làm báo cáo.
- Kỹ năng sử dụng phần mềm tin học ứng dụng.

2. Kiến thức

- Nắm các kiến thức về kế toán, nghiệp vụ lễ tân, kỹ năng bán hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phần mềm quản lý tài chính.
- Các quy định về quản lý tài chính.
- Chứng từ gốc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tổ chức.	- Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm làm việc. - Quy trình thực hiện công việc kiểm toán đêm. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng tính toán nhanh.	- Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác. - Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Kỹ năng viết báo cáo.	- Theo dõi kết quả công việc thực tế và đối chiếu với những quy định của Khu Resort để viết báo cáo.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG THU - CHI

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm soát số liệu về khách, giá bán các dịch vụ, doanh thu trên từng chứng từ gốc và kiểm soát tổng doanh thu hàng ngày của từng bộ phận và toàn bộ khu Resort. Kiểm soát về ghi chép kế toán các khoản thu, chi của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm soát thu

- Kiểm soát số liệu về khách, giá bán các dịch vụ, doanh thu trên từng chứng từ gốc và kiểm soát tổng doanh thu hàng ngày của từng bộ phận và toàn bộ khu Resort và hạch toán vào từng bộ phận liên quan.
- Kiểm soát về ghi chép kế toán các khoản thu (chứng từ gốc bán hàng, sổ nhật ký bán hàng).
- Lập báo cáo doanh thu hàng ngày cho kế toán trưởng để họp giao ban.

2. Kiểm soát chi

- Kiểm soát mua hàng.
- Kiểm soát tiền mặt và các khoản chi khác.
- Kiểm soát chi phí đồ ăn và thức uống.
- Kiểm soát chi phí nhân công.
- Kiểm soát các định mức.
- Kiểm soát về ghi chép kế toán các khoản chi (chứng từ gốc mua hàng, sổ nhật ký mua hàng, sổ nhật ký chi tiền mặt).
- Kiểm soát các khoản chi phí khác thường hoặc vượt kế hoạch.
- Kiểm soát giá mua thực tế và giá trên thị trường thông qua việc nghiên cứu giá thị trường hàng tháng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tính toán nhanh, chính xác.
- Kỹ năng sử dụng phần mềm quản lý tài chính của khu Resort.
- Kỹ năng giám sát, so sánh.

2. Kiến thức

- Hiểu rõ tầm quan trọng của kiểm soát thu.
- Nắm được các quy định về kiểm soát thu của khu Resort.
- Hiểu rõ tầm quan trọng của kiểm soát chi.
- Nắm được các quy định về kiểm soát chi của khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phần mềm quản lý tài chính.
- Các quy định về quản lý tài chính.
- Chứng từ gốc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tính toán nhanh.	<ul style="list-style-type: none">- Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác.- Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Kỹ năng giám sát.	<ul style="list-style-type: none">- Giám sát mua hàng (chào giá, giá mua thực tế và giá trên thị trường thông qua việc nghiên cứu giá thị trường hàng tháng và nhập hàng vào kho).- Giám sát về ghi chép kế toán các khoản chi (chứng từ gốc mua hàng, sổ nhật ký mua hàng, sổ nhật ký chi tiền mặt).- Giám sát các khoản chi phí khác thường hoặc

vượt kế hoạch.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT KHO HÀNG

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý hàng nhập, xuất và tồn kho của khu Resort, tình trạng của kho và công tác bảo quản hàng hóa.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý hàng nhập kho

- Kiểm soát về doanh mục, số lượng, giá, hàng nhập kho; hàng thực phẩm, hàng khô, đồ uống, vật tư...

- Kiểm soát các thủ tục nhập kho như chất lượng, chuẩn loại, số lượng cũng như các thủ tục chứng từ liên quan.

2. Quản lý hàng xuất kho

- Kiểm soát danh mục, số lượng, giá, hàng xuất kho; hàng thực phẩm, hàng khô, đồ uống, vật tư...

- Kiểm soát các thủ tục xuất kho như chất lượng, chuẩn loại, số lượng cũng như các thủ tục chứng từ liên quan.

3. Quản lý hàng tồn kho

- Kiểm soát hàng tồn kho theo từng loại; đối chiếu với định mức tồn kho cũng như tình hình dự báo kinh doanh để có biện pháp dự trữ hàng hóa hợp lý.

- Kiểm soát và xử lý thừa/thiếu hàng hóa nếu có.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm soát về sổ sách, chứng từ, hàng nhập kho.

- Kỹ năng sử dụng phần mềm.

- Kỹ năng hạch toán kế toán.

2. Kiến thức

- Nắm được các phương pháp, thủ tục kiểm tra hàng hóa nhập kho.

- Nắm được kiến thức về kế toán khu Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phần mềm quản lý khu Resort.

- Các quy định về quản lý tài chính.

- Hoá đơn chứng từ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng kiểm soát về sổ sách, chứng từ, hàng nhập kho.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn:

	<ul style="list-style-type: none"> + Kiểm soát về doanh mục, số lượng, giá, hàng nhập kho; hàng thực phẩm, hàng khô, đồ uống, vật tư...; + Kiểm soát các thủ tục nhập kho như chất lượng, chuẩn loại, số lượng cũng như các thủ tục chứng từ liên quan; + Kiểm soát hàng tồn kho theo từng loại; đối chiếu với định mức tồn kho cũng như tình hình dự báo kinh doanh để có biện pháp dự trữ hàng hóa hợp lý; - Kiểm soát và xử lý thừa/thiếu hàng hóa nếu có.
--	---

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT DÒNG TIỀN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát việc quản lý tốt với tiền mặt, các khoản phải thu và hàng tồn kho và các khoản phải trả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý dòng tiền

- Kiểm soát các quy trình thu, chi dòng tiền và kiểm soát các chi phí bộ phận.
- Kiểm soát tốt quỹ tiền mặt kế toán và các quỹ khác ở các điểm bán hàng.
- Bất kỳ các khoản thu nào từ khách hàng phải được cập nhật vào hệ thống ngay khi thu tiền.

2. Quản lý tiền đòi hỏi quản lý tốt ở 04 bước:

- Tối đa hóa vòng quay dòng tiền.
- Tiền mặt/tiền gửi ngân hàng.
- Hàng tồn kho.
- Các khoản phải trả.

3. Quản lý thanh toán nợ đúng hạn (các khoản phải trả)

Thanh toán theo tiến độ (trong vòng 30 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn hoặc theo thời hạn được đề cập trong hợp đồng) để không bị phạt do vi phạm hợp đồng.

4. Quản lý các khoản phải thu theo hạn mức tín dụng đã cấp

- Nếu không có hạn mức tín dụng thì khách phải thanh toán trước khi trả phòng.
- Hóa đơn xuất ngay hoặc khi làm thủ tục trả phòng. Hóa đơn phải được phát hành cùng ngày khi khách trả phòng.
- Fax hoặc gửi hóa đơn chậm nhất trong vòng 01 tuần cùng với giấy báo nợ.
- Bắt đầu thu tiền chậm nhất trong vòng 30 ngày.
- Lập danh mục các công ty hay khu Resort đến hạn thanh toán.
- Thu tiền theo quy định trong vòng 30 ngày.
- Việc thu hồi các khoản nợ từ khách hàng phải được tiến hành đúng hạn. Báo cho kế toán trưởng các khoản nợ xấu nếu có.

5. Quản lý hàng tồn kho

- Hàng hóa.
- Nguyên vật liệu.
- Công cụ dụng cụ.
- Tài sản cố định.
- Tối đa hóa vòng quay cho hàng hóa, nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ cũng như tài sản cố định.
- Kiểm soát các mặt hàng tiêu thụ chậm và gần hết hạn để có biện pháp xử lý.
- Báo cáo những mặt hàng kém phẩm chất trong quá trình lưu trữ nếu có.
- Lập báo cáo dòng tiền hàng tuần.

6. Quản lý tiền mặt tại quỹ

- Tiền mặt tại quỹ phải đủ chi trả cho chi tiêu hàng ngày đến cuối ca hoặc cuối ngày.
- Tiền cần được đếm và gửi vào ngân hàng ngay trong ngày hoặc muộn nhất là ngày hôm sau.
- Thực hiện đúng quy định quản lý tiền mặt của khu Resort.
- Lập báo cáo dòng tiền hàng tuần.

7. Quản lý tiền gửi ngân hàng

- Số tiền trong tài khoản này phải đủ để trả lương và thanh toán các hóa đơn đến hạn thanh toán khác.
- Bất kỳ khoản tiền gửi ngân hàng vượt trội nào cũng có thể được đầu tư vào lĩnh vực khác để tạo thêm doanh thu.
- Hàng tuần phải đối chiếu số dư ngân hàng và số dư trên sổ sách kế toán.

8. Quản lý việc thu đổi ngoại tệ từ khách.

- Kiểm soát việc thu đổi ngoại tệ từ các điểm bán hàng theo quy định.
- Theo dõi tỷ giá ngân hàng và tiến hành bán ngoại tệ vào thời điểm tốt nhất nhưng không quá 05 ngày kể từ ngày thu đổi cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng về tính toán, lập báo cáo.
- Kỹ năng về hạch toán kế toán.
- Kỹ năng xử lý tình huống nợ xấu.
- Kỹ năng cân đối, dự báo lượng tiền cần hàng ngày.

2. Kiến thức

- Nắm các loại chi phí, vốn lưu động.
- Nắm kiến thức về tài chính.
- Nắm được các quy định, quy trình về thu.
- Nắm được định mức dự trữ hàng và nguyên tắc quản lý hàng dự trữ.
- Nắm được quy định và phương pháp xác định lượng tiền mặt cần thiết tại quỹ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bảng số liệu thống kê kinh doanh.

- Hợp đồng kinh tế.
- Sổ quỹ.
- Chứng từ thu, chi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tính toán.	- Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác. - Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Kỹ năng lập báo cáo.	Theo dõi quy trình viết, theo dõi sổ ghi chép, hướng dẫn cách viết báo cáo tài chính hàng hàng, tuần, tháng, quý và năm.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT CHI PHÍ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát chi phí nhằm mục đích là giám sát các khoản chi tiêu mà khu Resort phải trả để duy trì hoạt động của mình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định cơ cấu chi phí

- Chi phí bao gồm: chi phí cố định và chi phí biến đổi.
- Xác định chi phí cố định
- + Chi phí cố định là khoản chi phí không thay đổi khi số lượng thay đổi.
- + Các chi phí cố định cần được phân nhóm và tính vào chi phí chung của dịch vụ cung cấp.
- + Chi phí cố định cần được xác định cho từng dịch vụ, bộ phận.
- + Mục tiêu của giám sát chi phí cố định nhằm xây dựng giá thành sản phẩm, dịch vụ, tăng tính cạnh tranh, tăng lợi nhuận cũng như có thể xác định được điểm hòa vốn và kinh hoạt trong giá bán.
- Xác định chi phí biến đổi
- + Chi phí biến đổi cần được tính toán cho từng đơn vị sản phẩm, và từng dịch vụ (buồng, suất ăn, đơn vị đồ uống, v.v...).
- + Chi phí biến đổi liên quan đến việc tăng thêm số lượng dịch vụ bán ra.

2. Xác định giá buồng và giá dịch vụ ăn uống

- Liệt kê tất cả các chi phí liên quan.
- Liệt kê các chi phí cố định của mỗi dịch vụ
- Liệt kê các chi phí biến đổi của mỗi dịch vụ.

d. Lợi nhuận tăng thêm cần đạt được của mỗi đơn vị dịch vụ.

3. Xác định tỷ lệ phần trăm chi phí thực phẩm

$$\text{* Tỷ lệ phần trăm chi phí thực phẩm} = \frac{\text{Chi phí thực phẩm tiêu dùng trong kỳ}}{\text{Doanh thu đồ ăn bán ra trong kỳ}}$$

* Chi phí thực phẩm tiêu dùng trong kỳ = Tồn kho thực phẩm trong kỳ + nhập kho thực phẩm trong kỳ - Tồn kho thực phẩm cuối kỳ

4. Xác định tỷ lệ phần trăm chi phí đồ uống

$$\text{* Tỷ lệ phần trăm chi phí đồ uống} = \frac{\text{Chi phí đồ uống tiêu dùng trong kỳ}}{\text{Doanh thu đồ uống bán ra}}$$

* Chi phí thực phẩm tiêu dùng trong kỳ = Tồn kho thực phẩm trong kỳ + nhập kho thực phẩm trong kỳ - Tồn kho thực phẩm cuối kỳ

5. Xác định tỷ lệ phần trăm chi phí nhân công

$$\text{* Tỷ lệ phần trăm chi phí nhân công tổng quát} = \frac{\text{Chi phí nhân công}}{\text{Tổng doanh thu}}$$

6. Xác định tỷ lệ phần trăm chi phí hoạt động

$$\text{Tỷ lệ phần trăm chi phí hoạt động tổng quát} = \frac{\text{Tổng chi phí hoạt động}}{\text{Tổng doanh thu}}$$

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận biết và phân loại được các loại chi phí.
- Xác định được các loại chi phí cố định.
- Nhận dạng được chi phí biến đổi.
- Kỹ năng tính toán giữa bùồng và dịch vụ.
- Kỹ năng thu thập, phân tích, so sánh giá của đối thủ cạnh tranh.
- Tính toán giá vốn thực phẩm.
- Tính toán giá vốn đồ uống.
- Tính toán chi phí nhân công.

2. Kiến thức

- Nắm được các loại chi phí cố định, chi phí biến đổi và mối quan hệ với giá bán dịch vụ, lợi nhuận.
- Nắm các loại dịch vụ của khu Resort.
- Nắm nguyên tắc tính chi phí nhân công.
- Nắm nguyên tắc, phương pháp định giá.
- Nắm công thức tính giá vốn.
- Nắm được quan hệ giữa chi phí biến đổi và điều hòa vốn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định, tài liệu về phân loại phí.
- Tài liệu hướng dẫn về phương pháp định giá bùồng và các dịch vụ khu Resort.

- Quy định về tỷ lệ giá vốn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KINH DOANH CỦA RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân tích, thực hiện và kiểm tra giám sát trong quản lý điều hành các hoạt động kinh doanh của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các phương pháp phân tích kết quả kinh doanh

- Phương pháp chi tiết:

+ Phân tích chi tiết theo các bộ phận cấu thành tổng thể để xác định cơ cấu: khách, doanh thu, chi phí, lợi nhuận của khu Resort trong kỳ phân tích;

+ Phân tích chi tiết theo thời gian;

+ Phân tích chi tiết theo không gian.

- Phương pháp so sánh

+ Phải xác định được số gốc, điều kiện và mục tiêu để so sánh;

+ Đảm bảo tính thống nhất về nội dung kinh tế, phương pháp tính các chỉ tiêu (số lượng, thời gian và giá trị);

+ Đảm bảo các điều kiện tương đồng.

- Phương pháp loại trừ.

- Phương pháp liên hệ.

2. Xác định nội dung phân tích kết quả kinh doanh của khu Resort

- Phân tích nguồn khách

+ Phân tích các chỉ tiêu về khách:

* Chỉ tiêu về ngày khách tiêu dùng dịch vụ bùồng ngủ;

* Chỉ tiêu về lượt khách tiêu dùng dịch vụ ăn uống;

* Chỉ tiêu về lượt khách tiêu dùng dịch vụ bổ sung.

- + Cơ cấu khách theo từng loại dịch vụ
- * Cơ cấu khách tiêu dùng dịch vụ buồng;
- * Cơ cấu khách tiêu dùng dịch vụ ăn uống;
- * Cơ cấu khách tiêu dùng dịch vụ bổ sung.

- Phân tích doanh thu

Phân tích chỉ tiêu tổng doanh thu: các khoản thu từ việc tiêu thụ sản phẩm của khu Resort.

- + Doanh thu từ dịch vụ cho thuê buồng;
- + Doanh thu từ dịch vụ ăn uống;
- + Doanh thu dịch vụ bổ sung;
- + Doanh thu bình quân một phòng bán được;
- + Doanh thu bình quân một phòng có sẵn của khu Resort (Revpar);
- + Doanh thu theo hiệu quả (Yield Management);
- + Cơ cấu tổng doanh thu theo sản phẩm;
- + Cơ cấu của tổng doanh thu theo các đối tượng khách;
- + Cơ cấu doanh thu theo quốc tịch.

- Phân tích chi phí

+ Việc mua những hàng hóa sẵn có như đồ uống cho quầy bar, thực phẩm cho nhà hàng, mua sắm trang thiết bị như tủ lạnh cho nhà bếp, thanh toán các chi phí như trả lương cho nhân viên, chi trả tiền nhiên liệu v.v...

- + Chỉ tiêu tổng quát về chi phí của khu Resort:
- * Chi phí cho kinh doanh lưu trú;
- * Chi phí cho kinh doanh ăn uống;
- * Chi phí cho kinh doanh dịch vụ bổ sung.
- + Cơ cấu của tổng chi phí theo các dịch vụ chính của Khu Resort.
- + Cơ cấu chi phí của từng loại dịch vụ cho từng đối tượng khách
- + Xác định suất chi phí.

- Phân tích lợi nhuận

- + Phân tích cơ cấu lợi nhuận theo từng bộ phận kinh doanh.
- + Phân tích lợi nhuận theo tổng chi phí của khu Resort.

3. Kiểm soát doanh thu và chi phí

- So sánh doanh thu theo tháng hoặc theo năm.
- So sánh kết quả của năm hiện tại với năm ngoái và với ngân sách dự toán.
- So sánh kết quả của từng bộ phận để xác định xem bộ phận nào kinh doanh hiệu quả nhất.
- Tính toán khả năng sinh lời.

4. Lập báo cáo kết quả kinh doanh theo từng bộ phận trong ngành khu Resort

- Đây là tổng doanh thu của tất cả các bộ phận.
- Bao gồm chi phí trực tiếp và gián tiếp, có thể kiểm soát được bởi giám đốc bộ phận, và phân bổ cho toàn bộ phận.

- Những chi phí không trực tiếp phát sinh từ bộ phận sẽ được trừ đi từ lợi nhuận gộp từ hoạt động kinh doanh.

5. Phân tích lợi nhuận và chi phí (CPV)

- Sử dụng mẫu biểu dưới dạng biểu đồ hay sử dụng công thức CPV dạng cơ bản cho phép tính toán được doanh thu hòa vốn.

FC

$$\text{Doanh thu hòa vốn} = \frac{\text{FC}}{1 - (\text{VC}/\text{SR})}$$

Trong đó:

FC: Chi phí cố định

VC: Chi phí biến đổi

SR: Doanh thu bán hàng

6. Lập báo cáo kết quả kinh doanh (BCKQKD)

- Xem và so sánh doanh thu với chi phí (trực tiếp và gián tiếp) hoạt động của một doanh nghiệp trong một thời kỳ xác định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng giám sát.
- Kỹ năng so sánh.

2. Kiến thức

- Kiến thức về thống kê du lịch.
- Nắm kiến thức về tổng quan du lịch (ngày khách, thời gian lưu trú bình quân).
- Nắm kiến thức về sản phẩm của khu Resort.
- Nắm kiến thức về kế toán, tài chính.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu báo cáo kết quả kinh doanh của khu Resort.
- Văn phòng phẩm.
- Các dữ liệu sơ cấp, thứ cấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tính toán.	- Kiểm tra và so sánh đối chiếu với thực tế. - Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác. - Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

- Kỹ năng giám sát.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
---------------------	---

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH CỦA RESORT (THÁNG, QUÝ, NĂM)

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cập nhật các chỉ tiêu tài chính, đánh giá về pháp lý chứng từ, kết quả và đánh giá tình hình tài chính của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định phương pháp phân tích tài chính (so sánh)

- Xác định xu hướng phát triển và mức biến động của các chỉ tiêu kinh tế.

- Để tiến hành so sánh được, cần giải quyết các vấn đề cơ bản:

+ Các tiêu chuẩn so sánh;

+ Điều kiện so sánh được giữa các chỉ tiêu kinh tế;

+ Mục đích so sánh.

2. Đánh giá khái quát tình hình tài chính của Khu Resort

- Thông qua phân tích báo cáo kế toán (bảng cân đối tài sản).

- Thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.

3. Đánh giá tốc độ tăng trưởng

- Được vận dụng để so sánh số liệu qua thời gian.

- Kết quả tính được thường được thể hiện bằng số tương đối, phản ánh tính xu hướng của sự việc, có thể được xác định theo theo tốc độ tăng trưởng liên hoàn và tốc độ tăng trưởng kiểu cố định gốc.

4. Phân tích các nội dung chủ yếu về tài chính của Khu Resort

- Phân tích các tỷ lệ tài chính

+ Các tỷ lệ về khả năng thanh toán

Khả năng thanh toán hiện hành của Khu Resort

$$= \frac{\text{Tài sản ngắn hạn}}{\text{Nợ ngắn hạn}}$$

Khả năng thanh toán nhanh:

* Tỷ lệ về khả năng thanh toán nhanh:

$$= \frac{\text{Tài sản ngắn hạn – Hàng tồn kho}}{\text{Nợ ngắn hạn}}$$

Tài sản quay vòng nhanh được hiểu là những tài sản có thể nhanh chóng chuyển đổi thành tiền bao gồm: tiền, chứng khoán ngắn hạn các khoản phải thu không bao gồm hàng tồn kho

Các khoản phải thu:

* Tỷ lệ Phải thu thẻ tín dụng

$$= \frac{\text{Tổng doanh thu từ thẻ tín dụng}}{\text{Khoản phải thu thẻ tín dụng bình quân}}$$

* Khoản phải thu thẻ tín dụng bình quân = (Khoản phải thu thẻ tín dụng đầu kỳ + Khoản phải thu thẻ tín dụng)/2

+ Các tỷ lệ về khả năng cân đối vốn

Tỷ lệ này được dùng để đo lường vốn của chủ Khu Resort so với vốn của các cổ đông. Thông qua tỷ lệ này để huy động vốn.

Tỷ lệ về khả năng cân đối vốn:

$$\frac{\text{Nguồn vốn chủ sở hữu}}{\text{Tổng số nguồn vốn}}$$

Tỷ lệ nợ:

$$\frac{\text{Tổng số nợ}}{\text{Tổng số tài sản}}$$

Tỷ lệ thanh toán lãi vay: $\frac{\text{Lợi nhuận trước thuế và lãi vay}}{\text{Số lãi vay phải trả}}$

Tỷ lệ này phản ánh khả năng thanh toán lãi vay hoặc số lần có thể trả lãi.

Tỷ lệ thanh toán lãi vay bằng lợi nhuận trước thuế thu nhập và lãi vay chi cho số lãi vay.

+ Các tỷ lệ về khả năng hoạt động

Hiệu suất sử dụng tổng vốn

Hiệu suất sử dụng vốn cố định

Hiệu suất sử dụng vốn lưu động

Tỷ lệ vòng quay tiền

Tỷ lệ vòng quay dự trữ (tồn kho);

Kỳ thu tiền bình quân;

Hiệu suất sử dụng tài sản cố định.

+ Các tỷ lệ về khả năng sinh lãi

Doanh lợi tiêu thụ sản phẩm;

Doanh lợi vốn tự có;

Doanh lợi vốn.

- Phân tích diễn biến nguồn vốn và sử dụng vốn của Khu Resort

+ Lập bảng để phân tích. Trong bảng phải làm rõ việc sử dụng vốn và nguồn vốn ở hai cột:

Tài sản:

Tiền;

Các khoản phải thu;

Dự trữ;

Tài sản cố định;

Nguồn vốn:

+Vay ngân hàng;

+Nợ phải trả;

+ Các khoản phải nộp;

+ Vay dài hạn;

+ Cổ phiếu thường;

+ Lợi nhuận không chia.

- Xác định các khoản phải thu

+ Tổng kết các hóa đơn của khách hàng còn nợ.

+ Tính tuổi nợ cho các khoản phải thu.

+ Tập trung thu tiền cho các khoản nợ đến hạn.

- Xác định các khoản phải trả

+ Kiểm tra các hóa đơn đến hạn phải thanh toán.

+ Đối chiếu với đơn đặt hàng.

+ Bản cân đối kế toán hàng tháng của tài khoản phải trả cần được lập cho giám đốc.

- Xác định chi phí đồ ăn uống

+ Tổng chi phí đồ ăn%.

+ Tổng chi phí đồ uống %.

+ Theo bộ phận.

+ So sánh với ngân sách và chi phí cùng kỳ năm ngoái.

+ Phân tích sự khác nhau.

- Xác định các số liệu phân tích của Khu Resort

+ Tỷ lệ phần trăm buồng có khách ở.

+ Tỷ lệ phần trăm khách thuê buồng.

+ Tỷ lệ phần trăm phòng đôi có khách.

+ Tỷ lệ trung bình trên mỗi buồng có khách.

+ Việc sử dụng doanh thu.

+ Thời gian lưu trú bình quân.

5. Phân tích các chỉ tiêu tài chính trung gian

Các chỉ tiêu tài chính trung gian tiêu biểu

- Tổng sản phẩm niên độ = Sản phẩm đã bán + Sản phẩm dự trữ + Sản phẩm bất động.

- Giá trị tổng hoạt động = Chênh lệch thương mại + Tổng sản phẩm niên độ.

- Giá trị gia tăng = Giá trị tổng hoạt động - Chi phí trung gian.

- Tổng lãi kinh doanh = Giá trị gia tăng thêm - (Thuế + Lệ phí + Lương + Bảo hiểm xã hội).

- Kết quả kinh doanh = Tổng lãi kinh doanh - (Khấu hao + Chi phí dự phòng) + (Thu nhập kinh doanh khác - Chi phí kinh doanh khác).

- Kết quả kinh doanh sau thuế = Kết quả trước thuế + (Thu nhập đặc biệt - chi phí đặc biệt) - Lương của người làm công (nếu có) - Thuế thu nhập doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng đánh giá.
- Sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý tài chính.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và các phần mềm trong quản lý tài chính.
- Nắm kiến thức về phân tích hiệu quả kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Văn phòng phẩm.
- Các mẫu báo cáo kinh doanh.
- Bảng cân đối tài sản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phân tích tài chính.	- Những nội dung cần phân tích.
- Kỹ năng giám sát.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CỦA RESORT (I.T)

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công tác tài chính phức tạp về số liệu và xử lý số liệu, cần phải áp dụng các tiến bộ của công nghệ thông tin.

Công việc bao gồm:

- Chuẩn hóa các báo cáo tài chính của từng bộ phận;
- Xây dựng và ứng dụng phần mềm về tài chính;
- Kết nối mạng về báo cáo số liệu tài chính;
- Xử lý tài chính trên máy tính, chống hiện tượng sửa đổi số liệu, cập nhật số liệu không đúng hạn;
- Kết quả hoạt động tài chính thể hiện hàng ngày của từng bộ phận được công khai và lưu trữ. Xác định mức độ, phạm vi bảo mật số liệu và triển khai trên thực tế.
- Hoàn thiện cả về công nghệ xử lý và quy trình báo cáo tài chính để sử dụng có hiệu quả công nghệ thông tin;
- Đánh giá và khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các chương trình, phần mềm tại bộ phận tài chính.

- Mô tả nguyên tắc vận hành chung của các chương trình, phần mềm.

- Nhận thức về chương trình phần mềm được lắp đặt:

+ Ngôn ngữ sử dụng;

+ Tên gọi chương trình;

+ Cách vận hành;

+ Cách khắc phục các sự cố nhỏ.

- Kể tên và phân biệt các chương trình dùng trong quản lý tài chính.

2. Trình bày ứng dụng của các chương trình, phần mềm công nghệ thông tin trong quản lý tài chính

- Nêu các ứng dụng trong quản lý tài chính:

+ Cập nhật thông tin về doanh thu của các bộ phận;

+ Bổ sung, chỉnh sửa các thông tin về doanh thu;

+ Lưu trữ thông tin dữ liệu về tài chính.

- Nêu các phần mềm ứng dụng trong quản lý tài chính ở các giai đoạn khác nhau của quá trình quản lý tài chính.

- Nhận thức về các ứng dụng khác phục vụ cho việc lưu trữ dữ liệu tài chính.

3. Giải thích ưu điểm và hạn chế của việc sử dụng phần mềm

- Liệt kê các ưu điểm vượt trội:

+ Nhanh chóng và chính xác;

+ Hiệu quả tức thì; dễ đọc;

+ Lưu giữ một lượng lớn thông tin;

+ Linh hoạt trong cách vận hành.

- Trao đổi thông tin công việc giữa các bộ phận, các phòng một cách thuận lợi, nhanh chóng và rõ ràng, minh bạch.

- Các số liệu được thực hiện nhanh, tẩy xóa dễ và đẹp.

- Nhận thức các khuyết điểm và dự kiến các biện pháp đối phó.

- Phụ thuộc vào nguồn điện.

- Hay bị lỗi chương trình khi có virus tấn công.

- Dữ liệu có thể bị xóa hoàn toàn nếu sử dụng sai lệnh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý tài chính.

- Kiểm tra.

- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các phần mềm trong quản lý tài chính.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Hướng dẫn sử dụng của các chương trình phần mềm.
- Các thiết bị hỗ trợ trong các tình huống khẩn cấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng đánh giá.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN VÀ TOÀN RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện công việc tổ chức và giám sát một cách hợp lý công tác quản lý tài sản của bộ phận và của toàn khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch mua sắm

- Lập kế hoạch mua sắm theo nhu cầu mua sắm của các bộ phận (dựa vào mức sử dụng của các năm trước, ước tính nhu cầu sử dụng của năm tiếp theo).
- Xác định các trang thiết bị, tài sản mới hoàn toàn chưa có tại khu Resort có khả năng phục vụ hoạt động kinh doanh hiệu quả (nếu có).
- Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện thay thế để sử dụng.
- Lấy báo giá, ước tính ngân sách mua sắm.
- Trực tiếp đề xuất mua các trang thiết bị phục vụ cho hoạt động sales và marketing.
- Trực tiếp tìm kiếm và tổ chức thực hiện các dịch vụ liên quan đến sales và marketing.

2. Giám sát việc mua sắm tài sản

- Việc mua sắm tài sản do các bộ phận có nhu cầu đề xuất mua, bộ phận tài chính và bộ phận quản trị nghiên cứu tính khả thi về kỹ thuật và kinh tế để lập kế hoạch mua sắm tài sản.
- Xin phép duyệt theo trình tự đã quy định sau khi được phê duyệt rồi mới được mua.
- Khi nhận, bộ phận sử dụng tài sản phải lập biên bản nghiệm thu bàn giao tài sản và làm thủ tục báo cáo lên bộ phận tài chính, bộ phận tài chính căn cứ vào biên bản nghiệm thu, bàn giao tài sản để vào sổ cái, sổ chi tiết, sổ sách, phiếu đăng ký, hiện vật phải khớp nhau. Bộ phận sử dụng căn cứ vào biên bản nghiệm thu, bàn giao tài sản cố định và thẻ đăng ký để lập đăng ký tài sản.

- Tài sản từ ngoài điều vào thì chứng từ điều động được xem là chứng từ mua sắm và xử lý theo quy định mua sắm.

3. Giám sát việc chuyển dịch tài sản

Bộ phận chuyển tài sản đi và bộ phận nhận tài sản vào phải làm thủ tục chuyển giao, bộ phận chuyển giao, bộ phận điều đi phải làm đơn đề nghị chuyển dịch tài sản trong Khu Resort. Đơn gồm 3 liên, đóng dấu xong liên thứ nhất chuyển cho bộ phận tài chính để điều thẻ đăng ký, liên thứ hai gửi kèm theo cùng hiện vật và thẻ đăng ký cho bộ phận nhận, liên thứ ba dùng làm chứng từ thanh lý của bộ phận điều đi.

4. Giám sát việc sử dụng tài sản

Giám sát việc sử dụng tài sản, hàng hóa để theo dõi số lượng công cụ dụng cụ tài sản hàng tháng, giải trình cho giám đốc số lượng tài sản hư hỏng, mất mát.

5. Tổ chức thực hiện

- Đối với toàn khu Resort: hạch toán giá trị và khấu hao tài sản cố định, thực hiện các thủ tục tài chính, vào sổ tài sản những tài sản chuyển dịch, mua vào bán ra, đi thuê và cho thuê, điều động và thanh lý, kiểm tra định kỳ đối chiếu sổ sách với hiện vật do các bộ phận sử dụng.

- Đối với bộ phận: chịu trách nhiệm bảo vệ, bảo quản, nghiệm thu thiết bị mới trước khi sử dụng, kiểm kê định kỳ và kiểm kê đột xuất, giám định các tài sản cần phải thanh lý và điều chuyển các thiết bị không chủ yếu trong phạm vi nội bộ của bộ phận, chỉ định người chuyên trách quản lý tài sản cố định một cách cụ thể.

III. KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng các phần mềm kế toán thành thạo.
- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Bảo quản tài sản của bộ phận.
- Kiểm tra, giám sát.
- Sử dụng văn phòng phẩm.
- Sử dụng thiết bị.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.

2. Kiến thức

- Nắm quy trình hạch toán và khấu hao tài sản.
- Nắm các phương pháp giao tiếp.
- Nắm các quy trình mua sắm tài sản.
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng phẩm.
- Điện thoại.
- Sổ sách.
- Hợp đồng.
- Các chứng từ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng sử dụng trang thiết bị và bảo quản trang thiết bị.	- Nắm rõ các nội quy và quy định về sử dụng và bảo quản trang thiết bị của các bộ phận trong khu Resort. - Sử dụng trang thiết bị theo đúng quy trình và bảo dưỡng theo định kỳ hàng tháng, quý và năm.
- Kỹ năng lập kế hoạch.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện đào tạo và điều phối nhân viên tại bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng cho các chức danh của bộ phận tài chính

- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết .
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.

2. Tham gia tuyển chọn nhân viên mới

- Đưa ra tiêu chí tuyển chọn nhân viên.
- Tham gia tuyển chọn.

3. Lập kế hoạch đào tạo

- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.

4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc

- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.

5. Xây dựng lịch làm việc cho nhân viên hàng tuần

- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
- Điều chỉnh những công việc phát sinh.

6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc

- Sắp xếp điều động nhân viên.

- Tổ chức triển khai thực hiện công việc.
- 7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
 - Đánh giá kết quả công việc.
 - Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
 - Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
- 8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của khu Resort

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng phỏng vấn.
- Kỹ năng đào tạo.
- Xây dựng lịch làm việc.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả công việc.
- Kỹ năng tổ chức.

2. Kiến thức

- Quản trị nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Quy trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng đánh giá.
- Bài kiểm tra.
- Nội quy quản lý nhân sự.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập kế hoạch.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của doanh nghiệp.
- Kỹ năng tổ chức.	- Kiểm tra cách thức tuyển dụng, đào tạo nhân viên.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Kỹ năng thực hiện các chức năng chính của	- Quan sát và kiểm tra việc thực thi nhiệm vụ và

người quản lý.	chức năng chính của người quản lý.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc chung của người quản lý.	- Đối chiếu với bản mô tả công việc của người quản lý được quy định để đánh giá hiệu quả công việc.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT THỰC HIỆN GIAO DỊCH TÀI CHÍNH VỚI ĐỐI TÁC, KHÁCH HÀNG CÓ LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức kiểm tra việc thực hiện giao dịch tài chính với đối tác, khách hàng có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra và giám sát các giao dịch tài chính với các công ty ký hợp đồng gửi khách:

- Giám sát các hợp đồng cụ thể.
- Giám sát việc thực hiện chính sách giá.
- Kiểm tra việc thực hiện các giao dịch tài chính hai chiều.

2. Kiểm tra và giám sát các giao dịch tài chính với ngân hàng

- Kiểm tra chứng từ đi giao dịch (giấy báo nợ, giấy báo có).
- Kiểm tra số dư ngân hàng để cuối tháng đối chiếu và xác nhận.

3. Kiểm tra việc thực hiện nghĩa vụ thuế đối với ngân sách nhà nước

- Cập nhật chứng từ để đối chiếu.
- Quyết toán thuế.

4. Kiểm tra và giám sát các giao dịch tài chính với các nhà cung ứng nguyên vật liệu.

- Kiểm tra hợp đồng.
- Đối chiếu và kiểm tra nguồn hàng cung ứng, giá cả của các bên cung ứng.
- Lập dự toán ngân sách cho các chương trình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản, hợp đồng.
- Kỹ năng giao tiếp, kiểm tra và giám sát.

2. Kiến thức

- Nắm kiến thức về pháp luật.
- Nắm các phương pháp giao tiếp.
- Nắm kiến thức về tài chính, ngân hàng.
- Nắm kiến thức về thuế.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng.
- Bảng báo giá.
- Mẫu giấy báo nợ.
- Mẫu giấy báo có.
- Mẫu kê khai thuế.
- Máy vi tính.
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản, hợp đồng.	- Theo dõi quy trình và kết quả công việc thực tế và đối chiếu với tiêu chuẩn trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào sự phản hồi của khách hàng về dịch vụ cung cấp.
- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả công việc hàng tháng và hàng năm của nhân viên.
- Dựa vào bảng khảo sát đánh giá nhu cầu đào tạo được triển khai tại bộ phận.

2. Lập kế hoạch đào tạo

- Xác định đối tượng đào tạo, thời gian đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo, đào tạo viên (bên trong và bên ngoài).
- Ước tính ngân sách cho kế hoạch và thời gian thực hiện cho các chương trình cụ thể.
- Lập kế hoạch dự phòng đối với những hoạt động đào tạo bắt buộc và khẩn.
- Chú ý đến các chương trình định hướng cho các nhân viên mới.

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.
- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.

- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai v.vv).
- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.
- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy v.vv).
- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo.
- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng).
- Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng).
- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.
- Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng xác định vấn đề.
- Kỹ năng triển khai khảo sát, giám sát và xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Kiến thức về quản trị chất lượng dịch vụ.
- Kiến thức về lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.
- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của Khu Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo kết quả của quá trình giám sát.
- Báo cáo kết quả công việc.
- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước.
- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dung đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).
- Tất cả các công tác hậu cần để tổ chức đào tạo theo khóa học (địa điểm, tài liệu, các thiết bị...) hay các tình huống, trò chơi ứng dụng.
- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.
- Các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Bảng đánh giá nhân viên (06 tháng, hàng năm).
- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.

- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).
- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng tổ chức.	- Công tác chuẩn bị tổ chức lớp học. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện đào tạo. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng lập kế hoạch đào tạo.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch đào tạo phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.	- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo. - Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng). - Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng). - Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày. - Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện việc điều hành công việc hàng ngày tại Bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các công việc phải điều hành hàng ngày

- Giải quyết các sự việc phát sinh trong ngày.
- Lập lịch làm việc cho nhân viên hàng tuần.
- Điều động nhân viên thực hiện công việc.
- Phải hội ý để trao đổi, hướng dẫn, truyền đạt thông tin cho nhân viên.
- Thông báo cho những người có liên quan tình hình kinh doanh và những sự kiện lớn của khu Resort.
- Viết báo cáo hàng tuần.
- Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.
- Xây dựng kế hoạch trong tháng, tuần cho bộ phận tổ chức thực hiện.
- Tham gia các buổi họp của ban lãnh đạo khu Resort.
- Tổ chức việc thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của giám đốc.

2. Giám sát và kiểm tra

- Kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy chế, điều lệ, nhân viên tài chính tại bộ phận và các bộ phận khác trong khu Resort.
- Giám sát công việc của nhân viên tại bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.
- Kỹ năng phối hợp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các kế hoạch hoạt động tháng, tuần cho bộ phận.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị công nghệ thông tin sử dụng để giao tiếp và thực thi công việc bán hàng và phục vụ khách (điện thoại, máy photo, máy fax, máy vi tính máy in nối mạng....).
- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.
- Đồng phục, vệ sinh cá nhân và phong cách làm việc.
- Yếu tố ngôn ngữ khi giao tiếp với khách hàng hay đồng nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của Khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các bộ phận khác trong Khu Resort để thực hiện công việc.

<p>- Kỹ năng giám sát.</p>	<p>- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên.</p> <p>- Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau:</p> <p>+ Đánh giá nhận xét tại chỗ;</p> <p>+ Hiệu quả, năng suất công việc.</p>
----------------------------	---

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TÀI CHÍNH VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: K15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bộ phận tài chính phải nắm được thu chi và yêu cầu về tài chính của các bộ phận tại từng thời điểm và khả năng đáp ứng.

- Nắm kế hoạch tài chính để giám sát hoạt động tài chính của từng bộ phận;
- Phân tích các nhu cầu cần thiết và nhu cầu có khả năng thanh toán của từng bộ phận, báo cáo lãnh đạo giải quyết các yêu cầu về tài chính;
- Bồi dưỡng nghiệp vụ tài chính cho các bộ phận;
- Đánh giá và khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức các hoạt động liên quan đến bộ phận

- Tổ chức cho các bộ phận lập kế hoạch và dự toán thu chi, giá thành, thẩm tra các hạng mục thu chi lớn ngoài kế hoạch.
- Cân đối các kế hoạch kinh doanh, tổ chức các biện pháp để hoàn thành kế hoạch, cân đối các kế hoạch kinh doanh.
- Tổ chức các biện pháp để hoàn thành kế hoạch, đưa ra các ý kiến cải tiến những vấn đề tồn tại.
- Tổ chức quy định chế độ quản lý tài chính của khu Resort, giám sát nhân viên một cách nghiêm ngặt, ủng hộ các nhân viên kế toán làm việc theo luật pháp và tổ chức cho họ triệt để thực hiện chức trách của mình.
- Kiểm soát công việc mua sắm, kiểm hoá, dự trữ và cấp phát trong khu Resort.
- Giám sát và chỉ đạo công tác bảo dưỡng, đổi mới và quản lý hệ thống máy tính của khu Resort, bảo đảm hệ thống máy tính hoạt động bình thường.
- Định kỳ phản ánh trung thực lên tổng giám đốc tình hình hoạt động kinh doanh và thu chi tài chính của khu Resort, kịp thời cung cấp một cách chính xác các thông tin quản lý để làm căn cứ điều chỉnh kế hoạch kinh doanh của khu Resort.

2. Điều phối các hoạt động liên quan với các phòng ban

- Giám sát việc chuyển các thông tin từ bên ngoài đến các phòng ban trong khu Resort.
- Phối hợp với các bộ phận khác trong khu Resort, giữ quan hệ với các tổ chức tài chính, ngân hàng, thuế và bảo hiểm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức.
- Kiểm tra.
- Giám sát.
- Phối hợp.

2. Kiến thức

- Quản trị kinh doanh.
- Quản trị nhân sự.
- Quy trình chuyển giao thông tin nội bộ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo tình hình doanh thu của các bộ phận.
- Chính sách của Khu Resort về chuyển giao thông tin trong phạm vi nội bộ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các bộ phận khác trong khu Resort để thực hiện công việc.
- Kỹ năng giám sát.	- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐẢM BẢO AN NINH KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công tác an ninh phải chú ý trên ba mặt:

- Công tác an ninh nội bộ;
- An ninh trong địa phương và những vấn đề nhạy cảm chung;
- Hành động của các phần tử phản động vào nội bộ.

An ninh nhắm vào ba đối tượng:

- Nhân viên Resort;
- Khách đến lưu trú tại Resort;
- Các đối tượng khác.

An ninh phải được giữ vững trên ba lĩnh vực:

- Kinh tế;

- Xã hội;
- Chính trị.

Công tác an ninh Resort phải nắm bắt và xử lý kịp thời, đúng đắn theo ba yêu cầu:

- Đúng người, đúng việc, đúng thời gian và phạm vi;
- Phát hiện sớm, ngăn chặn có hiệu quả;
- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận biết sơ đồ của khu Resort

- Biết vị trí chính xác của:
 - + Các nhà hàng ăn uống;
 - + Các phòng hội thảo và tiệc;
 - + Các buồng khách;
 - + Các tầng khách;
 - + Các dịch vụ khác;
 - + Các bộ phận khác;
 - + Các khu vực công cộng;
 - + Khu vực dành cho nhân viên;
 - + Các vị trí khác bên ngoài như bãi đỗ xe, khu vực giao nhận, các kho hàng.
- Bố trí các chốt an ninh phù hợp;
- Biết hệ thống phòng cháy và chữa cháy;
- Biết rõ hệ thống ánh sáng trong Resort.

2. Nhận dạng những người đáng ngờ

- Chú ý: giới tính, chiều cao, quần áo, hành vi và các vật thể mang theo;
- Tiếp cận khéo léo và tìm hiểu, không đối đầu, không bắt giữ, không được nghi ngờ dựa trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc sắc tộc.

3. Nhận ra những hàng hoá, vật dụng, thiết bị đáng ngờ

- Đối với những gói hàng đáng ngờ:
 - + Chú ý: hình dạng, kích thước và các dấu vết đặc biệt của gói hàng;
 - + Kiểm tra gói hàng sở hữu của người nào trong số những người xung quanh;
 - + Bảo vệ gói hàng không bị dịch chuyển, không được sờ vào;
 - + Giữ mọi người tránh xa gói hàng.
- Đối với những chiếc xe đáng ngờ:
 - + Chú ý: màu sắc của xe, hãng xe, đời xe, biển số đăng ký của xe, các dấu hiệu đặc biệt của xe;
 - + Kiểm tra xe của người nào trong số những người xung quanh;
 - + Giữ mọi người tránh xa;
 - + Sử dụng các thiết bị phát sóng như bộ đàm, điện thoại di động phải xa thiết bị đáng ngờ;

4. Kiểm tra các khu vực trong Resort

- Đối với khu vực mái nhà:

+ Đi chậm và quan sát toàn bộ các khu vực của Resort: mái nhà, các tầng khách, các khu vực công cộng các nhà hàng của Resort và các cơ sở dịch vụ khác;

+ Đảm bảo chắc chắn rằng mái nhà không có các vật dụng hoặc bao gói nào.

- Đối với các tầng khách:

+ Đảm bảo chắc chắn rằng các tầng khách không có các bao gói, hành lý vô thừa nhận và những người không được phép (như những người không đăng ký, những người say rượu, gái điếm);

+ Kiểm tra các cửa ngăn cháy luôn mở, các lối thoát hiểm, cầu thang bộ và các hộp đựng vòi cứu hoả luôn thông thoáng và các bình cứu hoả hoạt động tốt;

+ Đặt đúng vị trí các bình cứu hoả;

+ Đóng cửa buồng khách.

- Đối với các khu vực công cộng, các nhà hàng của Resort và các cơ sở dịch vụ khác:

+ Kiểm tra bất kỳ hành lý/bao gói vô thừa nhận nào và cất giữ theo quy định về đồ thất lạc và tìm thấy (trừ gói hàng/thiết bị đáng ngờ);

+ Đảm bảo rằng các cửa ngăn cháy lan luôn mở, các lối thoát hiểm, cầu thang bộ và các hộp đựng vòi cứu hoả luôn thông thoáng và các bình cứu hoả hoạt động tốt;

+ Chú ý tất cả các dịch chuyển của hành lý, đặc biệt khi làm thủ tục nhận và trả buồng vào giờ cao điểm và khi nhận/trả buồng cho khách đoàn;

+ Mời các khách đến thăm không được phép ra khỏi phòng một cách lịch sự nhưng kiên quyết;

+ Khoá cửa các lối đi, trừ lối vào chính: trong khoảng thời gian từ 11 giờ đêm đến 7 giờ sáng;

+ Quan sát các đèn khẩn cấp và các biển báo hướng dẫn;

+ Sử dụng thành thạo các bình cứu hoả.

- Đối với các văn phòng:

+ Đảm bảo mọi cánh cửa các văn phòng đều được khoá sau giờ làm việc;

+ Tắt đèn;

- Đối với nhà vệ sinh dành cho khách:

Đảm bảo các khu vệ sinh này không có các hành lý, bao gói vô thừa nhận và khách đến thăm không được phép:

+ Kiểm tra các hành lý, bao gói hàng, thiết bị đáng ngờ;

+ Mời ra khỏi Resort những khách đến thăm không được phép.

- Đối với các khu vực dành cho nhân viên:

Đảm bảo rằng các khu vực dành cho nhân viên đều có cửa ngăn cháy lan để mở, các lối thoát hiểm, cầu thang bộ và các hộp đựng vòi cứu hoả luôn thông thoáng và các bình cứu hoả hoạt động tốt;

- Đối với các khu vực bên ngoài:

Kiểm tra các khu vực bên ngoài Resort (như đường xe lên xuống, bãi đỗ xe, khu xếp dỡ đồ) không có các hành lý/bao gói vô thừa nhận và người không được phép.

5. Thực hiện việc tuần tra an ninh

- Tuần tra tất cả các khu vực của Resort càng thường xuyên càng tốt;

- Ghi chép việc tuần tra các thông tin: ngày, giờ, tên đầy đủ của nhân viên, chữ ký;

- Ghi chép tất cả những điều quan sát được thấy có dự bất thường.

6. Xử lý các tình huống khi thực hiện tuần tra

- Xử lý với các cửa buồng để mở có khách trong buồng:

+ Báo cho người trong buồng: gõ cửa hai lần trước khi bước vào buồng để báo cho khách;

+ Xưng danh giới thiệu khi trong buồng có khách: chào khách và tự giới thiệu về mình và bộ phận của mình, đề nghị khách luôn luôn đóng cửa;

+ Báo cho lễ tân.

- Xử lý khi buồng cửa mở nhưng không có khách:

+ Báo cho bộ phận lễ tân, trực buồng kiểm tra hiện trạng buồng khách;

+ Tắt đèn;

+ Lập biên bản kiểm tra tình trạng cửa buồng;

+ Ghi lại các trường hợp cửa buồng để mở vào sổ ghi chép;

+ Báo với khách khi về buồng;

+ Kiểm tra với khách về tài sản của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra khả năng nhận biết.

- Nghiệp vụ an ninh cho Resort.

- Kiểm tra nhân viên cách sử dụng các thiết bị để quan sát, nhận dạng.

- Giám sát việc kiểm tra hàng hoá đáng ngờ.

- Giám sát việc quản lý các xe của khách đến giao dịch và khách đang lưu trú.

- Đào tạo nhân viên kỹ năng nhận dạng.

- Kỹ năng quan sát.

- Kỹ năng kiểm tra.

- Kiểm tra phương pháp bảo vệ hiện trường.

- Kỹ năng giám sát.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng phòng cháy và chữa cháy.

- Giám sát việc phục vụ hành lý cho khách.

- Kiểm tra việc khoá cửa và các lối ra vào trong Resort.

- Kiểm tra việc tắt và mở các thiết bị điện trong khác.

2. Kiến thức

- Nắm rõ sơ đồ Resort.

- Hiểu biết về văn hoá, lịch sử Resort.

- Hiểu biết về sản phẩm Resort.

- Hiểu biết về pháp luật.

- Hiểu biết các dịch vụ bên ngoài (dịch vụ mua sắm, y tế, hàng không,...).

- Biết các dấu hiệu thường gặp ở một người đáng ngờ.
- Về các phương pháp tiếp cận: khéo léo, không đối đầu, không bắt giữ.
- Hiểu được luật pháp quốc gia về bắt giữ người ở Việt Nam.
- Về các thiết bị để quan sát, nhận dạng.
- Biết các thiết bị cấm sử dụng trong Resort.
- Nhận dạng các gói hàng, vật dụng đáng ngờ.
- Về kiểm tra, giám sát: không được làm phiền đến khách, khách đến thăm và nhân viên.
- Biết các yêu cầu cần thiết ở lối thoát hiểm: phải luôn luôn thông thoáng.
- Biết nguyên tắc và quy định của Resort về các đồ vật thất lạc và tìm lại được.
- Hỗ trợ chuyển hành lý cho khách.
- Biết quy định của Resort ai là người ra và vào Resort.
- Về phòng cháy và chữa cháy.
- Tiêu chuẩn về hệ thống đèn và các biển báo khẩn cấp: phải dễ nhìn và hoạt động tốt.
- Nguyên tắc tắt và mở các thiết bị điện trong Resort.
- Biết quy định của Resort về an ninh tại các văn phòng, tiết kiệm điện và ngăn ngừa hỏa hoạn.
- Nắm được các khu vực chỉ dành cho nhân viên.
- Biết được những khu vực cần tuần tra và mức độ thường xuyên tuần tra.
- Nắm được nguyên tắc xây dựng lịch tuần tra.
- Biết các nguyên tắc và quy định của Resort về số lần tuần tra hàng ngày: tối thiểu phải có 03 hoặc 04 lượt đi tuần tra trong khoảng thời gian từ 07 giờ sáng đến 11 giờ đêm.
- Biết các nguyên tắc và quy định của Resort về việc vào buồng khách.
- Quy định của Resort về cách chào khách.
- Biết các thông tin cần thiết phải ghi chép.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị phục vụ cho công tác an ninh.
- Sơ đồ Resort.
- Đồng phục Resort.
- Các dụng cụ cho bộ phận an ninh như roi điện, đèn pin, bộ đàm,...
- Môi trường làm việc: phòng làm việc, các kiốt trực,...
- Bảng tín hiệu đèn báo khẩn cấp.
- Bảng hướng dẫn sử dụng bình cứu hỏa hoạn.
- Sổ tuần tra.
- Lịch tuần tra.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giám sát công việc an ninh.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn cụ thể như giám sát, sử dụng các thiết bị, phục vụ

	hành lý cho khách,....
- Thực hiện các quy trình chuẩn.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn, ghi rõ kết quả đánh giá: đạt/chưa đạt đối với từng kỹ năng.
- Đảm bảo về vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ của bộ phận như roi điện, đèn pin, bộ đàm,....
- Kỹ năng giám sát công việc an ninh.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn cụ thể như giám sát, sử dụng các thiết bị, phục vụ hành lý cho khách,....

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐẢM BẢO AN TOÀN KHU RESORT

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

An toàn khu Resort bao gồm:

- Phòng chống cháy nổ;
- An toàn về môi trường, côn trùng, sinh vật có hại..;
- An toàn điện, nước, hoạt động nghỉ dưỡng vui chơi;
- An toàn về các hành vi giao tiếp xã hội;
- An toàn về tài sản, thông tin, tổng thể;
- An toàn trong các sự cố thiên nhiên, thiên tai;
- Các biện pháp sơ cứu, cấp cứu khi xảy ra tai nạn.

Đảm bảo an toàn phải xây dựng quy chế, quy định về an toàn; triển khai công tác an toàn, đánh giá và khuyến nghị, tổ chức khóa huấn luyện về an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Công tác phòng cháy và chữa cháy

- Sử dụng thành thạo các bình cứu hoả khi có sự cố xảy ra.
- Nhận biết các tín hiệu từ thiết bị phát hiện khói, phát hiện điện, nhiệt, gas báo về tủ trung tâm báo cháy.
- Biết sử dụng hệ thống vòi phun nước, cuộn vòi cứu hoả.
- Sử dụng thành thạo các điểm báo động thủ công.
- Theo dõi bảng kiểm soát hoả hoạn.
- Kiểm tra các thiết bị phục vụ công tác phòng cháy chữa cháy, định kỳ hàng tháng ghi chép vào bảng theo dõi thiết bị.

2. Kiểm soát chìa khoá

- Bàn giao chìa khoá cho những người có quyền nhận/sử dụng các loại chìa khoá nhất định.

- Hoàn thành phiếu đăng ký chìa khoá trước khi sử dụng chìa khoá.
- Tiếp nhận và cất giữ khoá: kiểm tra xem tất cả các chìa khoá đã được trả lại hết chưa.
- Ghi lại các chìa khoá bị thiếu vào sổ ghi chép trong ca.
- Báo cáo về chìa khoá thất lạc và tìm thấy.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng kiểm tra các thiết bị.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.

2. Kiến thức

- Kiến thức về phòng cháy và chữa cháy.
- Quy định của Resort.
- Các lối thoát hiểm Exit.
- Về các loại bình cứu hoả khác nhau.
 - Biết các nguyên tắc sử dụng các bình cứu hoả theo bảng hướng dẫn
- Nắm được sơ đồ lắp đặt các thiết bị phát hiện khói được gắn trong buồng khách, các tầng có buồng khách và trong nhà hàng của Resort.
- Biết các thiết bị phát hiện điện thường được gắn trong nhà bếp, phòng tắm hơi, gara ô tô,..
- Nắm sơ đồ các điểm báo động thủ công được đặt ở các tầng có buồng khách, trong các nhà hàng và các văn phòng,...
- Biết vị trí của tất cả các bình cứu hoả trong Resort.
- Biết quy định và nguyên tắc của Resort về kiểm tra bình chữa cháy.
- Nắm được danh sách nhân viên được quyền nhận và sử dụng các loại khoá tại văn phòng bộ phận an ninh.
- Về thông tin cần điền vào phiếu đăng ký.
- Quy định của Resort về thời điểm kiểm tra: vào lúc 05 giờ sáng sau mỗi đêm (tuân theo chính sách Resort).
- Tuân theo quy trình sổ ghi chép trong ca.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bình cứu hoả.
- Sơ đồ bố trí các thiết bị phát hiện khói.
- Hệ thống thiết bị an toàn.
- Bảng kiểm soát hoả hoạn.
- Danh sách những nhân viên được quyền nhận/sử dụng các loại khoá.
- Phiếu đăng ký chìa khoá.
- Sổ bàn giao ca.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.	- Kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với hướng dẫn sử dụng các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công việc được quy định bởi nhà sản xuất.
- Kỹ năng thực hiện công tác phòng cháy chữa cháy.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định về công tác phòng cháy và chữa cháy; nhận xét, đánh giá, sửa sai cho nhân viên.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Kiểm tra lịch bảo trì, bảo dưỡng các thiết bị dụng cụ theo quy định của nhà sản xuất đảm bảo an toàn khi sử dụng.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT DỊCH VỤ CỨU TRỢ KHẨN CẤP

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xử lý đúng quy trình các tình huống khẩn cấp xảy ra trong Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xử lý sự cố người chết trong Resort

- Thực hiện quy trình sơ cứu y tế: kiểm tra các dấu hiệu của sự sống như hơi thở, mạch và tim.
- Giữ nguyên hiện trường vụ việc.
- Thông báo cho những người liên quan: cung cấp thông tin cho nhân viên trực tổng đài để thông báo cho những người có liên quan.
- Quan sát khu vực, cung cấp thông tin cần thiết cho các cơ quan chức năng.
- Liên hệ với: tổng giám đốc, giám đốc trực ban, giám đốc an ninh, giám đốc nhân sự/trưởng bộ phận của nhân viên đó khi trường hợp tử vong là nhân viên, bác sĩ, công an (nếu Ban giám đốc Resort yêu cầu).
- Đóng cửa và bảo vệ buồng khách/khu vực xảy ra ngăn cách với công cộng.
- Chỉ định người bảo vệ hiện trường:
 - + Không dịch chuyển hoặc sờ vào xác nạn nhân khi chưa được phép;
 - + Không cung cấp thông tin cho các bên thứ ba, báo chí và truyền thông;
 - + Không cho phép những người không có trách nhiệm vào hiện trường.
- Kiểm tra kỹ buồng khách/khu vực xung quanh các dấu hiệu cơ học (như cửa bị hỏng), khí độc (như khí ga, khói lửa, điện):
 - + Không sờ vào hoặc di chuyển các dấu vết cơ học;
 - + Kiểm tra các nguy cơ (như ga, điện, lửa);
 - + Tìm kiếm các không gian chứa gần đó (tủ đựng đồ của nhân viên dọn buồng và hộp chứa vòi cứu hoả).

- Thu thập càng nhiều thông tin càng tốt gồm:
 - + Tên đầy đủ của nạn nhân;
 - + Ngày nhận/trả bồi thường dự kiến của nạn nhân;
 - + Tên đầy đủ và địa chỉ của người đã phát hiện ra nạn nhân;
 - + Tên đầy đủ và địa chỉ của các nhân chứng;
 - + Tên đầy đủ và nơi sống của các thân nhân của nạn nhân.
- Ghi chép về sự việc:
 - + Ghi chép sự việc vào Sổ ghi chép;
 - + Điền vào phiếu thông tin xác chết trong Resort;
 - + Phân phát bản sao Phiếu ghi xác chết trong toà nhà đến các bộ phận liên quan: trong vòng 12 giờ, các bản sao phải được gửi đến tổng giám đốc, giám đốc an ninh,...;

2. Đối phó với hoả hoạn

- Báo cháy
 - + Kích hoạt tất cả các điểm báo cháy thủ công trong khu vực có hoả hoạn.
 - + Liên hệ với nhân viên trực tổng đài và xác nhận đám cháy.
 - + Chữa cháy: dùng các phương tiện chữa cháy tại chỗ để dập tắt. Huy động mọi người xung quanh tham gia chữa cháy.
- Sơ tán khỏi Resort
 - + Tuân theo quy trình sơ tán hoả hoạn của Resort khi có chuông báo cháy:
 - * Giữ bình tĩnh khi thực hiện nhiệm vụ;
 - * Không dừng lại để tìm tư trang hoặc lấy đồ đạc cá nhân;
 - * Không gọi cho người khác để kiểm tra xem có thật là có hoả hoạn không.
 - + Thông báo và giúp đỡ người khác xung quanh.
 - + Đi bộ, không được chạy.
 - + Không dùng bất kỳ thang máy nào.
 - + Đến điểm tập trung của Resort khi bạn đã hoàn thành xong nhiệm vụ của mình.
 - + Cung cấp các thông tin về đám cháy hoặc về những người đang còn ở trong Resort cho lực lượng cứu hoả hoặc cho giám đốc Resort.
 - + Không trở lại toà nhà, trừ khi bạn được lực lượng cứu hoả yêu cầu.
- Trường hợp bạn không thể rời Resort: do các lối thoát hiểm đều bị tắc nghẽn.
 - + Nằm thấp xuống sát sàn nhà.
 - + Bò đến bên điện thoại và quay số 114.
- Sơ tán khách có nhu cầu đặc biệt (người tàn tật, trẻ em, phụ nữ có thai, người già, trẻ em,...): đưa những người này trên cùng một tầng đến khu vực khác của Resort, tránh xa nơi đang có đe dọa.

3. Xử lý đe dọa đánh bom

- Xử lý cuộc gọi
 - + Hỏi người gọi đến càng nhiều thông tin càng tốt:
 - * Giữ cuộc nói chuyện với người gọi càng lâu càng tốt;

* Ghi lại thông tin.

+ Lắng nghe cẩn thận: không ngắt lời người gọi.

- Báo cáo về cuộc gọi:

+ Ghi vào phiếu đe dọa đánh bom: ghi lại từng chữ mà người gọi nói vào phiếu đe dọa đánh bom ngay sau khi cuộc gọi kết thúc;

+ Báo cáo tất cả các thông tin về đe dọa đánh bom ngay sau khi người gọi cúp máy.

- Sơ tán khỏi Resort:

+ Không sờ vào các đồ vật bất thường;

+ Rời khỏi Resort bằng cầu thang bộ;

+ Đi bộ, không được chạy;

+ Báo cáo cho Tổng giám đốc, Bếp trưởng về cuộc gọi;

+ Xác định quả bom, giờ nổ, loại bom, vị trí,...;

+ Sơ tán khách khỏi khu vực có bom sau khi được sự đồng ý của Tổng giám đốc và cơ quan chức năng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sơ cứu y tế.

- Kỹ năng quan sát, bảo vệ.

- Kỹ năng quan sát.

- Kỹ năng ghi chép.

- Ra thông báo.

- Kỹ năng bố trí nhân viên.

- Kỹ năng quan sát, bảo vệ.

- Kỹ năng về kích hoạt các điểm báo cháy.

- Kỹ năng sử dụng các thiết bị chữa cháy.

- Kỹ năng sơ tán khách.

- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Về sơ cứu y tế.

- Biết các thông tin cần báo cáo:

+ Tên của nạn nhân (nếu biết);

+ Giới tính;

+ Tuổi ước tính;

+ Vị trí chính xác của xác người;

+ Các dấu hiệu đáng ngờ xung quanh.

- Nắm được phương pháp bảo vệ buồng khách, hiện trường.

- Thu thập các thông tin cần thiết.

- Nắm nguyên tắc ghi các thông tin vào sổ:

- + Theo đúng thứ tự thời gian;
- + Ghi rõ ngày giờ và địa điểm xảy ra sự việc;
- + Ghi đầy đủ họ tên người có liên quan;
- + Các hành động sau đó;
- + Ghi đầy đủ (các) tên của (những) người được thông báo;
- + Ghi rõ tên của bạn;
- + Chữ ký của bạn.
- Biết các thông tin:
 - + Ngày;
 - + Giờ;
 - + Các thông tin từ các lời khai của nhân chứng;
 - + Quan điểm và nhận xét của chính bạn;
 - + Tên đầy đủ của bạn;
 - + Chữ ký của bạn;
 - + Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai;
 - + Chính xác và đầy đủ..
- Biết sơ đồ của Resort có lắp đặt hệ thống báo cháy.
- Nắm được các thông tin cần biết:
 - + Tên đầy đủ của bạn;
 - + Vị trí chính xác;
 - + Nguyên liệu đang cháy (kim loại, gỗ, nhựa);
 - + Mức độ đám cháy (nhỏ, lớn);
 - + Giữ bình tĩnh và tỉnh táo;
 - + Nói chậm và rõ ràng.
- Phương pháp chữa cháy: bảo đảm an toàn tính mạng cho bản thân và những người xung quanh đầu tiên.
- Nguyên tắc và quy định của Resort về sơ tán khi có hỏa hoạn:
 - + Biết số điện thoại khẩn cấp quốc gia 114.
- Nắm sơ đồ của Resort.
- Biết các thông tin để xác định:
 - + Vị trí chính xác của quả bom;
 - + Định dạng quả bom;
 - + Thời gian phát nổ;
 - + Bom được kích nổ bằng gì;
 - + Khối lượng thuốc nổ;
 - + Loại thuốc nổ được sử dụng;
 - + Lý do cho hành động đó.

- Nắm được những yếu tố cần chú ý: tiếng ồn xung quanh người gọi (như tiếng nhạc, giao thông). Chú ý nghe xem giọng người gọi là nam hay nữ, chất lượng giọng (bình tĩnh, bị kích động), giọng điệu, những câu nói lặp,...

- Cần ghi lại những thông tin:

- + Các câu nói chính xác của người gọi;
- + Giọng của người gọi, các đặc điểm (như nam hay nữ, người lớn hay trẻ em);
- + Ngôn ngữ hoặc giọng của người gọi (địa phương hay người nước ngoài);
- + Cách nói của người gọi (nói nhanh, xúc động, giận dữ);
- + Tiếng ồn xung quanh (như giao thông, nhạc, tiếng hét);
- + Các chi tiết về quả bom (như thời gian, chất nổ);
- + Tên người hoặc nhà chức trách cần chuyển thông tin đến;
- + Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.

- Biết các chức danh cần phải báo cáo:

- + Tổng giám đốc Resort;
- + Giám đốc trực ban;
- + Giám đốc an ninh;
- + Cảnh sát nếu được yêu cầu.

- Nguyên tắc và quy định của Resort về sơ tán khi có đe dọa đánh bom.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ để sơ cứu y tế.
- Bảo hộ lao động, găng tay y tế.
- Sổ ghi chép trong ca.
- Sơ đồ bố trí các điểm báo cháy thủ công.
- Danh sách khách đang lưu trú.
- Sơ đồ của Resort.
- Các thiết bị phòng cháy và chữa cháy.
- Sổ ghi thông tin.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xử lý khi có sự cố chết người xảy ra trong Resort.	- Quan sát, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về sơ cứu y tế, quan sát, bảo vệ hiện trường, kích hoạt các điểm báo cháy, sử dụng các thiết bị chữa cháy, sơ tán khách,...khi có người chết trong khu Resort.
- Xử lý khi có hỏa hoạn xảy ra trong khu Resort hay có đe dọa đánh bom.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình chuẩn về thông báo hỏa hoạn xảy ra, sơ tán khách, cứu thương,... công tác báo cáo.
- Sử dụng các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công tác xử lý sự cố chết người xảy ra, khi có hỏa	- Kiểm tra việc sử dụng các thiết bị phòng cháy, đồ bảo hộ lao động,...trong công việc.

hoạn, đe dọa đánh bom.	
- Công tác phối hợp trong quá trình xử lý công việc.	- Phương pháp phối hợp để đạt hiệu quả nhất khi xử lý các sự cố bất ngờ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT HỒ SƠ CỦA BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát các công việc liên quan đến quản lý hồ sơ của bộ phận an toàn - an ninh bao gồm: phân loại và quản lý hồ sơ trong Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức về công tác quản lý hồ sơ trong Resort

- Xác định tầm quan trọng của công tác quản lý hồ sơ.
- Bí mật thông tin nội bộ.
- Biết các công việc:
 - + Tiếp nhận văn bản;
 - + Ghi thời gian tiếp nhận;
 - + Phân loại văn bản;
 - + Chuyển văn bản;
 - + Lưu trữ văn bản.

2. Phân loại các hồ sơ trong Resort

- Tiếp nhận hồ sơ đến.
- Chuyển hồ sơ đi.
- Công tác lưu trữ.

3. Quy trình quản lý

- Thực hiện đúng quy trình chuẩn của Resort về tiếp nhận hồ sơ đến.
- Thực hiện đúng quy trình chuẩn của Resort về chuyển hồ sơ đi.
- Thực hiện đúng quy trình chuẩn của Resort về lưu trữ hồ sơ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra việc quản lý hồ sơ.
- Kiểm tra việc phân loại hồ sơ.
- Giám sát quy trình quản lý hồ sơ.

2. Kiến thức

- Về văn thư, lưu trữ hồ sơ.
- Nắm nguyên tắc về quản lý hồ sơ.
- Biết cách sắp xếp văn bản, hồ sơ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ nhận hồ sơ đến.
- Sổ chuyển hồ sơ đi.
- Con dấu thời gian.
- File quản lý hồ sơ.
- Đinh ghim.
- Tủ đựng hồ sơ.
- Bấm lỗ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Phân loại các hồ sơ trong Resort.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về quy trình kiểm tra, quản lý và phân loại hồ sơ.
- Kỹ năng thực hiện các quy trình .	- Giám sát quy trình: + Tiếp nhận hồ sơ đến; + Chuyển hồ sơ đi; + Công tác lưu trữ.
- Kỹ năng sử dụng các dụng cụ, đồ dùng phục vụ công tác văn thư lưu trữ.	- Giám sát cách sử dụng các văn phòng phẩm cần thiết phục vụ cho công việc; - Sắp xếp hồ sơ theo một số nguyên tắc của văn thư.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN AN TOÀN – AN NINH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận an ninh an toàn của khu Resort bao gồm các tác nghiệp sau đây:

- Nắm vững các quy định của Resort;
- Quản lý các tài sản được giao;
- Giám sát hàng hóa được giao bán;
- Quản lý tài sản của khách;
- Lập kế hoạch sửa chữa, bổ sung, mua sắm mới theo nhu cầu công việc phát sinh, khuyến nghị thanh lý các tài sản hư hỏng, đã quá hạn sử dụng...;
- Xử lý các vụ việc xảy ra như thất lạc tài sản của khách, mất mát tài sản...;
- Báo cáo định kỳ và đột xuất những việc có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của khách hàng

- Liệt kê các tài sản của khách hàng trong phạm vi trách nhiệm quản lý.
- Phân biệt các tài sản của khách:
 - + Tài sản cá nhân thông dụng;
 - + Tài sản quý.
- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản quý:
 - + Thiết lập thủ tục;
 - + Xử lý cất giữ.
- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản thất lạc.
- Trấn an khách.
- Đề nghị khách thực hiện thủ tục khai báo.
- Thông báo các bộ phận liên quan.
- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản của khách.

2. Quản lý tài sản của bộ phận

- Thực hiện ý thức tiết kiệm giữ gìn bảo quản tài sản của bộ phận.
- Sử dụng văn phòng phẩm.
- Sử dụng thiết bị.
- Bảo quản tài sản của bộ phận.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Đề nghị kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.

3. Giám sát hàng hóa tại bộ phận an ninh an toàn

- Thực hiện việc kiểm tra giám sát các tài sản được giao.
- Lập sổ theo dõi việc nhập và xuất kho các tài sản của bộ phận.
- Sử dụng sổ theo dõi xuất nhập văn phòng phẩm của bộ phận.
- Thực hiện việc kiểm tra giám sát các hệ thống văn phòng phẩm được sử dụng tại bộ phận an ninh an toàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hành giao tiếp và văn hóa ứng xử.
- Quản lý tài sản hàng hóa.
- Thiết lập tiêu chí bảo quản.
- Thực hiện nội quy an toàn và an ninh.
- Kiểm tra và xuất nhập hàng hóa.
- Quản lý, điều hành.
- Giám sát, kiểm tra.
- Áp dụng quy định bảo dưỡng.
- Quản lý và giám sát.

2. Kiến thức

- Về quản lý tài sản tại các bộ phận trong Resort.
- Nguyên tắc về hệ thống cất giữ tài sản của khách.
- Nguyên tắc xuất nhập hàng hoá: nhập trước, xuất trước.
- Biết các phương pháp sắp xếp hàng hoá trong kho.
- Nắm các phương pháp bảo quản tài sản trong kho.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các hướng dẫn cần thiết.
- Các thiết bị hỗ trợ.
- Hộp két an toàn tại quầy lễ tân.
- Két an toàn tại buồng.
- Bảng đăng ký gửi tài sản.
- Giấy biên nhận.
- Sổ nhập kho/thẻ kho.
- Sổ xuất kho.
- Báo cáo hàng tồn kho.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng quản lý tài sản hàng hóa.	- Quan sát nhân viên thực hiện quy trình quản lý tài sản hàng hóa.
- Kỹ năng kiểm tra và xuất nhập hàng hóa.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kiểm tra và xuất nhập hàng hóa.
- Kỹ năng hướng dẫn sử dụng các thiết bị, tài sản.	- Theo dõi các thao tác của người hướng dẫn sử dụng các thiết bị, tài sản cho người sử dụng.
- Kỹ năng bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị.	- Theo dõi lịch bảo trì, bảo dưỡng các trang thiết bị theo quy định được ghi trong các văn bản hướng dẫn sử dụng của mỗi loại thiết bị của nhà sản xuất.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các quy trình.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử, ý thức và thái độ của nhân viên khi sử dụng các trang thiết bị, tài sản của bộ phận, Resort.
- Tính hiệu quả khi mua sắm.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu, hư hỏng thiết bị để có các hợp.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận an toàn - an ninh bao gồm các công việc sau:

- Nắm vững nhiệm vụ, chức năng, công việc của từng chức danh trong bộ phận;
- Phân công, phân nhiệm các công việc cụ thể thường xuyên, đột xuất;
- Điều động, sắp xếp lao động hợp lý trong công việc;
- Đánh giá năng lực, trình độ và kết quả lao động của nhân viên;
- Tuyển dụng nhân viên mới;
- Lập kế hoạch đào tạo nhân viên;
- Thực hiện các quy định về quản lý nhân sự của Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận tiền sảnh
 - Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
 - Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
2. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới
 - Tham gia tuyển chọn nhân viên.
 - Tuyển chọn bằng câu hỏi phỏng vấn và bài kiểm tra.
 - Tham gia đào tạo nhân viên.
3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ bộ phận lễ tân
 - Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
 - Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
 - Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
 - Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
 - Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh
 - Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
 - Điều chỉnh những công việc phát sinh.
6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
 - Sắp xếp điều động nhân viên.
 - Tổ chức triển khai thực hiện công việc.
7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
 - Đánh giá kết quả công việc.
 - Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định nhu cầu.
- Phân tích tình hình.
- Đề xuất cụ thể.

- Lập kế hoạch và tiêu chí tuyển dụng.
- Thực hiện tuyển dụng.
- Đào tạo.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Tổ chức đánh giá định kỳ.
- Thống kê kết quả.
- Lập kế hoạch mới phát sinh.
- Quản lý thời gian biểu làm việc.
- Bố trí nhân sự.
- Điều động nhân viên theo thông báo.
- Triển khai công việc.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
- Tổ chức, lãnh đạo.
- Quản lý bằng văn bản hoặc quy định.

2. Kiến thức

- Biết quy định của Resort về kiểm tra tư trang của nhân viên.
- Biết quy định những tài sản nào của Resort không được phép mang ra ngoài.
- Nắm các thông tin cần ghi rõ trong biên bản.
- Hiểu sự cần thiết phải thay đổi thời gian kiểm tra.
- Về nguyên tắc và quy định của Resort về thời gian thông báo cho nhân viên: ngay sau khi kiểm tra.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các thiết bị hỗ trợ.
- Các hướng dẫn cần thiết.
- Sổ giao ca.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng kiểm tra tư trang của nhân viên và nhân viên khi ra vào khu Resort.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về giao tiếp với nhân viên, xử lý các tình huống, quan sát nhân viên ra vào khu Resort, kiểm tra tư trang cá nhân của nhân viên,...
- Kỹ năng xử lý nhân viên mang tài sản của Resort ra khỏi cửa.	- Giám sát quy trình thực hiện của nhân viên bao gồm các kỹ năng: lập biên bản kiểm tra theo đúng mẫu quy định của Resort, ghi lại việc kiểm tra trong sổ ghi chép trong ca, lập báo cáo về sự việc, thu hồi và cất giữ tài sản của Resort được tìm thấy; - Đối chiếu với quy trình chuẩn và đưa ra nhận

	xét, sửa sai cho nhân viên để rút kinh nghiệm.
- Kỹ năng kiểm tra tủ có khoá của nhân viên.	- Giám sát quy trình thực hiện của nhân viên khi tiến hành kiểm tra tủ có khoá của nhân viên; - Theo dõi phương pháp nhân viên thực hiện thông báo việc kiểm tra tủ có khoá của nhân viên; - Đối chiếu với quy trình chuẩn và đưa ra nhận xét, sửa sai cho nhân viên để rút kinh nghiệm.
- Thời gian thực hiện.	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc kiểm tra vào đầu mỗi ca làm việc và kiểm tra tủ có khoá của nhân viên bất kỳ thời gian nào.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN - ĐỊNH MỨC KỸ THUẬT TẠI BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc giám sát tiêu chuẩn - định mức kỹ thuật tại bộ phận an ninh - an toàn bao gồm:

- Xây dựng các tiêu chuẩn, biện pháp giữ gìn an ninh, an toàn;
- Thường xuyên kiểm tra công tác an ninh, an toàn;
- Xử lý các vụ việc xảy ra;
- Đánh giá, khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị làm việc

- Bật sẵn sàng thiết bị để làm việc.
- Cách sử dụng máy nhắn tin và máy bộ đàm.

2. Xử lý mất mát, hư hỏng, tội phạm hoặc tai nạn

- Kiểm tra và bảo vệ hiện trường.
- Phỏng vấn nạn nhân.
- Phỏng vấn nhân chứng.

- Ghi lại vụ việc.

3. Xử lý các tình huống khẩn cấp xảy ra

- Ấn chuông báo động.
- Kiểm tra buồng khách/khu vực xung quanh.
- Ghi lại sự việc.

4. Kiểm soát thiết bị ra/vào Resort

- Kiểm tra thẻ nhận dạng nhân viên.
- Kiểm soát sự ra vào của các nhà cung cấp, khách đến thăm và nhân viên làm việc không thường xuyên.

5. Kiểm soát các loại xe

- Kiểm soát chặt chẽ các loại xe vào Resort.
- Kiểm soát chặt chẽ các loại xe ra khỏi Resort, vào Resort.

6. Chăm sóc khách hàng

- Xử lý yêu cầu của khách.
- Xử lý phàn nàn của khách: lắng nghe khách, tỏ rõ sự thông cảm với khách, xin lỗi, giải thích việc bạn sắp làm, liên hệ với những người liên quan để giải quyết vấn đề, liên hệ với khách, ghi lại phàn nàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng sơ cứu y tế.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.
- Kỹ năng chăm sóc khách hàng.

2. Kiến thức

- Biết quy định về báo cáo ca làm việc.
- Nắm các tiêu chuẩn của Resort về đồng phục và trang phục.
- Biết quy định của Resort liên quan đến vệ sinh và trang phục cá nhân.
- Biết sơ cứu y tế.
- Hiểu ba yếu tố cơ bản trong công thức ABC khi sơ cứu y tế:
 - + Airway: luồng không khí: mở các cửa và duy trì luồng không khí thông thoáng;
 - + Breathing: hơi thở: Kiểm tra hơi thở của nạn nhân bằng cách nghe ở miệng và nhìn toàn bộ vùng ngực;
 - + Circulation: Tuần hoàn: Kiểm tra hệ tuần hoàn bằng cách bắt mạch ở cổ tay, cổ chân hoặc trên cổ họng.
- Nắm quy định của Resort về bảo quản dấu vết hiện trường.
- Biết nguyên tắc và quy định của Resort về việc kiểm tra các băng ghi hình.
- Nắm các thông tin cần thiết phải ghi vào bản lời khai của nạn nhân.
- Biết phương pháp đối chiếu lời khai của nhân chứng.
 - Nắm các nguyên tắc và quy định của Resort trong việc xử lý tình huống khẩn cấp liên quan đến ốm đau nghiêm trọng, thương tích, bạo lực, cháy nổ, lũ lụt, động đất, tấn công khủng bố,...
- Về các thông tin trên thẻ nhận dạng.
- Biết các tiêu chuẩn về điện thoại của Resort, phong cách của Resort.
- Nắm phương pháp sử dụng bảng ngữ âm chữ cái quốc tế.
- Nắm các thông tin cần xác nhận và trả lời các email của khách.
- Về giao tiếp trực tiếp: nghi thức lễ tân ngoại giao, đưa danh thiếp của bạn.
- Biết các quy định của Resort trong việc xử lý phàn nàn của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép trong ca.
- Máy nhắn tin.
- Máy bộ đàm.
- Các thiết bị phòng cháy chữa cháy.
- Thẻ nhận dạng nhân viên.
- Danh mục kiểm tra trong ca làm việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xử lý các tình huống bất ngờ xảy ra.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về sơ cứu y tế, kiểm tra giám sát, chăm sóc khách hàng,...
- Kỹ năng kiểm tra sự ra vào của nhân viên thông qua thẻ nhận dạng, các nhà cung cấp dịch vụ, khách đến thăm quan, nhân viên vụ việc.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn, ghi rõ kết quả đánh giá: đạt/chưa đạt đối với từng kỹ năng.
- Kỹ năng sử dụng các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công việc.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ như máy nhắn tin, máy bộ đàm, các thiết bị phòng cháy và chữa cháy, hệ thống camera,...
- Kiểm soát xe ra vào Resort.	- Kỹ năng quan sát các loại xe ra vào trong khu Resort.
- Thời gian thực hiện.	- Giám sát và kiểm tra ngẫu nhiên việc thực hiện của nhân viên, kịp thời nhắc nhở và rút kinh nghiệm.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận an ninh an toàn bao gồm các công việc cụ thể như sau:

- Đánh giá nguồn nhân lực của bộ phận;
- Phân tích sự phát triển của Resort;
- Xác định nhu cầu và trình độ đào tạo, hình thức đào tạo;
- Xây dựng kế hoạch đào tạo;
- Bố trí, sắp xếp lại nguồn lực để tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo;
- Tiến hành đào tạo tại chỗ, gửi người đi học;

- Đánh giá kết quả đào tạo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Quan sát công việc thực thi của nhân viên.
- Giám sát hiệu quả làm việc.
- Kiểm tra bằng các bài kiểm tra giấy.
- Đánh giá mức tiêu phí nguyên vật liệu và mức độ hài lòng của khách hàng.
- Lập bảng đánh giá nhu cầu đào tạo cho cá nhân và cho bộ phận.

2. Điều phối hoạt động vận chuyển hành lý khi khách nhập và rời Resort

- Lập kế hoạch cụ thể cho công tác đào tạo cá nhân.
- Lập kế hoạch cụ thể cho công tác đào tạo bộ phận.
- Lập kế hoạch riêng biệt và cụ thể cho công tác đào tạo kiến thức và kỹ năng.

3. Tổ chức thực hiện đào tạo tại chỗ

- Tổ chức đào tạo kỹ năng theo phương pháp kèm cặp.
- Tổ chức đào tạo kiến thức theo nhóm.
- Hướng dẫn và mô tả hành vi, thái độ đúng khi đào tạo kiến thức và kỹ năng phục vụ khách hàng.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Đánh giá kết quả bằng bài kiểm tra viết.
- Đánh giá kết quả bằng yêu cầu người khác bí mật đóng vai khách hàng khó tính.
- Đánh giá kết quả bằng việc kiểm soát mức độ hiệu quả trong công việc và mức hao phí nguyên vật liệu.
- Đánh giá thông qua các hội thi tay nghề.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xác định vấn đề.
- Kỹ năng triển khai khảo sát, giám sát và xử lý thông tin.
- Biết lắng nghe.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng đứng lớp.
- Kỹ năng tổ chức lớp học, hướng dẫn nhân viên khi đào tạo tại chỗ.
- Kỹ năng đánh giá, thiết lập các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Kỹ năng phát hiện vấn đề trong đào tạo (thực ra là kinh nghiệm trong đào tạo có sau nhiều năm kinh nghiệm làm việc trong công việc).

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Kiến thức về quản trị chất lượng dịch vụ.
- Kiến thức về lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.

- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo kết quả của quá trình giám sát.
- Báo cáo kết quả công việc.
- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.
- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước .
- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dung đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).
- Tất cả các công tác hậu cần để tổ chức đào tạo theo khóa học (địa điểm, tài liệu, các thiết bị ...) hay các tình huống, trò chơi ứng dụng.
- Tuân thủ tối thiểu theo các yêu cầu quy định chung của nhà nước.
- Các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Bảng đánh giá nhân viên (06 tháng, hàng năm).
- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.
- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).
- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng tổ chức.	- Công tác chuẩn bị tổ chức lớp học. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện đào tạo. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng lập kế hoạch đào tạo.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch đào tạo phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.	- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo. - Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng).

	<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng). - Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày. - Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.
--	--

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý toàn bộ các hoạt động hàng ngày của bộ phận an ninh - an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều hành công việc

- Giải quyết các sự việc phát sinh liên quan hàng ngày.
- Điều phối nhân viên thực hiện công việc theo lịch phân công.
- Tổ chức buổi họp đầu ca để hướng dẫn, truyền đạt thông tin cho nhân viên.
- Tổ chức thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của Trưởng bộ phận.
- Phối hợp với các bộ phận khác thực hiện công việc.

2. Chuẩn bị làm việc

3. Công việc hàng ngày

- Đầu giờ:

- + Kiểm tra hình thức cá nhân;
- + Xem xét các công việc trong ngày, lịch đặt bàn;
- + Xem báo cáo, đề nghị ... của ngày hôm trước.

- Trong giờ:

- + Giải quyết các công việc phát sinh.
- + Đi tuần tra toàn bộ hoạt động bảo vệ của Resort vào mỗi đầu ca sáng và chiều.

- Cuối giờ:

- + Xem xét các công việc trong ngày, các việc còn tồn đọng;
- + Kiểm tra lần cuối.

4. Kết thúc ca làm việc

- Bàn giao ca:

- + Hoàn thành ghi chép sổ theo dõi tình hình ca làm việc;
- + Hoàn thành ghi chép sổ ghi lời nhắn;
- + Kiểm tra danh mục ca làm việc: công việc đã hoàn thành và được ký nhận chưa;

- + Bàn giao chìa khoá: chìa khoá tổng và các khoá khác;
- + Trước khi ra về: vệ sinh khu vực làm việc và kiểm tra với cán bộ giám sát;
- + Ra khỏi Resort: theo lối đi dành cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.
- Kỹ năng kiểm tra danh mục công việc.

2. Kiến thức

- Về điều hành công việc.
- Biết các quy định của Resort và bộ phận.
- Hiểu nhiệm vụ của bộ phận và trách nhiệm của các chức danh.
- Về quản lý nhân sự.
- Về nghiệp vụ an toàn - an ninh.
- Nắm quy định về báo cáo ca làm việc:
 - + Hiểu rõ nội dung của Sổ tay dành cho nhân viên ;
 - + Biết trước lịch làm việc mình;
 - + Biết các nguyên tắc và quy định của Resort về quy định nhận dạng, thay đồng phục;
 - + Trường hợp đau ốm hoặc khẩn cấp: báo cáo người giám sát/bộ phận nhân sự ngay lập tức.
- Biết các tiêu chuẩn của Resort về đồng phục và trang phục.
- Biết các thông tin cần ghi ở sổ ghi chép tình hình trong ca và sổ ghi lời nhắn.
- Nắm quy định của Resort về vấn đề đồng phục và diện mạo của nhân viên.
- Nắm các thông tin về tình hình an ninh-an toàn của Resort.
- Nắm danh mục kiểm tra trong ca làm việc.
- Biết quy trình của bộ phận về sổ ghi chép trong ca.
- Biết quy trình ghi chép sổ lời nhắn của bộ phận.
- Hiểu phương pháp hoàn thành phiếu đăng ký chìa khoá gồm: ngày, giờ, tên đầy đủ của bạn, chữ ký của bạn, chữ ký rõ ràng bằng mực không phai.
- Biết các công việc cần thực hiện tại nơi làm việc của bạn sạch sẽ, ngăn nắp.
- Về quy định của Resort: rời Resort ngay khi kết thúc ca làm việc.
- Về quy định của Resort về đồng phục: thay sang thường phục.
- Về quy định của Resort: ký công vào tờ chấm công trước khi ra về.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lịch làm việc của nhân viên.

- Bảng điều tra khách hàng.
- Danh mục các công việc cần làm.
- Báo cáo ca làm việc.
- Sổ tay dành cho nhân viên.
- Danh mục kiểm tra trong ca làm việc.
- Sổ ghi chép trong ca.
- Phiếu đăng ký chìa khoá.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng điều hành công việc hàng ngày.	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về giao tiếp, phối hợp công việc với các bộ phận có liên quan. - Kỹ năng tổ chức họp giao ca, họp bộ phận. - Kỹ năng giải quyết các sự việc phát sinh liên quan hàng ngày. - Tổ chức thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của trưởng bộ phận.
- Kỹ năng kiểm tra việc thực hiện công việc.	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra hình thức cá nhân. - Xem xét các công việc trong ngày, lịch đặt bàn. - Xem báo cáo, đề nghị của ngày hôm trước. - Giải quyết các công việc phát sinh. - Đi tuần tra toàn bộ hoạt động bảo vệ của Resort vào mỗi đầu ca sáng và chiều. - Xem xét các công việc trong ngày, các việc còn tồn đọng. - Kiểm tra lần cuối.
- Thời gian thực hiện.	- Thực hiện công tác kiểm tra, giám sát vào đầu ca, giữa ca và cuối ca.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN AN TOÀN - AN NINH VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: L10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc an ninh - an toàn phải được hoạt động đều khắp ở các bộ phận và có sự phối hợp nhịp nhàng. Sự phối hợp bao gồm:

- Hiểu biết của các bộ phận về an ninh - an toàn trong Resort;
- Phối hợp thực hiện công việc, điều phối nhân sự;
- Chủ trì và phối hợp giải quyết khi xảy ra tai nạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phối hợp với bộ phận lễ tân

- Quản lý khách đang lưu trú.
- Nắm tính hình khách dự kiến đến.
- Nắm tình hình khách dự kiến đi.
- Quan sát, theo dõi những đối tượng khách đáng ngờ, khả nghi.
- Làm thủ tục đăng ký an ninh cho khách.
- Quan sát, theo dõi khách đến giao dịch, liên hệ tại Resort.

2. Phối hợp với bộ phận phục vụ buồng

- Giám sát tình hình an toàn - an ninh trong thời gian khách lưu trú.
- Giám sát vấn đề an toàn về trang thiết bị, cơ sở vật chất tại các tầng và các buồng của khách.
- Theo dõi, tuần tra tại các tầng theo ca, đặc biệt vào ban đêm.
- Xử lý các tình huống khẩn cấp xảy ra tại buồng.

3. Phối hợp với bộ phận quản trị nhân sự

- Giám sát, kiểm tra an ninh nhân viên ra vào Resort.
- Kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng quan sát.
- Phối hợp công việc.

2. Kiến thức

- Về thông tin khách đang lưu trú/ khách dự kiến đến/ khách dự kiến đi.
- Biết những đối tượng khách khả nghi đáng quan tâm.
- Nắm quy định của Resort về việc tiếp khách tại buồng.
- Biết lịch tuần tra tại các tầng vào từng thời điểm khác nhau.
- Về phương pháp kiểm tra, giám sát nhân viên ra vào của Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách đang lưu trú.
- Danh sách khách dự kiến đến/đi.
- Sổ đăng ký an ninh Resort.
- Danh sách khách đang lưu trú.
- Sổ ghi chép.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phối hợp với bộ phận Lễ tân.	- Giám sát công tác phối hợp trong quản lý khách đang lưu trú, nắm tính hình khách dự kiến đến, dự

	kiến đi. - Lưu ý với nhân viên việc quan sát, theo dõi những đối tượng khách đáng ngờ, khả nghi, theo dõi khách đến giao dịch, liên hệ tại Resort. - Kiểm tra công tác làm thủ tục đăng ký an ninh cho khách.
- Kỹ năng phối hợp với bộ phận Phục vụ Buồng.	- Giám sát tình hình an toàn – an ninh trong thời gian khách lưu trú, vấn đề an toàn về trang thiết bị, cơ sở vật chất tại các tầng và các buồng của khách. - Theo dõi việc thực hiện lịch tuần tra của nhân viên tại các tầng theo ca, đặc biệt vào ban đêm. - Phối hợp xử lý các tình huống khẩn cấp xảy ra tại buồng.
-Phối hợp với bộ phận Quản trị Nhân sự.	- Giám sát việc thực hiện kiểm tra an ninh nhân viên ra vào Resort. - Theo dõi và cùng phối hợp kiểm tra tủ có khoá dành cho nhân viên.
- Thời gian thực hiện.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc tùy theo tình huống và công tác phối hợp.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG QUY TRÌNH CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Biệt thự trong khu Resort, đặc biệt những Resort ở vùng rừng núi, ven biển, hải đảo..., có tính đặc thù riêng biệt về kiến trúc cũng như vị trí xây dựng. Tùy theo bối cảnh cụ thể để xây dựng quy trình phục vụ khách.

Công việc bao gồm:

- Nắm chắc đặc thù của từng biệt thự;
- Xây dựng quy trình phục vụ khách lưu trú tại biệt thự;
- Giới thiệu cặn kẽ với khách những điều cần lưu ý khi lưu trú tại biệt thự;
- Nắm bắt yêu cầu của khách để đáp ứng hoặc từ chối trước, tránh gây phiền hà cho khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng các tiêu chuẩn

- Kế thừa các tiêu chuẩn phục vụ khách từ các Resort trong tập đoàn.
- Liệt kê các tiêu chuẩn phục vụ theo tiêu chuẩn 5 sao.
- Liệt kê các tiêu chuẩn phục vụ khách theo phương châm của tập đoàn, theo phương châm của chính Resort.
- Kết hợp các tiêu chuẩn trên lại với nhau và đánh giá tác động, ý nghĩa của các tiêu chuẩn đó lên khách trong bối cảnh của Resort.
- Lựa chọn bộ tiêu chuẩn phục vụ khách hoàn chỉnh.

2. Xây dựng các quy trình chuẩn

- Thiết lập các quy trình phục vụ dựa trên các tiêu chuẩn đã chọn.
- Khảo sát tính hợp lý của quy trình bằng phương pháp họp lên ý tưởng hay khảo sát thực tế.
- Lựa chọn quy trình hợp lý nhất và tiến hành thử nghiệm (trong luyện tập nhiều lần và thực tế).
- Hoàn chỉnh lại quy trình sau quá trình thử nghiệm và áp dụng.

3. Giám sát áp dụng

- Đưa các quy trình này vào Tiêu chuẩn hoạt động (SOP) và đào tạo hàng ngày (đào tạo tại chỗ hoặc tổ chức đào tạo thành khóa đối với các nội dung lớn).
- Thực hiện đào tạo nhắc lại hàng ngày đối với các nội dung cũ và cập nhật các tiêu chuẩn mới (của hiệp hội, tập đoàn và điều chỉnh từ SOP).
- Yêu cầu bắt buộc tuân thủ SOP trong quá trình phục vụ khách, giám sát việc tuân thủ SOP (việc giám sát tuân thủ SOP cũng là giám sát việc đảm bảo tuân thủ quy trình để đảm bảo yêu cầu về chất lượng dịch vụ).
- Có cách chính sách nhắc nhở, phạt đối với các trường hợp vi phạm quy trình, tiêu chuẩn phục vụ khách (dù có dẫn đến trường hợp khách khiếu nại hay không).

4. Điều chỉnh, hoàn thiện quy trình hàng năm

- Tổ chức các cuộc họp góp ý từ cấp giám sát trở lên về việc hoàn thiện quy trình phục vụ tại bộ phận.
- Việc xem xét các yếu tố thay đổi, hoàn thiện sẽ chủ yếu dựa trên :
 - + Tính hợp lý trong quá trình phục vụ khách (được xem xét qua một thời gian dài);
 - + Thay đổi theo yêu cầu từ hiệp hội;
 - + Cập nhật hệ thống tiêu chuẩn quốc tế được áp dụng;
 - + Điều kiện phục vụ tại Resort trong thời điểm hiện tại.
- Rút ra những tiêu chuẩn trong quy trình cần thay đổi cũng như những biến đổi trong quy trình, đánh giá tính khả thi và hiệu quả.
- Cập nhật sự thay đổi của SOP và phổ biến đến các bộ phận khác.
- Triển khai phổ biến và đào tạo cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết lập một hệ thống tiêu chuẩn.
- Hệ thống lý thuyết hoá.
- Tổ chức họp lên ý tưởng.
- Hướng dẫn.
- Giám sát.
- Điều hành các cuộc họp góp ý.
- Quan sát, đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tiêu chuẩn phục vụ theo tiêu chuẩn 5 sao quốc tế.
- Hiểu một cách sâu sắc về tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị chính của tập đoàn.

- Kiến thức về các phương pháp họp lên ý tưởng, lý thuyết hóa các tiêu chuẩn.
- Kiến thức sâu về dịch vụ.
- Kiến thức về SOP tại bộ phận mình.
- Kiến thức về các chính sách nội quy tại Resort.
- Kiến thức tổ chức các cuộc họp góp ý.
- Kiến thức sâu về tiêu chuẩn phục vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tiêu chuẩn phục vụ khách của các Resort khác trong tập đoàn.
- Các tiêu chuẩn phục vụ khách theo tiêu chuẩn 5 sao.
- Tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị chính của Resort, tập đoàn.
- Các tiêu chuẩn phục vụ.
- Hệ thống tiêu chuẩn.
- Các SOP trước và sau khi điều chỉnh.
- Nội quy Resort.
- Biên bản các cuộc họp góp ý.
- Ghi nhận trong thời gian dài về điểm chưa hợp lý của quy trình.
- Bản yêu cầu thay đổi của hiệp hội, tập đoàn.
- Tình hình, điều kiện hiện tại của Resort ảnh hưởng đến quy trình phục vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn trong khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian quy định.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá khả năng giải quyết tình huống khi thực hiện thao tác của các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP KHÁCH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát quy trình đón khách bao gồm các công việc sau:

- Xác định nhân thân, ngày giờ đến, phương thức đặt buồng, vị trí đón tiếp khách (lễ tân khu Resort hay tại lễ tân khu biệt thự, hay tại biệt thự);
- Kiểm tra tình trạng biệt thự;
- Đón và giới thiệu với khách những điều cần thiết khi lưu trú tại biệt thự;
- Xây dựng quy trình mẫu, áp dụng, kiểm tra, đánh giá.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các công việc trước khi khách đến (một ngày trước khi khách đến)

- Lối đi chính ở biệt thự phải sạch sẽ và gọn gàng theo tiêu chuẩn sau:

+ Lối đi trên cỏ dẫn tới phòng khách sạch sẽ, không có lá cây rụng;

+ Nền đá phải được gọn gàng;

+ Tường phải sạch sẽ, không có vết bẩn, rác;

+ Cổng chính và mái cổng chính phải sạch sẽ;

+ Vườn trong và ngoài phải sạch sẽ và duy trì tốt;

+ Hồ cá và sỏi phải sạch sẽ;

+ Các khối bê tông trên sàn phải sạch sẽ, không có các vật bẩn nhỏ;

+ Cửa sổ bằng tre phải được chùi sạch sẽ và trong tình trạng tốt;

+ Cỏ phải cắt tỉa gọn gàng.

- Phòng khách và đồ nội thất bên trong phải được chùi dọn sạch sẽ và sắp xếp theo tiêu chuẩn

+ Tất cả các tiện nghi mềm như đệm giường, nệm lót, gối ôm, gối phải được giặt sạch, hoàn toàn không có vết bẩn, không nhàu nát.

+ Bàn ăn và ghế được sắp xếp ngay ngắn, đúng vị trí theo tiêu chuẩn.

+ Bàn uống trà (nếu có) phải ở vị trí ngay ngắn.

+ Tủ đồ giải trí được bố trí thuận tiện để sử dụng:

* TV;

* Điều khiển;

* Ipod;

* Ngăn chứa rượu;

* Bảng giá.

+ Tất cả các cửa ra vào và cửa sổ phải trong tình trạng tốt.

+ Tất cả rèm che phải hoạt động tốt.

+ Tất cả đồ trang trí phải được chuẩn bị và sắp xếp ngăn nắp.

+ Hệ thống điện, điều hòa, quạt trong tình trạng hoạt động tốt.

+ Trần nhà và cấu trúc gỗ bên ngoài phải sạch sẽ, không vết bẩn. Hệ thống ánh sáng bên ngoài cũng phải hoạt động tốt.

- Đảm bảo các khu vực phía sau villa cũng phải được chùi sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng theo tiêu chuẩn và trong tình trạng hoạt động tốt.

+ Bếp - tủ âm chén phải được sắp xếp gọn gàng với đầy đủ số lượng, kiểm tra các thiết bị trong bếp : lò vi sóng, lò nướng bánh, máy pha coffee.

+ Cửa ra vào và cửa sổ hoạt động tốt (bề mặt sơn, khóa, bản lề, tay nắm).

+ Các đồ cung cấp miễn phí như trà , sữa, đường, coffee và các thứ khác phải đầy đủ.

+ Những khu vực cần được kiểm tra kỹ: bếp - sàn phải sạch sẽ, có gas dự trữ, có bình đun nước, v.v.v.

- Phòng dành cho quản gia phải gọn gàng, sàn nhà và phòng tắm sạch sẽ, giường ngủ gọn gàng.

- Kiểm tra khu vực hồ bơi

+ Hệ thống sưởi, không có lá hay rác trong hồ bơi, vòi sen ngoài trời hoạt động tốt, ánh sáng trong vườn không hỏng hóc.

+ Các tiện nghi ở khu vực hồ bơi phải được sắp xếp gọn gàng và đầy đủ theo tiêu chuẩn (bàn, ghế, ghế tắm nắng, khăn).

+ Vườn cũng trong tình trạng được chăm sóc tốt.

- Kiểm tra phòng ngủ :

+ Tường phải sạch sẽ.

+ Các cửa ra vào và cửa sổ phải sạch sẽ và trong tình trạng hoạt động tốt.

+ Các tiện nghi được sắp xếp gọn gàng và sạch sẽ theo tiêu chuẩn (bàn làm việc, bàn uống trà, mini-bar, giường ngủ ...).

2. Chào đón vào ngày khách đến

- Trước khi khách đến:

+ Người quản gia phải đảm bảo rằng tất cả mọi thứ trong danh sách kiểm tra trong ngày trước đã được theo dõi và tất cả những yêu cầu đặc biệt của khách đã được chuẩn bị, theo dõi và hoàn thành;

+ Người quản gia sẽ nhận từ người điều phối quản gia: chìa khóa biệt thự, bộ hồ sơ để làm thủ tục check-in;

+ Chuẩn bị nước uống, khăn lạnh và quà chào đón khách đến theo tiêu chuẩn.

- Khi khách đến:

+ Bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách sẽ gọi cho người điều phối quản gia thông báo rằng đã đón được khách và ước tính thời gian về đến Resort;

+ Điều phối quản gia sẽ gọi người quản gia chăm sóc khách đó và quản lý để thông báo rằng khách sẽ đến trong chốc lát;

+ Người quản gia sẽ phải đảm bảo rằng nước uống, khăn lạnh và quà chào đón đã được chuẩn bị sẵn trong bếp của biệt thự;

+ Người quản gia sẽ đến khu vực lễ tân để chào đón khách;

+ Bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách sẽ phải chuẩn bị xe buggies để chở khách và hành lý về biệt thự;

+ Quản lý biệt thự sẽ đến tiền sảnh để chào hỏi khách cùng với người quản gia;

- + Người quản gia sẽ tháp tùng khách về biệt thự, giới thiệu cho khách thấy số biệt thự của họ, giới thiệu phòng khách cho khách và nhớ là không được để khách tự mở cửa phòng;
- + Bellman sẽ mang hành lý vào phòng khách và đợi sự chỉ dẫn của khách;
- + Khách được phục vụ nước uống và khăn lạnh;
- + Lưu ý: không được thúc giục khách làm thủ tục check-in khi khách vừa mới đến, phải để cho họ có thời gian thư giãn .

- Quy trình check-in:

- + Hoàn tất phiếu đăng ký có các thông tin cần thiết:

* Địa chỉ;

* Địa chỉ email;

* Số điện thoại nếu có;

* Phương thức thanh toán;

* Chữ ký của khách.

Nếu khách có namecard thì nên xin namecard của họ để tránh những trường hợp sai sót do lỗi ghi chép.

- + Mượn tất cả hộ chiếu của khách để photo.

- + Photo lại thẻ tín dụng của khách.

- + Được sự đồng ý của khách, quản gia sẽ dẫn khách từ phòng khách giới thiệu tất cả các tiện nghi, thiết bị cũng như các tiện ích trong biệt thự.

Quy trình này sẽ thực hiện theo chiều kim đồng hồ xuất phát từ cửa để tránh khỏi việc thiếu sót và như vậy là khi kết thúc quy trình người quản gia phải trở về lại vị trí cửa.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, an toàn.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quy trình chuẩn bị tại biệt thự.
- Nắm được cách bố trí đồ nội thất trong phòng khách theo tiêu chuẩn.
- Biết cách kiểm tra tình trạng của các trang thiết bị, tiện nghi trong phòng khách cũng như các đồ dụng trong bếp.
- Nắm được cách bố trí các tiện nghi khu vực hồ bơi theo tiêu chuẩn.
- Kiến thức về quy trình đón khách.
- Kiến thức về việc quy trình giới thiệu biệt thự cho khách.
- Kiến thức về quy trình và các thủ tục check-in.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách kiểm tra đã được thống kê sẵn.
- Danh sách kiểm tra, đồ dùng để chuẩn bị chào đón khách như đồ uống, khăn lạnh, xe buggy...

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
-------------------	--------------------

- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian quy định.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo của việc thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT QUY TRÌNH THANH TOÁN VÀ TIỄN KHÁCH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát, kiểm tra quy trình thanh toán và tiễn khách theo tiêu chuẩn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trước ngày khách khởi hành quản gia có trách nhiệm:

- Xác nhận vé chuyến bay với bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách;
- Xác nhận giờ khởi hành với khách;
- Sắp xếp xe để chở khách ra sân bay;
- Kiểm tra đồ giặt ủi đã xong chưa, nếu chưa sẽ phải theo dõi với bộ phận buồng phòng;
- Đề nghị được đóng gói hành lý cho khách theo tiêu chuẩn;
- Thu thập và chuẩn bị các thứ cần thiết từ bộ phận quản lý biệt thự (bản sao hóa đơn phòng, quà cho khách, bưu thiếp chia tay khách, phiếu nhận xét của khách).

2. Vào ngày khách khởi hành

Để tránh cho khách khởi bị trễ, mọi thứ phải được chuẩn bị đúng giờ theo như kế hoạch của khách nên quản gia có trách nhiệm:

- Kiểm tra chéo với bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách về: xe chở khách ra sân bay, vé máy bay, xác nhận của chuyến bay, nếu có thông tin hoãn chuyến bay thì sẽ phải thông báo tức thời với khách;
- Gọi xe buggy và hướng dẫn mang hành lý ra xe;

- Kiểm tra số lượng hành lý và thông báo với khách sau khi đã kiểm tra đủ;
- Quản gia sẽ phải tháp tùng theo khách đến lối đi chính và tạm biệt khách.

Sau khi khách rời khỏi biệt thự:

- Quản gia nhanh chóng kiểm tra lại phòng của khách. Nếu khách để quên bất kỳ tài sản nào thì nhanh chóng gọi lễ tân và bellman sẽ mang đến kịp thời cho khách;
- Nếu trong biệt thự có thiếu mất gì cũng phải nhanh chóng báo cho bộ phận quản lý;
- Ghi chú lại trong logbook.

3. Sau khi khách lên đường

Quản gia phải hoàn thành danh sách kiểm tra như sau:

- Ipod, chén vàng và cất giữ những thứ này trong két sắt tại biệt thự (những đồ kiểm tra này sẽ tùy thuộc vào danh sách đồ quý có tại biệt thự của Resort);
- Kiểm tra toàn bộ biệt thự để tránh có đồ thất lạc;
- Kiểm tra khu vực hồ bơi, dọn dẹp và cất vào kho nhưng đồ đạc như nệm, khăn;
- Thông báo cho bộ phận buồng phòng khách vừa lên đường, cần dọn dẹp sơ qua.
- Tắt hết gas, điện, nước, dọn dẹp sạch sẽ bếp và sắp xếp theo tiêu chuẩn;
- Gọi giám sát biệt thự đến kiểm tra;
- Đảm bảo là tất cả các cửa lớn và cửa sổ đã đóng khi quản gia rời khỏi biệt thự;
- Trước khi về nhà người quản gia phải trả hết các đồ đã mượn cho khách, giao phiếu nhận xét của khách cho thư ký của bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sắp xếp, theo dõi công việc để đảm bảo tất cả các việc cần thiết cho khách khởi hành được hoàn tất một chính xác.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quy trình tiễn khách.
- Kiến thức về đóng gói hành lý.
- Kiến thức về việc xác nhận chuyến bay.
- Kiến thức về quy trình check-out.
- Kiến thức về quy trình Lost and Found.
- Cách sắp xếp đồ vật trong biệt thự theo tiêu chuẩn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các công cụ dùng để đóng gói hành lý cho khách, các chứng từ cho việc làm thủ tục check-out.
- Tất cả các giấy tờ để hoàn tất thủ tục check-out.
- Sổ nhật ký (Logbook).
- Danh sách kiểm tra sau khi khách lên đường.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
-------------------	--------------------

- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn trong khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian quy định.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá khả năng giải quyết tình huống khi thực hiện thao tác của các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT VIỆC CHĂM SÓC KHÁCH TẠI BIỆT THỰ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sử dụng bảng báo cáo tình trạng phòng để theo dõi tình trạng phòng trong công việc hàng ngày

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liên hệ để gặp khách

Liên lạc và gặp khách vào bất cứ thời gian nào được họ đồng ý tại phòng khách.

2. Chào hỏi khách và giải quyết bất kỳ những khó khăn cũng như yêu cầu của họ.

- Chào khách và mời khách ngồi, hỏi thăm họ có gặp bất kỳ khó khăn nào không.

- Ghi chú lại tất cả những vấn đề không gấp để giải quyết ngay sau đó.

- Vào lúc này sẽ phải trả lại passport và credit card cho khách.

3. Giới thiệu và trình bày các tiện nghi và các dịch vụ có trong Resort

- Hướng dẫn về các tiện nghi có trong Resort, được sử dụng cùng với bản đồ.

- Lịch biểu đưa đón bằng xe trong khu vực lân cận.

- Chi tiết các dịch vụ và việc sử dụng các tiện ích đã bao gồm trong giá phòng (mini-bar, trà chiều, cocktails trước bữa ăn tối, dịch vụ giặt ủi)

- Các dịch vụ được sử dụng như một gói sản phẩm khác (massage, các bữa ăn, ...).

- Các dịch vụ khác (mô tả sơ lược về Spa và các nhà hàng, có thể giới thiệu với họ về thực đơn nhà hàng gồm những món gì và các sản phẩm của Spa gồm những sản phẩm nào để khách tham khảo.

- Giới thiệu các đồ có sẵn trong biệt thự, và những đồ vật tuy không có sẵn ở biệt thự nhưng khách có thể yêu cầu vì Resort có.

- Gợi ý với khách rằng họ có thể yêu cầu chuẩn bị bàn ăn tại nhiều vị trí trong biệt thự (phòng khách, trước sân và bên cạnh hồ bơi).

4. Thông báo với khách rằng cuối cùng sẽ có một số câu hỏi dành cho khách trong việc thực hiện dịch vụ tại biệt thự

- Hỏi khách những câu hỏi sau :

+ Thời gian thích hợp cho các dịch vụ buồng phòng, (sáng và tối, 2 lần), hồ bơi và làm vườn (khoảng 07-10h sáng);

+ Quý khách có yêu cầu loại thức ăn hoặc đồ uống nào luôn phải có sẵn trong biệt thự không (tại mini-bar hay nhà bếp);

+ Quý khách có bất kỳ yêu cầu nào về chế độ ăn chay, ăn kiêng không;

+ Quý khách có dự tính đặc biệt gì cho thực đơn các ngày sắp tới không?

+ Quý khách có yêu cầu đặt nhà hàng, tours hay dịch vụ nào không (kể cả các dịch vụ có sẵn và không có sẵn trong Resort).

- Trả lời các câu hỏi thắc mắc của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tỉ mỉ, ghi chép và xử lý công việc cẩn thận.

- Kỹ năng trình bày rõ ràng, có sức thuyết phục.

2. Kiến thức

- Kiến thức về các món ăn (là món ăn của nước nào, gồm những thành phần gì và mùi vị ra sao).

- Kiến thức về các dịch vụ tại Spa.

- Kiến thức về các dịch vụ buồng phòng để giải thích với khách khi cần thiết.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Có thể gặp trực tiếp bằng điện thoại để hỏi thời gian nào là thích hợp cho khách.

- Sử dụng Notepad để ghi chú lại tất cả các yêu cầu của khách một cách rõ ràng, chi tiết.

- Thực đơn của các nhà hàng trong Resort, danh mục các dịch vụ massage và sản phẩm Spa.

- Bất kỳ yêu cầu nào phải được thông qua trưởng bộ phận biệt thự và bếp trưởng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối

	chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian quy định.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo của việc thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bằng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TÌNH TRẠNG VỆ SINH TẠI BIỆT THỰ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát việc thực hiện vệ sinh để đảm bảo biệt thự luôn trong tình trạng được vệ sinh nhất.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quét sàn, nhiệm vụ này được thực hiện cho tất cả các loại sàn như sàn gỗ, sàn lát đá và sàn gạch men

- Chuyển tất cả các trang thiết bị và các vật khác trong khu vực mà có thể cản trở việc quét dọn.
- Quét ngược về phía sau theo hình số 8.
- Đảm bảo rằng toàn bộ sàn là đã được làm ẩm.
- Sắp xếp các thiết bị lại theo như lúc ban đầu.
- Phải đảm bảo rằng tất cả các thiết bị là được chùi sạch sẽ và bỏ lại đúng chỗ cũ.

2. Lau chùi phòng tắm và bàn trang điểm

- Tháo hết các đồ bẩn ra.
- Lấy hết rác và chùi thùng rác sạch sẽ.
- Chùi gương, kính, đảm bảo rằng không còn bất kỳ nào dấu vân tay nào cả.
- Chùi sạch vòi nước và kiểm tra xem thử vòi nước có hoạt động tốt hay không.
- Kiểm tra hệ thống thoát nước, đảm bảo nước hoàn toàn thoát hết.
- Chùi sạch mặt bàn trang điểm, đảm bảo là không còn nước trên mặt bàn.
- Chùi kệ gỗ sạch sẽ và khô ráo, không được có một dấu vết nào.
- Sắp xếp lại đồ của khách và bỏ thêm các vật đã được khách sử dụng.
- Chùi sạch sạch toàn bộ các gương soi.
- Kiểm tra các giỏ đựng đồ giặt ủi và dọn dẹp sạch sẽ.

3. Làm sạch vòi sen

- Chùi đầu vòi sen và vòi nước một cách sạch sẽ.
- Dội nước sạch sẽ, đảm bảo không còn bất kỳ chút xà phòng nào.
- Chùi sạch sẽ các miếng lót hay thay nếu cần thiết.
- Chùi sạch cửa sổ.
- Chùi sạch sẽ cửa ra vào ở phía trên cũng như hai bên.
- Chùi sạch các vết bẩn ở khung sắt.

4. Chùi bồn vệ sinh

- Xả hết nước trong bình chứa nước của bồn vệ sinh và khóa nguồn nước lại (ở phía dưới của bồn vệ sinh).
- Xịt chất tẩy đã làm loãng vào bên trong bồn vệ sinh và bình chứa nước của bồn vệ sinh.
- Dùng bàn chải để chùi tất cả các bề mặt bên trong bồn, kể cả ống nước phía dưới bồn vệ sinh.
- Dùng khăn chùi sạch bề mặt bên ngoài.
- Mở nguồn nước và dội nước làm sạch bồn.
- Đừng quên sử dụng bình khử mùi để tạo một mùi thơm dễ chịu cho khu vực này.

5. Vệ sinh gương và cửa kính

- Xịt một ít chất tẩy kính vào khu vực cần vệ sinh.
- Sử dụng miếng xốp để làm sạch bề mặt của sổ, chùi từ trên xuống dưới, đảm bảo sao cho tất cả bề mặt và tất cả các vết bẩn đều được làm sạch.
- Làm sạch miếng chùi và lặp lại quy trình cho đến khi tất cả các cửa kính và gương đều sạch sẽ.
- Trước khi hoàn tất công việc này phải kiểm tra lại toàn bộ để đảm bảo rằng không còn bất kỳ một vết bẩn hay dấu mờ nào trên cửa kính.

6. Vệ sinh và dọn dẹp biệt thự để chuẩn bị đón khách đến

- Đi vào biệt thự theo đúng lối đi quy định.
- Không bật máy nghe nhạc hay tivi trong thời gian làm việc tại biệt thự.
- Kiểm tra tất cả các ngăn kéo, tủ áo quần, tủ lạnh. Đảm bảo rằng tất cả đều đã được vệ sinh sạch sẽ và không có bất kỳ mẩu rác nào.
- Nếu kiểm tra thấy tủ đựng đồ khách để quên đã được khóa an toàn thì ngay lập tức báo với trưởng bộ phận hay trợ lý để dùng chìa khóa của họ mở tủ đồ khách để quên nhằm đảm bảo rằng không có gì của khách để lại bên trong.
- Khi đang làm việc trong phòng, phải luôn luôn chú ý rằng không được để bất kỳ bóng đèn nào sáng, các tấm nệm phải được dọn sạch sẽ hoặc bất kỳ hư hỏng nào cũng phải được báo cáo chi tiết cho giám sát của mình.

7. Chuẩn bị giường ngủ

- Nhìn quanh giường và dời các đồ đạc của khách trên giường như áo khoác ngủ, khăn tay qua chỗ khác trước khi lật các tấm trải giường.
- Lật từng tấm trải giường một, không được quên kiểm tra các đồ đạc của khách trên đó để tránh những vật đó được mang đến bộ phận giặt ủi.
- Nếu có bất kỳ một vết đốm nào trên các tấm trải giường hay vỏ chăn, lập tức tách riêng chúng để bộ phận giặt ủi có thể xử lý chúng ngay lập tức.
- Bắt đầu làm giường ngủ.

- Kéo tấm nệm ra khỏi giường một chút về phía dưới chân giường để có khoảng trống phía trên tấm nệm và dễ dàng bỏ nệm vào trong tấm vỏ bọc.
- Đặt tấm đầu tiên trên giường với với mặt có chỉ khâu xuống dưới.
- Đút 4 góc của tấm vỏ vào phía dưới của tấm nệm.
- Đẩy lưng của tấm nệm về chỗ ban đầu.
- Bỏ tấm chắn lông vịt vào tấm bọc chắn và chắc chắn rằng là chúng đúng kích cỡ.
- Gấp tấm chắn đã có vỏ chắn khoảng 50 cm trên đầu giường.
- Bỏ tất cả các gối vào vỏ gối và chắc chắn rằng không có bất kỳ một vết đốm nào trên gối cũng như vỏ gối.
- Đặt tất cả các gối hoa lên giường theo như tiêu chuẩn.
- Đặt tất cả các đồ vật của khách trở lại như vị trí ban đầu.
- Sắp xếp gọn gàng các đồ ngủ vào chỗ được tìm thấy lúc đầu.
- Trước khi rời khỏi khu vực phòng ngủ, phải chắc chắn mọi thứ đã theo đúng trật tự và không còn bất kỳ đồ bẩn nào để quên.

8. Chuẩn bị giường phụ

- Mang giường phụ từ kho vào đặt kế bên chiếc giường hiện tại.
- Mang các bộ nệm và đặt chúng trên giường phụ.
- Thay các vỏ bọc nệm và kiểm tra các vết dơ hoặc hư hỏng.
- Đặt mặt có vết nối của vỏ chăn thứ nhất xuống dưới, đút phía trên vào các góc và sau đó cả 2 góc ở phía dưới.
- Đặt 01 cái gối lên giường và chắc chắn rằng vỏ gối là hoàn toàn sạch sẽ, không một vết bẩn.

9. Chuẩn bị nôi cho em bé

- Khi chuẩn bị cũi cho em bé, phải đảm bảo sự chắc chắn ở tất cả các phía.
- Đặt tấm nệm đã được bọc vỏ nệm vào nôi.
- Sắp xếp 01 tấm chắn lông vịt, gối vào nôi, đặt chắn lông vịt vào phía trên đầu nôi.
- Sửa 4 góc nôi cho ngay ngắn và đảm bảo rằng không có bất kỳ một vết bẩn hay sự lộn xộn nào ở đó.
- Đặt 02 gối dành cho em bé đã được bọc vỏ gối vào phía trên đầu của nôi.

10. Chuẩn bị và sắp xếp khăn lau mặt

- Phải đảm bảo rằng các khăn mặt là sạch sẽ, không hề có bất kỳ một vết đốm nào trên khăn.
- Luôn luôn gấp khăn trên một bề mặt hoàn toàn sạch sẽ.
- Gấp khăn thành 3 và sau đó gấp đôi lại.
- Phải đảm bảo rằng tất cả các nhãn của khăn là được gấp vào bên trong.
- Đặt khăn trên kệ phía dưới bồn rửa.
- Sắp xếp các khăn mặt một cách gọn gàng.

11. Làm sạch bụi ở các trang thiết bị

- Gấp bề mặt khăn chùi làm hai để tránh làm bẩn hết cả bề mặt của khăn.
- Lau sạch bề mặt thiết bị với một mặt của khăn
- Lau sạch các bề mặt của thiết bị từ bề ngang đến từ trên xuống.

- Sử dụng khăn ước cho bất kỳ vết bẩn nào xuất hiện trên bề mặt của thiết bị.
- Khi mặt khăn đã trở nên bẩn, sử dụng mặt còn lại của khăn.
- Thay khăn khi tất cả các bề mặt đã trở nên bẩn.
- Sắp xếp các thiết bị vào đúng chỗ ban đầu của nó.
- Phải chắc chắn rằng các thiết bị đã sử dụng cho việc dọn dẹp là không để quên.

12. Dọn dẹp và vệ sinh phòng trống

- Khi dọn dẹp phòng sau khi tiễn khách, vui lòng kiểm tra hệ thống để biết là biệt thự này có khách trong vài ngày tới hay không. Nếu phòng sẽ trống trong hơn một tuần thì phải dọn dẹp sạch sẽ và gọi các thiết bị về kho.
- Không cần phải chuẩn bị các vỏ nệm, chăn, gối, rèm và các khăn mặt.
- Các thức uống có cồn phải được gọi về lại kho, các snack, trà, cà phê cũng được gọi trả lại.
- Đặc biệt, đối với phòng đôi, tất cả các thiết bị phải được cất giữ trong hộp tủ.
- Phải chắc chắn rằng các thiết bị đã sử dụng cho việc dọn dẹp là không để quên.
- Phòng phải được dọn dẹp sau khi khách lên đường như thường lệ.
- Phải thông báo tình trạng phòng trên hệ thống.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng gấp khăn.
- Phương pháp xếp đặt của các trang thiết bị trong phòng tắm, trên bàn trang điểm cũng như các đồ đạc của khách.
- Cách kiểm tra hệ thống thoát nước.
- Cách tháo lắp các vòi sen.
- Cách sử dụng các hóa chất tẩy rửa trong nhà vệ sinh.
- Cách sử dụng hóa chất và cách vệ sinh kính, quy trình vệ sinh.
- Cách sử dụng hóa chất và các thiết bị. Tuyệt đối không có thay đổi hay biến đổi gì trong các hướng dẫn sử dụng và không cho phép bất kỳ sự pha trộn hóa chất nào.
- Nắm vững quy trình làm giường ngủ.
- Phương pháp làm sạch bụi: chùi khô và chùi ướt:
 - + Phương pháp chùi khô: áp dụng cho tivi và các thiết bị điện tử khác cũng như các đồ dùng bằng gỗ; sử dụng khăn sạch và khô để chùi bề mặt cho sạch bụi;
 - + Phương pháp chùi ướt: áp dụng cho các thiết bị kín bằng gỗ; sử dụng khăn đã thấm ướt để chùi các vết bẩn mà không thể chùi bằng khăn khô.
- Cách sử dụng và hiểu các thông tin trên hệ thống, các đồ dùng, thiết bị cần phải đưa vào kho cũng như các thức ăn đồ uống phải trả lại cho kho.

2. Kiến thức

- Các loại khăn phục vụ.
- Nghệ thuật trang trí, sắp xếp phòng ngủ, phòng tắm,...
- Công dụng của các loại hoá chất.
- Vệ sinh và sự an toàn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chổi, cây xúc rác và túi đựng rác.
- Cây chùi bằng tay, các dụng cụ lau chùi khác.
- Khăn chùi bồn vệ sinh, các chất tẩy, bàn chải, bao tay, miếng xốp chùi, cây chùi, chắt tẩy kính,...
- Các linen phủ giường cần thiết: 01 tấm màu trắng, một tấm bọc chăn lông vịt màu trắng sạch sẽ và không nhăn và 04 cái vỏ gối sạch sẽ, không có bất kỳ vết đốm nào.
- Các vỏ nệm, 01 tấm vỏ đơn, 01 vỏ chăn lông vịt, 01 gối và vỏ bọc gối.
- Một chiếc nôi và chân nôi, 01 tấm nệm dùng cho nôi, gối, chăn lông vịt đã được bọc vỏ ở ngoài.
- Khăn mặt và đồ có bề mặt để gấp khăn.
- Khăn khô và khăn ướt.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: QUẢN LÝ GIÁM SÁT CÁC MINI-BAR TẠI BIỆT THỰ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát các mini-bar tại biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Bố trí, sắp xếp các thức ăn đồ uống trong mini-bar tại biệt thự

- Tất cả các đồ ăn thức uống trong mini bar phải được chuẩn bị theo đúng tiêu chuẩn và đầy đủ.
- Tất cả các snack phải còn nguyên niêm và trong hạn sử dụng.
- Mỗi mini-bar cũng phải có các ly thủy tinh như sau: ly uống rượu đỏ, ly uống ược nhỏ có chân, ly cocktail.
- Giấy ăn, khăn dùng cho cocktail, thìa nhỏ dùng để khuấy, và tất cả phải trong tình trạng sạch sẽ không một vết bẩn.
- Các bình cổ cao đựng rượu Gin, Vodka và Whisky chừng 450ml, nhãn các bình rượu được xoay vào hướng của khách.
- Kiểm tra hạn sử dụng của tất cả các đồ ăn thức uống trong mini-bar.

2. Đặt hàng và kiểm soát các đồ dùng trong mini-bar

- Căn cứ vào số khách đến trong ngày mai và số khách đang lưu trú trong các biệt thự , trợ lý bộ phận biệt thự sẽ kiểm soát số lượng đặt hàng các đồ dùng trong mini-bar.
- Đồ dùng hàng ngày trong mini-bar sẽ được đặt hàng hàng ngày tại kho.
- Hàng ngày quản gia tại các biệt thự có khách đang ở sẽ có trách nhiệm kiểm soát và thêm vào các đồ đã được sử dụng trong mini-bar.
- Các quản gia sẽ báo cáo số lượng đồ trong mini-bar được sử dụng hàng ngày tại biệt thự mình đang phục vụ và ghi lại số lượng này trên hệ thống.
- Cuối tháng trợ lý trưởng bộ phận biệt thự sẽ tổng kết số lượng hàng đã lấy từ kho trong tháng, số lượng đã tiêu thụ và số lượng còn tồn lại và gửi báo cáo này cho quản lý chi phí và trưởng bộ phận biệt thự.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Sắp xếp xe đẩy gọn gàng, ngăn nắp, an toàn.
- Sắp xếp các loại đồ cung cấp trong mini-bar và ghi bảng chỉ dẫn.

2. Kiến thức

- Kiến thức sơ cấp về rượu, và đồ ăn thức uống được chuẩn bị trong mini-bar, cách đọc hạn sử dụng cũng như thành phần của các đồ được chuẩn bị cho mini-bar.
- Kiến thức quản lý và kiểm soát hàng tồn kho đối với trợ lý trưởng bộ phận biệt thự và các kiến thức để ghi lại báo cáo việc sử dụng các đồ dùng trong mini-bar của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các đồ dùng được chuẩn bị cho mini-bar theo tiêu chuẩn của biệt thự (theo danh mục).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và

	thiết bị dụng cụ.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình thực hiện.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI BIỆT THỰ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát quy trình phục vụ ăn uống tại biệt thự cho khách đang lưu trú.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phục vụ tại phòng

- Lấy yêu cầu trực tiếp từ khách về dịch vụ tại phòng
- + Đưa menu cho khách (giữ thái độ nhẹ nhàng, thân thiện).
- + Đứng một bên và để cho khách có thời gian lựa chọn, khi họ biểu hiện đã sẵn sàng để gọi món thì lại gần và ghi lại thông tin với thái độ thân mật, nhẹ nhàng.
- Lấy yêu cầu từ khách qua điện thoại.
- + Sử dụng câu chào thích hợp khi nhấc điện thoại.
- + Lắng nghe cẩn thận và ghi lại thông tin.
- + Sau khi đã lấy hết thông tin từ khách, kiểm tra lại một lần nữa bằng cách đọc lại để xác nhận với khách nội dung họ yêu cầu.
- Gọi bộ phận dịch vụ phòng để thực hiện yêu cầu của khách, nếu bộ phận dịch vụ phòng thông báo rằng sẽ đến trễ thì lập tức thông báo ngay lại cho khách.

Khi dịch vụ phòng đến:

- + Người quản gia xác nhận lại với khách về dịch vụ đã yêu cầu và nếu có bất kỳ sự thay đổi nào thì phải thông báo lại cho dịch vụ phòng;
- + Dịch vụ phòng chỉ đưa toàn bộ đồ do khách đã yêu cầu cùng với hóa đơn đến nhà bếp của biệt thự;
- + Nhân viên phục vụ sẽ không bước vào phòng khách của biệt thự;
- + Người quản gia sẽ phục vụ khách theo tiêu chuẩn.

2. Phục vụ trà và cà phê

- Pha trà :
- + Chế một ít nước nóng vào bình trà để làm nóng trà rồi đổ đi;

- + Cũng tráng những chiếc tách bằng cách tương tự;
- + Đổ hết nước trong ấm và tách;
- + Bỏ 2 túi trà vào trong ấm và cột chắc nhãn trà quanh tay cầm. Chế 2/3 nước nóng vào ấm trà và đậy nắp lại và để chùng 2-5 phút cho trà đủ đậm;
- + Sau đó phục vụ trà cũng với đường, sữa lạnh (trừ phi có các yêu cầu đặc biệt khác) cũng với bình nước ấm.

- Pha cà phê :

- + Đổ nước lọc vào trong máy pha cà phê;
- + Đổ bột cà phê vào;
- + Đổ một ít nước nóng vào tách để tráng tách cho nóng;
- + Phục vụ cà phê với sữa nóng (trừ phi có yêu cầu nào khác từ khách) cùng với một ấm nước nóng.

- Chuẩn bị các thứ cần thiết để pha cà phê:

- + Máy pha cà phê;
- + Tách + đĩa nhỏ + muỗng cà phê;
- + Đường trắng, đường nâu và đường viên đựng trong hũ đường;
- + Bình nước nóng;
- + Bộ lọc cà phê;
- + khay để phục vụ có trải khăn.

3. Phục vụ đồ uống (villa 11.c)

- Đưa menu rượu cho khách với nụ cười thân thiện.
- Lấy thông tin yêu cầu từ khách theo tiêu chuẩn.
- Khi đặt đồ uống trước khách, phải thông báo : “ đây là champagne, chúc ông/bà ngon miệng”.
- Rượu trong chai
 - + Đặt rượu, hướng nhãn rượu về phía đối diện với khách.
 - + Trình bày nơi sản xuất, loại rượu, mùa nho cho khách.
 - + Dùng dao mở nút chai rượu theo hình xoắn, tháo bao thiết bọc nút chai khỏi đầu chai, cắt bao thiết bọc nút một cách cẩn thận, không để lung tung trên bàn.
 - + Sử dụng khăn sạch để lau sạch bất kỳ giấy hay vờ thiết còn dính lại trên miệng chai.
 - + Lấy nút bần ra khỏi chai và đặt nút bần bên phải của khách để họ kiểm tra.
 - + Chùi bên trong cổ chai bằng khăn sạch.
 - + Rót một ít rượu vào ly cho khách thử .
 - + Đứng phía sau cách khách khoảng 01 bước chân, trong khi vẫn giữ chai rượu với nhãn đưa ra ngoài khi chờ khách thử rượu.
 - + Khi khách đồng ý rượu, bắt đầu rót rượu vào mỗi ly của khách.
 - + Rót rượu cho những người khách khác, phụ nữ trước:
 - * Rượu đỏ : Rót 2/3 ly;
 - * Rượu trắng : Rót 1/3 ly.

+ Đối với rượu trắng, đặt chai rượu còn nguyên ở riêng trong xô đá. Việc này sẽ nằm giúp cho rượu sẽ cay khi dùng. Không đổ quá nhiều rượu vào ly, rượu sẽ cay và khó uống.

+ Đối với rượu đỏ, đặt trực tiếp chai rượu lên bàn với nhãn rượu quay về hướng khách ở chính giữa bàn. Sử dụng ly rượu mới nếu phục vụ chai rượu thứ hai mà khách nhà sản xuất hoặc loại rượu.

- Đồ uống nhẹ và bia

+ Đứng bên phải của chủ nhà, đưa cho họ xem nhãn đồ uống.

+ Mở nắp lon khi họ đồng ý.

- Nếu khách muốn uống đá, bỏ đá vào trong ly với 1/3 đá trước khi chế thức uống vào.

+ Rót đồ uống một cách từ từ vào khoảng 3/4 ly, tránh để có nhiều bọt trên miệng ly vì nó sẽ làm tràn ra ngoài ly.

+ Đặt lon nước trên bàn, phía tay phải của ly.

- Nước

+ Rót nước vào khoảng 3/4 ly.

+ Nếu như khách muốn uống đá, bỏ đá vào chừng 1/3 ly trước khi đổ nước vào.

+ Đặt bình nước ở kế bên bình rượu đỏ, nếu khách không muốn uống rượu đỏ thì đặt kế bên các ly uống nước sao cho nhãn bình hướng về phía khách.

+ Đậy nắp bình lại nếu cần thiết.

- Trà và cà phê

+ Rót vào ly với 2/3 ly, như vậy thì sẽ có thể thêm sữa, đường vào và khuấy.

+ Đặt ấm xuống bàn nằm sao cho xoay về phía bên phải của khách (hoặc phía bên trái của khách ngồi bên trái).

+ Phục vụ bữa sáng.

Bữa sáng sẽ được phục vụ tại Biệt thự theo yêu cầu trước đó của khách, quản gia sẽ có mặt trước đó 45 phút để:

+ Đảm bảo rằng mọi thứ cho bữa sáng là sạch sẽ và lịch sự;

+ Nhắc nhở dịch vụ phòng về thời gian phải giao thức ăn;

+ Đảm bảo mọi thứ trong phòng khách là sạch sẽ và gọn gàng;

+ Chuẩn bị trà và cà phê;

+ Chuẩn bị bàn ăn.

Khi Dịch vụ Phòng mang thức ăn đến, quản gia sẽ phải kiểm tra lại:

* Đồ ăn có đúng như đã yêu cầu hay không;

* Đồ ăn và nước uống có được đậy lại hay không;

* Kiểm tra hóa đơn có đúng không;

* Đặt bánh mì và nước trái cây lên bàn.

+ Mời khách ra bàn ăn với thái độ vui vẻ.

+ Kéo ghế và mời khách ngồi, luôn nhớ rằng mời phụ nữ trước.

+ Đặt khăn ăn bên trái của khách bằng tay phải của mình.

+ Phục vụ nước theo tiêu chuẩn.

- + Hỏi khách dùng trà hay cà phê.
- + Phục vụ bữa sáng theo trình tự:
 - * Nước trái cây và ngũ cốc;
 - * Đồ ăn sáng được nấu (trứng, thịt lợn muối xông khói, ốp la ...).
- + Chúc khách ăn sáng ngon miệng.
- + Khi khách ăn xong, dọn dẹp bàn ăn cùng với đồ gia vị, bơ, mứt, nước sốt...
- + Đưa hóa đơn và viết đề cho khách ký.
- + Gọi dịch vụ phòng đến lấy hóa đơn.
- + Rửa dọn bát đĩa và dọn dẹp nhà bếp sạch sẽ.

4. Phục vụ bữa trưa/tối

- Xác nhận lại thời gian và địa điểm mà khách muốn dùng bữa, nếu có bất kỳ sự thay đổi nào thì nhanh chóng báo lại ngay cho dịch vụ phòng.
- Chuẩn bị trong bếp trước khi chuẩn bị bàn :
 - + Đảm bảo các thứ đã được chuẩn bị sạch sẽ và lịch sự;
 - + Khu vực ăn tối là sạch sẽ và gọn gàng.
- Chuẩn bị bàn theo tiêu chuẩn và theo yêu cầu của khách:
 - + 20 phút trước bữa ăn, bật lò lên ở 800C và khi dịch vụ phòng mang đồ ăn đến bếp của biệt thự, quản gia phải kiểm tra lại;
 - + Kiểm tra thức ăn đã đúng theo như yêu cầu của khách hay chưa;
 - + Thức ăn có được đậy nắp, đồ gia vị có đúng và đầy đủ không;
 - + Đồ uống có được đậy lại hay không;
 - + Hóa đơn có đúng không.

5. Bỏ thức ăn và đồ uống vào tủ lạnh hoặc lò như theo yêu cầu

6. Đặt bánh mì lên bàn và mời khách đến bàn ăn với thái độ thân thiện

- Đẩy ghế và mời khách ngồi.
- Luôn mời phụ nữ trước, sau đó giúp họ ngồi xuống bằng cách đẩy ghế vào khi họ ngồi xuống.
- Đặt khăn ăn từ bên trái của khách.
- Phục vụ nước và rượu theo yêu cầu của khách theo tiêu chuẩn.

7. Phục vụ món khai vị

8. Chúc khách ăn ngon miệng

9. Thêm nước và rượu trong suốt quá trình bữa ăn

10. Dọn món khai vị

11. Phục vụ món chính cùng với thức ăn đi kèm, gia vị và nước sốt

12. Trong khi khách dùng món chính, quản gia sẽ chuẩn bị trà và cà phê trong bếp

13. Dọn món chính cùng với gia vị, bơ và nước sốt, bát đĩa dơ và thức ăn vụn trên bàn

14. Phục vụ món tráng miệng

15. Đề nghị khách dùng cà phê và trà

16. Dọn món tráng miệng đã dùng xong và phục vụ thêm trà, cà phê cho khách nếu cần

17. Trình hóa đơn cho khách (hóa đơn phải nằm trong bìa kẹp)
18. Gọi dịch vụ phòng đến lấy hóa đơn và những đồ đã mang đến trong bữa ăn
19. Dọn dẹp nhà bếp và khu vực dùng bữa một cách sạch sẽ và gọn gàng
20. Phục vụ trà chiều và bánh ngọt

- Trà chiều và bánh ngọt sẽ được phục vụ từ 14.00 - 16.00 theo tiêu chuẩn.
- Hỏi khách thời gian nào họ muốn được phục vụ trà chiều.

Chuẩn bị:

- 20' trước khi phục vụ trà chiều, bật lò lên khoảng 800C;
- Khi xe chở trà chiều đến bếp của biệt thự, quản gia phải kiểm tra lại chất lượng của đồ mang đến;
- Bỏ thức ăn vào tủ lạnh hoặc vào lò theo yêu cầu;
- Chuẩn bị bàn;
- Mời khách vào bàn, đẩy ghế và mời khách (luôn luôn mời phụ nữ trước) sau đó giúp họ đẩy ghế khi khách ngồi vào;
- Phục vụ trà và cà phê theo tiêu chuẩn;
- Luôn kiểm tra để thêm trà và cà phê.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trình bày, giải thích rõ ràng và tỉ mỉ.
- Mô tả các món ăn, nguồn gốc và các thành phần của món ăn.
- Mô tả sơ cách chế biến món ăn.
- Mô tả một cách khái quát toàn bộ các món ăn trong menu (được cung cấp bởi bếp trưởng nhằm hỗ trợ các quản gia trong quá trình phục vụ khách).
- Kỹ năng nghe điện thoại (chú ý lắng nghe, nhắc lại để kiểm tra và sử dụng ngôn ngữ thích hợp).
- Kỹ năng phục vụ các món ăn theo tiêu chuẩn.
- Kỹ năng pha trà.
- Kỹ năng pha cà phê.
- Cách phục vụ trà theo tiêu chuẩn.
- Cách sử dụng máy pha cà phê.
- Cách pha chế đồ uống sơ đẳng.
- Kỹ năng phục vụ khách, khả năng đánh giá sự hài lòng của khách thể hiện trên nét mặt.
- Cách sử dụng các trang thiết bị trong bếp.
- Kỹ năng phục vụ bữa ăn theo tiêu chuẩn.
- Kỹ năng phục vụ trà và cà phê theo tiêu chuẩn Silver (một kiểu phục vụ bàn theo kiểu Anh).

2. Kiến thức

- Kiến thức về các món ăn, thức uống có trong thực đơn của dịch vụ phòng.
- Kiến thức về phục vụ và trình bày bộ đồ ăn theo đúng cách và đúng món.

- Kiến thức về các loại trà.
- Kiến thức về các loại cà phê.
- Kiến thức về rượu (tối thiểu là có thể đọc được thông tin trên nhãn rượu về nhà sản xuất, năm sản xuất, nho gì của vùng nào).
- Kiến thức sơ đẳng về loại thức uống đó (độ cồn bao nhiêu, của hãng nào).
- Kiến thức phục vụ bữa sáng theo tiêu chuẩn, cách pha trà và cà phê.
- Kiến thức chuẩn bị bàn ăn theo tiêu chuẩn hoặc theo yêu cầu của khách.

Ghi chú: phải chú rằng luôn luôn phục vụ khách từ phía bên trái và dọn đồ từ phía bên phải.

- Kiến thức chuẩn bị trà chiều theo tiêu chuẩn Silver, cách chuẩn bị bàn, và phục vụ trà, cà phê theo tiêu chuẩn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu order và viết.
- Chuẩn bị các thứ cần thiết để pha trà:
 - + Ấm trà;
 - + Tách trà, đĩa nhỏ và muỗng cà phê;
 - + Đường trắng, đường nâu và đường viên đựng trong hũ đường;
 - + Bình đựng sữa;
 - + Trà (theo sự lựa chọn của khách);
 - + Khay có lót khăn.
- Tất cả các ly rượu phải sạch sẽ và lịch sự.
- Rượu theo yêu cầu của khách, ly uống rượu, khay đựng rượu và khăn, xô đá làm lạnh rượu).
- Loại thức uống mà khách yêu cầu, ly , khay đựng , khăn và xô đá.
- Ly, bình nước, khay đựng và khăn, xô đá.
- Bình trà và cà phê, đường, sữa, ly và muỗng cà phê.
- Chuẩn bị trà và cà phê tại bếp của biệt thự.
- Chuẩn bị:
 - + Đĩa dùng cho trà chiều là phải sạch sẽ và số lượng sẽ tùy vào số lượng khách;
 - + Khăn ăn, nĩa và dao, khay để phục vụ;
 - + Trà và cà phê.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy

	trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC TẠI BIỆT THỰ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý, giám sát việc phục vụ tiệc tại biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Ghi nhận thông tin, xác định nhu cầu của khách

- Ghi nhận thông tin yêu cầu từ khách.
- Tìm hiểu và gợi mở cho khách hàng những sự lựa chọn về các hình thức tiệc đang có ở Resort.
- Trong trường hợp khách có những yêu cầu đặc biệt vượt ngoài khả năng kiểm soát của bộ phận biệt thự, liên lạc với bộ phận ẩm thực để cùng phối hợp thương lượng và xác nhận các yêu cầu của khách.
- Tạo ra nhiều sự lựa chọn hợp lý cho khách.

2. Chuẩn bị

- Chuẩn bị về thực đơn: do bếp phối hợp với nhà hàng thực hiện:
 - + Hợp tác và theo dõi các bộ phận có liên quan để chuẩn bị một cách chu đáo nhất.
 - + Cung cấp các thông tin cần thiết để hỗ trợ cho các bộ phận khác trong công tác chuẩn bị.
- Trang trí: dựa trên yêu cầu của khách cộng với kinh nghiệm tổ chức tiệc tại biệt thự để thực hiện
 - + Lựa chọn những kiểu trang trí phù hợp với mục đích của bữa tiệc cũng như yêu cầu, cá tính của khách;
 - + Cố gắng tạo sự bất ngờ cho khách.

3. Thực hiện

Phối hợp với bếp và nhà hàng để tổ chức tiệc.

- Tùy vào loại tiệc, số lượng khách, món ăn mà bếp sẽ bố trí các bếp trưởng phù hợp;
- Nhà hàng sẽ phụ trách cung cấp thức uống và phục vụ nếu số lượng khách vượt qua khả năng phục vụ của các quản gia;

- Các quản gia sẽ phụ trách trong việc phục vụ khách;
- Giám sát quản gia hay trợ lý trưởng bộ phận biệt thự sẽ giám sát việc thực hiện tiệc, kiểm tra sự hài lòng của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trình bày.
- Kỹ năng giao tiếp, giám sát, có thẩm mỹ, sáng tạo.
- Kỹ năng phục vụ, kỹ năng pha chế.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách tổ chức các loại tiệc.
- Kiến thức về thực đơn.
- Kiến thức về các món ăn trong thực đơn.
- Kiến thức về trang trí, chuẩn bị tiệc.
- Kiến thức về phục vụ, kiến thức về món ăn, rượu và đồ uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại tiệc mà Resort đang thực hiện (đã được mô tả từ bộ phận nhà hàng .
- Danh sách thực đơn dành cho tiệc (được cung cấp bởi bếp trưởng).
- Thực đơn khách đã chọn.
- Các ghi chú về yêu cầu của khách.
- Các công cụ dùng để trang trí có sẵn trong biệt thự và bên ngoài.
- Thực đơn đã được chuẩn bị trình bày theo yêu cầu.
- Đồ dùng cho tiệc được chuẩn bị và trang trí theo kế hoạch.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên

công việc.	khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT TÌNH TRẠNG CƠ SỞ VẬT CHẤT TẠI BIỆT THỰ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện việc quản lý và giám sát tình trạng cơ sở vật chất tại biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hệ thống hóa thông tin về cơ sở vật chất tại biệt thự

- Thiết lập hệ thống thông tin về cơ sở vật chất tại biệt thự (loại vật dụng, giá trị, thời gian sử dụng, thời gian bắt đầu sử dụng, ví trị ...).
- Phân loại tài sản vật chất để sử dụng, bảo quản, tồn kho và kiểm tra.
- Cập nhật và kiểm kê thường xuyên (định kỳ và đột xuất) nhằm đảm bảo tính chính xác cũng như kiểm tra chặt chẽ.
- Phân biệt tài sản nào của chủ biệt thự và tài sản nào là của Resort.

2. Giám sát tình trạng cơ sở vật chất

- Giám sát tình trạng tài sản dựa trên loại tài sản (có tài sản kiểm tra hàng ngày, nhưng có tài sản kiểm tra hàng tháng và tài sản chỉ kiểm tra trước và sau khi sử dụng).
- Thực hiện các báo cáo cơ sở vật chất định kỳ hay đột xuất nếu có thay đổi đặc biệt.
- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật trong việc kiểm tra và giám sát các cơ sở vật chất.
- Yêu cầu sửa chữa hay thay thế kịp thời nhằm phục vụ nhu cầu công việc.
- Kiểm tra chất lượng của các cơ sở vật chất trước và sau khi sửa chữa.
- Ghi chú tình trạng sau khi sửa và những yêu cầu đặc biệt trong quá trình sử dụng nhằm đảm bảo tuổi thọ của tài sản.
- Thông báo và cập nhật thông tin cho những nhân viên liên quan đến việc sử dụng hay bảo quản tài sản.
- Tổ chức buổi hướng dẫn sử dụng (nếu cần, nhất là với các công cụ dụng cụ mới).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lưu trữ, hệ thống hóa thông tin.
- Kỹ năng giám sát.
- Kỹ năng hướng dẫn.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về lưu trữ và kiểm kê.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- File lưu trữ về cơ sở vật.
- Bảng mô tả, hình ảnh của các trang thiết bị, công cụ dụng cụ.
- Bảng danh sách cơ sở vật chất hiện có.
- Các báo cáo về tình trạng, số lượng cơ sở vật chất.
- Các bản hướng dẫn sử dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng, triển khai thực hiện kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát tài sản và tình trạng của các trang thiết bị

- Kiểm tra về số lượng và chất lượng của các trang thiết bị (công cụ dụng cụ) và các tài sản trong biệt thự theo hàng tháng.
- Kiểm tra tình trạng của biệt thự và các trang thiết bị trước khi chuẩn bị đón khách.
- Các biệt thự sau khi khách lên đường phải kiểm tra và báo cáo chi tiết về số lượng cũng như tình trạng của các tài sản.
- Xây dựng định mức sử dụng bình quân định kỳ cho các công cụ dụng cụ.

- Hệ thống hóa thông tin về các tài sản (loại, giá trị, thời gian sử dụng, thời gian bắt đầu sử dụng, tình trạng hiện tại, ghi chú đặc biệt).

2. Lập kế hoạch mua sắm hàng năm

- Xác định nhu cầu mua sắm tại bộ phận (dựa vào mức sử dụng của các năm trước, ước tính nhu cầu sử dụng của năm đến).

- Xác định các trang thiết bị, tài sản mới, hoàn toàn chưa có tại Resort có khả năng phục vụ hoạt động kinh doanh hiệu quả (nếu có).

- Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện thay thế để sử dụng.

- Lấy báo giá, ước tính ngân sách mua sắm.

- Xác định thời gian cần sử dụng.

3. Triển khai thực hiện

- Chuyển kế hoạch mua sắm đã được duyệt cho Bộ phận Mua hàng.

- Phối hợp với bộ phận Mua hàng để thực hiện tiến trình mua sắm (cung cấp thông tin, giúp đỡ họ chọn lựa mẫu phù hợp).

- Bổ sung các chương trình mua sắm phát sinh.

- Kiểm tra chất lượng, hiệu quả sử dụng của các trang thiết bị, tài sản, vật dụng đã mua.

- Xác định được cơ sở dự trữ của mỗi loại phụ kiện và dụng cụ.

- Lên kế hoạch tồn kho cho các trang thiết bị thay thế dự phòng (sắp xếp chỗ, ước tính thời gian sử dụng v.vv).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra và giám sát.

- Kỹ năng lập định mức.

- Kỹ năng lưu trữ.

- Kỹ năng lập kế hoạch mua sắm, tính định mức, kiểm soát tồn kho.

- Tính số lượng các loại phụ kiện của các dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.

- Tính số lượng các loại dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.

2. Kiến thức

- Cách kiểm tra tình trạng tài sản.

- Cách hệ thống hóa thông tin về tài sản.

- Cách xây dựng định mức sử dụng.

- Kiến thức về mua sắm, lập kế hoạch, ước tính ngân sách.

- Mức độ sử dụng bình quân các phụ kiện hay thay thế.

- Kiến thức về quy trình mua sắm tại Resort (quy định riêng của Resort).

- Hiểu biết về các trang thiết bị, tài sản vật dụng do mình yêu cầu.

- Mức độ sử dụng bình quân các phụ kiện hay thay thế như các đầu cây lau sàn, đầu cây đẩy bụi khô, đầu thanh đẩy nước sàn...

- Mức độ sử dụng bình quân các loại dụng cụ làm vệ sinh như các loại chổi, bàn chải, xốp làm vệ sinh, khăn vệ sinh...

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách các tài sản cần kiểm tra trước khi khách đến và sau khi khách đi.
- Các file lưu tình trạng của tài sản, các báo cáo về tình hình sử dụng.
- Báo cáo sử dụng tài sản, thiết bị các năm trước.
- Bản thuyết minh các dịch vụ mới trong biệt thự cho khách.
- Bản kế hoạch mua sắm hàng năm.
- Các bản đề nghị mua sắm không theo kế hoạch (do phát sinh trong quá trình hoạt động).

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THỰC HIỆN CÁC BÁO CÁO THEO QUY ĐỊNH

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện các báo cáo theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu từ Resort và biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện các báo cáo định kỳ

- Trưởng bộ phận báo cáo cho tổng giám đốc, tập đoàn và chủ biệt thự

+ Báo cáo doanh thu và chi phí của biệt thự trong 01 tháng, 01 quý, 06 tháng và một năm.

+ Báo cáo về tình hình sử dụng biệt thự trong 06 tháng, một năm. (công suất sử dụng, tình trạng biệt thự - trang thiết bị, đồ đạc của chủ biệt thự).

- + Báo cáo về kế hoạch hàng năm (doanh số, chi phí ước tính, phương án triển khai kế hoạch).
- + Báo cáo đánh giá nhân viên hàng năm (cho tổng giám đốc).
- + Báo cáo về tình hình đào tạo cho trường phòng đào tạo (hàng tuần và hàng tháng, hàng năm).
- Trợ lý trường bộ phận báo cáo cho trường bộ phận:
- + Báo cáo về lịch làm việc, ngày nghỉ, ngày ốm của các quản gia, thường, phạt của quản gia (cho trường bộ phận và nhân sự).
- + Báo cáo về tình hình chi phí của biệt thự trong tháng.
- + Báo cáo tình hình tiêu thụ, tồn kho của đồ dùng trong mini-bar trong tháng (báo cáo cho kiểm soát chi phí và trường bộ phận biệt thự).
- + Báo cáo về đánh giá hàng năm của các quản gia.
- + Báo cáo về tình hình đào tạo quản gia theo tiêu chuẩn, theo yêu cầu của hiệp hội, theo đánh giá từ khách hàng bí mật.
- + Báo cáo, cập nhật hệ thống hồ sơ của khách theo thông tin từ các quản gia.
- Giám sát quản gia :
- + Báo cáo lịch làm việc, ngày nghỉ, ngày ốm của các quản gia (cho trợ lý trường bộ phận biệt thự).
- + Báo cáo về tình trạng của các biệt thự (hư hỏng, mất mát, cần sửa chữa v.vv) cho trợ lý trường bộ phận biệt thự.

2. Báo cáo bất thường

Thực hiện các báo cáo bất thường (không phải báo cáo định kỳ) theo yêu cầu của tập đoàn, chủ biệt thự, tổng giám đốc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thực hiện các báo cáo chi phí và ngân sách.
- Kỹ năng hoạch định, thực hiện báo cáo về doanh thu.
- Kỹ năng giám sát về chi phí và ngân sách.
- Kỹ năng đánh giá nhân viên hiệu quả và chính xác.
- Kỹ năng đào tạo nhân viên, lập kế hoạch về các chương trình đào tạo cho bộ phận mình.
- Kỹ năng cơ bản về việc thực hiện các báo cáo chi phí và ngân sách, kỹ năng giám sát và báo cáo tình hình sử dụng và tồn kho.
- Kỹ năng thực hiện các báo cáo chung , báo cáo hoạt động.

2. Kiến thức

- Kiến thức tài chính về quản lý ngân sách và chi phí.
- Kiến thức về tình hình kinh doanh Resort.
- Kiến thức về việc triển khai đánh giá nhân viên hiệu quả.
- Kiến thức cao cấp về các tiêu chuẩn nghiệp vụ trong công việc quản gia.
- Kiến thức về cơ bản về kế toán chi phí và ngân sách.
- Kiến thức quản lý tồn kho, thực hiện báo cáo tồn kho.
- Kiến thức về đánh giá nhân viên hiệu quả.

- Kiến thức về nghiệp vụ đào tạo quản gia.
- Kiến thức cao cấp về nghiệp vụ quản gia.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các mẫu báo cáo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN BIỆT THỰ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả của khách hàng bí mật hàng tháng và báo cáo chấm điểm của tập đoàn hàng năm.
- Dựa vào các công việc cũng nhưng vấn đề phát sinh hàng ngày.
- Dựa vào kết quả cuộc khảo sát nhu cầu đào tạo được triển khai trên toàn Resort và thực hiện tại bộ phận.

2. Xây dựng kế hoạch đào tạo

- Lập kế hoạch đào tạo chung hàng năm và triển khai cho hàng tháng, hàng ngày (bao gồm đào tạo nghiệp vụ và đào tạo kỹ năng).
- Xác định đối tượng đào tạo, nội dung đào tạo, người đào tạo (bên trong và bên ngoài).
- Ước tính ngân sách cho kế hoạch và thời gian thực hiện cho các chương trình cụ thể.
- Lập kế hoạch dự phòng đối với những hoạt động đào tạo bắt buộc và khẩn.
- Chú ý đến các chương trình định hướng cho các nhân viên mới.

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).
- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.
- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai ...).
- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.
- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy ...).
- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo chỗ.
- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai ...).
- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.
- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy ...).
- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Đánh giá trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo.
- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng).
- Thực hiện đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài viết, thông qua khách hàng bí mật).
- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.
- Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xác định vấn đề.
- Kỹ năng triển khai khảo sát, giám sát thông tin và xử lý thông tin.
- Biết lắng nghe.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng đứng lớp, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng hướng dẫn nhân viên khi đào tạo tại chỗ.

- Kỹ năng đánh giá, thiết lập các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Kỹ năng phát hiện vấn đề trong đào tạo (thực ra là kinh nghiệm trong đào tạo có sau nhiều năm kinh nghiệm làm việc trong công việc).

2. Kiến thức

- Kiến thức về nghiệp vụ quản gia.
- Kiến thức về tiêu chuẩn dịch vụ được áp dụng theo tập đoàn và quốc.
- Kiến thức về triển khai khảo sát nhu cầu đào tạo để thu thập thông tin một cách chính xác và hiệu quả.
- Kiến thức về lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.
- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.
- Kiến thức về nghiệp vụ, kiến thức về tổ chức lớp và điều hành lớp, khóa đào tạo, các phương pháp đào tạo tiến bộ.
- Kiến thức sâu về nghiệp vụ, kiến thức về triển khai đánh giá hiệu quả.
- Kiến thức về phân tích, xử lý kết quả đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản báo cáo kết quả của quá trình giám sát từ các Giám sát quản gia.
- Báo cáo của khách hàng bí mật và báo cáo chấm điểm dịch vụ của tập đoàn.
- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.
- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước.
- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dung đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).
- Tất cả các công tác hậu cần để tổ chức đào tạo theo khóa học (địa điểm, tài liệu, các thiết bị ...)
- hay các tình huống, trò chơi, ứng dụng.
- Tuân thủ tối thiểu theo các yêu cầu quy định chung của nhà nước.
- Các tiêu chuẩn để đánh giá (dựa trên các tiêu chuẩn thực hiện công việc).
- Bảng đánh giá nhân viên (6 tháng, hàng năm).
- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.
- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).
- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện

	công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH VÀ GIÁM SÁT NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN BIỆT THỰ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành và giám sát công việc hàng ngày của nhân viên trong bộ phận biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lên kế hoạch phân bổ lịch làm việc trong tuần (tháng)

Dựa vào số lượng khách đang lưu trú, dựa vào khối lượng công việc cần thực hiện.

2. Tiến hành họp hàng ngày với các giám sát viên hoặc nhân viên

- Duy trì họp hàng ngày nhằm đảm các thông tin, yêu cầu công việc, chính sách mới của Resort được truyền tải đến mọi nhân viên trong bộ phận kịp lúc.

- Ngoài ra họp hàng ngày còn giúp xử lý các tình huống phát sinh hàng ngày trong chăm sóc khách, xử lý kịp thời các yêu cầu đặc biệt của khách hoặc chú ý những trường hợp khách VIP hoặc khách khó tính.

- Đảm bảo nhân viên nắm rõ yêu cầu nhiệm vụ được phân công.

3. Kiểm tra, giám sát công việc của nhân viên.

- Thực hiện việc kiểm tra, giám sát hàng ngày (đặc biệt kiểm tra sự chuẩn bị tại biệt thự trước ngày khách đến cũng như việc dọn dẹp và cất giữ các trang thiết bị sau ngày khách đi.

- Kiểm tra tác phong, quần áo, nhắc nhở vệ sinh.

- Kiểm tra hoạt động hàng ngày của các quản gia đang chăm sóc khách, hỏi thăm sự hài lòng của khách khi thuận tiện.

- Kiểm tra và giám sát các hoạt động được giao của các quản gia không chăm sóc khách (dựa trên mục tiêu và hướng dẫn công việc).

- Giám sát việc thực hiện các yêu cầu đặc biệt của khách một cách cẩn thận.

4. Phản hồi các thông tin về chất lượng công việc cho nhân viên

- Các thông tin về chất lượng công việc của nhân viên cần phải được báo đến mỗi nhân viên.

- Những lỗi, sai sót phải được chỉ ra và xử lý triệt để.

- Đảm bảo nhân viên có động lực làm việc (khen ngợi).

- Đảm bảo nhân viên không bị mất mặt, xấu hổ trước những người khác (nhắc nhở đúng cách, đúng nơi).

- Chia sẻ những tình huống đặc biệt để các nhân viên khác biết thông tin và cách xử lý.

5. Tổng kết, đánh giá hàng tháng

Việc này sẽ nhằm giúp cho việc duy trì chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn, đưa ra những giải pháp hợp lý lâu dài thay cho những giải pháp tình thế trong các cuộc họp hàng ngày.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân bổ công việc, giao việc, xây dựng các lịch làm việc.

- Kỹ năng tổ chức và điều khiển cuộc họp.

- Phân công công việc cho cấp dưới.

- Kỹ năng xử lý các tình huống phát sinh trong phục vụ khách theo quy trình và thẩm quyền (nhằm hỗ trợ nhân viên khi cần).

- Kỹ năng quan sát để nhận ra những lỗi nhỏ trong việc chuẩn bị hay sắp xếp dọn dẹp biệt thự.

- Kỹ năng giao tiếp với nhân viên/khách, tìm hiểu sự hài lòng của khách đối với quản gia.

- Kỹ năng khen ngợi hay phê bình nhân viên đúng cách.

- Kỹ năng đánh giá, tổng hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về phân bổ công việc.

- Cách phân bổ công việc hợp lý.

- Cách tổ chức, điều hành cuộc họp.

- Các yêu cầu của công việc cũng như các quy định, chính sách mới của Resort.

- Những nguyên tắc xử lý các yêu cầu của khách, các vấn đề phát sinh theo quy trình, tiêu chuẩn.

- Về quy trình kiểm tra.

- Các nghi thức giao tiếp với khách khi tiếp xúc để đánh giá sự hài lòng của khách.

- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp, tâm lý.

- Cách xử lý đối với nhân viên thực hiện tốt công việc và nhân viên thực hiện chưa tốt công việc.

- Kiến thức về nghiệp vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lịch làm việc của nhân viên.

- Lịch làm việc hàng ngày (nhân viên đi làm ca, khối lượng công việc, số lượng khách).

- Danh sách công việc cần thực hiện trong ngày.

- Danh sách các công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến.

- Danh sách cần kiểm tra khi tại biệt thự khi khách đã lên đường.

- Bảng kiểm tra các khu vực công cộng.

- Dựa trên báo cáo MOD (Báo cáo trực của các trưởng bộ phận).

- Dựa vào phiếu ý kiến của khách hàng (khen ngợi và phàn nàn).

- Dựa vào bản kết quả đánh giá hàng tháng của khách hàng bí mật và xếp loại của các Resort trong tập đoàn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BIỆT THỰ VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc bao gồm:

- Phân biệt những công việc độc lập của khu biệt thự và những công việc liên đới đến Resort;
- Điều phối với các hoạt động giữa các bộ phận trong khu biệt thự;
- Điều phối hoạt động tiêu đối với Resort;
- Đánh giá, khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều phối các hoạt động liên quan đến bộ phận buồng

- Giám sát tình trạng biệt thự, số lượng khách đang lưu trú, chuẩn bị đến và đi để phối hợp với bộ phận buồng có những chuẩn bị thích hợp.

- Thông báo những yêu cầu đặc biệt của khách về dịch vụ Buồng (thời gian làm phòng buổi sáng, dịch vụ dọn phòng chiều (turn down), thêm giường phụ, nôi cho em bé...).

- Thu thập và thông báo cho bộ phận buồng về dịch vụ giặt ủi (thông báo chi tiết nếu khách có yêu cầu đặc biệt).

- Giám sát việc thêm, thay các tiện nghi hàng ngày trong biệt thự, thông báo ngay với bộ phận buồng nếu có sai sót hoặc có yêu cầu đặc biệt từ khách.

- Chuyển các tài sản của khách để quên trong đồ giặt ủi hay tại phòng khi rời đi theo đúng quy trình (Lost and found).

2. Điều phối các hoạt động liên quan đến bộ phận ẩm thực

- Thông báo và kiểm tra các thông tin yêu cầu của khách liên quan đến bộ phận ẩm thực

- + Các yêu cầu của khách về dịch vụ tại phòng (IRD);

- + Yêu cầu của khách về đặt bàn tại nhà hàng, quầy bar;

- + Yêu cầu của khách về việc đặt tiệc với số lượng lớn tại biệt thự hay ở các khu vực khác trong Resort.

- Phối hợp với bộ phận ẩm thực trong việc phục vụ tiệc tại biệt thự (trong chuẩn bị, phục vụ tiệc, trang trí, v.vv).

- Theo dõi việc thực hiện các yêu cầu của khách để đảm bảo đáp ứng đúng như mong muốn của khách.

- Phản hồi lại thông tin cho bộ phận ẩm thực và cấp trên khi có sai sót trong quá trình phục vụ khách (thực hiện sai yêu cầu, sai hóa đơn...).

- Theo dõi việc thực hiện các yêu cầu của khách để đảm bảo đáp ứng đúng như mong muốn của khách.

- Phản hồi lại thông tin cho bộ phận ẩm thực và cấp trên khi có sai sót trong quá trình phục vụ khách (thực hiện sai yêu cầu, sai hóa đơn, ...).

3. Điều phối hoạt động liên quan đến bộ phận kỹ thuật

- Thông báo (bằng job request) về các đồ dùng hay trang thiết bị trong biệt thự cần sửa chữa cho bộ phận kỹ thuật (ghi rõ tình trạng phòng, thời hạn hoàn thành, ...).

- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật để lên kế hoạch bảo trì, sửa chữa định kỳ những trang thiết bị lớn, những tiện nghi ở trong biệt thự (chú ý trước mùa đông khách hay mùa mưa bão).

- Thông tin kịp thời cho bộ phận kỹ thuật về những sai sót, yêu cầu về kỹ thuật của khách (đặc biệt chú ý ưu tiên đối với những biệt thự đang và sắp có khách lưu trú) như hệ thống phim, điều hòa, máy nước nóng, internet ...).

- Theo dõi tiến độ việc thực hiện công việc của bộ phận kỹ thuật tại biệt thự.

4. Điều phối hoạt động liên quan đến bộ phận kế toán - kho

- Đặt hàng và lấy hàng hàng ngày cho mini-bar (dựa trên cân đối số lượng còn lại và số lượng cần thêm vào tại các Mini bar).

- Thông báo cho kho chuẩn bị số lượng tiêu thụ trong tháng tới và 3 tháng tới (căn cứ theo số lượng khách đặt phòng và kế hoạch ngân sách, chi phí của bộ phận biệt thự) bằng các bảng kế hoạch tiêu thụ .

- Báo cáo số lượng tiêu thụ hàng tháng cho kiểm soát chi phí.

5. Điều phối hoạt động liên quan đến các Bộ phận khác

- Liên lạc các bộ phận khác để thông báo, lấy thông tin nhằm đáp ứng các nhu cầu của khách (liên lạc với bộ phận hỗ trợ và hướng dẫn khách (concierge), spa để hỏi thông tin hoặc đặt dịch vụ cho khách).

- Nhận thông tin từ các bộ phận nhằm phối hợp thực hiện các chương trình phục vụ khách cũng như duy trì các hoạt động trong biệt thự (ví dụ: nhận thông tin từ bộ phận lễ tân chính xác về thời gian đến của chuyến bay của khách để kịp thời đón tiếp).

- Thông báo cho Lễ tân thực hiện các thủ tục trả phòng (check-out) đúng giờ và nhanh chóng cho khách để họ lên đường đúng giờ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý dữ liệu và giải quyết tình huống.
- Tổ chức tiệc theo đúng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng theo dõi tiến độ công việc.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm soát tồn kho và lập kế hoạch.
- Kỹ năng xử lý công việc.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tình trạng biệt thự.
- Kiến thức về quy trình xử lý yêu cầu của khách.
- Kiến thức về sử dụng phần mềm quản lý đặt bàn hay dịch vụ phòng.
- Lập kế hoạch.
- Kiểm soát tồn kho, lập báo cáo, lập kế hoạch.
- Quy trình xử lý thông tin, quy trình xử lý yêu cầu của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo tình trạng buồng.
- Báo cáo đặt phòng Danh sách khách sẽ đến và khách rời đi.
- Ghi chú đặc biệt về yêu cầu của khách.
- Các phiếu ghi nhận thông tin yêu cầu của khách, xác nhận trên hệ thống, các hóa đơn thanh toán.
- Các bản yêu cầu công việc (job request).
- Bản kế hoạch sửa chữa, bảo trì.
- Các bản báo cáo chi phí và bản kế hoạch.
- Bảng phân công công việc hàng ngày, bảng nhận yêu cầu của khách, thông tin ghi nhận trên hệ thống.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng.	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.

- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn khi thực hiện công việc.
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian dự kiến.	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện.	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong các bước.
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc.	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng.
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BIỆT THỰ

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: M15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, giám sát việc điều hành công việc hàng ngày tại biệt thự và khu biệt thự.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều hành, kiểm tra các hoạt động liên quan đến các quản gia
 - Kiểm tra tình trạng vệ sinh, thái độ hàng ngày của các quản gia.
 - Phân công công việc cho các quản gia (chăm sóc khách và công việc cho những người không chăm sóc khách).
2. Điều hành các hoạt động liên quan đến khách
 - Kiểm tra, giám sát việc chăm sóc khách của các quản gia.
 - Kiểm tra việc thực hiện các yêu cầu đặc biệt của khách.
 - Thực hiện, giám sát việc đón, tiễn khách (thông báo với Tổng Giám đốc, Trợ lý Tổng giám đốc đối với các khách VIP).
 - Kiểm tra, giám sát tình trạng vệ sinh tại các biệt thự (các biệt thự đang có khách, biệt thự sắp có khách đến, các biệt thự đang để trống).
 - Kiểm tra việc cung ứng các đồ dùng trong mini-bar.
 - Kiểm tra việc sửa chữa (trang thiết bị, tiện nghi ... tại biệt thự).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng giám sát và kiểm tra.

2. Kiến thức

- Các quy trình xử lý công việc, các tiêu chuẩn phục vụ khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các lịch biểu làm việc.
- Các phiếu ghi nhận thông tin của khách.
- Danh sách khách đến và đi.
- Danh sách các công việc yêu cầu bộ phận kỹ thuật thực hiện.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng phối hợp.	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các bộ phận khác trong khu Resort để thực hiện công việc.
- Kỹ năng giám sát và kiểm tra.	- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên. - Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau: + Đánh giá nhận xét tại chỗ; + Hiệu quả, năng suất công việc.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CHĂM SÓC CẢNH QUAN, SÂN VƯỜN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tại các khu Resort, cảnh quan, sân vườn là một trong yếu tố quan trọng góp phần tăng thêm tính thẩm mỹ, tạo cho khách cảm nhận gần gũi với thiên nhiên. Vì thế, việc xây dựng kế hoạch chăm sóc cảnh quan, sân vườn tại các khu Resort thực cần thiết để đảm bảo tiêu chuẩn của một khu nghỉ dưỡng. Xây dựng kế hoạch chăm sóc cảnh quan, sân vườn của khu Resort bao gồm các vấn đề:

- Phân tích hiện trạng sân vườn;
- Xác định nhân lực thực hiện công việc;
- Xây dựng các tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan, sân vườn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích hiện trạng sân vườn

- Đánh giá các yếu tố sau: vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, thổ nhưỡng, hệ thống cấp và thoát nước, bố trí mặt bằng, hệ thống cấp và thoát nước, ...
- Lựa chọn các loại cây cảnh.

- Yêu cầu tiêu chuẩn về cảnh quan, sân vườn.
- 2. Xác định nhân lực thực hiện công việc chăm sóc cảnh quan, sân vườn
 - Thành lập tổ chuyên trách chăm sóc cảnh quan, sân vườn.
 - Hợp đồng thuê khoán trong trường hợp Resort không có nhân lực đủ năng lực đảm nhận công việc.
 - Đánh giá chất lượng và kỹ thuật trồng cây.
- 3. Xây dựng các tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn và kế hoạch triển khai
 - Hình thành Bộ tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn.
 - Kế hoạch triển khai các hoạt động bao gồm: ai làm, khi nào làm, làm bằng cách nào, làm ở đâu, kinh phí, kết quả phải đạt được.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá, tổng hợp thông tin.
- Lập kế hoạch.
- Kiểm tra, giám sát.
- Soạn thảo hợp đồng.
- Triển khai thực hiện.

2. Kiến thức

- Đặc điểm, thổ nhưỡng, thời tiết.
- Nguyên tắc thiết kế cảnh quan, sân vườn.
- Về thẩm mỹ, phong thủy.
- Kỹ thuật trồng cây, chăm sóc và tạo dáng cây cảnh.
- Yêu cầu của Resort về cảnh quan, sân vườn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản vẽ hiện trạng và quy hoạch sân vườn của khu Resort.
- Bảng đánh giá về khí hậu, thời tiết của vị trí khu Resort.
- Mẫu phân tích thổ nhưỡng của nhà chuyên môn.
- Danh sách các công ty thiết kế sân vườn.
- Hợp đồng mẫu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Phân tích, đánh giá, tổng hợp thông tin.	- Đánh giá được các yếu tố sau với tiêu chí cụ thể: vị trí, địa hình, thổ nhưỡng, hệ thống cấp và thoát nước, các loại cây cảnh, ... - Đánh giá được năng lực của đội ngũ chăm sóc cảnh quan, sân vườn.
- Xây dựng tiêu chuẩn.	- Các tiêu chuẩn cần cụ thể, lượng hóa được, phù hợp với yêu cầu hoạt động kinh doanh của khu Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT VIỆC CHĂM SÓC CẢNH QUAN, SÂN VƯỜN HÀNG NGÀY

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chăm sóc cảnh quan sân vườn khu Resort có thể được thực hiện bởi nhân viên Resort hoặc thuê khoán. Trong bất kỳ trường hợp nào, công việc giám sát việc chăm sóc cảnh quan, sân vườn là một nhiệm vụ không thể thiếu đối với người quản lý khu Resort. Công việc này bao gồm các nội dung cơ bản sau:

- Triển khai kế hoạch tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn;
- Phân chia khu vực;
- Kiểm tra các dụng cụ, thiết bị và nguyên vật liệu;
- Hướng dẫn kiểm tra;
- Lập hồ sơ theo dõi cây.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Triển khai kế hoạch tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn
 - Kế hoạch, tiêu chuẩn được triển khai đến từng nhân viên.
 - Trong trường hợp khoán, cần đưa vào phụ lục hợp đồng.
2. Phân chia khu vực
 - Lập bảng phân công khu vực chăm sóc cụ thể cho từng nhân viên để thuận tiện cho việc giám sát và phát hiện lỗi.
3. Kiểm tra các thiết bị và nguyên vật liệu
 - Kiểm tra các thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
 - Kiểm tra các loại phân bón, hóa chất,...
 - Kiểm tra hệ thống cấp thoát nước.
4. Hướng dẫn kiểm tra
 - Thường xuyên hướng dẫn, kiểm tra công việc bón phân, cắt tỉa, trồng cây và giám sát nhân viên làm việc.
 - Theo dõi tình hình cây cảnh và sân vườn hàng ngày.
 - Xử lý các sự cố.
 - Làm báo cáo và các thủ tục giấy tờ liên quan.
5. Lập hồ sơ theo dõi cây
 - Có hồ sơ theo dõi từng loại cây tại từng vị trí, khu vực.
 - Có ghi cụ thể nguồn gốc, chủng loại, thuộc tính cây.
 - Có lịch trình trồng, chăm sóc đối với từng chủng loại.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Trồng, cắt tỉa, chăm sóc cây cảnh.
- Kiểm tra, phát hiện, phòng ngừa nguy cơ gây tổn hại cây cảnh.

- Hướng dẫn, kiểm tra.
- Làm các loại văn bản.

2. Kiến thức

- Nghệ thuật tạo dáng cây cảnh.
- Hướng dẫn về trồng và chăm sóc cây cảnh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng thiết kế sân vườn.
- Hồ sơ danh sách nhân viên và tiêu chuẩn chăm sóc cảnh quan sân vườn.
- Kế hoạch bố trí nhân lực.
- Sổ ghi chép.
- Bảng chấm công.
- Danh mục thiết bị và dụng cụ làm vườn.
- Bản mô tả công việc.
- Hồ sơ giám sát.
- Bản danh mục kiểm tra.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Triển khai kế hoạch, tiêu chuẩn.	- Kiểm tra nhận thức của nhân viên lễ tân về các nhiệm vụ được giao.
- Kế hoạch bố trí lao động.	- Đánh giá năng suất, hiệu quả công việc của nhân viên.
- Kỹ năng lập hồ sơ theo dõi cây.	- Có hồ sơ theo dõi từng cây tại từng vị trí, khu vực. - Có ghi cụ thể nguồn gốc, chủng loại, thuộc tính cây. - Có lịch trình trồng, chăm sóc cũng như phòng ngừa sâu bệnh đối với từng cây.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: THIẾT KẾ CẢNH QUAN, SÂN VƯỜN VÀ GIÁM SÁT VIỆC THỰC HIỆN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Việc giám sát thiết kế và thi công sân vườn bao gồm các nội dung sau:

- Xây dựng yêu cầu, nguyên tắc về quy hoạch và thiết kế sân vườn;
- Làm các thủ tục về thiết kế và thi công sân vườn;
- Giám sát việc thi công sân vườn;
- Làm các thủ tục nghiệm thu các hạng mục.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng yêu cầu tổng quát về quy hoạch và thiết kế sân vườn

- Vị trí và đặc điểm khu đất xây dựng.
- Quy hoạch cảnh quan khu vực xây dựng công trình khu Resort.

Cần chú ý:

- Đảm bảo tính hài hoà với hình khối kiến trúc tổng thể toàn khu vực;
- Làm tăng tính thẩm mỹ, tính hấp dẫn của công trình khu Resort;
- Phù hợp với cảnh quan chung của khu vực, đảm bảo tính chất của công trình, đủ yếu tố điểm nhấn trong kiến trúc cảnh quan chung;
- Khai thác tối đa các lợi thế về mặt bằng, vị trí;
- Tạo không gian liên kết giữa các hạng mục công trình và tổng thể khu vực.

2. Làm các thủ tục thiết kế, thi công sân vườn

- Lựa chọn và ký kết hợp đồng với nhà thiết kế sân vườn.
- Lựa chọn và ký hợp đồng với nhà cung cấp cây xanh.
- Lựa chọn và ký hợp đồng với đơn vị thi công sân vườn và trồng cây.

3. Giám sát thi công sân vườn

- Đảm bảo đúng thiết kế.
- Đảm bảo đúng dự toán.
- Đảm bảo chất lượng.
- Đảm bảo tiến độ.

4. Nghiệm thu công trình

- Nghiệm thu xác nhận khi công trình đã thi công bảo đảm đúng thiết kế, theo quy chuẩn, tiêu chuẩn xây dựng và bảo đảm chất lượng công trình.
- Yêu cầu nhà thầu thi công xây dựng thực hiện theo đúng hợp đồng.
- Từ chối nghiệm thu khi công trình không đạt yêu cầu chất lượng.
- Đề xuất với chủ đầu tư xây dựng công trình những bất hợp lý về thiết kế để kịp thời sửa đổi.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý thông tin.
- Xây dựng nhiệm vụ, yêu cầu thiết kế cảnh quan sân vườn.
- Theo dõi, giám sát thi công.
- Làm hợp đồng, biên bản nghiệm thu, thanh lý.
- Quản lý, lưu trữ hồ sơ.
- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Thiết kế cảnh quan Resort.
- Quy định về xây dựng, quản trị dự án đầu tư.
- Tâm lý khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng thiết kế.
- Danh mục cây.
- Vị trí bố trí và theo từng chủng loại.
- Các dụng cụ, thiết bị chuyên dụng.
- Máy ảnh.
- Phương tiện nghe nhìn.
- Sổ ghi chép.
- Bảng tiến độ.
- Bảng chấm công.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lựa chọn nhà thầu.	- Phân tích, đánh giá, lựa chọn theo đúng quy trình.
- Tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Theo dõi, giám sát.	- Theo dõi quy trình và kết quả giám sát thực tế với quy định về giám sát công việc.
- Làm hợp đồng văn bản.	- Đánh giá cả về nội dung, hình thức và tính pháp lý của từng loại văn bản.
- Quản lý hồ sơ.	- Giám sát cách thức lưu trữ hồ sơ, kiểm tra sổ theo dõi hồ sơ, đối chiếu với yêu cầu, quy định về lưu trữ hồ sơ.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VƯỜN ƯƠM

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng được cơ sở chủng loại cây dự trữ và phát triển các giống mới phù hợp với khí hậu, thổ dưỡng của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lựa chọn, nghiên cứu các giống cây phù hợp với thổ nhưỡng khí hậu và đặc điểm riêng của Resort

- Chọn những loại cây thích hợp nhân giống để thay thế những cây hỏng, chết.
- Phân tích thổ nhưỡng tại khu vực trồng cây.
- Phân tích đặc điểm khí hậu của vùng.
- Khảo sát thực tế tại địa phương và vùng lân cận về các giống cây.
- Tư vấn thiết kế hài hòa giữa ý tưởng và thực tế chuyên môn.
- Đảm bảo thuận tiện và an toàn cho khách tại khu Resort.

2. Lập kế hoạch trồng thử nghiệm

- Chọn chủng loại cây và cơ cấu cây phù hợp với bản thiết kế.
- Trồng thử nghiệm tại khu vực có khí hậu và thổ nhưỡng tương đồng.
- Giám sát tiến độ và thống kê số lượng chủng loại cây trồng.

3. Phát triển vườn ươm bằng các phương pháp

- Giâm nhánh.
- Chiết cành.
- Ghép chồi.
- Ghép mắt chồi.

4. Theo dõi đánh giá sự phát triển và tính thẩm mỹ

- Bảng theo dõi lịch trồng cây và chăm sóc cây.
- Bảng phân tích đánh giá và so sánh giữa các chủng loại cây.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích theo dõi.
- Quan sát và đánh giá.
- Trồng cây và tạo dáng cây.
- Giám sát.
- Ươm cây giống.

2. Kiến thức

- Về vị trí địa lý và đặc trưng của khu Resort.
- Hiểu biết về chủng loại cây phù hợp với thổ nhưỡng của khu Resort.
- Trồng cây và tạo dáng cây cảnh.
- Về sự phát triển và đặc tính của từng chủng loại cây.
- Về sự sống và phát triển của từng chủng loại cây (cây nào đâm, cây nào chiết nhánh, cây nào gieo hạt).
- Kỹ thuật chăm sóc từng chủng loại cây.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục cây thay thế.
- Bản phân tích thổ nhưỡng.
- Biểu đồ theo dõi khí hậu trong ngày, tháng, năm.
- Bản khảo sát đánh giá.
- Bản thiết kế cảnh quan sân vườn khu Resort.
- Xe chuyên dùng.
- Các loại phân bón, thuốc trừ sâu.
- Công cụ, dụng cụ chuyên dụng (cuốc, xẻng, bình tưới, chậu, kéo cắt cành...).
- Sổ hướng dẫn ươm cây.
- Cây giống.

- Sổ theo dõi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình các bước thực hiện công việc.	- Quan sát các bước của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Kỹ năng về phân tích theo dõi.	- Kiểm tra và đánh giá các giống cây phù hợp với thổ nhưỡng khí hậu và đặc điểm riêng của Resort. - Tổng hợp các ý kiến về tư vấn thiết kế hài hòa giữa ý tưởng và thực tế chuyên môn.
- Kỹ năng trồng cây và tạo dáng cây.	- Theo dõi đánh giá sự phát triển và tính thẩm mỹ của sân vườn khu Resort.
- Kỹ năng giám sát.	- Phân tích đánh giá và so sánh giữa các chủng loại cây, các khu vực sân vườn trong khu Resort.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: GIÁM SÁT VIỆC CUNG CẤP CÂY CẢNH THEO YÊU CẦU CỦA CÁC BỘ PHẬN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Theo dõi việc cung cấp cây phù hợp với vị trí, khu vực bố trí và vận chuyển, hoán đổi vị trí tạo ấn tượng tốt đẹp cho khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch và dự trù số lượng, chủng loại cây

- Có bảng dự trù về chủng loại và số lượng cây.
- Theo dõi nhu cầu của từng vị trí, khu vực và bộ phận.

2. Tiếp nhận yêu cầu và xử lý

- Có mẫu yêu cầu theo quy định của khu Resort.
- Tổ chức lưu trữ và ghi lịch trình xử lý.
- Có quy trình xử lý yêu cầu cung cấp cây.

3. Lựa chọn cây

- Lựa chọn các loại cây cung cấp theo yêu cầu của các bộ phận.
- Đảm bảo chất lượng cây, có dáng đẹp có màu sắc phù hợp với vị trí và khu vực đặt cây.

4. Vận chuyển cây cung cấp

- Chọn phương tiện vận chuyển phù hợp.
- Thường xuyên hoán vị để tạo cảm giác mới lạ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tầm nhìn rộng, kĩ, chính xác.
- Giám sát đánh giá.

- Có khả năng giao tiếp giữa người thực hiện và các bộ phận liên quan.
- Kiểm tra, giám sát.
- Giao tiếp.
- Trồng cây và tạo dáng cây.

2. Kiến thức

- Nắm vững các hướng dẫn công việc về chăm sóc cây cảnh.
- Việc sử dụng danh mục kiểm tra.
- Nắm vững kế hoạch và truyền tải kế hoạch đến người thực hiện.
- Biết các loại cây nào thích hợp để trang trí (trong phòng hay ngoài trời).
- Về trồng cây và tạo dáng cây cảnh.
- Về sự phát triển và đặc tính của từng loại cây.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bản đề xuất dự trù.
- Bản quy hoạch và thiết kế.
- Bản danh mục cây dự trữ.
- Bản tổng hợp cây tại vườn ươm.
- Mẫu phiếu yêu cầu.
- Quy trình chuẩn xử lý.
- Phương tiện vận chuyển.
- Sổ theo dõi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình các bước thực hiện công việc.	- Quan sát các bước của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Tiếp nhận yêu cầu và cung cấp cây cho các bộ phận.	- So sánh giữa bảng dự trù về chủng loại và số lượng cây với thực tế. - Theo dõi nhu cầu của từng vị trí, khu vực và bộ phận. - Đề xuất các phương án: trồng thêm một số loại cây mới để cung cấp cho các bộ phận.
- Kỹ thuật vận chuyển và hoán vị cây trong khu vực Resort.	- Theo dõi và đánh giá quá trình vận chuyển, hoán vị các loại cây trong khu vực Resort.
- Mối quan hệ giữa các bộ phận trong khu Resort.	- Đánh giá mức độ hợp tác và mối quan hệ trong công việc giữa các nhân viên trong bộ phận và với các bộ phận liên quan.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẴM VÀ GIÁM SÁT VIỆC MUA SẴM HÀNG HOÁ, TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN SÂN VƯỜN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch mua sắm và xác định các quy tắc, quy trình chuẩn trong việc bảo quản, sử dụng nguyên vật liệu, tài sản của bộ phận sân vườn nhằm mục đích tạo thuận lợi cho hoạt động chăm sóc sân vườn và cảnh quan của khu Resort.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều hành kiểm kê tài sản theo định kỳ

- Biên bản giao nhận và danh mục công cụ, dụng cụ cá nhân của nhân viên chăm sóc sân vườn đang quản lý.
- Lên kế hoạch kiểm kê định kỳ.
- Thiết lập danh mục kiểm kê tài sản.
- Tổ chức và giám sát công tác kiểm kê tài sản.
- Xây dựng quy trình xử lý tài sản mất mát, hư hỏng.

2. Xây dựng kế hoạch mua sắm

- Phân tích lựa chọn nhà cung cấp.
- Xây dựng quy trình đặt hàng định kỳ.
- Đề xuất danh mục mua sắm trang thiết bị chăm sóc sân vườn bao gồm: số lượng, thông số kỹ thuật, kích cỡ, nhà sản xuất, nhà cung cấp,...
- Giám sát quy trình đặt hàng.

3. Trực tiếp ký duyệt mua chủng loại cây, nguyên vật liệu liên quan đến bộ phận trực thuộc

Duyệt mua chủng loại cây, nguyên vật liệu và tài sản theo định kỳ của bộ phận chăm sóc sân vườn dựa trên lượng nguyên vật liệu tiêu thụ hàng ngày, tháng, quý, năm.

4. Giám sát công tác nhận hàng

- Giám sát công tác nhận hàng hoá đảm bảo đúng với đơn đặt hàng.
- Đảm bảo yêu cầu kỹ thuật.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận biết trang thiết bị.
- Sử dụng được excel.
- Lập kế hoạch mua sắm trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận.
- Giao nhận, kiểm kê các mẫu phiếu, tài sản, dụng cụ làm vườn, toàn bộ cây cảnh trong khu Resort.
- Xử lý tài sản, thiết bị hư hỏng theo quy trình.
- Sắp xếp, bố trí, bảo quản, theo dõi sự biến động của tài sản, dụng cụ.
- Tổng hợp, phân tích số liệu thống kê về các chủng loại cây.
- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Giá cả hàng hoá.
- Kế toán.

- Kiến thức chuyên môn chăm sóc sân vườn.
- Kiến thức sản phẩm.
- Cách quản lý và bảo quản tài sản, hàng hóa.
- Đặc điểm từng loại dụng cụ.
- Phương pháp kiểm kê tài sản.
- Quy chế hoạt động của chăm sóc sân vườn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục trang thiết bị.
- Bút, giấy ghi chép.
- Biểu mẫu báo cáo.
- Bản quy trình đặt hàng.
- Mẫu liệt kê các nguyên liệu và công cụ cần thiết như: máy cắt, kềm cắt, kéo cắt, dao mát, cưa, máy cắt cỏ.
- Xăng, luy, thang, dây treo, dây an toàn.
- Bảo hộ lao động, áo quần, mũ, kính mắt, ủng, găng tay.
- Bảng tiêu hao nguyên vật liệu hàng ngày, hàng tháng.
- Nhu cầu của khách.
- Sổ theo dõi tài sản, chủng loại cây.
- Biên bản kiểm kê.
- Biên bản đề nghị xử lý trách nhiệm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Điều hành kiểm kê tài sản.	- Biên bản giao nhận và danh mục công cụ, dụng cụ cá nhân của nhân viên chăm sóc sân vườn đang quản lý. - Lên kế hoạch kiểm kê định kỳ. - Thiết lập danh mục kiểm kê tài sản - Tổ chức và giám sát công tác kiểm kê tài sản.
- Quản lý Chủng loại cây.	- Duyệt mua chủng loại cây, nguyên vật liệu và tài sản theo định kỳ của bộ phận chăm sóc sân vườn dựa trên lượng nguyên vật liệu tiêu thụ hàng ngày, hàng tháng.
- Kỹ năng Giám sát.	- Theo dõi giám sát công tác nhận hàng hoá đảm bảo đúng với đơn đặt hàng đảm bảo yêu cầu kỹ thuật.
- Kỹ năng giao tiếp.	- Đánh giá mức độ hợp tác và mối quan hệ trong công việc giữa các nhân viên trong bộ phận và với các bộ phận liên quan.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH PHÒNG NGỪA VÀ KHẮC PHỤC SỰ CỐ, THIÊN TAI

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập hồ sơ theo dõi và đánh giá tình hình thiên tai qua các năm để xây dựng phương án phòng ngừa và khắc phục sự cố một cách có hiệu quả với chi phí phù hợp và tận dụng nguồn lực tại chỗ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổng hợp tình hình thiên tai của những năm trước

- Lập hồ sơ theo dõi và đánh giá tình hình thiệt hại do thiên tai gây ra theo từng thời điểm theo mùa.
- So sánh đánh giá để hình thành dữ liệu phục vụ cho công tác dự báo theo quy luật của khí hậu và thời tiết.

2. Phân tích hiện trạng và dự báo các trường hợp sự cố có thể xảy ra

- Đánh giá hiện trạng các chủng loại cây và tính năng kỹ thuật để có phương án phòng tránh.
- Đánh giá hiện trạng hệ thống kỹ thuật (điện, nước, âm thanh, ánh sáng, mặt bằng,... của sân vườn).
- Đánh giá các phương án phòng ngừa và các trang thiết bị dụng cụ dự phòng khi có sự cố.

3. Xây dựng kế hoạch phòng ngừa phù hợp với chủng loại, vị trí và khu vực

- Thực hiện phương châm "phòng ngừa là chính, khắc phục là phụ".
- Xác định các vị trí và khu vực có nguy cơ chịu ảnh hưởng cao.
- Lên phương án ứng cứu theo tình huống sự cố phù hợp với tính năng kỹ thuật của chủng loại cây theo vị trí và khu vực.
- Thiết lập dự trữ chủng loại cây cho từng khu vực.

4. Cập nhật thường xuyên về dự báo thời tiết

- Thiết lập hồ sơ theo dõi các dự báo và mức độ chính xác của dự báo
- Hình thành biểu đồ thể hiện sự biến đổi của thời tiết theo mùa vụ trong năm.
- Thiết lập và duy trì kênh thông tin dự báo thời tiết của trung tâm khí tượng thủy văn địa phương, quốc gia và một số kênh dự báo của quốc tế.

5. Tổ chức thực hiện phòng chống khi có dự báo sự cố

- Thiết lập các công cụ, vật liệu tại chỗ để kịp thời đáp ứng.
- Khắc phục nhanh có hiệu quả cao với chi phí phù hợp.
- Tận dụng lực lượng tại chỗ để ứng cứu kịp thời khi có sự cố xảy ra.
- Đảm bảo an toàn cho người thực hiện công việc và khách lưu trú tại khu Resort.
- Có phương án dự phòng di chuyển khách và các tài sản nhằm đảm bảo không tổn thương về người và thiệt hại về tài sản là thấp nhất.

6. Đánh giá tình hình thiệt hại

- Ghi chép cẩn thận và đánh dấu mức độ thiệt hại đối với từng cây tại từng vị trí và cập nhật vào hồ sơ theo dõi.
- Tổng hợp mức độ thiệt hại để báo cáo với chủ đầu tư và các cơ quan chức năng (bảo hiểm, chính quyền,...).

7. Lập kế hoạch dự toán

- Lên phương án tối ưu cho việc khắc phục sự cố.
- Lập kế hoạch và dự trù kinh phí.
- Bảng theo dõi tiến độ.
- Phê duyệt phương án và dự toán.

8. Tổ chức thực hiện

- Thực hiện theo phương án và dự toán được duyệt.
- Đảm bảo tiến độ thực hiện.
- Đánh giá khu vực ưu tiên để sớm khắc phục.
- Phân công các nhóm chuyên trách theo từng nhiệm vụ công việc cụ thể.
- Giám sát và theo dõi mức độ hoàn thành và mức độ khô phục của cảnh quan sân vườn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp.
- Đánh giá và thống kê.
- Giám sát.
- Chăm sóc cây.
- Giao tiếp và điều phối công việc.

2. Kiến thức

- Phân tích thống kê.
- Địa lý và khí hậu.
- Cây và sinh lý sinh hóa cây.
- Nguyên tắc thiết kế sân vườn.
- An ninh - an toàn.
- Sơ cấp cứu.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Biểu đồ.
- Hồ sơ dự báo.
- Hồ sơ thiệt hại.
- Bảng thống kê.
- Bảng thiết kế.
- Danh mục cây, vật tư hiện tại.
- Mạng internet (www.weather.com).
- Điện thoại.
- Kênh tivi dự báo thời tiết (VTV, CNN, BBC, ...).
- Cây chống.
- Cuộc xẻng.

- Màn che chắn.
- Đất, cát dự trữ.
- Danh mục và cơ sở cây dự phòng.
- Máy móc chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình các bước thực hiện công việc.	- Quan sát các bước của người thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn.
- Kỹ năng giao tiếp và điều phối công việc.	- Phân công các nhóm chuyên trách theo từng nhiệm vụ công việc cụ thể. - Giám sát và đánh giá mức độ hoàn thành và mức độ khôi phục của cảnh quan sân vườn. - Đánh giá mức độ hợp tác và mối quan hệ trong công việc giữa các nhân viên trong bộ phận và với các bộ phận liên quan.
- Kỹ năng phân tích, thống kê.	- Bảng tổng hợp về các công việc phòng ngừa các sự cố thiên tai. - So sánh hiện trạng trước và sau khi khắc phục sự cố.
- Lập kế hoạch dự toán.	- Đánh giá kế hoạch thông qua thực tế. - So sánh kết quả cuối kỳ với bảng kế hoạch và dự trù kinh phí.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Dựa vào sự phản hồi của khách hàng về dịch vụ cung cấp.
- Dựa vào việc quan sát và giám sát quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Dựa vào báo cáo kết quả công việc hàng tháng và hàng năm của nhân viên.
- Dựa vào bảng khảo sát đánh giá nhu cầu đào tạo được triển khai tại bộ phận.

2. Lập kế hoạch đào tạo

- Xác định đối tượng đào tạo, thời gian đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo, đào tạo viên (bên trong và bên ngoài).
- Ước tính ngân sách cho kế hoạch và thời gian thực hiện cho các chương trình cụ thể.
- Lập kế hoạch dự phòng đối với những hoạt động đào tạo bắt buộc và khẩn.

- Chú ý đến các chương trình định hướng cho các nhân viên mới.

3. Triển khai thực hiện các chương trình đào tạo

- Thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng, điều chỉnh kế hoạch khi có thay đổi trong thực tế phát sinh (có thể căn cứ vào kế hoạch dự phòng).

- Triển khai đào tạo định kỳ hoặc đào tạo tại chỗ trong công việc.

- Phân công người thực hiện và giám sát việc đào tạo tại chỗ.

- Các phương pháp đào tạo thích hợp đối với từng nghiệp vụ và kỹ năng (bài giảng, đối thoại và thảo luận, thực hành đóng vai ...).

- Cập nhật các nội dung yêu cầu được đào tạo theo tiêu chuẩn của tập đoàn và triển khai theo yêu cầu.

- Thực hiện các khóa đào tạo bắt buộc theo yêu cầu của hiệp hội Du lịch (vệ sinh an toàn thực phẩm, sơ cứu, phòng cháy chữa cháy ...).

- Lưu lại toàn bộ chứng từ, nội dung đào tạo.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo.

- Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng).

- Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng).

- Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày.

- Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp.

- Tổ chức.

- Lập kế hoạch.

- Xác định vấn đề.

- Triển kiểm tra, giám sát và xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Quản trị nhân sự.

- Quản trị chất lượng dịch vụ.

- Lập kế hoạch và xây dựng ngân sách.

- Hiểu biết về tình hình kinh doanh từng thời điểm của ngành cũng như của Resort để xây dựng kế hoạch cho phù hợp và hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo kết quả của quá trình giám sát.

- Báo cáo kết quả công việc.

- Bảng kế hoạch đào tạo của năm trước.

- Danh sách các đối tượng cần đào tạo và nội dung đào tạo (có được từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo).

- Tất cả các công tác hậu cần để tổ chức đào tạo theo khóa học (địa điểm, tài liệu, các thiết bị ...) hay các tình huống, trò chơi ứng dụng.
- Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo tại bộ phận.
- Các tiêu chuẩn để đánh giá.
- Bảng đánh giá nhân viên (6 tháng, hàng năm).
- Bảng kết quả đánh giá dịch vụ chi tiết từ khách hàng bí mật.
- Thư góp ý của khách (khen ngợi và phàn nàn).
- Bài kiểm tra viết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp.	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khu Resort. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng tổ chức.	- Công tác chuẩn bị tổ chức lớp học. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện đào tạo. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình.
- Kỹ năng lập kế hoạch đào tạo.	- Kiểm tra việc lập kế hoạch đào tạo phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khu Resort.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.	- Tiến hành đánh giá so sánh trước khi đào tạo, trong khi đào tạo và sau khi đào tạo. - Xây dựng bộ chuẩn các tiêu chuẩn để đánh giá (kiến thức lẫn kỹ năng). - Đánh giá bằng nhiều phương pháp (kiểm tra thực tế thông qua quá trình làm việc, thông qua bài kiểm tra, thông qua các báo cáo của các chuyên viên đóng vai khách hàng để kiểm tra chất lượng). - Đánh giá thông qua hiệu quả mang lại từ công việc hàng ngày. - Các cuộc thi tay nghề do công ty hoặc hiệp hội, ngành tổ chức.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: QUẢN LÝ NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN CẢNH QUAN SÂN VƯỜN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng quy trình tuyển chọn, đào tạo, bố trí và quản lý nhân viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận
 - Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
 - Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
2. Tham gia tuyển chọn và đào tạo nhân viên mới
 - Tham gia tuyển chọn nhân viên.
 - Tham gia đào tạo nhân viên.
3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ
 - Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
 - Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
4. Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc
 - Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
 - Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.
5. Lên lịch công việc cho nhân viên hàng tuần và điều chỉnh phát sinh
 - Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
 - Điều chỉnh những công việc phát sinh.
6. Sắp xếp điều động nhân viên thực hiện công việc
 - Sắp xếp điều động nhân viên.
 - Tổ chức triển khai thực hiện công việc.
7. Đánh giá kết quả công việc và năng lực của nhân viên định kỳ
 - Đánh giá kết quả công việc.
 - Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
8. Tổ chức thực hiện theo các quy định về quản lý nhân sự của công ty

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng tiếp nhận và kiểm tra thông tin.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng thuyết trình.
- Kỹ năng đào tạo.

2. Kiến thức

- Luật Lao động, Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức.
- Quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nội quy quản lý nhân sự.
- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Bảng đánh giá.
- Bài kiểm tra.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Chu trình đào tạo.
- Văn bản quy định về chế độ lương, thưởng.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng thực hiện các chức năng chính của người quản lý.	- Quan sát và kiểm tra việc thực thi nhiệm vụ và chức năng chính của người quản lý.
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình.	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn.
- Kỹ năng thực hiện các công việc chung của người quản lý.	- Đối chiếu với bản mô tả công việc của người quản lý được quy định để đánh giá hiệu quả công việc.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN CẢNH QUAN SÂN VƯỜN VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát, điều phối các hoạt động liên quan tại bộ phận cảnh quan sân vườn với các bộ phận khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định quan hệ giữa bộ phận giữa bộ phận cảnh quan sân vườn với các bộ phận khác
 - Xây dựng kế hoạch trong tháng, tuần cho bộ phận tổ chức thực hiện.
 - Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.
 - Tham gia các buổi họp của ban lãnh đạo Resort.
2. Thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận cảnh quan sân vườn với các bộ phận khác
 - Phối hợp với các bộ phận khác lập kế hoạch và thực hiện mua sắm máy móc thiết bị và cây cảnh.
 - Phối hợp với các bộ phận kiểm tra việc sử dụng tài sản, trang thiết bị, dụng cụ theo quy định mức.

- Thanh toán các khoản mua sắm.
- Phối hợp với các Phòng chức năng trang cấp đồ bảo hộ lao động theo tiêu chuẩn.
- Tư vấn mua sắm - lắp đặt, quản lý - sửa chữa - bảo trì.
- Lập các báo cáo theo yêu cầu công việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng giám sát.

2. Kiến thức

- Nắm kiến thức về quản trị nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tiếp nhận và gửi thông tin đến các bộ phận liên quan như buồng, lễ tân, hội nghị,...	- Quan sát các bước thực hiện quy trình tiếp nhận và chuyển thông tin, kết quả thực hiện, đối chiếu với quy định.
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan bộ phận kế hoạch.	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá về kỹ năng lập kế hoạch, đề xuất mua cây cảnh,...
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan với bộ phận tài chính - kế toán.	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá trong vấn đề nhận tài sản, thủ tục thanh toán các chi phí,...
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan với bộ phận bảo vệ.	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá trong việc bảo vệ tài sản của khu Resort.
- Độ chính xác và tính kịp thời của các thông tin.	- Quan sát, kiểm tra nội dung thông tin được ghi chép, truyền đạt, thời gian và địa chỉ nhận tin, đối chiếu với tiêu chuẩn thực hiện.
- Kỹ năng giao tiếp.	- Đánh giá việc lựa chọn, cách thức giao tiếp, việc tuân thủ nguyên tắc giao tiếp qua điện thoại và văn bản.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

TÊN CÔNG VIỆC: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN CẢNH QUAN SÂN VƯỜN

MÃ SỐ CÔNG VIỆC: N11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận là chỉ huy, quản lý các nhân viên, hoặc tự mình thực thi các công việc hàng ngày.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát chất lượng công việc của bộ phận thông qua các giai đoạn của chu trình dịch vụ khách hàng

- Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau:

+ Đánh giá nhận xét tại chỗ;

+ Bài kiểm tra;

+ Mức độ tiêu hao nguyên vật liệu;

+ Hiệu quả và năng suất công việc.

- Thường xuyên giám sát công việc thực thi của nhân viên khi:

+ Khắc phục và cải thiện chất lượng khi có sự cố.

2. Kiểm tra việc áp dụng các nội quy, chính sách quy trình về vệ sinh, an toàn và an ninh tại nơi làm việc

- Đảm bảo việc kiểm tra phải đạt được các yêu cầu liên quan đến các tiêu chuẩn cụ thể và đơn giản về vấn đề vệ sinh, an toàn và an ninh trong khu Resort.

3. Tham gia các cuộc họp giao ban và chương trình đào tạo dành cho nhân viên

- Chuẩn bị báo cáo bộ phận cho ban giám đốc trong cuộc họp giao ban.

- Tham gia các cuộc họp giao ban.

- Đề nghị các thay đổi chỉnh sửa về nhân sự, nội dung công việc và các phương án có liên quan đến bộ phận.

- Tham gia các chương trình tuyển dụng nhân viên cho bộ phận.

- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo nhân viên mới cho bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng phối hợp.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng giám sát và đánh giá.

- Kỹ năng báo cáo.

2. Kiến thức

- Phương pháp giao tiếp và kỹ năng lãnh đạo nhóm.

- Hiểu biết về các kế hoạch hoạt động tháng, tuần.

- Bộ Luật lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị phục vụ cho việc chăm sóc cảnh quan.

- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.

- Đồng phục, vệ sinh cá nhân và phong cách của nhân viên.

- Yếu tố ngôn ngữ khi giao tiếp với khách hàng hay đồng nghiệp.

- Các bảng danh mục kiểm tra.
- Các bảng nội quy, chính sách, quy trình thực hiện.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tổ chức và điều hành họp.	- Quan sát và kiểm tra cách thức thực hiện, đối chiếu với nguyên tắc, quy trình.
- Mức độ thông tin được truyền đạt cụ thể và chính xác đến từng nhân viên trong bộ phận.	- Đánh giá phản hồi, nhận thức của nhân viên về các chỉ thị, nội quy của Resort, nhiệm vụ được giao.
- Kỹ năng tổ chức, xây dựng kế hoạch hoạt động định kỳ và việc triển khai tổ chức thực hiện.	- Quan sát và kiểm tra việc xây dựng kế hoạch hoạt động tháng tuần và việc triển khai tổ chức thực hiện đầy đủ và đúng các bước cơ bản đạt hiệu quả tối ưu.