

Số: **1385**/QĐ-LĐT BXH

Hà Nội, ngày **31** tháng **8** năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc công bố Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Phục vụ buồng

**BỘ TRƯỞNG BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**

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

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

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Phục vụ buồng.

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

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

**Nơi nhận:**

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

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Doãn Mậu Diệp**

# **TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ QUỐC GIA**

**TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ BUÔNG**

*Năm 2017*

## GIỚI THIỆU

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia của nghề Phục vụ buồng do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức xây dựng, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội công bố theo Quyết định số 1385/QĐ-LĐTĐ ngày 31 tháng 8 năm 2017, sau khi có ý kiến thẩm định của Hội đồng thẩm định nghề Phục vụ buồng theo Quyết định số 924/QĐ-LĐTĐ ngày 07/7/2016 của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội về việc thành lập Hội đồng thẩm định tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia và được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị xem xét ban hành theo công văn số 292/BVHTTDL-ĐT ngày 24/01/2017.

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

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

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

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

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

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

# MÔ TẢ NGHỀ

## TÊN NGHỀ: PHỤC VỤ BUỒNG

Bộ Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch quốc gia nghề Phục vụ buồng bao gồm các vị trí công việc từ nhân viên dọn buồng cho tới quản lý bộ phận buồng trong các cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam.

Bộ phận Phục vụ buồng là bộ phận quan trọng của cơ sở lưu trú du lịch, thực hiện nhiệm vụ làm sạch và phục vụ tại các khu vực công cộng, phòng ngủ và phòng tắm của khách và dịch vụ giặt là/đồ vải. Mặc dù cơ cấu tổ chức của bộ phận Phục vụ buồng đa dạng tùy theo quy mô là một khách sạn hay một cơ sở lưu trú nhỏ hay một khu nghỉ dưỡng lớn nhưng có một số vị trí công việc là như nhau.

Các vị trí công việc trong bộ phận Phục vụ buồng có thể bao gồm: Trưởng bộ phận buồng, phó trưởng bộ phận buồng, giám sát viên bộ phận buồng, nhân viên buồng, nhân viên vệ sinh công cộng, nhân viên giặt là/đồ vải,...

**Trưởng bộ phận buồng:** chịu trách nhiệm toàn bộ hoạt động của bộ phận buồng bao gồm khu vực buồng ngủ, dịch vụ giặt là, khu vực công cộng, tạo ra sự thoải mái cho khách hàng và đảm bảo tất cả các buồng ngủ của khách và tất cả các khu vực công cộng được dọn sạch hàng ngày; giám sát chức năng tài chính trong hoạt động bộ phận buồng và đảm bảo tính hiệu quả, đáp ứng các tiêu chuẩn của đơn vị, kiểm soát ca làm việc và các quy trình.

**Phó trưởng bộ phận buồng:** hỗ trợ Trưởng bộ phận buồng đảm bảo tất cả các buồng ngủ của khách và các khu vực công cộng được dọn sạch hàng ngày. Họ cũng giám sát hiệu quả hoạt động của dịch vụ giặt là/ đồ vải và đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn cao về vệ sinh trong toàn bộ cơ sở lưu trú du lịch, thực hiện giám sát và kiểm tra tất cả các buồng ngủ của khách và các khu vực trong cơ sở lưu trú du lịch.

**Giám sát viên bộ phận buồng:** là những người giám sát các hoạt động của bộ phận buồng, hỗ trợ cho Trưởng/Phó bộ phận buồng đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn cao về vệ sinh trong buồng ngủ của khách, tất cả các khu vực công cộng và hoạt động giặt là/đồ vải hiệu quả.

**Trưởng bộ phận giặt là/đồ vải:** là những người giám sát các hoạt động giặt là, duy trì kho đồ vải của cơ sở lưu trú du lịch, đồng phục của nhân viên.

**Nhân viên bộ phận buồng:** nói chung bao gồm nhân viên buồng, nhân viên vệ sinh công cộng, nhân viên giặt là/đồ vải...

**Nhân viên buồng:** chịu trách nhiệm dọn vệ sinh buồng ngủ của khách và cung cấp các vật dụng theo quy định của cơ sở lưu trú du lịch. Họ cũng chịu trách nhiệm về đồ vải, các thiết bị, vật dụng họ được cung cấp để sử dụng khi thực hiện công việc hàng ngày.



**Nhân viên vệ sinh công cộng:** chịu trách nhiệm dọn vệ sinh, làm sạch khu vực công cộng trong cơ sở lưu trú du lịch.

**Nhân viên giặt là/đồ vải:** Chịu trách nhiệm giặt là, duy trì kho đồ vải của cơ sở lưu trú du lịch, cung cấp và duy trì đồng phục cho nhân viên.

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

## DANH MỤC CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC CỦA NGHỀ

| TT                         | Mã số | Tên đơn vị năng lực   |
|----------------------------|-------|---|
| <b>Các năng lực cơ bản</b> |       |   |
| 1                          | CB01  | Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc                                 |
| 2                          | CB02  | Làm việc hiệu quả trong nhóm  |
| 3                          | CB03  | Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày                      |
| 4                          | CB04  | Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản                         |
| 5                          | CB05  | Duy trì kiến thức ngành nghề  |
| 6                          | CB06  | Thực hiện sơ cứu cơ bản   |
| 7                          | CB07  | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                                 |
| 8                          | CB08  | Ứng phó với trường hợp khẩn cấp                                     |
| 9                          | CB09  | Sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến                    |
| <b>Các năng lực chung</b>  |       |   |
| 1                          | CC01  | Chuẩn bị làm việc   |
| 2                          | CC02  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn   |
| 3                          | CC03  | Kết thúc ca làm việc  |
| 4                          | CC04  | Nhận hàng mới vào kho   |
| 5                          | CC05  | Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin                 |
| 6                          | CC06  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                                   |
| 7                          | CC07  | Chuẩn bị và trình bày báo cáo                                       |
| 8                          | CC08  | Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em |
| 9                          | CC09  | Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy                                 |
| 10                         | CC10  | Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền             |

|    |      |   |
|----|------|---|
| 11 | CC11 | Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng Anh           |
| 12 | CC12 | Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên                 |
| 13 | CC13 | Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên        |
| 14 | CC14 | Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật        |
| 15 | CC15 | Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên                     |
| 16 | CC16 | Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề       |
| 17 | CC17 | Huấn luyện nhân viên tại chỗ                              |
| 18 | CC18 | Thực hiện bài đào tạo nhóm                                |
| 19 | CC19 | Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm                   |
| 20 | CC20 | Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm    |
| 21 | CC21 | Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp |
| 22 | CC22 | Áp dụng có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú          |
| 23 | CC23 | Dự toán ngân sách   |
| 24 | CC24 | Mua sắm hàng hóa hoặc dịch vụ                             |
| 25 | CC25 | Quản lý các nguồn vật chất                                |
| 26 | CC26 | Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ                     |
| 27 | CC27 | Thiết lập các chính sách và quy trình                     |
| 28 | CC28 | Theo dõi, kiểm soát và đặt hàng dự trữ mới                |
| 29 | CC29 | Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp             |
| 30 | CC30 | Quản lý các hoạt động hàng ngày                           |
| 31 | CC31 | Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng  |
| 32 | CC32 | Duy trì an ninh cho cơ sở lưu trú du lịch                 |
| 33 | CC33 | Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp                  |
| 34 | CC34 | Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản                      |
| 35 | CC35 | Lập kế hoạch và thực hiện việc sơ tán khỏi địa bàn        |

| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |      |  |
|--------------------------------|------|--|
| 1                              | CM01 | Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách           |
| 2                              | CM02 | Dọn buồng khách                                      |
| 3                              | CM03 | Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi |
| 4                              | CM04 | Vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi         |
| 5                              | CM05 | Xử lý việc giặt là cho khách                         |
| 6                              | CM06 | Cung cấp dịch vụ về đồ vải tại cơ sở lưu trú du lịch |
| 7                              | CM07 | Cung cấp các dịch vụ buồng                           |
| 8                              | CM08 | Vận hành bộ phận giặt là của cơ sở lưu trú du lịch   |
| 9                              | CM09 | Áp dụng thực hành có trách nhiệm trong bộ phận buồng |
| 10                             | CM10 | Giám sát hoạt động của bộ phận buồng                 |
| 11                             | CM11 | Quản lý dịch vụ đồ vải trong cơ sở lưu trú du lịch   |
| 12                             | CM12 | Quản lý hoạt động của bộ phận buồng                  |

# CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM

TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: TRƯỞNG BỘ PHẬN BUỒNG

BẬP TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 4

| TT                         | Mã số | Tên đơn vị năng lực   |
|----------------------------|-------|---|
| <b>Các năng lực cơ bản</b> |       |   |
| 1                          | CB05  | Duy trì kiến thức ngành nghề  |
| 2                          | CB09  | Sử dụng công nghệ và công cụ kinh doanh phổ biến                    |
| <b>Các năng lực chung</b>  |       |   |
| 1                          | CC02  | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn   |
| 2                          | CC05  | Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin                 |
| 3                          | CC06  | Phát triển mối quan hệ khách hàng                                   |
| 4                          | CC07  | Chuẩn bị và trình bày báo cáo                                       |
| 5                          | CC08  | Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em |
| 6                          | CC10  | Đối phó với người say rượu và người không có thẩm quyền             |
| 7                          | CC11  | Chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng Anh                     |
| 8                          | CC12  | Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên                           |
| 9                          | CC13  | Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên                  |
| 10                         | CC14  | Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật                  |
| 11                         | CC15  | Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên                               |
| 12                         | CC16  | Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề                 |
| 13                         | CC19  | Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm                             |
| 14                         | CC20  | Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm              |
| 15                         | CC21  | Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp           |

|                                |      |  |
|--------------------------------|------|--|
| 16                             | CC23 | Dự toán ngân sách  |
| 17                             | CC24 | Mua sắm hàng hóa hoặc dịch vụ                            |
| 18                             | CC22 | Áp dụng có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú         |
| 19                             | CC31 | Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng |
| 20                             | CC25 | Quản lý các nguồn vật chất                               |
| 21                             | CC26 | Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ                    |
| 22                             | CC27 | Thiết lập các chính sách và quy trình                    |
| 23                             | CC28 | Theo dõi, kiểm soát và đặt hàng dự trữ mới               |
| 24                             | CC29 | Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp            |
| 25                             | CC30 | Quản lý các hoạt động hàng ngày                          |
| 26                             | CC32 | Duy trì an ninh cho cơ sở lưu trú du lịch                |
| 27                             | CC35 | Lập kế hoạch và thực hiện việc sơ tán khỏi địa bàn       |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |      |  |
| 1                              | CM12 | Quản lý hoạt động của bộ phận buồng                      |

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: PHÓ TRƯỞNG BỘ PHẬN BUỒNG, GIÁM SÁT VIÊN BỘ PHẬN BUỒNG, TRƯỞNG BỘ PHẬN GIẶT LÀ**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 3**

| <b>TT</b>                      | <b>Mã số</b> | <b>Tên đơn vị năng lực</b>  |
|--------------------------------|--------------|---|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |              |   |
| 1                              | CB01         | Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc                                 |
| 2                              | CB02         | Làm việc hiệu quả trong nhóm  |
| 3                              | CB05         | Duy trì kiến thức ngành nghề  |
| <b>Các năng lực chung</b>      |              |   |
| 1                              | CC02         | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn   |
| 2                              | CC03         | Kết thúc ca làm việc  |
| 3                              | CC04         | Nhận hàng mới vào kho   |
| 4                              | CC06         | Phát triển mối quan hệ khách hàng                                   |
| 5                              | CC08         | Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em |
| 6                              | CC13         | Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên                  |
| 7                              | CC17         | Huấn luyện nhân viên tại chỗ  |
| 8                              | CC18         | Thực hiện bài đào tạo nhóm  |
| 9                              | CC19         | Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm                             |
| 1                              | CC20         | Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm              |
| 11                             | CC29         | Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp                       |
| 12                             | CC33         | Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp                            |
| 13                             | CC34         | Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản                                |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |              |   |
| 1                              | CM10         | Giám sát hoạt động của bộ phận buồng                                |
| 2                              | CM11         | Quản lý dịch vụ đồ vải trong cơ sở lưu trú du lịch                  |

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: NHÂN VIÊN BUỒNG, NHÂN VIÊN VỆ SINH CÔNG CỘNG, NHÂN VIÊN GIẶT LÀ/ĐỒ VẢI**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 2**

| <b>TT</b>                      | <b>Mã số</b> | <b>Tên đơn vị năng lực</b>  |
|--------------------------------|--------------|---|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |              |   |
| 1                              | CB01         | Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc                                 |
| 2                              | CB02         | Làm việc hiệu quả trong nhóm  |
| 3                              | CB03         | Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày                      |
| 4                              | CB04         | Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản                         |
| 5                              | CB05         | Duy trì kiến thức ngành nghề  |
| 6                              | CB06         | Thực hiện sơ cứu cơ bản   |
| 7                              | CB07         | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                                 |
| 8                              | CB08         | Ứng phó với trường hợp khẩn cấp                                     |
| <b>Các năng lực chung</b>      |              |   |
| 1                              | CC01         | Chuẩn bị làm việc   |
| 2                              | CC02         | Tiếp nhận và xử lý phàn nàn   |
| 3                              | CC03         | Kết thúc ca làm việc  |
| 4                              | CC06         | Phát triển mối quan hệ khách hàng                                   |
| 5                              | CC08         | Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em |
| 6                              | CC09         | Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy                                 |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |              |   |
| 1                              | CM01         | Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách                          |
| 2                              | CM02         | Dọn buồng khách   |
| 3                              | CM03         | Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi                |
| 4                              | CM04         | Vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi                        |



|   |      |  |
|---|------|--|
| 5 | CM05 | Xử lý việc giặt là cho khách                         |
| 6 | CM06 | Cung cấp dịch vụ về đồ vải tại cơ sở lưu trú du lịch |
| 7 | CM07 | Cung cấp các dịch vụ buồng                           |
| 8 | CM08 | Vận hành bộ phận giặt là của cơ sở lưu trú du lịch   |
| 9 | CM09 | Áp dụng thực hành có trách nhiệm trong bộ phận buồng |

**TÊN VỊ TRÍ VIỆC LÀM: NHÂN VIÊN BUỒNG, NHÂN VIÊN VỆ SINH CÔNG CỘNG, NHÂN VIÊN GIẶT LÀ/ĐỒ VẢI**

**BẬC TRÌNH ĐỘ KỸ NĂNG NGHỀ: 1**

| <b>TT</b>                      | <b>Mã số</b> | <b>Tên đơn vị năng lực</b>  |
|--------------------------------|--------------|---|
| <b>Các năng lực cơ bản</b>     |              |   |
| 1                              | CB01         | Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc                                 |
| 2                              | CB02         | Làm việc hiệu quả trong nhóm  |
| 3                              | CB03         | Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày                      |
| 4                              | CB04         | Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản                         |
| 5                              | CB05         | Duy trì kiến thức ngành nghề  |
| 6                              | CB07         | Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh                                 |
| 7                              | CB08         | Ứng phó với trường hợp khẩn cấp                                     |
| <b>Các năng lực chung</b>      |              |   |
| 1                              | CC01         | Chuẩn bị làm việc   |
| 2                              | CC03         | Kết thúc ca làm việc  |
| 3                              | CC08         | Giám sát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo an toàn cho trẻ em |
| <b>Các năng lực chuyên môn</b> |              |   |
| 1                              | CM01         | Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách                          |
| 2                              | CM02         | Dọn buồng khách   |
| 3                              | CM03         | Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi                |
| 4                              | CM04         | Vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi                        |
| 5                              | CM05         | Xử lý việc giặt là cho khách  |
| 6                              | CM06         | Cung cấp dịch vụ về đồ vải tại cơ sở lưu trú du lịch                |

## **CÁC ĐƠN VỊ NĂNG LỰC**

4

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

### **MÃ SỐ: CB01**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Giao tiếp hiệu quả qua điện thoại**

- P1. Chuẩn bị trả lời điện thoại
- P2. Sử dụng cách chào phù hợp
- P3. Nói chậm và rõ ràng
- P4. Chuẩn bị nội dung cuộc gọi
- P5. Bấm đúng số
- P6. Kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự

#### **E2. Chuyển cuộc gọi**

- P7. Kiểm tra xem có được phép chuyển cuộc gọi theo yêu cầu không
- P8. Thông báo sẽ chuyển cuộc gọi, nếu được phép, cho người gọi
- P9. Kết nối cuộc gọi với bên thứ ba và đảm bảo cuộc gọi được chuyển kịp thời

#### **E3. Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ**

- P10. Thông báo cho người gọi về tình trạng cuộc gọi
- P11. Đề xuất các giải pháp khác nếu người nhận cuộc gọi đang bận

#### **E4. Tiếp nhận lời nhắn**

- P12. Kiểm tra xem người gọi có muốn để lại lời nhắn hay tin nhắn thoại không
- P13. Hoàn thành mẫu tin nhắn sau khi xác nhận lại toàn bộ thông tin chi tiết với người gọi
- P14. Chuyển tin nhắn cho người liên quan

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Vận hành hệ thống điện thoại và thao tác kỹ thuật một cách chính xác
- S2. Giao tiếp bằng lời một cách rõ ràng, nhất quán và diễn giải đúng nội dung thông tin của người gọi đến
- S3. Ghi chép các lời nhắn một cách chính xác

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Quy trình về sử dụng và vận hành hệ thống điện thoại tại đơn vị
- K2. Nội dung cần chuẩn bị để giao tiếp hiệu quả qua điện thoại

- K3. Lời chào mở đầu theo tiêu chuẩn của đơn vị
- K4. Tầm quan trọng của việc nói chậm và rõ ràng
- K5. Thông tin cần thiết để bắt đầu một cuộc gọi
- K6. Cách kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự
- K7. Cách chuyển cuộc gọi
- K8. Cách đặt cuộc gọi ở chế độ chờ
- K9. Thông tin cần thiết để điền vào mẫu tin nhắn

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Phương tiện, thiết bị:*

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

### *2. Hướng dẫn:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

- Nghiên cứu tình huống

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

### **MÃ SỐ: CB02**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

- P1. Xác định được trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong mối quan hệ với các thành viên trong nhóm/bộ phận
- P2. Thực hiện công việc theo hướng xây dựng sự hợp tác và mối quan hệ tích cực
- P3. Khuyến khích, ghi nhận và hành động dựa trên phản hồi từ thành viên khác trong nhóm/bộ phận

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

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

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

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Đọc và xác định rõ trách nhiệm và nhiệm vụ của bản thân trong việc xây dựng nhóm làm việc hiệu quả theo chính sách của đơn vị
- S2. Giao tiếp hiệu quả để lắng nghe ý kiến, đóng góp và phản hồi thông tin trong nhóm
- S3. Xác định và ứng xử phù hợp với sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và các nhu cầu đặc biệt của các thành viên khác

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

### **Kiến thức thiết yếu**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Quy trình, hướng dẫn:*

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

#### *2. Thành viên trong nhóm:*

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

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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



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

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

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày MÃ SỐ: CB03**

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

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

**E1. Chuẩn bị tài liệu phục vụ công việc**

- P1. Chuẩn bị và xử lý tài liệu với thiết bị văn phòng phù hợp theo đúng quy trình của đơn vị trong thời gian hạn định
- P2. Soạn thảo các văn bản giao tiếp cơ bản bằng cách sử dụng các thiết bị văn phòng phù hợp

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

- P3. Tiếp nhận, làm rõ và đánh giá những yêu cầu về chỉ dẫn và/hoặc hướng dẫn theo đúng quy định và quy trình của đơn vị
- P4. Đọc và diễn giải những thông tin chi tiết trong các bản hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ hướng dẫn các công việc cụ thể
- P5. Tuân theo những hướng dẫn hay chỉ đạo trong thời gian hạn định

**E3. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ**

- P6. Duy trì hệ thống thông tin và lưu trữ theo yêu cầu của đơn vị
- P7. Cập nhật hệ thống tra cứu và tham khảo theo yêu cầu của đơn vị
- P8. Khôi phục các tập tin trong trường hợp được yêu cầu
- P9. Tuân thủ các quy trình về an ninh và bảo mật

**CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**Kỹ năng quan trọng**

- S1. Soạn thảo các văn bản tài liệu
- S2. Sử dụng các thiết bị văn phòng đúng quy cách
- S3. Đọc và xác định rõ nội dung các tài liệu, văn bản
- S4. Truy cập, cập nhật và lưu trữ thông tin
- S5. Bảo mật và khôi phục các tập tin

**Kiến thức thiết yếu**

- K1. Cách chuẩn bị và xử lý các loại tài liệu khác nhau bằng cách sử dụng các thiết bị khác nhau
- K2. Những phương pháp giao tiếp được sử dụng tại nơi làm việc
- K3. Quy trình xử lý các loại tài liệu khác nhau trong đơn vị

- K4. Các loại tài liệu hướng dẫn, chỉ dẫn và/hoặc sơ đồ được sử dụng tại nơi làm việc
- K5. Hệ thống thông tin và lưu trữ được sử dụng tại đơn vị
- K6. Hệ thống tham khảo và tra cứu tài liệu được sử dụng tại đơn vị
- K7. Hệ thống khôi phục các tập tin được sử dụng tại đơn vị
- K8. Quy trình an ninh và bảo mật của đơn vị

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Thiết bị văn phòng:*

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

### *2. Tài liệu:*

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

### *3. Các quy trình, hướng dẫn:*

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

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

*4. Các yêu cầu của đơn vị:*

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

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sử dụng tiếng Anh ở cấp độ giao tiếp cơ bản**  
**MÃ SỐ: CB04**

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

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

**E1. Thực hiện hội thoại đơn giản**

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

**E2. Đáp lại những yêu cầu đơn giản**

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

**E3. Đưa ra những yêu cầu đơn giản**

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

**E4. Thể hiện sở thích bản thân**

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

**CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**Kỹ năng quan trọng**

- S1. Nghe hiểu các từ tiếng Anh cơ bản trong giao tiếp
- S2. Phát âm chính xác các từ tiếng Anh giao tiếp cơ bản
- S3. Mở đầu và kết thúc hội thoại đúng cách
- S4. Sử dụng cấu trúc câu đơn giản, lịch sự trong hội thoại
- S5. Đưa ra và đáp ứng được các các chỉ dẫn và yêu cầu cơ bản
- S6. Trình bày, lý giải được những điều thích và không thích

**Kiến thức thiết yếu**

- K1. Cách mở đầu hội thoại và thực hiện hội thoại đơn giản
- K2. Cách nhận xét các chủ đề quen thuộc và kết thúc hội thoại
- K3. Cách đưa ra và đáp lại yêu cầu đơn giản
- K4. Cách xác nhận đã hiểu được và đề nghị làm rõ các chỉ dẫn hay yêu cầu
- K5. Các quy trình làm việc hàng ngày và trình tự các công việc hàng ngày
- K6. Cách cải tiến quy trình làm việc hàng ngày hoặc cải thiện việc giao tiếp với khách

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

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Hướng dẫn:*

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

### *2. Các chủ đề giao tiếp quen thuộc:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

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

### **MÃ SỐ: CB05**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

- P1. Tiếp cận các nguồn thông tin về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch có liên quan tới yêu cầu công việc
- P2. Thu thập thông tin về ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch để hỗ trợ thực hiện công việc một cách hiệu quả

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

- P3. Thu thập và cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách
- P4. Thực hiện các hoạt động liên quan đến công việc theo đúng yêu cầu của pháp luật và các tiêu chuẩn về đạo đức
- P5. Áp dụng kiến thức và thông tin về ngành trong hoạt động thường nhật tại doanh nghiệp du lịch hoặc cơ sở lưu trú du lịch

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Đọc và xác định nội dung các nguồn thông tin về ngành, quy định pháp luật
- S2. Sử dụng máy tính, Internet và các phương tiện khác để tìm kiếm thông tin
- S3. Tìm kiếm, diễn giải và phân loại thông tin
- S4. Giao tiếp hiệu quả bao gồm cả lắng nghe tích cực và đặt câu hỏi để có thể tìm kiếm được thông tin và trình bày tóm tắt thông tin
- S5. Ghi chép, ghi chú, tóm tắt thông tin bằng hình thức văn bản

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Nguồn thông tin đáng tin cậy trên mạng thông tin toàn cầu (Internet) và bất kỳ nguồn nào khác để cập nhật kiến thức ngành nghề
- K2. Các phân ngành khác nhau trong ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như mối quan hệ giữa các phân ngành
- K3. Vai trò và chức năng của hai trong số các nghề sau: phục vụ nhà hàng, lễ tân, chế biến món ăn/vận hành bếp, phục vụ buồng, đại lý du lịch, điều hành/ hướng dẫn du lịch
- K4. Chất lượng dịch vụ và việc thường xuyên nâng cao chất lượng dịch vụ trong ngành du lịch nói chung và cơ sở lưu trú du lịch nói riêng cũng như

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

- K5. Vai trò, nguyên tắc và yêu cầu thực hiện du lịch có trách nhiệm, bao gồm việc tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu rác thải và tái chế
- K6. Các bộ luật cơ bản, các quy định hay hướng dẫn áp dụng cho ngành du lịch và cơ sở lưu trú du lịch cũng như tác động của chúng đối với cách thực hiện công việc của nhân viên

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Nguồn thông tin chung:*

- Internet (kiểm tra độ tin cậy)
- Phương tiện truyền thông
- Hiệp hội du lịch
- Hiệp hội ngành nghề
- Tạp chí của ngành
- Các dịch vụ thông tin
- Kinh nghiệm và quan sát của cá nhân
- Đồng nghiệp, giám sát viên và cán bộ quản lý
- Các mối liên hệ trong ngành, tư vấn viên, cố vấn

### *2. Các thông tin về ngành, nghề:*

- Tổng quan về du lịch, lữ hành, hướng dẫn du lịch, cơ sở lưu trú du lịch,
- Hội họp và sự kiện
- Vận chuyển
- Ẩm thực
- Vui chơi giải trí
- Các đơn vị dịch vụ phụ trợ du lịch: ngân hàng, bệnh viện, đại sứ quán, bán lẻ
- Mong đợi của nhân viên về ngành
- Các vấn đề và yêu cầu về môi trường, bao gồm cả du lịch bền vững và có trách nhiệm
- Đạo đức nghề nghiệp
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ
- Tính bảo mật
- Chăm sóc khách hàng
- Cơ hội làm việc bình đẳng, chống phân biệt đối xử



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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

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

### **MÃ SỐ: CB06**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

#### **E2. Áp dụng sơ cứu cơ bản**

- P4. Thực hiện sơ cứu theo quy trình sơ cứu quy định sử dụng các vật dụng và thiết bị sẵn có
- P5. Theo dõi tình trạng của người bị thương và xử lý theo các nguyên tắc sơ cứu phù hợp
- P6. Kịp thời tìm người thực hiện sơ cứu
- P7. Ghi chép lại tai nạn và chấn thương theo quy trình của đơn vị

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

- P8. Chăm sóc người bị thương trong điều kiện xa cơ sở y tế cho tới khi dịch vụ y tế đến nơi, bao gồm cả việc theo dõi đường thở, nhịp thở và nhịp tim, kiểm soát cơn đau, đảm bảo đủ nước và duy trì nhiệt độ cơ thể
- P9. Chăm sóc bệnh nhân “bị thương nặng” theo cách thích hợp trong điều kiện ở vùng xa, bao gồm cả việc chuẩn bị phương tiện để chuyển đi

#### **E4. Thông báo chi tiết về sự việc**

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Áp dụng nguyên tắc cơ bản trong việc xử lý sơ cứu
- S2. Xác định các dấu hiệu sự sống và tình trạng của người bị thương
- S3. Áp dụng các kỹ thuật sơ cứu cơ bản bao gồm cả thao tác hô hấp nhân tạo (CPR) và kỹ thuật hồi sức

- S4. Ra quyết định phù hợp và kịp thời liên quan đến việc xử lý tai nạn tại chỗ
- S5. Giao tiếp hiệu quả bao gồm cung cấp thông tin tình trạng người bị thương và yêu cầu trợ giúp
- S6. Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về tình huống xảy ra

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các tình huống sơ cứu có thể xảy ra tại nơi làm việc và các thao tác sơ cứu, chữa trị và giải pháp phù hợp
- K2. Các quy trình và quy định liên quan về sức khỏe
- K3. Các ưu tiên trong chăm sóc sơ cứu
- K4. Các quy trình sơ cứu:
  - a. Tiến hành thẩm định ban đầu trong sơ cứu bệnh nhân
  - b. Kiểm soát chấn thương
  - c. Tiến hành kỹ thuật hồi sức
  - d. Báo cáo các tình huống sơ cứu và hành động cần làm
- K5. Các kỹ thuật để quản lý và chăm sóc người bị thương trong các trường hợp sơ cứu khác nhau, bao gồm:
  - a. Bị bệnh cấp tính và/hoặc bị thương
  - b. Bị thương và chảy máu
  - c. Bị bỏng
  - d. Chấn thương xương, khớp và cơ
- K6. Nguyên nhân ngừng thở và khó thở
- K7. Kế hoạch xác định và kiểm soát mối nguy hiểm, tình trạng bất tỉnh và không có phản ứng, thiếu không khí thở; hỗ trợ hô hấp và tuần hoàn: thả lỏng, nâng lên và áp lực trực tiếp đối với người bị thương trong trường hợp chảy máu
- K8. Các biểu hiện và dấu hiệu cho thấy những nguyên nhân bất tỉnh phổ biến nhất:
  - a. Ngộ độc, bị cắn và bị đốt
  - b. Bong gân và dẫn dây chằng
  - c. Gãy xương (đơn giản và phức tạp)
  - d. Trật khớp
  - e. Chấn thương đầu, cổ và lưng
  - f. Chảy máu trong nghiêm trọng
  - g. Chấn thương vùng bụng, xương chậu và ngực
  - h. Sốc vì chấn thương nặng

- i. Đau thắt ngực, nhồi máu cơ tim, suy tim
  - j. Bỏng và sốc do bỏng
- K9. Các biện pháp an toàn cần thiết để phòng tránh tai nạn, bệnh tật, chấn thương và nhiễm trùng trong điều kiện ở vùng sâu vùng xa
- K10. Các kỹ thuật giao tiếp trong việc tiến hành sơ cứu

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Thông tin cần truyền đạt:*

- Tình trạng của người bị thương
- Địa điểm
- Các hình thức hỗ trợ
- Số người bị thương
- Yêu cầu hỗ trợ

#### *2. Các mối nguy hiểm:*

- Môi trường
- Máy móc, phương tiện làm việc
- Động vật/côn trùng gây hại
- Người gây rối
- Vấn đề sức khỏe

#### *3. Hỗ trợ:*

- Đồng nghiệp
- Sơ cứu viên
- Dịch vụ cấp cứu/y tế
- Khách có kinh nghiệm và chuyên môn
- Vật mẫu hình người hoặc các bộ phận cơ thể người

#### *4. Quy trình kiểm soát các dấu hiệu sự sống và tình trạng sức khỏe liên quan tới:*

- Phản ứng (bất tỉnh hay còn tỉnh táo)
- Đường thở (có bị tắc, hay có khả năng bị tắc không)
- Hô hấp (thở đều hay không đều, có thể có vấn đề về phổi hay không)
- Tuần hoàn (nhịp tim nhanh/chậm hay rất nhanh)
- Các chấn thương
- Sốc
- Dự ứng

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

### **MÃ SỐ: CB07**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

- P1. Tuân theo các quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro cho người và tài sản
- P2. Duy trì an ninh tại nơi làm việc tuân theo các quy trình sẵn có
- P3. Đảm bảo an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác trong khu vực làm việc của bạn
- P4. Hành động theo cách giảm thiểu rủi ro cho bản thân và những người khác

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

- P5. Thực hiện hành động phù hợp khi xảy ra sự cố về an ninh và an toàn của bản thân và những người khác
- P6. Áp dụng biện pháp phù hợp để đảm bảo cá nhân có thể làm việc an toàn với các khách hàng khó tính và hung hăng
- P7. Thực hiện hành động phù hợp khi xác định được các mối nguy hiểm cho mọi người

#### **E3. Cung cấp dịch vụ an ninh cơ bản**

- P8. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác
- P9. Hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị

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

- P10. Báo cáo với người có thẩm quyền về các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc
- P11. Báo cáo và ghi lại các sự cố theo quy trình định sẵn

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Áp dụng quy trình an toàn để giảm thiểu rủi ro
- S2. Xác định các sự cố liên quan đến an toàn và an ninh tại đơn vị
- S3. Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản
- S4. Hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị
- S5. Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về sự cố và các mối nguy hiểm

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Lý do phải đánh giá và báo cáo các rủi ro
- K2. Các hành động cần làm đối với các loại rủi ro khác nhau
- K3. Trách nhiệm cá nhân trong việc duy trì an toàn và an ninh cho bản thân và những người khác tại nơi làm việc
- K4. Trách nhiệm pháp lý của người lao động và người sử dụng lao động trong việc bảo đảm sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
- K5. Vai trò của người lao động trong việc duy trì sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc
- K6. Các quy trình cần tuân thủ trong các trường hợp khẩn cấp
- K7. Những cách xác định biểu hiện hung hăng và hành động cần làm để đảm bảo sự an toàn của bản thân
- K8. Cách xác định và thông báo mối nguy hiểm
- K9. Cách giảm thiểu rủi ro tại nơi làm việc
- K10. Cách vận hành các thiết bị an ninh cơ bản trong đơn vị hoặc các nơi khác
- K11. Quá trình hộ tống, di chuyển và lưu giữ các đồ vật có giá trị
- K12. Các phương thức báo cáo theo quy định trong trường hợp tai nạn hay gặp sự cố

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Các thiết bị an ninh cơ bản:*

- Máy bộ đàm cầm tay
- Máy quay an ninh
- Hệ thống kiểm soát chìa khóa
- Hộp an ninh
- Đèn pin

### *2. Quy trình, quy định:*

- Các quy trình do đơn vị quy định
- Quy định của pháp luật về sức khỏe và an toàn lao động
- Bảo đảm an toàn cho khách hàng
- Bảo đảm bản thân tránh được những rủi ro không cần thiết
- Mẫu báo cáo sự việc
- Mẫu báo cáo ca trực
- Mẫu báo cáo chính thức về tai nạn hay chấn thương cá nhân
- Mẫu báo cáo thiết bị hư hỏng

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

### 3. *Mối nguy và sự cố:*

- Hỏa hoạn
- Đe dọa đánh bom
- Kẻ xâm nhập/mất cắp
- Thời tiết
- Ngộ độc thực phẩm
- Trượt, vấp, ngã, như trượt ngã trên sàn ướt hay vấp ngã trên các bề mặt không bằng phẳng
- Các bề mặt nóng và chất liệu nóng, như đĩa, chảo nóng và vệt dầu nóng hay chất lỏng nóng bị bắn ra
- Thiết bị cắt, như dao và máy thái thịt
- Đồ nội thất bị hỏng
- Vật cản, như cửa ra vào, lối đi và các buồng
- Các hóa chất hoặc dung dịch làm sạch

### 4. *Các đồ vật có giá trị:*

- Các đồ có giá trị của khách
- Các thiết bị có giá trị như máy tính và máy ảnh
- Tài sản cá nhân của nhân viên

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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



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

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

### **MÃ SỐ: CB08**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

- P1. Đảm bảo khách hàng hiểu rõ rằng cá nhân bạn có vai trò hỗ trợ giải quyết trường hợp khẩn cấp và đã nhận thức đầy đủ các chi tiết chính của tình huống
- P2. Đảm bảo khách hàng có tinh thần và thiện chí trong việc giảm thiểu các yếu tố không thuận lợi
- P3. Duy trì sự cân bằng giữa nhu cầu của cá nhân và nhu cầu của tập thể một cách phù hợp
- P4. Đảm bảo cập nhật liên tục và trấn an cho những người bị ảnh hưởng bởi trường hợp khẩn cấp, nếu cần

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

- P5. Xác định nguyên nhân và địa điểm có báo cháy
- P6. Liên hệ với dịch vụ khẩn cấp và bộ phận quản lý theo quy trình
- P7. Bật báo động cháy và hỗ trợ các ứng phó ban đầu
- P8. Hỗ trợ sơ tán khỏi tòa nhà
- P9. Đảm bảo các dịch vụ khẩn cấp vào được tòa nhà và hỗ trợ được ngay khi đến hiện trường

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

- P10. Giám sát các khách hàng có biểu hiện hành vi không phù hợp
- P11. Đảm bảo an ninh cho những nơi không an toàn
- P12. Xử lý các bưu phẩm đáng ngờ
- P13. Xử lý các đe dọa về đánh bom

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

- P14. Xác định các mối nguy hiểm vật lý và giảm thiểu rủi ro cho sức khỏe và sự an toàn của bản thân cũng như những người khác
- P15. Đánh giá các dấu hiệu sống còn của người bị thương và điều kiện sức khỏe của họ
- P16. Thực hiện các kỹ thuật sơ cứu cơ bản theo quy trình sơ cứu với các vật dụng và thiết bị có sẵn

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

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

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Giao tiếp bằng lời nói hiệu quả để thông báo, tìm kiếm sự trợ giúp trong trường hợp khẩn cấp
- S2. Bật các thiết bị báo cháy đúng cách
- S3. Sử dụng bình chữa cháy đúng chủng loại với đám cháy
- S4. Sơ tán khách khỏi tòa nhà
- S5. Xác định các dấu hiệu đe dọa về an ninh
- S6. Xác định các dấu hiệu sự sống và tình trạng của người bị thương
- S7. Áp dụng quy trình sơ cứu với các kỹ thuật sơ cứu cơ bản
- S8. Ghi chép, ghi chú và làm báo cáo về các tình huống khẩn cấp

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các bước thực hiện khi có trường hợp khẩn cấp
- K2. Các nhiệm vụ cụ thể mà nhân viên phải thực hiện trong trường hợp cần sơ tán
- K3. Các loại hỏa hoạn khác nhau và loại bình cứu hỏa có thể sử dụng trong từng trường hợp
- K4. Các bước cần thực hiện khi phát hiện hỏa hoạn và mối nguy hỏa hoạn tại khu vực tiền sảnh
- K5. Các bước cần thực hiện khi nghe thấy báo động hỏa hoạn
- K6. Mục tiêu của sơ cứu
- K7. Các loại hình chấn thương có thể gặp tại nơi làm việc
- K8. Quy trình sơ cứu đối với các loại chấn thương và trường hợp khẩn cấp
- K9. Các bước cần thực hiện đối với mỗi loại chấn thương khác nhau
- K10. Quy trình cần tuân theo khi nhận thông báo về nguy cơ đánh bom

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

1. *Các số điện thoại khẩn cấp:*

- Cứu hỏa - 114
- Cứu thương - 115
- Cảnh sát - 113
- Tổng giám đốc đơn vị

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

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

6. *Hệ thống theo dõi và ứng phó hỏa hoạn:*

- Các thiết bị và hệ thống phát hiện hỏa hoạn
- Các bình chữa cháy di động
- Chắn chống cháy
- Hệ thống vòi phun
- Máy bơm chữa cháy – máy bơm chính và máy bơm khẩn cấp
- Ống nước, vòi nước chữa cháy
- Thiết bị phát hiện khói
- Chuông báo cháy

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

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

### **MÃ SỐ: CB09**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

- P1. Xác định và tiếp cận các công cụ kinh doanh cần thiết để công việc đạt kết quả theo chính sách và quy trình của đơn vị
- P2. Sử dụng các công cụ kinh doanh một cách hiệu quả, phù hợp với chính sách và quy trình của đơn vị
- P3. Thu thập và duy trì các công cụ kinh doanh cần thiết để hỗ trợ các hoạt động tại nơi làm việc
- P4. Lưu giữ các công cụ kinh doanh theo quy trình của đơn vị và để giảm nguy cơ rò rỉ thông tin

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

- P5. Lựa chọn công nghệ kinh doanh phù hợp và/hoặc các phần mềm ứng dụng để đáp ứng yêu cầu của công việc
- P6. Sử dụng công nghệ theo hướng khuyến khích môi trường làm việc an toàn

#### **E3. Duy trì công nghệ**

- P7. Xác định và thay thế các phần thiết bị đã sử dụng theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- P8. Thực hiện và/ hoặc sắp xếp việc bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo thiết bị được duy trì hoạt động theo hướng dẫn của nhà sản xuất và yêu cầu của đơn vị
- P9. Xác định lỗi hư hỏng của thiết bị và thực hiện các hành động phù hợp theo hướng dẫn của nhà sản xuất hoặc tìm kiếm sự trợ giúp của chuyên gia

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Phân tích, lựa chọn công cụ kinh doanh phù hợp với yêu cầu của đơn vị
- S2. Đọc và xác định được các quy trình hướng dẫn sử dụng thiết bị công nghệ, chương trình và ứng dụng
- S3. Áp dụng các nguyên tắc cơ bản về bảo mật thông tin về công cụ kinh doanh và công nghệ của đơn vị
- S4. Soạn thảo báo cáo bảo trì thường xuyên và báo cáo lỗi hư hỏng của thiết bị

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các nguồn thông tin và tư vấn về các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến liên quan tới ngành
- K2. Các lựa chọn công nghệ hiện có phù hợp với ngành, bao gồm cả phần cứng và phần mềm cũng như các đặc tính chung và khả năng của chúng
- K3. Quy trình thông thường trong bảo trì, bảo dưỡng thiết bị do nhân viên thực hiện, đối chiếu với quy trình do chuyên viên bảo trì thực hiện
- K4. Các yếu tố quan trọng để đạt được năng suất và hiệu suất cao từ các công cụ và công nghệ kinh doanh phổ biến, bao gồm cả việc theo dõi hiệu quả, báo cáo hỏng hóc và bảo dưỡng thường xuyên

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Các công cụ kinh doanh:*

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

### *2. Thiết bị công nghệ kinh doanh:*

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

### *3. Các ứng dụng phần mềm:*

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

### *4. Công việc bảo trì định kỳ:*

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

- Kiểm tra và cập nhật các chương trình

#### 5. Hỗ trợ:

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

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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



## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Chuẩn bị làm việc**

### **MÃ SỐ: CC01**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Chuẩn bị cá nhân đầu ca làm việc**

- P1. Đến đúng giờ và đăng ký vào hệ thống chấm công
- P2. Sử dụng khu vực thay đồ dành cho nhân viên để vệ sinh cá nhân, thay đồng phục và chuẩn bị diện mạo
- P3. Tắt hết các thiết bị thông tin liên lạc cá nhân và đảm bảo các thiết bị đó được cất giữ tại nơi an toàn theo chính sách của đơn vị
- P4. Báo cho các đồng nghiệp và/ hoặc giám sát viên về sự có mặt của mình

#### **E2. Chuẩn bị khu vực làm việc cho ca trực**

- P5. Đọc sổ giao ca và ghi chép lại các việc cần phải thực hiện
- P6. Ghi chép lại các điểm liên quan tới công việc của mình trong buổi họp giao ca
- P7. Tham gia họp giao ca và rà soát các nhiệm vụ của mình trong ca trực
- P8. Kiểm tra sự thay đổi về bố trí nhân viên, lịch của khách hàng
- P9. Kiểm tra các thiết bị và mức dự trữ vật dụng, hàng hóa
- P10. Sắp xếp khu vực làm việc theo cách chuyên nghiệp

#### **E3. Đảm bảo diện mạo và vệ sinh cá nhân**

- P11. Đảm bảo đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và an toàn
- P12. Đảm bảo diện mạo cá nhân đạt tiêu chuẩn quy định

#### **E4. Áp dụng các hành vi làm việc chuyên nghiệp**

- P13. Lắng nghe cẩn thận và trả lời khách một cách lịch sự
- P14. Giao tiếp chuyên nghiệp về các vấn đề trong kinh doanh
- P15. Đảm bảo các thiết bị cần thiết phải sẵn sàng khi cần dùng
- P16. Đảm bảo hành vi của cá nhân tạo được uy tín cho đơn vị

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Đọc và xác định rõ quy định về thời gian làm việc, chấm công, hành vi chuyên nghiệp của đơn vị
- S2. Kiểm tra và sắp xếp các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ, hàng hóa ... đảm bảo sẵn sàng làm việc

- S3. Áp dụng được nguyên tắc đảm bảo an toàn, vệ sinh và diện mạo cá nhân
- S4. Lắng nghe và giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách hàng và đồng nghiệp
- S5. Ghi chép chính xác các nội dung họp giao ca cũng như ý kiến khách hàng

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc
- K2. Quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân
- K3. Mức độ về sự nhã nhặn mà khách mong đợi từ nhân viên
- K4. Các thói quen cá nhân có thể ảnh hưởng xấu đến uy tín đơn vị và làm khách khó chịu
- K5. Các bước cần thực hiện trước khi bắt đầu ca trực

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Tài liệu, công cụ:*

- Sổ bàn giao ca
- Lịch phân công công việc của nhân viên
- Lịch làm việc với khách hàng
- Lịch các hoạt động, sự kiện diễn ra tại đơn vị
- Công cụ, trang thiết bị làm việc cá nhân

#### *2. Quy định diện mạo và vệ sinh cá nhân liên quan tới:*

- Tóc của nam sạch sẽ và được cắt ngắn trên cổ áo, tóc của nữ được buộc/búi gọn lại phía sau nếu tóc dài
- Không sử dụng các loại kem dưỡng da hay nước hoa đậm mùi
- Tay sạch sẽ, rửa tay sau khi hút thuốc hay sau khi đi vệ sinh
- Chỉ đeo nhẫn cưới, khuyên tai nhỏ, vòng cổ đơn giản và đồng hồ. Không đeo vòng tay, vòng cổ chân, vật sắc nhọn, vòng cổ dài hay vòng tay thô bản
- Nữ chỉ trang điểm nhẹ nhàng, nam cạo râu sạch sẽ, trừ khi được phép để râu, ria
- Cơ thể sạch sẽ và không có mùi khó chịu, bàn tay sạch, móng tay cắt tỉa gọn gàng
- Hơi thở không có mùi và đánh răng sạch sẽ
- Trang phục sạch, được là phẳng và không có mùi khó chịu
- Giày sạch và được đánh bóng
- Biển tên theo đúng quy cách về đồng phục, đeo thẳng và giữ sạch, không có vết xước, hoen ố, tên rõ ràng

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

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

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

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

### **MÃ SỐ: CC02**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Xác định và phân tích phàn nàn**

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

#### **E2. Xử lý các phàn nàn**

- P4. Khẳng định với khách về việc phàn nàn của họ sẽ được xử lý nhanh nhất có thể để giải quyết vấn đề
- P5. Xử lý phàn nàn theo chuẩn mực, chính sách và quy trình của đơn vị
- P6. Thu thập và xem xét các tài liệu liên quan tới phàn nàn của khách
- P7. Cập nhật ghi chép về các ý kiến phàn nàn

#### **E3. Xác định hành động và giải quyết phàn nàn**

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

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

- P11. Xác định các phàn nàn cần sự can thiệp của cấp quản lý, các nhân viên khác hay các đối tượng bên ngoài
- P12. Chuyển lời phàn nàn đến đúng người để họ tiếp tục giải quyết theo đúng phạm vi trách nhiệm của cá nhân
- P13. Chuyển tiếp tất cả các tài liệu cần thiết, bao gồm cả các báo cáo điều tra, cho người thích hợp
- P14. Chuyển lên cấp cao hơn những phàn nàn chưa được giải quyết ở cấp phù hợp

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

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

- S2. Áp dụng các quy tắc cơ bản về xử lý phàn nàn của đơn vị
- S3. Giao tiếp bằng lời hiệu quả với khách
- S4. Đàm phán và xử lý vấn đề phù hợp
- S5. Ghi chép, báo cáo về phàn nàn của khách và kết quả xử lý phàn nàn

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các loại phàn nàn thường gặp
- K2. Tầm quan trọng của giải quyết phàn nàn
- K3. Quy trình chung trong xử lý một phàn nàn
- K4. Các yếu tố cần xem xét khi xử lý phàn nàn của khách hàng đến từ các môi trường văn hóa khác nhau
- K5. Cách sử dụng kỹ năng lắng nghe chủ động và thông cảm với khách khi ghi nhận lời phàn nàn
- K6. Cách ghi sổ hay cách lưu lời phàn nàn theo đúng quy trình
- K7. Quá trình giải quyết vấn đề cho khách và thông báo với khách về kết quả giải quyết phàn nàn
- K8. Quy trình chuyển tiếp để giải quyết những phàn nàn nghiêm trọng

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

#### *1. Các loại phàn nàn:*

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

#### *2. Các chính sách và quy trình:*

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

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

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

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Kết thúc ca làm việc**

**MÃ SỐ: CC03**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Chuẩn bị kết thúc ca làm việc**

- P1. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị ở trạng thái hoạt động tốt
- P2. Sắp xếp lại và thu dọn gọn gàng nơi làm việc
- P3. Cân đối số tiền mặt nhận được trong ca làm việc

#### **E2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo**

- P4. Chuẩn bị thông tin về các sự kiện hay sự việc
- P5. Đảm bảo các thiết bị sẵn sàng để cho ca sau bắt đầu công việc
- P6. Cập nhật sổ bàn giao

#### **E3. Bàn giao vào cuối ca làm việc**

- P7. Bàn giao số tiền mặt đã nhận được
- P8. Thảo luận các công việc cần làm tiếp theo
- P9. Họp giao ca với đồng nghiệp làm ca sau và ký vào sổ bàn giao ca

#### **E4. Đóng, tắt các trang thiết bị**

- P10. Đóng, tắt các trang thiết bị theo quy định
- P11. Đảm bảo cửa ra vào và cửa sổ đã đóng an toàn
- P12. Đảm bảo các vật có giá trị nằm trong két an toàn hoặc các khu vực an toàn khác
- P13. Tắt tất cả các thiết bị, đèn và hệ thống điều hòa nhiệt độ

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Kiểm tra tình trạng hoạt động của các loại máy và thiết bị
- S2. Ghi chép thông tin đầy đủ, chính xác vào sổ bàn giao ca
- S3. Kiểm đếm tiền mặt chính xác và an toàn
- S4. Giao tiếp bằng lời hiệu quả với đồng nghiệp khi bàn giao ca
- S5. Đóng, tắt các máy và thiết bị trước khi kết thúc ca làm việc

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các yêu cầu đối với việc kết thúc ca làm việc
- K2. Các tài liệu hay thông tin cần chuẩn bị cho ca tiếp theo

K3. Quy trình bàn giao công việc cho ca sau

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

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

### *1. Thiết bị, tài liệu*

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

### *2. Địa điểm bàn giao ca:*

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

### *3. Hướng dẫn:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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



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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Nhận hàng mới vào kho**

### **MÃ SỐ: CC04**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để nhận hàng được chuyển đến và bảo quản các hàng hóa đó tại đơn vị.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Nhận hàng mới**

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

#### **E2. Lưu kho hàng mới**

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

#### **E3. Bảo quản hàng hóa và khu vực kho**

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

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

- P18. Kiểm tra và xác nhận các tài liệu liên quan tới kho hàng
- P19. Nhập dữ liệu vào hệ thống kho để cập nhật các mức lưu kho

P20. Xác nhận chứng từ của nhà cung cấp để xử lý và thanh toán

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Kiểm tra danh sách các mặt hàng sẽ nhập trên hệ thống
- S2. Kiểm đếm số lượng hàng được giao
- S3. Đọc và xác định rõ nội dung ghi trên hóa đơn và chứng từ tài chính
- S4. Vận chuyển hàng vào kho
- S5. Lau chùi, vệ sinh kho
- S4. Sắp xếp kho
- S5. Nhập dữ liệu vào hệ thống kho
- S6. Viết, chuẩn bị báo cáo kho

### **Kiến thức thiết yếu**

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

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Hệ thống nội bộ:*

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

### *2. Chuẩn bị khu vực kho:*

- Làm vệ sinh khu vực kho
- Sắp xếp gọn gàng khu vực kho
- Chuyển các mặt hàng khác chủng loại ra khỏi khu vực lưu giữ hàng mới nhập

- Đảm bảo có sẵn các chứng từ và vật dụng để nhận hàng được giao (cân hàng, nhiệt kế, đơn đặt hàng, chi tiết mặt hàng cần mua)
- Đảm bảo đáp ứng yêu cầu về an ninh và an toàn

3. *Các mặt hàng:*

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

4. *Kiểm tra việc giao hàng:*

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

5. *Kiểm tra hàng được giao theo các tài liệu liên quan:*

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

6. *Kiểm tra hàng hóa nhận được so với hàng hóa đã đặt hàng:*

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

7. *Xác định sự khác nhau (giữa hàng được nhập và chi tiết được ghi trên chứng từ):*

- Ghi chú bản chất của sự khác nhau
- Ghi chép lại sự khác nhau trong các chứng từ kèm theo và trên hệ thống nội bộ
- Đề cập sự khác nhau với lái xe chở hàng, nếu có thể

8. *Tài liệu (bản giấy hoặc bản điện tử):*

- Phiếu đặt hàng và các hướng dẫn đặt hàng
- Vận đơn
- Hóa đơn
- Ca ta lô của các hàng được mua
- Thông số kỹ thuật của sản phẩm được mua

9. *Hàng trả lại:*

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

10. *Theo dõi các sự khác nhau:*

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

11. *Quản lý hàng thừa:*

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

12. *Tháo dỡ hàng:*

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

13. *Các vật dụng bảo quản trong kho:*

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

*14. Xử lý chất thải:*

- Bỏ bao bì ra khỏi các khu vực kho
- Xác định và loại bỏ các mặt hàng không bán được hay đã bị hư hỏng ra khỏi khu vực kho
- Áp dụng các biện pháp xử lý chất thải thân thiện với môi trường, nếu có thể

*15. Dán nhãn các mặt hàng trong kho:*

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

*16. Luân chuyển hàng hóa:*

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

*17. Kiểm tra kho:*

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

*18. Các hành động khắc phục:*

- Thông báo cho những người có liên quan
- Triển khai công tác bảo trì, bao gồm cả trong và ngoài kho

- Di dời hàng ra chỗ khác

19. *Xác định mức độ sử dụng hàng:*

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

20. *Xác nhận chứng từ cho nhà cung cấp:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Trực tiếp quan sát ứng viên thực hiện công việc nhận hàng, lưu kho, bảo quản hàng và hoàn thành các thủ tục nhập liệu trên hệ thống quản lý kho
- Mô phỏng tình huống
- Nghiên cứu tình huống
- Câu hỏi vấn đáp
- Kiểm tra viết
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Phân tích các tài liệu sử dụng trong việc nhận hàng và lưu kho
- Kiểm tra hàng hóa và khu vực kho
- Bài tập đóng vai
- Các công việc hay bài tập, dự án được giao

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

**MÃ SỐ: CC05**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Xử lý thông tin**

- P1. Thu thập thông tin theo yêu cầu
- P2. Thực hiện các quy trình của đơn vị để duy trì bảo mật và an toàn thông tin
- P3. Lưu trữ thông tin tại các nơi cho phép và theo chuẩn đặt ra
- P4. Cập nhật thông tin theo yêu cầu

#### **E2. Khôi phục thông tin**

- P5. Xác nhận thông tin cần khôi phục
- P6. Tuân theo quy trình tiếp cận hệ thống thông tin của đơn vị
- P7. Xác định vị trí và khôi phục thông tin theo yêu cầu
- P8. Báo cáo các vấn đề gặp phải với cấp quản lý phù hợp

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

- P9. Duy trì hệ thống ghi chép và lưu trữ thông tin
- P10. Sắp xếp tài liệu mới vào đúng vị trí và thư mục quy định
- P11. Lưu trữ, loại bỏ và cập nhật các tài liệu cũ để có chỗ cho các tài liệu hiện thời
- P12. Ghi chép thông tin theo dõi mỗi lần di chuyển tài liệu
- P13. Đảm bảo tài liệu được lưu trữ trong điều kiện tốt và ở đúng vị trí
- P14. Tách biệt tài liệu mật với tài liệu thông thường và việc tiếp cận tài liệu chỉ áp dụng với những người được chỉ định
- P15. Đảm bảo bất cứ lúc nào đều có thể tìm thấy tập tin tài liệu đã được phát ra

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Đọc và xác định rõ các hướng dẫn và quy trình kỹ thuật
- S2. Sử dụng máy tính và các hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin
- S3. Lập kế hoạch
- S4. Thu thập thông tin và sắp xếp các tài liệu hiện hành
- S5. Cập nhật hệ thống thông tin, tài liệu, loại bỏ các tài liệu cũ theo quy định
- S6. Ghi chép, làm báo cáo về xử lý khôi phục thông tin và thống kê tài liệu



## **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Mục đích của lưu trữ và khôi phục thông tin được yêu cầu
- K2. Các hệ thống thông tin khác nhau và tính năng của chúng
- K3. Quy định về đặt tên tài liệu, sắp xếp, bảo quản, duy trì tài liệu
- K4. Yêu cầu bảo mật và an ninh thông tin của đơn vị
- K5. Các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin được yêu cầu
- K6. Quy trình phải tuân theo khi tiếp cận hệ thống thông tin
- K7. Vấn đề hay gặp với hệ thống thông tin và người cần được báo cáo

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Tài liệu, thông tin, dữ liệu:*

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

### *2. Quy trình, quy định:*

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

### *3. Hệ thống tham khảo và chú dẫn:*

- Theo thứ tự bảng chữ cái
- Theo số thứ tự

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

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

### **MÃ SỐ: CC06**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Gặp và chào khách**

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

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

- P4. Trả lời câu hỏi một cách rõ ràng và trung thực
- P5. Nhắc lại hoặc làm rõ câu hỏi hoặc yêu cầu của khách
- P6. Sẵn sàng giải quyết kịp thời yêu cầu của khách
- P7. Đưa ra lời giải thích và xin lỗi nếu không thể trả lời câu hỏi hoặc đáp ứng ngay yêu cầu của khách và hứa sẽ trả lời vào thời gian nhất định
- P8. Tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn khác nếu không thể đáp ứng yêu cầu hoặc không trả lời được câu hỏi của khách

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

- P9. Bắt đầu câu chuyện bằng các chủ đề phù hợp
- P10. Thể hiện kỹ năng nói luân phiên, ngừng hay tiếp tục nói khi tới lượt mình
- P11. Thể hiện sự quan tâm đến những gì khách đang nói
- P12. Cắt ngang cuộc nói chuyện một cách lịch sự
- P13. Kết thúc cuộc nói chuyện một cách lịch sự

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Giao tiếp bằng lời một cách hiệu quả
- S2. Xác định và trả lời câu hỏi của khách một cách rõ ràng
- S3. Xử lý các câu hỏi hoặc yêu cầu khó của khách hàng
- S4. Quan sát, phát hiện các mối quan tâm của khách hàng

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Tầm quan trọng của việc gặp và chào đón khách nồng nhiệt
- K2. Cách nói chuyện ngắn với khách dùng kỹ năng nói luân phiên
- K3. Cách sử dụng đúng các dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng để lôi cuốn khách vào câu chuyện

- K4. Cách thức bàn luận nhiều chủ đề
- K5. Cách nói chuyện về các sự kiện quá khứ, hiện tại và tương lai
- K6. Cách nhận biết các chủ đề cảm kỳ có khả năng xúc phạm hoặc gây khó chịu đối với khách
- K7. Cách sử dụng các phương pháp khác nhau khi trả lời câu hỏi và yêu cầu của khách

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Nội dung, hướng dẫn:*

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

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

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

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

### **MÃ SỐ: CC07**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Chuẩn bị các loại báo cáo**

- P1. Xây dựng khung báo cáo chi tiết theo yêu cầu
- P2. Xác định nguồn dữ liệu và truy cập dữ liệu báo cáo để làm cơ sở cho các mục tiêu của báo cáo cuối cùng
- P3. Xử lý dữ liệu để đưa vào báo cáo
- P4. Soạn thảo báo cáo

#### **E2. Chuyển tải nội dung các loại báo cáo**

- P5. Chuyên phát các báo cáo theo yêu cầu nội bộ
- P6. Thuyết trình để hỗ trợ làm rõ nội dung báo cáo

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Đọc, phân tích và xử lý thông tin, dữ liệu
- S2. Viết hoặc sử dụng máy tính để biên soạn các nội dung của báo cáo
- S3. Thuyết trình bằng lời để hỗ trợ, làm rõ cho báo cáo
- S4. Lập kế hoạch để chuyên phát báo cáo đúng nơi và kịp thời

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các loại báo cáo khác nhau được sử dụng trong đơn vị và mục đích của từng loại báo cáo
- K2. Cách định dạng báo cáo và các tài liệu khác sử dụng trong đơn vị
- K3. Các quy tắc an ninh và bảo mật liên quan đến các báo cáo và tài liệu nội bộ
- K4. Cách thức đảm bảo các báo cáo và tài liệu được rõ ràng và dễ đọc
- K5. Các cách vẽ sơ đồ, bảng biểu và đồ họa để báo cáo dễ đọc và dễ hiểu
- K6. Các bước cần làm để chuẩn bị và trình bày thuyết trình

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Các nguồn thông tin, dữ liệu:*

- Thực địa
- Tài liệu nghiên cứu
- Các sách đã xuất bản

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

## 2. Trang thiết bị:

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

## 3. Quy trình, quy định:

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

bản sao lưu dự phòng của các tập tin và bản in (nếu cần) theo yêu cầu của đơn vị

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

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

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

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Thu thập chứng cứ tại nơi làm việc, phân tích hồ sơ tài liệu do ứng viên chuẩn bị
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống
- Đánh giá bài thuyết trình bổ trợ cho báo cáo

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



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

### **MÃ SỐ: CC08**

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

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

- P1. Tuân theo các chính sách và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em
- P2. Giới thiệu với khách về luật bảo vệ trẻ em và ngăn chặn lạm dụng tình dục trẻ em hiện hành

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

- P3. Xác định các trường hợp có thể lạm dụng tình dục trẻ em khi khách làm thủ tục nhận buồng tại cơ sở lưu trú du lịch hay khi khách đi vào phạm vi cơ sở lưu trú du lịch.
- P4. Thông báo về khách hàng đáng ngờ với quản lý cơ sở lưu trú du lịch để có hành động cần thiết
- P5. Nhận biết việc bóc lột lao động trẻ em trong các cơ sở kinh doanh liên quan đến du lịch và thông báo với chính quyền liên quan

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

- P6. Tham gia tập huấn tại chỗ về các vấn đề bảo vệ trẻ em
- P7. Cập nhật kiến thức về các chính sách bảo vệ trẻ em của đơn vị theo luật hiện hành
- P8. Nhận biết các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

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

- S2. Quan sát, phát hiện những trường hợp khả nghi liên quan đến bóc lột, lạm dụng trẻ em
- S3. Báo cáo bằng lời và văn bản tới cấp có thẩm quyền về các phát hiện liên quan đến bóc lột/lạm dụng trẻ em
- S4. Sử dụng các máy móc, phương tiện hỗ trợ giám sát hình ảnh, âm thanh để phát hiện và lưu giữ bằng chứng

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các điểm chính trong quy định và quy trình của đơn vị về bảo vệ trẻ em theo luật hiện hành
- K2. Cách kiểm soát các phương tiện và hoạt động để đảm bảo trẻ em được bảo vệ khỏi lạm dụng tình dục
- K3. Các quy trình bảo vệ trẻ em cần thực hiện khi khách làm thủ tục nhận buồng hay khi khách vào cơ sở lưu trú du lịch
- K4. Cách thức báo cáo bộ phận quản lý về các trường hợp khách hàng đáng ngờ
- K5. Các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương để liên hệ khi cần thiết

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Chính sách và quy trình:*

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

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

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

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy**

### **MÃ SỐ: CC09**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy, bao gồm các biện pháp phòng cháy và chữa cháy.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

- P1. Xác định các nguy cơ hỏa hoạn trong các khu vực làm việc và hành động để loại trừ hoặc giảm thiểu các nguy cơ này
- P2. Xem xét và làm quen với các quy trình khẩn cấp phải tuân theo trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn

#### **E2. Xử lý hỏa hoạn tại nơi làm việc**

- P3. Chữa cháy bằng cách sử dụng các trang thiết bị và kỹ thuật phù hợp
- P4. Lựa chọn và sử dụng đúng bình/thiết bị chữa cháy cho từng loại hỏa hoạn cụ thể
- P5. Luôn luôn đảm bảo an toàn cho bản thân trong lúc chữa cháy
- P6. Đảm bảo các hành động giảm thiểu hư hại về cơ sở vật chất và tránh gây thương tích cho mọi người

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Quan sát, phân tích và phán đoán các nguy cơ hỏa hoạn
- S2. Đọc và hiểu các chính sách và quy trình phòng cháy và chữa cháy
- S3. Lựa chọn đúng các trang thiết bị chữa cháy
- S4. Sử dụng các trang thiết bị chữa cháy
- S5. Ứng phó và yêu cầu trợ giúp của đơn vị trong các trường hợp cần thiết
- S6. Viết, soạn báo cáo sự việc

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các nguyên tắc khống chế và dập tắt sự lan tràn của lửa
- K2. Các loại hỏa hoạn khác nhau và các thiết bị cần thiết để dập lửa
- K3. Các loại thiết bị báo cháy, các thiết bị và hệ thống chữa cháy được sử dụng trong khách sạn hay công ty lữ hành
- K4. Các kỹ thuật chữa cháy áp dụng cho từng loại hỏa hoạn
- K5. Các quy định liên quan tới việc kiểm tra, sử dụng các thiết bị báo cháy và chữa cháy
- K6. Quy trình chữa cháy được sử dụng trong đơn vị của bạn

K7. Những vấn đề có thể xảy ra đối với các thiết bị báo cháy và chữa cháy cũng như những giải pháp và hành động khắc phục phù hợp

K8. Các nguồn thông tin có sẵn về phòng tránh hỏa hoạn và dập tắt hỏa hoạn

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Hệ thống báo cháy và chữa cháy:*

- Thiết bị và hệ thống báo cháy
- Các bình/thiết bị chữa cháy di động, bao gồm bình bột, bình nước, bình khí CO<sub>2</sub>, bình hóa chất khô và bình bọt ướt (nếu có)
- Hệ thống phun nước
- Hệ thống bơm dập lửa - bơm chính và bơm khẩn cấp
- Vòi chữa cháy, vòi nước

### *2. Quần áo và thiết bị bảo vệ cá nhân:*

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

### *3. Tài liệu và hồ sơ:*

- Chỉ dẫn về vận hành và bảo dưỡng các thiết bị an toàn, báo cháy và chữa cháy; khuyến nghị các quy trình
- Chỉ dẫn cách bảo trì, bảo dưỡng các hệ thống và thiết bị an toàn, báo cháy và chữa cháy

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

- Kiểm tra viết
- Bài tập kiểu dự án

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

**MÃ SỐ: CC10**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Đánh giá tình huống**

- P1. Phân tích kỹ tình huống để đánh giá mức độ say rượu của khách hàng
- P2. Giám sát các hành vi đáng ngờ theo nhóm hoặc cá nhân tại nơi làm việc

#### **E2. Đối phó với tình huống**

- P3. Đề nghị trợ giúp với khách đang say rượu
- P4. Sử dụng câu hỏi để xác định mục đích cá nhân đáng ngờ xuất hiện tại nơi làm việc của bạn

#### **E3. Yêu cầu trợ giúp từ những người phù hợp**

- P5. Báo cáo tình huống khó khăn đến người phù hợp ở trong hoặc ngoài đơn vị
- P6. Tìm kiếm sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của đồng nghiệp, khách hàng và đơn vị

#### **E4. Hành động để làm dịu tình huống**

- P7. Xử lý người say rượu đúng cách và hỗ trợ họ rời khỏi nơi làm việc của bạn, nếu cần
- P8. Yêu cầu các cá nhân không có thẩm quyền phải rời khỏi khu vực làm việc của bạn và sắp xếp đưa họ ra khỏi khu vực này

#### **E5. Hoàn thành báo cáo sự việc**

- P9. Hoàn thành báo cáo sự việc đối phó với người say hoặc người vào đơn vị trái phép
- P10. Ghi chép nội dung chính của sự việc để rút kinh nghiệm chung

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S7. Quan sát, phân tích và phán đoán tình huống
- S8. Sử dụng câu hỏi để xác định đối tượng đáng ngờ
- S9. Giao tiếp khéo léo và cương quyết
- S10. Ứng phó và yêu cầu trợ giúp của đơn vị trong các trường hợp cần thiết
- S11. Viết, soạn báo cáo sự việc

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Cách nhận biết các biểu hiện của hành vi say rượu
- K2. Cách có thể trợ giúp khách say rượu
- K3. Các tình huống khó khăn cần liên hệ, tìm kiếm trợ giúp từ các cá nhân phù hợp bên trong hoặc bên ngoài đơn vị
- K4. Thời điểm cần sự hỗ trợ từ những người phù hợp trong các tình huống có thể đe dọa an ninh hoặc an toàn của tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng
- K5. Cách thức hỗ trợ phù hợp để khách/khách hàng say rượu rời khỏi nơi làm việc của bạn
- K6. Các phương pháp được sử dụng để kiểm soát hành vi đáng ngờ của các cá nhân hoặc nhóm người tại nơi làm việc của bạn
- K7. Các loại câu hỏi có thể dùng để xác định mục đích có mặt của đối tượng đáng ngờ tại nơi làm việc của bạn
- K8. Cách xử lý để đưa các cá nhân không có thẩm quyền rời khỏi nơi làm việc của bạn
- K9. Định dạng và nội dung của báo cáo sự việc theo yêu cầu

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Cá nhân/đơn vị hỗ trợ:*

- Quản lý, trưởng bộ phận
- Nhân viên an ninh tại chỗ
- Cảnh sát
- Đơn vị cấp cứu

### *2. Hướng dẫn về biểu hiện liên quan tới:*

- Thay đổi thái độ của khách
- Hành vi say rượu
- Hành vi bạo lực hoặc thiếu kiểm soát
- Hành vi đáng ngờ
- Độ tuổi được sử dụng đồ uống có cồn

### *3. Hướng dẫn về cách thức ứng phó:*

- Kiểm soát mức độ ồn ào
- Kiểm soát mức độ yêu cầu đồ uống của khách
- Làm chậm quá trình phục vụ
- Từ chối phục vụ đồ uống có cồn
- Cảnh báo miêng
- Yêu cầu/hỗ trợ khách rời đi



- Kêu gọi hỗ trợ cần thiết

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

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

### **MÃ SỐ: CC11**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Lựa chọn và chuẩn bị các nguồn tài liệu**

- P1. Lựa chọn và sử dụng các phần mềm/ứng dụng máy tính phù hợp để soạn thảo các tài liệu kinh doanh theo yêu cầu bằng tiếng Anh
- P2. Lựa chọn bố cục và phong cách của ấn phẩm dựa trên yêu cầu về thông tin và yêu cầu của đơn vị
- P3. Lựa chọn thiết kế văn bản đồng nhất với yêu cầu của công ty và/hoặc khách hàng, sử dụng các nguyên tắc thiết kế cơ bản
- P4. Thảo luận và làm rõ định dạng và phong cách của ấn phẩm với người yêu cầu

#### **E2. Thiết kế văn bản**

- P5. Tổng hợp các tập tài liệu, hồ sơ theo yêu cầu, nhiệm vụ và quy định của đơn vị
- P6. Thiết kế văn bản đảm bảo nhập hiệu quả các thông tin và nâng cao hiệu quả trình bày
- P7. Sử dụng nhiều chức năng để đảm bảo tính nhất quán trong thiết kế và bố cục

#### **E3. Soạn thảo văn bản**

- P8. Hoàn thành văn bản trong thời gian quy định theo yêu cầu của đơn vị
- P9. Kiểm tra văn bản đảm bảo đáp ứng yêu cầu về phong cách và bố cục
- P10. Đảm bảo văn bản không có lỗi tiếng Anh
- P11. Sử dụng tài liệu hướng dẫn hoặc dịch vụ hỗ trợ từ nhà cung cấp để khắc phục những khó khăn cơ bản trong khi thiết kế và soạn thảo văn bản
- P12. Lưu trữ văn bản, dữ liệu một cách phù hợp và an toàn

#### **E4. Hoàn thiện văn bản**

- P13. Đọc soát lỗi để kiểm tra tính dễ đọc, độ chính xác và nhất quán trong ngôn ngữ, phong cách và bố cục của văn bản
- P14. Sửa chữa văn bản nếu cần, để đáp ứng các yêu cầu
- P15. Đặt tên và lưu văn bản theo yêu cầu của đơn vị và thoát khỏi các ứng dụng mà không làm mất dữ liệu

P16. In và nộp văn bản theo yêu cầu

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Đọc và viết tiếng Anh thành thạo
- S2. Sử dụng máy tính và soạn thảo văn bản thành thạo
- S3. Đọc và phân loại, nhận biết mẫu các loại văn bản khác nhau
- S4. Soát lỗi, chỉnh sửa và kiểm tra văn bản
- S5. Lưu trữ, khôi phục tệp tin văn bản trên máy tính

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Cách lựa chọn phần mềm ứng dụng và công nghệ phù hợp để soạn thảo tài liệu kinh doanh theo yêu cầu
- K2. Các lựa chọn thiết kế văn bản để đảm bảo tính hiệu quả cho việc nhập thông tin và trình bày văn bản
- K3. Yêu cầu thiết kế của đơn vị về phong cách và bố cục văn bản
- K4. Các cách lưu trữ văn bản và tránh mất thông tin
- K5. Cách khắc phục những khó khăn cơ bản về thiết kế và soạn thảo văn bản
- K6. Các công cụ chỉnh sửa cơ bản và đọc kiểm tra để đảm bảo chất lượng ngôn ngữ tiếng Anh
- K7. Cách đảm bảo chất lượng văn bản sử dụng tiếng Anh

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

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

- Máy tính
- Máy photocopy
- Máy in
- Máy chụp (scan)
- Gói phần mềm về kế toán
- Gói phần mềm về dữ liệu
- Gói phần mềm về thuyết trình
- Gói phần mềm lập bảng tính
- Gói phần mềm về soạn thảo văn bản
- Các chính sách, hướng dẫn và yêu cầu của đơn vị và các quy định pháp lý

- Các chính sách về sức khỏe và an toàn lao động, các quy trình và chương trình liên quan
- Tài liệu đảm bảo chất lượng và/hoặc hướng dẫn quy trình
- Quy trình đăng nhập
- Hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất
- Chính sách của đơn vị về việc sao lưu bản dự phòng
- Chính sách của đơn vị về các bản sao tập tin được in ấn/bản cứng
- An ninh

## 2. Các loại văn bản kinh doanh:

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

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

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

## 4. Hướng dẫn lưu giữ văn bản:

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

- Lưu/phân loại bản cứng của văn bản fax gửi đi và gửi đến
- Lưu/phân loại các thư từ đến và đi

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

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

**MÃ SỐ: CC12**

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

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

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

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Giao tiếp để cung cấp các phản hồi về nhu cầu đào tạo và phát triển
- S2. Đánh giá về kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên
- S3. Tư vấn về phát triển cá nhân
- S4. Khuyến khích nhân viên tham gia đào tạo và phát triển cá nhân

#### **Kiến thức thiết yếu**

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

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

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

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

#### 4. Các cách thức học tập:

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

### HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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



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

### **MÃ SỐ: CC13**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên trong khung hệ thống quản lý thực hiện công việc đã được thiết lập. Đơn vị năng lực này yêu cầu khả năng giám sát hiệu suất làm việc hàng ngày của nhân viên, khả năng đánh giá kết quả thực hiện công việc theo quy định và tổ chức các buổi họp tư vấn chính thức.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Theo dõi năng lực làm việc của nhân viên**

- P1. Tư vấn và thông báo cho nhân viên về các tiêu chuẩn thực hiện công việc cần đạt được thông qua việc sử dụng các công cụ giao tiếp phù hợp
- P2. Theo dõi kết quả thực hiện công việc hiện tại bằng cách duy trì mối liên hệ chặt chẽ với các thành viên khác tại nơi làm việc

#### **E2. Hướng dẫn, hỗ trợ và tuyên dương**

- P3. Thường xuyên cung cấp phản hồi đúng và chắc chắn cho nhân viên
- P4. Hướng dẫn và hỗ trợ nhân viên
- P5. Tuyên dương và khen thưởng các thành viên đạt kết quả công việc tốt và nổi trội

#### **E3. Xác định nhu cầu và đưa ra giải pháp**

- P6. Xác định nhu cầu đào tạo, tập huấn nâng cao và tổ chức đào tạo theo chính sách của đơn vị
- P7. Nhận biết và giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc
- P8. Xác định và điều tra các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc
- P9. Sử dụng phản hồi và tập huấn để giải quyết các vấn đề liên quan đến kết quả thực hiện công việc
- P10. Thảo luận và thống nhất các giải pháp khả thi với nhân viên

#### **E4. Tiến hành đánh giá việc thực hiện công việc**

- P11. Theo dõi kết quả tư vấn không chính thức thông qua đánh giá tại nơi làm việc
- P12. Tổ chức và thực hiện các buổi tư vấn chính thức khi cần theo quy trình chuẩn
- P13. Thực hiện đánh giá kết quả thực hiện công việc của cá nhân một cách cởi mở và công bằng
- P14. Hoàn tất và lưu lại hồ sơ liên quan đến quản lý kết quả thực hiện công việc của nhân viên

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

## **KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Giao tiếp để cung cấp các phản hồi về hiệu quả làm việc
- S2. Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy
- S3. Nhắc nhở, phê bình những điểm cần khắc phục
- S4. Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu
- S5. Giải quyết vấn đề bất đồng
- S6. Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Vai trò và tầm quan trọng của việc theo dõi kết quả thực hiện công việc của nhân viên, cung cấp phản hồi và tập huấn nhân viên
- K2. Kiến thức về đánh giá kết quả thực hiện công việc, bao gồm:
  - Lý do của buổi đánh giá kết quả công việc
  - Hình thức và nội dung các tài liệu đánh giá kết quả thực hiện công việc
- K3. Các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện công việc tại đơn vị
- K4. Các quy trình đánh giá kết quả thực hiện công việc bằng cách phỏng vấn
- K5. Các quy trình tổ chức các buổi tư vấn chính thức
- K6. Quy trình, thủ tục khiếu nại

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

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

- Tuân thủ các quy trình thủ tục
- Giảm thiểu chi phí
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Mức độ chính xác trong công việc
- Cách thể hiện của cá nhân
- Năng suất
- Sự đúng giờ
- Thời gian đáp ứng
- Tương tác trong nhóm
- Giảm thiểu rác thải

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

2. *Hướng dẫn và trợ giúp:*

- Tư vấn các cơ hội đào tạo và phát triển
- Xác nhận mục tiêu của đơn vị, các yêu cầu chính về thực hiện công việc
- Đảm bảo đầy đủ các nguồn lực
- Cơ hội thảo luận về thách thức trong công việc
- Đại diện cho lợi ích của nhân viên trong các diễn đàn khác
- Hỗ trợ trong các tình huống giao tiếp khó khăn giữa các nhân viên

3. *Tuyên dương và khen thưởng:*

- Ghi nhận kết quả tốt của một cá nhân trước toàn bộ phận
- Công nhận không chính thức
- Trao giải thưởng
- Gửi báo cáo bằng văn bản đến giám đốc

4. *Các giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc:*

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

5. *Thủ tục yêu cầu cho các buổi tư vấn chính thức:*

- Chuẩn bị:
  - Thông báo chính thức đến nhân viên và người quản lý
  - Mời các đối tượng phù hợp tham gia
  - Tổ chức địa điểm phù hợp cho buổi tư vấn
- Tiến hành xem xét đánh giá năng lực công việc:
  - Bắt đầu và giới thiệu mục tiêu
  - Thảo luận các kết quả đã đạt được, các yêu cầu cần được cải thiện
  - Đề ra mục tiêu
  - Các kết luận đạt được

- Hoàn thiện văn bản

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

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

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

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

### **MÃ SỐ: CC14**

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

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp**

- P1. Thông báo thường xuyên và đầy đủ với nhân viên về các tiêu chuẩn đạo đức và kết quả thực hiện công việc mà họ phải đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P2. Tìm kiếm sự trợ giúp của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự về bất kỳ khía cạnh nào mà cá nhân chưa nắm rõ liên quan đến thực hiện quy trình kỷ luật

#### **E2. Tiến hành điều tra và thực hiện các biện pháp phòng ngừa**

- P3. Tiến hành điều tra kịp thời để tìm ra nguyên nhân của các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P4. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giải quyết các vấn đề và xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng. Trong một số trường hợp, có thể sử dụng phương pháp tiếp cận mềm dẻo để giải quyết tình hình một cách hiệu quả

#### **E3. Tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật và lưu trữ hồ sơ**

- P5. Tuân theo các quy trình kỷ luật chính thức của đơn vị trong việc xử lý các vi phạm nghiêm trọng liên quan đến chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- P6. Lưu giữ đầy đủ và chính xác các tài liệu trong suốt quá trình xử lý kỷ luật và lưu trữ thông tin bảo mật trong khoảng thời gian cần thiết

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Giao tiếp để đảm bảo các bên hiểu nhau

- S2. Điều tra để tìm ra nguyên nhân và hành vi vi phạm
- S3. Điều hành cuộc họp
- S4. Ra quyết định dựa trên nội quy lao động của công ty
- S5. Giám sát việc thực thi

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Tầm quan trọng của việc thông báo đầy đủ cho các nhân viên về chuẩn mực hành vi và kết quả công việc mà họ cần đạt được cũng như các thủ tục hiện hành mà đơn vị áp dụng để xử lý các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K2. Cách tiến hành điều tra nguyên nhân dẫn đến các vi phạm chuẩn mực hành vi, thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K3. Biện pháp xử lý mềm dẻo đối với các trường hợp vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng và khi nào thì phương pháp này có thể xử lý tình huống một cách hiệu quả
- K4. Điểm khác nhau giữa việc vi phạm chuẩn mực hành vi, các hành vi sai trái nói chung và thực hiện công việc không đạt yêu cầu và đưa ra cách giải quyết từng trường hợp
- K5. Tầm quan trọng của các việc tuân thủ quy trình kỷ luật trong đơn vị khi xử lý các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức độ nghiêm trọng
- K6. Tầm quan trọng của việc truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác, khách quan và cách thức thực hiện
- K7. Cách lưu trữ dữ liệu đầy đủ và chính xác trong toàn bộ quy trình kỷ luật và đảm bảo tính bảo mật của tài liệu này trong thời gian cần thiết
- K8. Các thủ tục của đơn vị trong việc xử lý vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
- K9. Các chuẩn mực hành vi và tiêu chuẩn thực hiện công việc được quy định cho nhân viên
- K10. Các nguồn tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn từ đồng nghiệp, bộ phận nhân sự và các bộ phận khác

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Liên lạc với cấp dưới và đồng nghiệp thông qua:*

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

#### *2. Hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc chuyên gia nhân sự:*

- Tư vấn các thủ tục pháp lý
- Tư vấn về các quy trình của đơn vị

- Hỗ trợ lên kế hoạch các buổi tập huấn
  - Hỗ trợ nguồn lực cần thiết cho các buổi tập huấn
3. *Các phương thức điều tra:*
- Phối hợp điều tra cùng bộ phận nhân sự, quản lý cấp cao hoặc các bộ phận khác trong việc tìm hiểu nguyên nhân các vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc thực hiện công việc không đạt yêu cầu
4. *Các phương pháp phòng ngừa và giải quyết vi phạm chuẩn mực hành vi hoặc xử lý việc thực hiện công việc không đạt yêu cầu ở mức chưa nghiêm trọng:*
- Trao đổi mềm dẻo với nhân viên
  - Đánh giá hoặc rà soát kết quả thực hiện công việc
  - Gửi thư cảnh cáo nếu các vi phạm lặp lại thường xuyên
  - Chuyển giao cho bộ phận nhân sự
5. *Các quy trình kỷ luật:*
- Khiển trách bằng lời nói
  - Khiển trách bằng văn bản
  - Kéo dài thời gian nâng lương không quá 6 tháng; cắt chức
  - Sa thải
6. *Các hồ sơ mật:*
- Biên bản các cuộc họp
  - Mẫu đánh giá công việc
  - Mẫu báo cáo tình huống
  - Thư viết và thư điện tử
  - Các văn bản khác

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Đánh giá kiến thức thông qua kiểm tra vấn đáp hoặc viết
- Nghiên cứu tình huống

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



## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên**

### **MÃ SỐ: CC15**

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để thực hiện các hoạt động hay chức năng công việc trong phạm vi quyền hạn cho phép.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự phù hợp**

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

#### **E2. Chuẩn bị tuyển dụng và lựa chọn**

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

#### **E3. Quản lý quá trình lựa chọn**

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

#### **E4. Tối ưu hóa các hoạt động giữ nhân viên**

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

#### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

##### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Tính toán, rà soát lại khối lượng công việc
- S2. Viết bản mô tả công việc
- S3. Lập kế hoạch tuyển dụng
- S4. Phỏng vấn
- S5. Đưa thông tin phản hồi
- S6. Đàm phán để thống nhất về chế độ và mức lương
- S7. Động viên, ủy quyền, khen thưởng để giữ nhân viên
- S8. Giải quyết vấn đề bất đồng

##### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Cách thức thu hút nhân viên và các bên liên quan tham gia vào các hoạt động tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
- K2. Các cách thức rà soát khối lượng công việc thuộc lĩnh vực cá nhân phụ trách để phát hiện sự thiếu hụt về nhân sự cũng như kiến thức, kỹ năng và năng lực
- K3. Các nội dung của bản mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác trong việc xây dựng và cập nhật các tài liệu này

- K4. Các bước khác nhau của quá trình tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, tầm quan trọng của việc tham vấn các bộ phận khác về các bước, các phương pháp tuyển dụng và lựa chọn, khung thời gian tương ứng và nhân sự tham gia vào quá trình
- K5. Các phương pháp khác nhau về tuyển dụng và lựa chọn ứng viên, các ưu điểm và nhược điểm của từng phương pháp
- K6. Tầm quan trọng của việc phổ biến thông tin công bằng, rõ ràng và chính xác về các vị trí tuyển dụng tới các ứng viên tiềm năng
- K7. Cách thức đo lường năng lực và khả năng của ứng viên, đánh giá khả năng đáp ứng của họ với các yêu cầu đặt ra cho vị trí tuyển dụng
- K8. Cách thức cân nhắc các khía cạnh về công bằng, đa dạng và bao trùm, bao gồm cả khía cạnh pháp lý và bất kỳ quy tắc thực hành nào liên quan khi tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên
- K9. Tầm quan trọng của việc luôn cập nhật thông tin về tiến trình tuyển dụng cho ứng viên và cách thức thực hiện công việc này
- K10. Tầm quan trọng của việc tạo cơ hội cho nhân viên cùng tham gia thảo luận các vấn đề, các giải pháp thay thế có thể được triển khai khi giá trị, động cơ và nguyện vọng của nhân viên không phù hợp với công việc của họ hoặc không phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và giá trị của đơn vị
- K11. Tầm quan trọng của việc hiểu được nguyên nhân vì sao nhân viên dự định rời bỏ đơn vị
- K12. Các nguồn chuyên gia hiện có để hỗ trợ quá trình tuyển dụng, lựa chọn và giữ nhân viên cũng như cách thức sử dụng nguồn lực này

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Các chính sách và quy trình liên quan tới tuyển dụng và lựa chọn:*

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

2. *Các yêu cầu công việc liên quan đến:*
  - Toàn bộ thông tin về mẫu hình nhân viên cần thiết để thực hiện hiệu quả một vị trí công việc cụ thể
3. *Bản mô tả công việc liên quan đến:*
  - Toàn bộ thông tin về nhiệm vụ của một vị trí công việc cụ thể
4. *Các tiêu chí lựa chọn chính:*
  - Kinh nghiệm
  - Năng lực
  - Bằng cấp
  - Tính phù hợp
  - Thông tin tham chiếu
  - Thái độ
5. *Các nguồn tuyển dụng nhân viên:*
  - Quảng cáo trên phương tiện truyền thông
  - Các cơ quan giới thiệu việc làm và tuyển dụng
  - Tuyển dụng trực tuyến
  - Quảng cáo nội bộ, bao gồm cả thăng tiến nội bộ
  - Các trường dạy nghề và đại học
  - Mạng lưới liên lạc trong ngành
  - Các chủ doanh nghiệp khác
6. *Phòng vấn tuyển chọn:*
  - Một người phỏng vấn trực tiếp từng ứng viên
  - Phỏng vấn theo hội đồng
  - Phỏng vấn nhóm
  - Phỏng vấn qua điện thoại
  - Phỏng vấn lần một, lần hai và/hoặc lần ba
  - Áp dụng các kỹ năng đặt câu hỏi và lắng nghe phù hợp
  - Ghi lại câu trả lời của ứng viên
  - Trả lời các câu hỏi của ứng viên
  - Các vấn đề về công bằng và tuân thủ quy định
  - Phân chia các câu hỏi cho tất cả ứng viên
7. *Quá trình lựa chọn:*
  - Đánh giá ứng viên và cho điểm theo tiêu chí lựa chọn

- Tiếp nhận phản hồi và sự đồng thuận của những người phỏng vấn
- Cân nhắc kết quả bài kiểm tra
- Xếp hạng các ứng viên được phỏng vấn

8. *Theo dõi các ứng viên đủ điều kiện:*

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

9. *Các chính sách giữ nhân viên:*

- Cung cấp các cơ hội nghề nghiệp để thử thách nhân viên nhằm tận dụng hiệu quả kỹ năng, kiến thức và khả năng cũng như phát huy tiềm năng của họ
- Xem xét kết quả công việc và tiến trình phát triển công việc của nhân viên một cách hệ thống
- Các phương pháp phản hồi được đề ra để hoàn thiện việc thực hiện công việc của nhân viên
- Ghi nhận kết quả thực hiện công việc và thành tích của nhân viên theo chính sách của đơn vị
- Nhận biết các vị trí công việc đáp ứng nhu cầu của cá nhân và đơn vị
- Phát hiện sự không phù hợp của nhân viên với vị trí công việc được giao
- Các chính sách chấm dứt lao động

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Nghiên cứu tình huống
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

- Nhận xét của cá nhân
- Thảo luận chuyên môn
- Bài tập kiểu dự án
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý khiếu kiện của nhân viên và giải quyết vấn đề**

**MÃ SỐ: CC16**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc xây dựng và tuân thủ quy trình khiếu nại của đơn vị để xử lý các vấn đề, giải quyết các mối bận tâm hay phàn nàn của nhân viên trong bộ phận.

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Thông báo với nhân viên về các quy trình thủ tục khiếu nại**

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

#### **E2. Thực hiện quy trình khiếu nại**

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

#### **E3. Duy trì các hồ sơ chính xác**

- P6. Lưu giữ đầy đủ và chính xác hồ sơ trong suốt quá trình khiếu nại và đảm bảo sự bảo mật trong thời gian cần thiết

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Giao tiếp để các bên hiểu nhau
- S2. Điều tra để xác định nguyên nhân và sự việc
- S3. Giải quyết vấn đề bất đồng
- S4. Tư vấn luật pháp, nội quy lao động của cơ sở
- S5. Ra quyết định theo nội quy lao động của cơ sở
- S6. Giám sát quá trình thực thi
- S7. Lưu giữ hồ sơ

## **Kiến thức thiết yếu**

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

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Thông tin cho nhân viên về quy trình khiếu nại:*

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

### *2. Thực hiện quy trình khiếu nại:*

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

### *3. Lưu giữ hồ sơ đầy đủ và chính xác:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**



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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Huấn luyện nhân viên tại chỗ**

**MÃ SỐ: CC17**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để giúp các nhân viên trong và ngoài bộ phận triển khai và duy trì việc thực hiện công việc thông qua hình thức huấn luyện tại chỗ.

Huấn luyện tại chỗ giúp các cá nhân hoàn thiện việc thực hiện công việc bằng cách:

- Nhận biết thế mạnh của họ và tìm cách phát huy thế mạnh theo cách hiệu quả nhất
- Phân tích các khía cạnh công việc của họ chưa đạt được hiệu quả tối ưu và lập kế hoạch huấn luyện tập trung vào các điểm yếu và các khoảng trống
- Huấn luyện từng cá nhân về các kỹ năng chuyên môn và kỹ năng thực hành, dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp hoặc các lĩnh vực khác của hoạt động kinh doanh

Tiêu chuẩn này liên quan đến các giám sát viên và người quản lý là những người có trách nhiệm cụ thể trong việc huấn luyện nhân viên.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Nhận diện yêu cầu huấn luyện**

- P1. Làm việc với nhân viên để nhận diện và ưu tiên các nhu cầu huấn luyện của họ
- P2. Đảm bảo các yêu cầu huấn luyện của họ phù hợp với mục tiêu của đơn vị
- P3. Cùng với nhân viên xác định mục tiêu mà họ mong đợi từ khóa huấn luyện
- P4. Cùng với nhân viên xác nhận phương pháp huấn luyện sẽ được sử dụng
- P5. Cùng với nhân viên tìm hiểu để phát hiện các nhu cầu kiến thức và kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần được thay đổi của từng cá nhân nhằm đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P6. Cùng với nhân viên tìm hiểu những trở ngại có thể ảnh hưởng đến quá trình tiến bộ của họ và cách loại bỏ các trở ngại này

#### **E2. Chuẩn bị và thực hiện các buổi huấn luyện**

- P7. Cùng với nhân viên lập kế hoạch cách thức phát triển các kỹ năng và hành vi mới theo trình tự các bước hợp lý
- P8. Chuẩn bị các buổi huấn luyện, xác nhận nội dung và kết quả mong muốn
- P9. Thực hiện các buổi huấn luyện về chuyên môn, thực hành hoặc các kỹ năng khác để giúp nhân viên phát triển các kỹ năng và hành vi mới hoặc hoàn thiện các kỹ năng và hành vi hiện tại

#### **E3. Giám sát tiến trình và cung cấp phản hồi**

- P10. Giám sát sự tiến bộ của nhân viên một cách có hệ thống

- P11. Đưa ra phản hồi cụ thể nhằm hoàn thiện các kỹ năng của nhân viên, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực của họ nhằm đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc
- P12. Thống nhất với nhân viên khi họ đã đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc, hoặc khi họ không cần huấn luyện thêm
- P13. Khuyến khích và trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm phát triển nghề nghiệp lâu dài của chính họ

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Giao tiếp và nhận diện yêu cầu huấn luyện
- S2. Tư vấn nội dung các khóa huấn luyện
- S3. Lập kế hoạch huấn luyện
- S4. Biên soạn, phát triển các tài liệu huấn luyện
- S5. Triển khai huấn luyện
- S6. Khuyến khích và trao quyền để nhân viên phát triển
- S7. Đo lường và đánh giá sự tiến bộ

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các mô hình, công cụ và kỹ thuật huấn luyện liên quan, cách thức áp dụng các mô hình, công cụ và kỹ thuật đó
- K2. Các kỹ năng huấn luyện hiệu quả cần có và cách áp dụng các kỹ năng này
- K3. Cách thiết lập thỏa thuận huấn luyện với nhân viên và nội dung của thỏa thuận
- K4. Cách giúp nhân viên nhận biết các kỹ năng cần phát triển và các hành vi cần thay đổi
- K5. Cách giúp nhân viên nhận biết và tháo gỡ những khó khăn có thể ảnh hưởng đến sự tiến bộ của họ
- K6. Cách giúp nhân viên chuẩn bị kế hoạch phát triển các kỹ năng và/hoặc điều chỉnh hành vi của họ
- K7. Cách giúp nhân viên thử thực hiện các kỹ năng và hành vi mới và cách thể hiện sự tiến bộ của họ
- K8. Tầm quan trọng của việc giám sát sự tiến bộ của từng nhân viên trong việc phát triển kỹ năng và hành vi mới và cách thực hiện việc giám sát
- K9. Cách đưa ra các ý kiến phản hồi cụ thể cho nhân viên nhằm hoàn thiện các kỹ năng của họ, tăng cường các hành vi hiệu quả và thúc đẩy động lực làm việc
- K10. Cách trao quyền cho nhân viên để họ có trách nhiệm với chính quá trình phát triển của bản thân

K11. Các yêu cầu của ngành để hỗ trợ nhân viên nâng cao hiệu suất công việc

K12. Các nguồn thông tin, nguồn lực và tư vấn trong đơn vị

K13. Các chính sách và thông lệ của đơn vị trong huấn luyện, đào tạo tại chỗ

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Xác định các yêu cầu huấn luyện:*

- Xây dựng các lĩnh vực cụ thể mà nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn hiện hành về thực hiện công việc
- Xây dựng các tiêu chuẩn thực hiện công việc mà nhân viên muốn đạt được
- Xác định các lý do nhân viên muốn tăng hiệu suất công việc
- Làm rõ các hình thức hỗ trợ mà nhân viên mong đợi từ giám sát viên/người quản lý và những cam kết mong đợi từ nhân viên
- Xác nhận khóa huấn luyện sẽ cung cấp cho nhân viên
- Xác nhận khung thời gian huấn luyện
- Xác nhận địa điểm, tần suất và độ dài các khóa huấn luyện
- Xác nhận các mốc thời gian đánh giá sự tiến bộ
- Xác nhận cách thức đo lường và đánh giá sự tiến bộ

### *2. Các trở ngại có nguy cơ ảnh hưởng đến sự tiến bộ của nhân viên:*

- Áp lực công việc
- Cách sắp xếp ca làm việc
- Phản ứng với thay đổi
- Thiếu thiết bị, tiện nghi hoặc các nguồn lực
- Thiếu sự hỗ trợ của đồng nghiệp hoặc từ những người khác
- Thiếu cách đào tạo phù hợp

### *3. Thiếu hụt kỹ năng có thể được khắc phục thông qua huấn luyện:*

- Các kỹ năng không đòi hỏi các khóa đào tạo chính thức hoặc kéo dài như:
  - Kỹ năng dịch vụ khách hàng hoặc kỹ năng giao tiếp
  - Các kỹ năng thực hành hoặc kỹ năng chuyên môn như vận hành các thiết bị
  - Bán hoặc quảng bá sản phẩm và dịch vụ

### *4. Thời gian và địa điểm phù hợp:*

- Tại nơi làm việc trong thời gian làm việc

- Trước hoặc sau giờ làm việc
  - Tại địa điểm mô phỏng ngoài nơi làm việc thực tế
5. Các kỹ năng nghề nghiệp cụ thể có thể liên quan đến:
- Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thiết bị mới
  - Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các quy trình mới
  - Các kỹ năng cần để hỗ trợ việc giới thiệu các thủ tục mới
  - Các kỹ năng cần để hoàn thành công việc hoặc nhiệm vụ một cách hiệu quả

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện bài đào tạo nhóm**

**MÃ SỐ: CC18**

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để tổ chức và triển khai đào tạo nhân viên/học viên trong nhóm, hài hòa giữa các nhu cầu phát triển của từng cá nhân với các kỹ năng và kiến thức mà mỗi thành viên cần có để hoàn thành vai trò của họ tại đơn vị.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

#### **E2. Chuẩn bị đào tạo**

- P5. Lập kế hoạch yêu cầu đào tạo
- P6. Xây dựng nội dung đào tạo
- P7. Phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo

#### **E3. Triển khai khóa đào tạo**

- P8. Chuẩn bị địa điểm đào tạo
- P9. Giới thiệu các hoạt động đào tạo và kiểm tra đánh giá
- P10. Tiến hành đào tạo
- P11. Tạo các cơ hội cho học viên/nhân viên thực hành
- P12. Nhận xét phản hồi quá trình học tập của học viên/nhân viên

#### **E4. Đánh giá và theo dõi sau khóa học**

- P13. Hoàn thành việc đánh giá học viên/nhân viên
- P14. Thu thập ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Giao tiếp để xác nhận khoảng trống về nhu cầu đào tạo
- S2. Lập kế hoạch và xây dựng tài liệu đào tạo
- S3. Triển khai đào tạo theo nhóm
- S4. Tiếp thu và đưa ra ý kiến phản hồi để rút kinh nghiệm cho các khóa tiếp theo
- S5. Sử dụng các phương tiện trực quan trong đào tạo

## **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Cách thức kết hợp hài hòa giữa nhu cầu đào tạo của cá nhân và nhóm với nhu cầu của đơn vị
- K2. Cách thức tiến hành phân tích nhu cầu đào tạo
- K3. Cách xác định loại hình đào tạo phù hợp và kết quả đạt được thông qua các loại hình đào tạo khác nhau
- K4. Cách thức đảm bảo các kết quả đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo đã xác định
- K5. Các loại ý kiến phản hồi về đào tạo cần nhận được từ mỗi cá nhân học viên/nhân viên và cách thức đánh giá hiệu quả của đào tạo
- K6. Tầm quan trọng của việc xác định các mục tiêu dài hạn cũng như lợi ích trước mắt

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

Trong một đơn vị năng lực, đây là phần quy định không thể tách rời, đề cập các môi trường và tình huống làm việc khác nhau có thể ảnh hưởng đến quá trình thực hiện của nhân viên.

### *1. Việc xác định năng lực hiện tại:*

- Quan sát thực tế công việc của người lao động
- Xem xét dữ liệu thuộc hệ thống/cơ sở dữ liệu việc thực hiện công việc của nhân viên tại nơi làm việc
- Tìm kiếm thông tin từ người quản lý, giám sát viên và đồng nghiệp
- Thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng
- Kiểm tra hệ thống văn bằng, chứng chỉ của nhân viên
- Xác định sở thích của cá nhân học viên/nhân viên về cách thức đào tạo phù hợp

### *2. Việc xác định năng lực cần có đối với học viên/nhân viên:*

- Rà soát các chương trình đào tạo liên quan
- Xác nhận lại các kế hoạch kinh doanh
- Rà soát các quy trình và chính sách có liên quan
- Rà soát các bảng phân tích công việc hiện có
- Cụ thể hóa các tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ
- Mô tả bối cảnh tại nơi làm việc, bao gồm cả các điều kiện để thực hiện công việc

### *3. Việc mô tả khoảng trống cần đào tạo:*

- Cụ thể hóa sự khác biệt giữa mong muốn của đơn vị và kết quả thực hiện công việc của học viên/nhân viên

- Mức độ thực hiện công việc thực tế tại nơi làm việc của mỗi học viên/nhân viên
  - Xác nhận khoảng trống cần đào tạo đã xác định đối với từng học viên/nhân viên
4. *Sự hỗ trợ cần thiết cho quá trình đào tạo:*
- Thời gian
  - Nguồn lực vật chất
  - Nguồn nhân lực
  - Nguồn lực tài chính
  - Địa điểm đào tạo
  - Tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo, trang thiết bị và phương tiện trực quan
  - Sự hỗ trợ về quản lý
  - Lộ trình phát triển nghề nghiệp cá nhân đã được xác lập trong đơn vị dựa trên việc triển khai đào tạo nội bộ
5. *Việc phát triển nội dung đào tạo:*
- Đảm bảo tính chính xác và sự bao quát của các nội dung đã đề xuất
  - Xác định các chủ đề và các tiểu đề cần đào tạo
  - Xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ nền tảng trong mỗi nội dung đã đề xuất
  - Lập sơ đồ nội dung đào tạo đối chiếu với các năng lực đã xác định cần có của từng học viên/nhân viên
  - Nhấn mạnh vấn đề an toàn tại nơi làm việc trong tất cả các giai đoạn triển khai đào tạo và trong tất cả các nội dung đào tạo
6. *Việc phát triển các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo:*
- Cân đối các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo với nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc
  - Xác định các tài liệu và học liệu cụ thể, bao gồm cả cẩm nang hướng dẫn, sách học, sách bài tập, hướng dẫn thảo luận, tài liệu phát tay, quy trình nghiệp vụ tiêu chuẩn, áp phích, các đoạn video minh họa, các vật mẫu,...
  - Chuẩn bị xây dựng các tài liệu và học liệu phục vụ đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu đã xác định tại nơi làm việc
7. *Việc triển khai khóa đào tạo:*
- Bám sát kế hoạch đào tạo/kế hoạch triển khai đã chuẩn bị, bao gồm cả mức độ bao quát của nội dung/mục tiêu và việc thực hiện các hoạt động trong đào tạo



- Điều chỉnh kế hoạch triển khai đã chuẩn bị để đáp ứng hiệu quả nhất các vấn đề nảy sinh trong khóa đào tạo
- Áp dụng các kỹ năng tương tác thích hợp giữa các cá nhân để thúc đẩy hoạt động đào tạo
- Sử dụng các kỹ năng giao tiếp bằng lời hiệu quả để truyền tải nội dung đào tạo, cung cấp thông tin hỗ trợ và giám sát khóa đào tạo
- Sử dụng các hình thức đào tạo phù hợp: trình bày lý thuyết nghề hoặc thực hành nghề

8. *Việc nhận xét phản hồi học viên/nhân viên:*

- Đảm bảo ý kiến phản hồi được đưa ra một cách cẩn trọng
- Sử dụng ý kiến phản hồi tích cực nhằm tạo động lực và khuyến khích nhân viên/học viên
- Ghi nhận cả nỗ lực cũng như kết quả
- Chân thành trong việc đưa ra ý kiến nhận xét
- Luôn cởi mở với cương vị đào tạo viên khi tiếp nhận ý kiến phản hồi từ học viên/nhân viên
- Sử dụng các kỹ thuật giao tiếp bằng lời và không lời trong việc đưa ra ý kiến phản hồi

9. *Việc hoàn thành đánh giá học viên:*

- Đưa ra các mẫu phiếu đánh giá, đảm bảo mục tiêu đánh giá khách quan về nội dung đào tạo, quá trình triển khai đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và các kết quả đào tạo đạt được
- Đảm bảo ý kiến phản hồi về khóa đào tạo được rút kinh nghiệm cho các khóa đào tạo tiếp theo

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Đảm bảo chất lượng công việc trong nhóm**

### **MÃ SỐ: CC19**

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để kiểm tra tiến trình và chất lượng công việc của thành viên trong nhóm nhằm đảm bảo đạt được tiêu chuẩn thực hiện công việc theo yêu cầu. Đơn vị năng lực này áp dụng cho các giám đốc, giám sát viên và trưởng nhóm chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ công việc của nhóm và kiểm tra chất lượng kết quả đầu ra.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc**

- P1. Thường xuyên kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm so với tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra
- P2. Đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời, cụ thể để các thành viên trong nhóm duy trì và cải thiện kết quả thực hiện công việc

#### **E2. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm**

- P3. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và giải quyết các vấn đề và sự vụ không lường trước
- P4. Khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra
- P5. Cung cấp sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra

#### **E3. Giải quyết các vấn đề liên quan đến thực hiện công việc**

- P6. Xác định các việc thực hiện không đạt yêu cầu, thảo luận nguyên nhân và thống nhất giải pháp khắc phục với các thành viên trong nhóm
- P7. Ghi nhận những phần việc quan trọng đã được các thành viên trong nhóm thực hiện tốt
- P8. Khuyến khích các thành viên trong nhóm duy trì và thường xuyên cải thiện kết quả thực hiện công việc
- P9. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức kết quả thực hiện công việc, nếu có thể

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Kiểm tra, giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm
- S2. Đánh giá thực hiện công việc
- S3. Đưa thông tin phản hồi
- S4. Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy

- S5. Nhắc nhở, phê bình những điểm cần khắc phục
- S6. Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu
- S7. Giải quyết vấn đề bất đồng
- S8. Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Cách thức hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng
- K2. Cách thức đưa ra ý kiến phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng dành cho các thành viên của nhóm
- K3. Cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được giao và thường xuyên nâng cao kết quả thực hiện
- K4. Cách thức lựa chọn và áp dụng các phương pháp khác nhau để ghi nhận thành tích của các thành viên trong nhóm
- K5. Sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc đúng thời hạn và tiêu chuẩn đề ra cũng như cách thức hỗ trợ họ thực hiện công việc
- K6. Cách thức rà soát kế hoạch của nhóm để thực hiện các công việc theo yêu cầu
- K7. Quy trình và chính sách của đơn vị trong việc phát triển cá nhân và nghề nghiệp
- K8. Quy trình báo cáo trong đơn vị mà cá nhân đang làm việc và phạm vi quyền hạn của cá nhân
- K9. Các tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện công việc do đơn vị đề ra
- K10. Các chính sách và quy trình xử lý việc thực hiện công việc kém hiệu quả

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

1. *Mức độ dịch vụ và hiệu quả:*
  - Giám sát và đánh giá kết quả thực hiện công việc
  - Theo dõi mức độ hài lòng của khách
  - Giám sát chi phí
2. *Các nội dung đảm bảo chất lượng:*
  - Hệ thống chất lượng
  - Tiêu chuẩn chất lượng
3. *Các vấn đề về chất lượng:*
  - Các tình huống phục vụ khách hàng khó tính

- Sự cố kỹ thuật/hỏng thiết bị
- Sự cố trong việc cung cấp dịch vụ đã hứa với khách hàng
- Sự cố hay bất cập về quy trình làm việc
- Phân công công việc không hợp lý gây ra tình trạng thiếu/ thừa nhân viên
- Không đủ nguồn lực tài chính
- Sự chậm trễ và những khó khăn về thời gian
- Những vấn đề khác

4. *Các quy trình và hệ thống:*

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

5. *Việc huấn luyện và phản hồi tích cực:*

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

6. *Các hồ sơ lưu tại nơi làm việc:*

- Hồ sơ nhân viên
- Báo cáo thực hiện công việc
- Hồ sơ về tiền lương và thời gian làm việc
- Hồ sơ tài chính
- Hồ sơ nhận tiền mặt
- Các tài liệu, phiếu dịch vụ (voucher) và chứng từ giao dịch tại bộ phận lễ tân
- Hồ sơ khách hàng

- Hồ sơ kiểm toán
  - Hồ sơ kho hàng
  - Những hồ sơ khác
7. *Các vấn đề tại nơi làm việc:*
- Kỹ thuật nghề
  - Khách hàng
  - Nhà cung cấp
  - Trang thiết bị
  - Sự tuân thủ
  - Thủ tục hành chính
  - Tổ chức
  - Người lao động
  - Những vấn đề khác
8. *Hoạt động sửa sai:*
- Quy trình và/hoặc thủ tục mới
  - Thay đổi về quy trình và/hoặc thủ tục tại nơi làm việc
  - Những hoạt động khác

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, phân công và giám sát công việc của nhóm**

**MÃ SỐ: CC20**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo công việc yêu cầu của nhóm được phân công hiệu quả và công bằng, đồng thời cũng liên quan đến việc giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên nhóm nhằm đảm bảo đáp ứng mức độ hay tiêu chuẩn thực hiện công việc đã đề ra.

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

**E1. Lập kế hoạch công việc của nhóm**

- P1. Xác nhận với người quản lý về công việc mà nhóm cần làm và đề nghị làm rõ những điểm và vấn đề nổi bật khi cần thiết
- P2. Lập kế hoạch về cách thức nhóm thực hiện công việc, xác định các vấn đề ưu tiên hay các hoạt động quan trọng, đồng thời tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có

**E2. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm**

- P3. Phân công công việc cho các thành viên của nhóm một cách công bằng, có tính đến các kỹ năng, kiến thức và sự hiểu biết, kinh nghiệm và khối lượng công việc của họ cũng như cơ hội phát triển
- P4. Giới thiệu tóm tắt với các thành viên của nhóm về công việc mà họ được phân công và tiêu chuẩn hoặc mức độ thực hiện được mong đợi
- P5. Khuyến khích các thành viên của nhóm đặt câu hỏi, đưa ra gợi ý và tìm cách làm rõ hơn các công việc mà họ được phân công

**E3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm**

- P6. Kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng dựa trên tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi
- P7. Cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và mang tính xây dựng
- P8. Hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định và xử lý các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được
- P9. Thúc đẩy các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công và cung cấp bất kỳ sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung nào để giúp họ hoàn thành công việc
- P10. Giám sát mâu thuẫn trong nhóm, xác định nguyên nhân xảy ra và xử lý một cách nhanh chóng và hiệu quả

**E4. Xem xét kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm**

- P11. Xác định việc thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận với các thành viên trong nhóm về nguyên nhân và thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện
- P12. Ghi nhận việc hoàn thành xuất sắc những phần việc cơ bản hoặc các hoạt động đã được từng thành viên trong nhóm và cả nhóm thực hiện, thông báo cho người quản lý
- P13. Sử dụng thông tin thu thập được về kết quả thực hiện công việc của các thành viên trong nhóm vào việc đánh giá chính thức về quá trình thực hiện

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Lập kế hoạch công việc cho nhóm
- S2. Phân công công việc cho các thành viên trong nhóm
- S3. Kiểm tra, giám sát tiến độ, quá trình và chất lượng công việc
- S4. Đánh giá kết quả thực hiện công việc
- S5. Động viên, tuyên dương những điểm mạnh cần phát huy
- S6. Nhắc nhở, phê bình những điểm yếu cần khắc phục
- S7. Tư vấn giải pháp khắc phục những điểm yếu
- S8. Làm việc nhóm để theo dõi kết quả thực hiện công việc

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Những cách khác nhau để giao tiếp hiệu quả với các thành viên của nhóm
- K2. Tầm quan trọng của việc xác định/làm rõ những yêu cầu công việc của nhóm với người quản lý và cách thực hiện có hiệu quả
- K3. Cách lập kế hoạch công việc của nhóm, bao gồm cả cách thức xác định các vấn đề ưu tiên hoặc các hoạt động quan trọng cũng như các nguồn lực sẵn có
- K4. Cách xác định và áp dụng đầy đủ các chính sách sức khỏe và an toàn trong việc lập kế hoạch, phân công và kiểm tra công việc
- K5. Tầm quan trọng của việc phân công công việc trong nhóm một cách công bằng và cách thức thực hiện
- K6. Tầm quan trọng của việc giới thiệu tóm tắt với các thành viên trong nhóm về công việc mà họ được phân bổ và tiêu chuẩn hoặc cấp độ thực hiện được mong đợi và cách thức thực hiện
- K7. Cách thức khuyến khích các thành viên trong nhóm đặt câu hỏi và/hoặc tìm cách làm rõ hơn và đưa ra những gợi ý liên quan đến công việc mà họ được phân công
- K8. Những cách hiệu quả nhất để kiểm tra tiến độ và chất lượng công việc của các thành viên trong nhóm một cách thường xuyên và công bằng



- K9. Cách thức cung cấp thông tin phản hồi kịp thời và có tính xây dựng cho các thành viên trong nhóm
- K10. Cách thức lựa chọn và áp dụng nhiều phương pháp khác nhau để thúc đẩy, hỗ trợ và khuyến khích các thành viên trong nhóm hoàn thành công việc được phân công, cải thiện kết quả thực hiện công việc của họ và ghi nhận những thành quả họ đạt được
- K11. Sự hỗ trợ và/hoặc nguồn lực bổ sung mà các thành viên trong nhóm cần có để hoàn thành công việc và cách thức hỗ trợ
- K12. Tầm quan trọng của việc giám sát mâu thuẫn trong nhóm, cách xác định nguyên nhân của mâu thuẫn và giải quyết mâu thuẫn một cách nhanh chóng và hiệu quả
- K13. Tầm quan trọng của việc xác định thành viên trong nhóm thực hiện công việc kém hiệu quả hoặc không thể chấp nhận được, thảo luận để tìm ra các nguyên nhân, đồng thời thống nhất giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện công việc trong nhóm
- K14. Các loại vấn đề và các sự vụ không lường trước được có thể xảy ra và cách thức hỗ trợ các thành viên giải quyết chúng
- K15. Cách thức ghi chép thông tin về quá trình thực hiện của các thành viên trong nhóm và sử dụng thông tin này vào mục đích đánh giá kết quả hoạt động.

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Quản lý thực hiện công việc có thể được định nghĩa như sau:*

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

### *2. Tiêu chuẩn thực hiện công việc:*

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

- Thời gian đáp ứng
- Giảm thiểu rác thải
- Giảm thiểu chi phí
- Các tiêu chuẩn khác

3. *Các hệ thống đảm bảo giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên:*

- Tất cả các hệ thống chính thức và được áp dụng thường xuyên, trong đó tất cả các nhân viên đều được đánh giá kết quả công việc thực tế tại nơi làm việc theo các mục tiêu đã đề ra để xác định mức độ hoặc thành tích thực hiện của từng cá nhân
- Đánh giá dựa trên các chứng cứ thực tế
- Phản hồi về việc thực hiện công việc đã định
- Hỗ trợ cá nhân tiếp tục thực hiện công việc đã được chấp nhận và điều chỉnh những kết quả thực hiện chưa được chấp nhận
- Khuyến cáo và có hình thức kỷ luật đối với nhân viên không thể hoặc không sẵn sàng thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn và sự mong đợi

4. *Việc đánh giá nhân viên:*

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

5. *Tư vấn cho nhân viên về kết quả:*

- Cung cấp ý kiến phản hồi dựa vào chứng cứ thực hiện công việc của nhân viên

- Thống nhất về mức độ trùng khớp giữa thực tế thực hiện và yêu cầu thực hiện
  - Xác định hành động cần điều chỉnh, khung thời gian và các mục tiêu cho giai đoạn/chu trình tiếp theo của quá trình đánh giá nhân viên
6. *Hành động cần thực hiện để củng cố việc đạt được mục tiêu đã điều chỉnh:*
- Cung cấp sự hỗ trợ cần thiết như giám sát, huấn luyện, đào tạo, các nguồn lực, thông tin
  - Cung cấp sự hỗ trợ đối với các vấn đề ngoài công việc mà nhân viên gặp phải
  - Tái phân công công việc và điều chỉnh khối lượng công việc
  - Tái tổ chức thực hiện công việc
  - Thống nhất các mục tiêu ngắn hạn để cải thiện kết quả thực hiện công việc
  - Xem xét lại các tiêu chuẩn và/hoặc khối lượng công việc yêu cầu
  - Tư vấn
7. *Hỗ trợ và thúc đẩy các thành viên trong nhóm:*
- Thảo luận cởi mở nhưng có nội dung rõ ràng giữa người quản lý và nhân viên
  - Hỗ trợ đúng lúc để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc chậm trễ và tạo điều kiện gắn kết giữa việc thảo luận và các kết quả thực hiện công việc gần đây đã được xác định
  - Áp dụng các chiến lược thích hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu của cá nhân và đơn vị
  - Hỗ trợ ở mức độ phù hợp trong suốt quá trình tư vấn tương xứng với các vấn đề đang được xử lý
  - Giới thiệu cho nhân viên các dịch vụ chuyên nghiệp bên ngoài nếu thấy phù hợp

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp**

**MÃ SỐ: CC21**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý toàn bộ quá trình an toàn và sức khỏe trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân. Đơn vị năng lực này không dừng lại ở các quy định pháp lý về sức khỏe và an toàn lao động mà còn hướng tới các tình huống có tính đến sức khỏe và an toàn lao động trong quá trình lập kế hoạch, ra quyết định và thuộc về “văn hóa” phạm vi trách nhiệm của cá nhân. “Phạm vi trách nhiệm” có thể giới hạn ở một bộ phận chuyên môn, một khu vực chức năng hay một điểm kinh doanh như một văn phòng công ty du lịch hay cơ sở lưu trú du lịch.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

#### **E2. Đảm bảo tham vấn nhân viên về sức khỏe và an toàn**

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

#### **E3. Đảm bảo có sẵn các hệ thống để xác định và giám sát rủi ro**

- P6. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để nhận biết nguy cơ và đánh giá rủi ro trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân; hành động kịp thời và hiệu quả để loại bỏ hoặc kiểm soát các nguy cơ và rủi ro đó
- P7. Đảm bảo có sẵn hệ thống tại chỗ để giám sát, đánh giá và báo cáo một cách hiệu quả việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

#### **E4. Triển khai và cải tiến thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn**

- P8. Chứng minh sự cải tiến liên tục việc thực hiện các quy định về sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

- P9. Đặt sức khỏe và an toàn vào vị trí ưu tiên khi thông tin về việc lập kế hoạch và ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân
- P10. Chứng minh những hành động của các cá nhân củng cố các thông điệp về chính sách sức khỏe và an toàn của đơn vị
- P11. Đảm bảo các nguồn lực đầy đủ được phân bổ rộng khắp trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân để giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn
- P12. Phát triển văn hóa đặt “sức khỏe và an toàn” lên hàng đầu trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Đọc hiểu các chính sách về sức khỏe và an toàn
- S2. Triển khai các chính sách về sức khỏe và an toàn cho nhân viên dưới quyền
- S3. Tư vấn kinh nghiệm về sức khỏe và an toàn
- S4. Sử dụng các thiết bị về an toàn
- S5. Ghi chép và lập biên bản

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Tầm quan trọng của sức khỏe và an toàn ở nơi làm việc
- K2. Cách thức và địa điểm cần xác định nghĩa vụ và trách nhiệm cá nhân dưới góc độ pháp luật về sức khỏe và an toàn
- K3. Cách cập nhật các quy định và văn bản pháp lý liên quan tới sức khỏe và an toàn
- K4. Yêu cầu dành cho các đơn vị là phải có thông báo bằng văn bản các chính sách về sức khỏe và an toàn
- K5. Cách thức phổ biến văn bản chính sách về sức khỏe và an toàn tới người lao động trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và những bên liên quan khác
- K6. Cách thức và thời điểm phải xem xét lại việc áp dụng văn bản về chính sách sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân và đưa ra kết luận để thông báo tình hình
- K7. Cách thức và thời điểm cần hỏi ý kiến những người trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân hay các đại diện của họ về các vấn đề sức khỏe và an toàn lao động
- K8. Các nguồn ý kiến chuyên gia liên quan đến sức khỏe và an toàn lao động
- K9. Các cách thức phát triển văn hóa “đặt sức khỏe và an toàn lên hàng đầu” trong phạm vi quyền hạn của cá nhân

- K10. Các loại nguy cơ và rủi ro có thể nảy sinh đối với sức khỏe và an toàn – cách thức thiết lập và sử dụng các hệ thống phát hiện nguy cơ và đánh giá rủi ro cũng như loại hành động cần triển khai để kiểm soát hoặc loại bỏ chúng
- K11. Cách thức thiết lập các hệ thống theo dõi, đánh giá và báo cáo về thực hiện sức khỏe và an toàn trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân
- K12. Lý do và cách thức mà những thông tin về sức khỏe và an toàn được tính đến khi lập kế hoạch và ra quyết định
- K13. Tầm quan trọng của việc xây dựng điển hình tốt liên quan đến sức khỏe và an toàn
- K14. Các loại nguồn lực cần có để giải quyết các vấn đề về sức khỏe và an toàn

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Các thông tin liên quan về sức khỏe và an toàn:*

- Vai trò, trách nhiệm của nhân viên
- Các quy định pháp lý
- Sắp xếp việc kiểm tra sức khỏe và an toàn
- Định vị vai trò của thông tin, quy trình, chính sách liên quan đến sức khỏe và an toàn
- Các rủi ro cụ thể và các biện pháp kiểm soát cần thiết
- Các luật hiện hành

#### *2. Các nguy cơ và rủi ro:*

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

### 3. Các ghi chép/hồ sơ:

- Hồ sơ các trường hợp chấn thương về sức khỏe và an toàn
- Số trường hợp tai nạn có nguy cơ xảy ra
- Các ý tưởng cải thiện điều kiện sức khỏe và an toàn do các thành viên nhóm đề xuất
- Hồ sơ y tế
- Hồ sơ tập huấn về sức khỏe và an toàn
- Báo cáo về nguy cơ của các thành viên nhóm
- Các ghi chép/hồ sơ khác

### 4. Triển khai và cải tiến thực hiện quy định về sức khỏe và an toàn:

- Hội thảo
- Các buổi trao đổi thông tin
- Các tờ tóm tắt thông tin và các ấn phẩm khác
- Tư vấn kinh nghiệm
- Bài giảng
- Làm mẫu thực hành
- Các cuộc họp nhóm về sức khỏe và an toàn

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

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



## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú**

**MÃ SỐ: CC22**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

#### **E2. Thực hành tiết kiệm năng lượng**

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

#### **E3. Thực hành sử dụng nước hiệu quả**

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

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

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

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

P13. Thiết lập chính sách mua sắm theo hướng ưu tiên những sản phẩm thân thiện với môi trường và những sản phẩm giảm thiểu năng lượng, nước và rác thải trong quá trình sử dụng

P14. Thiết lập chính sách mua sắm để ủng hộ những nhà cung ứng địa phương, nếu như có thể

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

S1. Xây dựng chính sách, quy trình ưu tiên hàng hóa, dịch vụ và nhà cung cấp địa phương

S2. Kiểm tra các trang thiết bị điện, nước

S3. Giám sát việc thực hiện các chính sách và quy trình về du lịch có trách nhiệm

S4. Khuyến khích đồng nghiệp có liên quan đưa ra sáng kiến tiết kiệm điện, nước và nguyên liệu

S5. Đánh giá mức độ rác thải và tái chế

S6. Tuyên truyền, quảng bá và truyền đạt thông tin hiệu quả

S7. Giải quyết các trở ngại

S8. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

K1. Cách xây dựng bộ quy tắc ứng xử của đơn vị dành cho khách hàng liên quan đến việc thực hiện du lịch có trách nhiệm

K2. Những phương pháp đã được sử dụng trong cơ sở lưu trú du lịch để tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý rác thải

K3. Tầm quan trọng của việc áp dụng nguyên tắc du lịch có trách nhiệm trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch

K4. Quy trình giảm thiểu tiêu thụ năng lượng sử dụng trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch

K5. Những cách tiết kiệm nước trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch

K6. Các cách tăng cường sử dụng đồ tái chế trong vận hành cơ sở lưu trú du lịch

K7. Tầm quan trọng của việc tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu chất thải

K8. Cách nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực của nhân viên về các nguyên tắc du lịch bền vững liên quan tới trách nhiệm hàng ngày của họ

K9. Cách thiết lập các mục tiêu cải thiện tính bền vững đối với các nhà cung cấp

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

1. *Những nguyên tắc du lịch có trách nhiệm:*

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

2. *Kiểm soát năng lượng:*

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

3. *Sử dụng nước hiệu quả trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch:*

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

4. *Giảm thiểu rác thải trong điều hành cơ sở lưu trú du lịch:*

- Thực hiện tái chế ở tất cả các khu vực như nhà bếp, khu văn phòng, tiện nghi cho khách và buồng ngủ

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

5. *Kiểm soát công suất sử dụng:*

- Nhiệt kế điện tử
- Bàn điều khiển tại quầy lễ tân, có thể bật điện trong các buồng khách
- Thẻ chìa khóa mỗi buồng cho phép khách kích hoạt hệ thống điện khi đặt chìa khóa vào và tắt nguồn điện khi khách rút chìa khóa và rời khỏi buồng cũng như tự động điều chỉnh nhiệt độ buồng tùy theo công suất sử dụng buồng

6. *Giữ nhiệt độ khu vực chăm sóc sức khỏe và phòng tập thể dục ở mức tối thiểu mà vẫn đảm bảo sự thoải mái:*

- Cài đặt giờ trong phòng xông khô và xông hơi để tắt nhiệt khi không sử dụng
- Đặt biển báo yêu cầu khách tắt các thiết bị điện sau khi sử dụng
- Mua sắm các loại máy tập thể dục có thể nạp năng lượng từ hoạt động của người sử dụng thay vì phải sử dụng năng lượng điện
- Tắt máy điều nhiệt ở các khu vực bể bơi, phòng tập thể dục và vui chơi giải trí sau giờ hoạt động

7. *Duy trì ánh sáng để giảm thiểu sử dụng năng lượng:*

- Tắt đèn ở các khu vực không sử dụng
- Tận dụng ánh sáng tự nhiên, bật đèn ở mức tối thiểu trong ngày tại các khu vực có ánh sáng mặt trời
- Thường xuyên làm sạch các thiết bị chiếu sáng
- Lắp đặt bộ cảm biến ánh sáng ban ngày hoặc “tế bào quang điện” để có thể tự động điều chỉnh giảm ánh sáng nhân tạo khi có đủ ánh sáng tự nhiên
- Lắp đặt bộ cảm biến thân nhiệt để có thể tự động tắt đèn khi không có người
- Dán nhãn tại các công tắc đèn để mô tả vị trí các bóng đèn và hỗ trợ tắt đèn khi không cần thiết

8. *Tối ưu hóa việc sử dụng điều hòa nhiệt độ để tiết kiệm năng lượng:*

- Cài đặt chương trình cho máy điều nhiệt để điều chỉnh tự động theo sự thay đổi nhu cầu nhiệt độ trong ngày, ví dụ giảm nhiệt độ ấm hoặc mát tại

khu vực công cộng (sảnh, hành lang, cầu thang) trong khoảng thời gian ít người qua lại, như từ nửa đêm đến 5h sáng

- Tận dụng ánh sáng mặt trời và sử dụng bóng mát/rèm cửa để giảm thiểu sử dụng điều hòa ở nhiệt độ quá cao hoặc quá thấp
- Điều chỉnh nhiệt độ từ 23°-25°C vào mùa hè
- Lên lịch kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên các thiết bị điều hòa không khí

#### 9. *Tiết kiệm nước trong buồng của khách:*

- Lắp đặt bồn cầu xả kép
- Sửa chữa những chỗ rò rỉ nhỏ vì một chỗ rò rỉ nhỏ sẽ trở thành rò rỉ lớn
- Lắp đặt hệ thống vòi pha trộn nước hiệu quả (pha nóng và lạnh) ở bồn rửa với tốc độ chảy 6 lít/phút và dòng chảy có sục khí
- Lắp đặt vòi hoa sen sục khí sử dụng nước hiệu quả với tốc độ chảy 9 lít/phút ở khu vực vòi tắm sen
- Cùng nhân viên kiểm tra công tác vệ sinh để đảm bảo nước xả nhà bồn cầu, thời gian nước chảy qua vòi hoa sen và vòi nước được điều chỉnh ở mức tối thiểu

#### 10. *Đảm bảo giặt là hiệu quả:*

- Chỉ vận hành máy khi đã đủ công suất giặt
- Tuân thủ các chế độ thiết lập của nhà sản xuất và thường xuyên kiểm tra xem mực nước đã đủ trong quá trình vận hành
- Lên lịch bảo dưỡng thường xuyên để đảm bảo các van nước và van xả không bị rò rỉ
- Ngắt và tắt nguồn cung cấp hơi cho các thiết bị khi không sử dụng
- Khi nâng cấp thiết bị giặt là, cân nhắc việc lắp đặt các máy giặt theo quy trình nối tiếp, sử dụng ít nước và hơi nóng

#### 11. *Đảm bảo sử dụng hiệu quả hồ bơi:*

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

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

- Lựa chọn trồng những cây bản địa yêu cầu tưới nước tối thiểu
- Hạn chế lượng và tần suất tưới nước cho cây và cỏ, trồng cỏ để giúp cây chịu được khô hạn tốt hơn, giúp rễ cây đâm sâu hơn trong đất
- Tưới nước vào gốc cây, không tưới vào lá

- Sử dụng ống nhỏ giọt thay cho vòi phun
- Tưới nước vào buổi sáng sớm và cuối buổi chiều, không tưới vào buổi trưa

### *13. Sử dụng các sản phẩm làm sạch thân thiện với môi trường:*

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

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

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Bài tập kiểu dự án
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dự toán ngân sách**

### **MÃ SỐ: CC23**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết đối với các nhà quản lý chịu trách nhiệm chuẩn bị ngân sách cho một bộ phận.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Chuẩn bị thông tin về ngân sách**

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

#### **E2. Dự thảo ngân sách**

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

#### **E3. Trình bày các đề xuất về ngân sách**

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Đọc hiểu các số liệu
- S2. Phân tích các dữ liệu
- S3. Tính toán, cân đối thu chi và các rủi ro có thể xảy ra
- S4. Khuyến khích đồng nghiệp có liên quan tham gia quá trình dự toán ngân sách
- S5. Trình bày
- S6. Truyền đạt thông tin
- S7. Giải quyết các trở ngại



S8. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

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

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

*1. Dữ liệu và các nguồn dữ liệu cần thiết cho việc chuẩn bị ngân sách:*

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

*2. Vấn đề nội bộ và vấn đề khách quan ảnh hưởng đến việc xây dựng ngân sách:*

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

- Yêu cầu về nguồn nhân lực
- Các vấn đề khác

### 3. Kế hoạch ngân sách:

- Kế hoạch tiền mặt
- Kế hoạch chi của các bộ phận/ phòng ban
- Kế hoạch tiền lương
- Kế hoạch chi cho dự án
- Kế hoạch chi cho các sự kiện
- Kế hoạch doanh thu bán hàng
- Kế hoạch dòng tiền
- Kế hoạch tài trợ vốn
- Các loại kế hoạch khác

### 4. Thông tin đầu vào

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

### 5. Đề xuất:

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

### 6. Quyết định ngân sách:

- Tăng/giảm phân bổ ngân sách
- Quyết định cắt giảm chi phí, chẳng hạn giảm số lượng nhân viên không cần thiết, đóng cửa các phòng, ban hoặc các điểm bán hàng,...
- Quyết định mở rộng, như thuê thêm nhân viên, mở thêm các điểm bán hàng/phòng, ban,...

### 7. Cam kết tài chính:

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

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá

các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Mua sắm hàng hóa hoặc dịch vụ**

### **MÃ SỐ: CC24**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Chuẩn bị mua sắm**

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

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

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

#### **E3. Thống nhất các điều khoản và ký kết hợp đồng**

- P6. Thương thảo với nhà cung cấp đã lựa chọn để đạt được thỏa thuận có giá trị tài chính hợp lý và được hai bên chấp nhận
- P7. Ký kết hợp đồng với nhà cung cấp

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

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Đọc hiểu các số liệu
- S2. Tính toán, cân đối số lượng hàng hóa, dịch vụ cần mua và có trong kho
- S3. Tìm kiếm, lựa chọn nguồn hàng, dịch vụ và nhà cung cấp

- S4. Đàm phán với nhà cung cấp
- S5. Trình bày
- S6. Soạn hợp đồng
- S7. Truyền đạt thông tin
- S8. Giải quyết các vướng mắc
- S9. Giám sát việc thực hiện hợp đồng
- S.10 Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Tầm quan trọng của việc tuân theo các thủ tục, quy trình liên quan của đơn vị cũng như các yêu cầu pháp lý và đạo đức khi mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ
- K2. Tầm quan trọng của việc tham vấn những người có liên quan khi xác định các yêu cầu về mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ
- K3. Cách thức soạn thảo các thông số kỹ thuật chi tiết khi tìm mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ
- K4. Cách tìm kiếm nguồn cung cấp hàng hóa và/hoặc dịch vụ đáp ứng các yêu cầu đã đề ra
- K5. Cách so sánh các lựa chọn khác nhau đối với hàng hóa và/hoặc dịch vụ và nhà cung cấp
- K6. Cách lựa chọn sản phẩm và/hoặc dịch vụ và nhà cung cấp để đưa ra gói tổng hợp tối ưu về chất lượng, số lượng, chi phí, khung thời gian và độ tin cậy
- K7. Cách thương lượng với nhà cung cấp đã lựa chọn để đạt được thỏa thuận có giá trị tài chính hợp lý và được hai bên chấp nhận
- K8. Tầm quan trọng của việc ký kết hợp đồng, trong đó nêu rõ chất lượng và số lượng sản phẩm và/hoặc dịch vụ, các thời hạn và giá cả, điều khoản và điều kiện cũng như hậu quả nếu một trong hai bên ký kết không tuân theo hợp đồng
- K9. Cách giám sát việc thực hiện hợp đồng của nhà cung cấp căn cứ vào chất lượng, số lượng, thời hạn và độ tin cậy của sản phẩm và/hoặc dịch vụ
- K10. Tầm quan trọng của hành động kịp thời để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện các điều khoản hợp đồng của nhà cung cấp; cách quyết định lựa chọn hành động và thời điểm thực hiện. Cá nhân cần phải biết và hiểu các kiến thức về ngành nghề cụ thể
- K11. Các yêu cầu của ngành về mua sắm các sản phẩm và/hoặc dịch vụ

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

1. *Yêu cầu pháp lý về mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng.

Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các nguồn vật chất**

### **MÃ SỐ: CC25**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết cho việc quản lý các nguồn vật chất (trang thiết bị, vật liệu, cơ sở kinh doanh, dịch vụ và nguồn cung cấp năng lượng) để thực hiện các hoạt động theo kế hoạch trong phạm vi trách nhiệm của cá nhân.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất**

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

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

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

#### **E3. Chia sẻ và giám sát các nguồn vật chất**

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Lập kế hoạch sử dụng các nguồn vật chất
- S2. Giám sát chất lượng và cách thức sử dụng
- S3. Thương lượng với đồng nghiệp về việc sử dụng các nguồn vật chất chung
- S4. Tính toán rủi ro và lập kế hoạch dự phòng
- S5. Báo cáo sự cố xảy ra

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Tầm quan trọng của việc thu hút sự tham gia của những người sử dụng các nguồn vật chất vào việc quản lý cách sử dụng và hướng dẫn cách sử dụng các nguồn vật chất này



- K2. Cách xây dựng kế hoạch hoạt động và điều chỉnh kế hoạch khi các nguồn vật chất không đáp ứng đủ
- K3. Cách thương lượng với đồng nghiệp về việc sử dụng các nguồn vật chất chung để tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn này cho tất cả các bên liên quan
- K4. Tác động môi trường tiềm tàng do việc sử dụng/loại bỏ nguồn vật chất và các hành động có thể thực hiện để giảm thiểu tác động tiêu cực
- K5. Những rủi ro liên quan tới những nguồn vật chất được sử dụng và những hành động có thể thực hiện để các nguồn vật chất được đảm bảo an ninh và sử dụng an toàn
- K6. Tầm quan trọng của việc liên tục giám sát chất lượng và việc sử dụng các nguồn vật chất cũng như cách thức thực hiện công việc này
- K7. Các loại hành động khắc phục (như thay đổi các hoạt động đã lên kế hoạch, thay đổi cách thức sử dụng các nguồn vật chất cho các hoạt động, đàm phán lại về sự sẵn sàng của các nguồn vật chất) có thể được tiến hành trong trường hợp thực tế sử dụng các nguồn vật chất có sự khác biệt rõ rệt so với kế hoạch

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Nguồn vật chất:*

- Các tòa nhà
- Trang thiết bị
- Đồ trang trí nội thất
- Phương tiện vận chuyển
- Sân vườn
- Bể bơi

### *2. Giám sát nguồn vật chất:*

- Bảo trì
- Sửa chữa
- Thay thế

### *3. Các hệ thống giám sát điều kiện và thực trạng của nguồn vật chất:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Nhận xét của cá nhân
- Thảo luận chuyên môn
- Hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Tối ưu hóa hiệu quả sử dụng công nghệ**

### **MÃ SỐ: CC26**

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo những người đang làm tại đơn vị hoặc phạm vi trách nhiệm được giao có thể sử dụng công nghệ, như công nghệ thông tin và truyền thông, thiết bị, máy móc nhằm nâng cao kết quả thực hiện hoạt động kinh doanh.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Xác định cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả**

- P1. Thu hút các đồng nghiệp liên quan tham gia xác định và xây dựng các cách thức sử dụng hiệu quả công nghệ tại cơ sở lưu trú du lịch hoặc công ty du lịch/lữ hành
- P2. Tìm kiếm và sử dụng kinh nghiệm chuyên môn của các chuyên gia để hỗ trợ việc xây dựng, thực hiện và xem xét lại chiến lược về sử dụng công nghệ và giám sát việc thực hiện các hoạt động liên quan tới sử dụng công nghệ
- P3. Xác định các cách tiếp cận hiện tại đối với việc sử dụng công nghệ tại đơn vị hoặc trong phạm vi trách nhiệm được phân công cũng như các kế hoạch loại bỏ hoặc giới thiệu công nghệ hay sử dụng công nghệ hiện có cho các mục đích khác nhau
- P4. Xác định những cơ hội để giới thiệu công nghệ mới, điều chỉnh công nghệ hiện tại hoặc sử dụng công nghệ hiện tại cho các mục đích khác nhau

#### **E2. Đưa công nghệ mới vào hoạt động của đơn vị**

- P5. Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng
- P6. Kiểm tra xem công nghệ mới có tương thích với công nghệ hiện tại không
- P7. Giám sát một cách thận trọng việc đưa công nghệ mới vào sử dụng hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại, hành động kịp thời và có hiệu quả để xử lý các vấn đề phát sinh

#### **E3. Đảm bảo hỗ trợ sử dụng công nghệ mới**

- P8. Đảm bảo cung cấp mọi nguồn lực và sự hỗ trợ cần thiết để giúp đồng nghiệp có khả năng sử dụng hiệu quả công nghệ sẵn có
- P9. Đảm bảo có kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ không thành công
- P10. Duy trì các hệ thống giám sát quá trình triển khai thực hiện chiến lược và báo cáo về kết quả thực hiện hoạt động công nghệ tại đơn vị hoặc lĩnh vực chịu trách nhiệm

## CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### Kỹ năng quan trọng

- S1. Xây dựng các cách thức sử dụng công nghệ hiệu quả
- S2. Tính toán, cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó
- S3. Kiểm tra độ tương thích của công nghệ mới
- S4. Giám sát việc đưa công nghệ mới vào sử dụng
- S5. Lập kế hoạch dự phòng trong trường hợp ứng dụng công nghệ mới không thành công
- S6. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- S7. Ra quyết định

### Kiến thức thiết yếu

- K1. Các loại công nghệ khác nhau phù hợp với một cơ sở lưu trú du lịch hay đơn vị du lịch
- K2. Những yếu tố cơ bản cần xem xét khi đánh giá việc sử dụng và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, bao gồm đầy đủ các chi phí và lợi ích
- K3. Tầm quan trọng của việc tham vấn đồng nghiệp và các bên liên quan về vấn đề công nghệ
- K4. Các nội dung cần thiết của một chiến lược sử dụng công nghệ hiệu quả
- K5. Tầm quan trọng của kế hoạch dự phòng trong quá trình sử dụng công nghệ và/hoặc giới thiệu công nghệ mới, giải thích cách thức thực hiện hiệu quả công việc này
- K6. Những phương pháp và kỹ thuật khác nhau để phổ biến cách tiếp cận công nghệ và chiến lược sử dụng công nghệ của đơn vị
- K7. Cách thức kiểm tra sự tương thích giữa công nghệ mới và công nghệ hiện có
- K8. Cách thiết lập các hệ thống để rà soát việc triển khai chiến lược sử dụng công nghệ và xác định các nội dung lĩnh vực cần cải thiện
- K9. Các loại nguồn lực và hỗ trợ cần thiết để giúp các đồng nghiệp có khả năng sử dụng tốt nhất công nghệ có sẵn

### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

1. Các cơ hội sử dụng công nghệ hiệu quả:
  - Phân tích nhu cầu của đơn vị nhằm xác định những lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng năng suất và tiết kiệm chi phí
  - Phân tích các lĩnh vực dịch vụ nhằm xác định các lĩnh vực mà công nghệ có thể hỗ trợ để tăng hiệu quả và tiết kiệm thời gian

2. *Tìm kiếm và sử dụng các chuyên gia sử dụng công nghệ:*
  - Các nhân viên công nghệ thông tin của đơn vị
  - Các nhà cung cấp bên ngoài
  - Các chuyên gia tư vấn
3. *Phổ biến chiến lược sử dụng công nghệ cho đồng nghiệp và các bên liên quan quan trọng:*
  - Các buổi thuyết trình hoặc cuộc họp
  - Thư điện tử hoặc nhắn tin nội bộ
  - Những cách khác
4. *Giám sát việc giới thiệu công nghệ mới hoặc điều chỉnh công nghệ hiện tại:*
  - Liên kết với bộ phận công nghệ thông tin
  - Liên kết với người sử dụng và bộ phận sử dụng công nghệ

#### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Nghiên cứu tình huống
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Bài tập kiểu dự án
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác, nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Thiết lập các chính sách và quy trình**

### **MÃ SỐ: CC27**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Xây dựng các chính sách hoạt động**

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

#### **E2. Quản lý và giám sát chính sách hoạt động**

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

#### **E3. Thực hiện đánh giá thường xuyên**

- P13. Xem xét chính sách hoạt động để đánh giá hiệu quả tại nơi làm việc
- P14. Giám sát việc thực hiện
- P15. Xác định vấn đề khó khăn và có sự điều chỉnh phù hợp
- P16. Sử dụng kết quả đánh giá cho việc xây dựng kế hoạch tiếp theo

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Xây dựng các chính sách, quy trình, hệ thống đánh giá
- S2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến các chính sách, quy trình
- S3. Tính toán, cân bằng giữa rủi ro và lợi ích có thể có được từ sự chấp nhận rủi ro đó
- S4. Trình bày
- S5. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi
- S6. Tổ chức thực hiện các chính sách, quy trình
- S4. Giám sát việc thực hiện các chính sách, quy trình
- S5. Đánh giá hiệu quả của các chính sách, quy trình
- S6. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các khái niệm và nguyên tắc cơ bản trong lập kế hoạch bao gồm cả cơ cấu các chính sách hoạt động giải pháp thực hiện trong quá trình lập kế hoạch
- K2. Cách thức, phương pháp xây dựng các chính sách và chiến lược hoạt động dựa trên việc theo dõi các nhu cầu tại nơi làm việc
- K3. Yếu tố bên trong và bên ngoài có thể tác động đến chính sách
- K4. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng các chiến lược nguồn lực phù hợp và khả thi về tài chính
- K5. Hệ thống và cơ chế hành chính đủ khả năng hỗ trợ sáng kiến đã được lên kế hoạch
- K6. Những kênh tốt nhất để phổ biến các ưu tiên, trách nhiệm và khung thời gian
- K7. Báo cáo tiến độ và những báo cáo khác được sử dụng để giám sát việc thực hiện chính sách
- K8. Cách đánh giá chính sách hoạt động nhằm xác định hiệu quả tại nơi làm việc
- K9. Cách sử dụng kết quả đánh giá vào việc lập kế hoạch tiếp theo

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Các chính sách cần xây dựng:*

- Môi trường làm việc
- Sản phẩm và dịch vụ
- Đào tạo
- Các mối quan hệ tại nơi làm việc

- Tài chính
  - Quản lý tài sản
2. *Các chiến lược:*
- Phát triển khách hàng
  - Mở rộng địa bàn
  - Phát triển tổ chức
  - Phát triển dịch vụ
  - Giảm các khoản nợ
  - Tăng thu nhập
3. *Các mục tiêu:*
- Số liệu bán hàng
  - Doanh thu
  - Thời gian giao hàng
  - Tiêu chuẩn dịch vụ
  - Số lượng khách hàng
  - Mục tiêu và doanh số bán hàng
  - Mức độ đặt hàng
  - Ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc nhân viên
  - Năng suất lao động đạt được
  - Sự hài lòng của khách hàng
4. *Phân tích các yếu tố bên trong và bên ngoài:*
- Khả năng và nguồn lực
  - Xu hướng và diễn biến của thị trường
  - Thông tin thị trường so sánh
  - Những hạn chế về pháp lý và đạo đức
5. *Các bên liên quan:*
- Khách hàng
  - Người lao động
  - Các cơ quan chính phủ
  - Chủ sở hữu
  - Nhà cung cấp
  - Các đối tác liên minh chiến lược



6. *Việc đánh giá:*

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

7. *Các chỉ số về kết quả thực hiện:*

- Doanh số bán hàng
- Lợi nhuận đầu tư
- Dịch vụ khách hàng
- Chi phí dịch vụ nợ

8. *Rà soát lại kế hoạch hoạt động:*

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

9. *Kết quả thực hiện công việc:*

- Thị phần
- Doanh số bán hàng
- Sự hài lòng của khách hàng
- Chính sách giữ nhân viên

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Nghiên cứu tình huống

- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc, có thể là các biên bản hoặc ghi chép về các cuộc họp, các báo cáo hoặc đề xuất của những người khác, nhận xét của cá nhân, thảo luận chuyên môn, ...
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Theo dõi, kiểm soát và đặt hàng dự trữ mới**

### **MÃ SỐ: CC28**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để phát triển và điều hành hệ thống quản lý kho hiệu quả, bao gồm việc mua hàng, nhận hàng, lưu kho và phân phối nội bộ cũng như quản lý kho hàng trong bối cảnh nơi làm việc là cơ sở lưu trú du lịch hoặc doanh nghiệp du lịch.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Xây dựng và điều hành hệ thống mua hàng và/hoặc nguồn cung cấp**

- P1. Xác định các nhà cung cấp tiềm năng đối với các mặt hàng cần thiết
- P2. Lựa chọn nhà cung cấp dựa trên các yêu cầu nội bộ đã được đề ra
- P3. Xác định rõ các yêu cầu về mua hàng và nguồn cung cấp
- P4. Xác định các điều khoản mua hàng có thể áp dụng để mua các mặt hàng dự trữ
- P5. Thực hiện hệ thống đặt hàng với các nhà cung cấp đã được xác định

#### **E2. Xây dựng và thực hiện các quy trình nhập hàng**

- P6. Giám sát việc giao hàng và hàng hóa được giao
- P7. Kiểm tra hàng hóa được giao
- P8. Trả lại các mặt hàng được giao thừa hoặc bị hư hỏng
- P9. Từ chối nhận hàng hóa không phù hợp
- P10. Hoàn thành giấy tờ giao nhận hàng phù hợp

#### **E3. Xây dựng và thực hiện hệ thống lưu kho hàng hóa**

- P11. Thiết lập các điều kiện lưu kho thích hợp cho tất cả các hàng hóa cần lưu kho
- P12. Bảo quản hàng hóa theo đúng yêu cầu về điều kiện lưu kho
- P13. Nhập dữ liệu về hàng hóa vào hệ thống lưu kho nội bộ
- P14. Đảm bảo an ninh cho hàng hóa, bảo vệ hàng hóa khỏi hư hỏng, xuống cấp và sự xâm nhập kho trái phép

#### **E4. Xây dựng và thực hiện hệ thống xuất hàng hóa**

- P15. Xác định cơ sở để xuất hàng hoặc giao hàng theo nhu cầu nội bộ
- P16. Xây dựng các chứng từ hỗ trợ việc xuất hàng từ kho
- P17. Quản lý việc xuất kho trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay cơ sở lưu trú du lịch
- P18. Theo dõi và lập hồ sơ quá trình di chuyển hàng hóa trong nội bộ doanh nghiệp du lịch hay cơ sở lưu trú du lịch

#### **E5. Xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý hàng hóa lưu kho**

- P19. Xây dựng và thực hiện hệ thống kiểm kê hàng hóa lưu kho  
 P20. Xây dựng và thực hiện hệ thống đánh giá hàng hóa lưu kho  
 P21. Xây dựng và thực hiện hệ thống báo cáo hàng hóa lưu kho  
 P22. Đưa ra kiến nghị để cải thiện cách vận hành hệ thống lưu kho hiện tại

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Xây dựng các chính sách, quy trình liên quan tới mua hàng, nhập hàng, lưu kho và xuất hàng  
 S2. Tính toán hàng hóa cần nhập, dự trữ và xuất  
 S3. Lựa chọn nhà cung cấp, hàng hóa  
 S4. Kiểm tra, kiểm soát chất lượng hàng hóa  
 S5. Giám sát việc mua hàng, nhập hàng, lưu kho và xuất hàng  
 S6. Trình bày thông tin một cách rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu  
 S7. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi  
 S8. Quản lý hiệu quả nhu cầu và lợi ích của các bên có liên quan  
 S9. Nhập dữ liệu và lưu trữ tài liệu  
 S10. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các mặt hàng được kiểm soát và lưu trong hệ thống quản lý và kiểm soát kho  
 K2. Các bước trong chu trình quản lý kho  
 K3. Vai trò của các chứng từ trong quá trình kiểm soát và quản lý kho  
 K4. Các yêu cầu lưu kho theo luật định và theo khuyến nghị đối với các mặt hàng đang trong quá trình xem xét để lưu kho  
 K5. Các nguyên tắc về quản lý kho và luân chuyển hàng hóa  
 K6. Các chính sách và quy trình liên quan tới quản lý và kiểm soát kho

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Các yêu cầu nội bộ:*

- An ninh kho
- Các mức độ kiểm kê kho thực tế
- Giá trị bằng tiền của hàng tồn kho
- Các yêu cầu về giao hàng và thời gian

- Tính liên tục của việc cung ứng
  - Chi phí, chất lượng và số lượng
  - Các lựa chọn, bao gồm cả những lựa chọn liên quan tới các mặt hàng chất lượng khác nhau
  - Dịch vụ hỗ trợ
  - Các điều khoản thanh toán
  - Các nhân tố về thời gian cung cấp hàng hóa
2. *Các mặt hàng lưu kho:*
- Thực phẩm và đồ uống
  - Đồ vải và đồng phục nhân viên
  - Các đồ cung cấp cho khách của bộ phận buồng
  - Văn phòng phẩm
  - Hàng hóa
  - Đồ vật khuyến mại
  - Các mặt hàng khác
3. *Nhân sự liên quan tới các nhiệm vụ quản lý kho:*
- Nhân viên mua hàng
  - Nhân viên kho
  - Giám đốc/Quản lý và chủ sở hữu
  - Các trưởng bộ phận
4. *Các chứng từ:*
- Chứng từ nội bộ, bao gồm phiếu yêu cầu mua hàng, thẻ kho, đơn yêu cầu nhập hàng, chứng từ lưu chuyển hàng hóa nội bộ, các phiếu kiểm kê hàng, sổ cái
  - Chứng từ bên ngoài đơn vị, bao gồm chứng từ giao hàng, hóa đơn, báo cáo, phiếu ghi nợ
5. *Các yêu cầu mua hàng và cung cấp hàng:*
- Xây dựng các thông số kỹ thuật mua hàng
  - Tiến hành kiểm tra sản phẩm hoặc khảo sát thị trường
  - Xây dựng quy trình mời thầu và đấu thầu (nếu cần)
  - Kiểm soát giá và lập biểu đồ giá
  - Chi tiết về chu trình sản phẩm
  - Nhu cầu nội bộ đơn vị
  - Xác định số lượng hàng cần đặt hợp lý/tiết kiệm

- Xác định mức dự trữ hàng tối đa và tối thiểu
6. *Hệ thống đặt hàng:*
- Đặt hàng thường xuyên
  - Đặt hàng trực tuyến
  - Đặt hàng bằng phiếu yêu cầu mua hàng
  - Đặt hàng qua điện thoại
  - Yêu cầu đặt hàng trực tiếp tại cửa hàng
7. *Các điều kiện lưu kho:*
- Các điều kiện lưu kho đối với đồ tươi, đồ lưu kho lạnh, đồ lưu kho đông lạnh và đồ khô
  - Các điều kiện lưu kho đối với đồ uống có cồn và không có cồn
  - Các điều kiện lưu kho đối với các mặt hàng khác, bao gồm đồ vải, đồng phục, hóa chất, văn phòng phẩm, trang thiết bị, hàng hóa và các tài liệu khuyến mại
8. *Các chứng từ hỗ trợ cho việc xuất hàng lưu kho::*
- Phiếu yêu cầu
  - Phiếu luân chuyển nội bộ
9. *Xuất hàng lưu kho trong phạm vi doanh nghiệp cơ sở lưu trú du lịch:*
- Cung cấp hàng hóa cho các bộ phận trong đơn vị
  - Xác minh hàng hóa theo yêu cầu xuất và được giao trong nội bộ đơn vị
  - Đảm bảo an ninh cho các mặt hàng được cung cấp
  - Sử dụng hệ thống tạm ứng hàng
10. *Hệ thống đánh giá hàng dự trữ:*
- Xây dựng các chỉ số hàng dự trữ để xác định kết quả thực hiện
  - Tính toán các số liệu về hàng hóa hiện có
  - So sánh các mức dự trữ hàng hóa theo lý thuyết và thực tế
  - Điều tra những sai lệch và bất thường về lượng hàng lưu kho

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp**

### **MÃ SỐ: CC29**

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu đã định, có thể là giải quyết các vướng mắc, ra quyết định và tham vấn ý kiến của những người khác hoặc trao đổi thông tin và kiến thức.

Đơn vị năng lực này phù hợp với đội ngũ quản lý và giám sát viên là những người có nhiệm vụ điều hành các cuộc họp nhằm đạt được các mục tiêu nhất định.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Lập kế hoạch và chuẩn bị cho cuộc họp**

- P1. Xác định mục đích và các mục tiêu của cuộc họp
- P2. Xác nhận cuộc họp là cách tốt nhất để đạt được các mục tiêu
- P3. Chuẩn bị kỹ lưỡng cách chủ trì cuộc họp và xác định thành phần cần tham gia cuộc họp
- P4. Mời các thành viên tham dự, cung cấp đầy đủ thông tin để các thành viên sắp xếp tham gia, trong đó nêu rõ tầm quan trọng của cuộc họp, vai trò của họ trong cuộc họp và những việc họ cần chuẩn bị
- P5. Cung cấp trước các thông tin liên quan và nếu cần trao đổi ngắn gọn với từng cá nhân tham dự về nội dung và mục đích của cuộc họp cũng như vai trò của họ trong cuộc họp
- P6. Xác định thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc họp, phân bổ thời gian thích hợp cho từng nội dung chương trình

#### **E2. Tiến hành cuộc họp**

- P7. Thông báo mục đích của cuộc họp ngay khi mở đầu và xác nhận rằng, tất cả những người tham dự đều hiểu rõ lý do họ dự họp và những mong đợi mà cuộc họp đặt ra đối với họ
- P8. Làm rõ những mục tiêu cụ thể mỗi khi bắt đầu một nội dung trong chương trình họp
- P9. Khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến
- P10. Không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề, lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp
- P11. Quản lý thời gian một cách linh hoạt, có thể kéo dài thời gian đối với những nội dung cần thiết nhất định trong chương trình, nếu cần, trong khi vẫn đảm bảo đáp ứng được mục tiêu chính và những người tham dự nắm được những thay đổi của chương trình so với ban đầu



P12. Tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình

P13. Ra quyết định trong phạm vi quyền hạn được giao tại cuộc họp, được ủy quyền, hoặc theo các điều khoản tham chiếu

### **E3. Triển khai sau cuộc họp**

P14. Đảm bảo ghi chép chính xác các quyết định và nội dung công việc được giao để thông báo kịp thời cho những người liên quan

P15. Đánh giá xem cuộc họp có đạt được mục đích và các mục tiêu đã đề ra hay không

P16. Xác định cách thức tiến hành các cuộc họp khác

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

S1. Lập kế hoạch cho cuộc họp

S2. Trình bày

S3. Quản lý thời gian

S4. Kiểm tra độ chính xác và hiệu lực của thông tin

S5. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

S6. Giải quyết vấn đề khi có bất đồng

S7. Điều hành cuộc họp

S8. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

K1. Tầm quan trọng của việc đề ra mục đích và các mục tiêu của cuộc họp và cách thức thực hiện

K2. Mục đích của việc thông báo với người tham dự về vai trò mà họ cần thực hiện trong cuộc họp, những chuẩn bị cần thiết và tầm quan trọng của cuộc họp

K3. Cách điều hành cuộc họp để đảm bảo đáp ứng được những mục tiêu cụ thể ngay từ đầu mỗi phần của cuộc họp

K4. Cách khuyến khích tất cả các thành viên tham gia đóng góp ý kiến một cách rõ ràng, súc tích và mang tính xây dựng trên cơ sở quan điểm của họ, đồng thời tiếp nhận và tiếp tục khuyến khích những người tham dự khác đóng góp ý kiến, giải thích cách thức thực hiện việc đó

K5. Cách không khuyến khích những bình luận vô ích và lạc đề cũng như giải thích cách lôi cuốn sự tập trung trở lại vào mục tiêu của cuộc họp

K6. Tầm quan trọng của việc tóm tắt các vấn đề đã thảo luận vào thời điểm thích hợp và phân công công việc cho các thành viên khi kết thúc mỗi nội dung trong chương trình và cách thức thực hiện việc đó

K7. Cách đánh giá mức độ đạt được mục đích và các mục tiêu đề ra của cuộc họp và cách tiến hành các cuộc họp khác một cách hiệu quả hơn

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Các cuộc họp:*

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

### *2. Các dạng cuộc họp:*

- Chính thức
- Không chính thức

### *3. Hoạt động chuẩn bị tổ chức cuộc họp:*

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

### *4. Tài liệu cuộc họp:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các hoạt động hàng ngày**

### **MÃ SỐ: CC30**

Đơn vị năng lực này tập trung vào các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực hiện các hoạt động hàng ngày trong một cơ sở lưu trú du lịch hay doanh nghiệp du lịch, lữ hành.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Kiểm tra các khu vực chính và trang thiết bị**

- P1. Đảm bảo các khu vực chính sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ
- P2. Đảm bảo tất cả các trang thiết bị và tài liệu đã ở vị trí sẵn sàng sử dụng

#### **E2. Thực hiện các quy trình kiểm kê hàng ngày**

- P3. Kiểm kê tất cả các hàng hóa trong kho và nguồn cung cấp
- P4. Đảm bảo các yêu cầu kiểm kê được thực hiện
- P5. Lập các yêu cầu mua hàng

#### **E3. Rà soát lại lịch làm việc**

- P6. Đảm bảo lịch làm việc của nhân viên đã được cập nhật
- P7. Kiểm tra lịch làm việc cho mọi hoạt động
- P8. Nhập dữ liệu và sao lưu

#### **E4. Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn**

- P9. Xem lại các báo cáo hàng ngày
- P10. Giải thích các số liệu
- P11. Dự đoán các vấn đề

#### **E5. Giám sát thực hiện các tiêu chuẩn về hiệu quả**

- P12. Xem lại các phản hồi của khách hàng
- P13. Rà soát lại các báo cáo tài chính

#### **E6. Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự**

- P14. Đảm bảo duy trì các hồ sơ an ninh
- P15. Đảm bảo cập nhật hồ sơ nhân sự
- P16. Rà soát lại các báo cáo về an ninh và an toàn

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Kiểm tra độ sạch sẽ và sự sẵn sàng phục vụ khách ở các khu vực chính, của nhân viên và các trang thiết bị
- S2. Kiểm đếm hàng hóa, vật dụng, ...
- S3. Trình bày, thuyết trình

- S4. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi
- S5. Giải quyết vấn đề khi có bất đồng
- S6. Giám sát chất lượng công việc và đảm bảo an ninh, an toàn
- S7. Nhập dữ liệu và sao lưu
- S8. Cân đối nhu cầu và lợi ích của các bên liên quan
- S9. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Phương pháp tiến hành kiểm tra hàng ngày các khu vực chính và trang thiết bị
- K2. Quy trình kiểm kê hàng ngày
- K3. Cách sử dụng ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng công việc
- K4. Các cách sắp xếp để đảm bảo an ninh cho cơ sở và nhân sự
- K5. Cách sử dụng dữ liệu về hiệu quả và kết quả thực hiện để lập kế hoạch và cải tiến chất lượng công việc

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Kiểm tra các khu vực chính:*

- Khu vực sảnh lễ tân
- Nhà hàng, quầy bar và các thiết bị tại quầy bar
- Nơi trang trí hoa
- Khu vực trưng bày, giới thiệu đồ ăn uống
- Đèn chiếu sáng
- Các cửa sổ, gương và các bề mặt được đánh bóng
- Mức độ sạch sẽ của các khu vực phục vụ
- Quạt thông gió
- Hàm rượu
- Bếp và khu vực chế biến
- Kho, khu vực chứa thực phẩm và phục vụ ăn uống tại buồng
- Các kho phục vụ hội thảo và tiệc
- Khu vực chứa rác
- Phòng thay đồ, tủ của nhân viên và phòng vệ sinh
- Lối thoát hiểm và thang bộ
- Thang máy phục vụ khách
- Các khu vực khác

2. *Kiểm kê hàng ngày:*

- Đồ vải
- Hóa chất
- Văn phòng phẩm
- Các đồ cung cấp cho các dịch vụ
- Các loại thức ăn và đồ uống

3. *Lịch trình:*

- Lịch trực quản lý
- Lịch trực giám đốc
- Lịch tuần tra an ninh
- Lịch phân công nhân viên

4. *Các tiêu chuẩn thực hiện công việc:*

- Chuẩn bị các báo cáo tài chính
- Tính toán mức trung bình, tỷ số và tỷ lệ phần trăm
- Giải thích những kết quả cụ thể
- Xác định sự khác biệt giữa các báo cáo
- Dự đoán những nguyên nhân có thể
- Tính toán và theo dõi chỉ số doanh thu bình quân của một buồng

5. *Các tiêu chuẩn về năng suất:*

- Số tay hướng dẫn kiểm soát chất lượng
- Ý kiến của khách hàng
- Đánh giá trực tuyến
- Ý kiến của nhân viên

6. *Duy trì an ninh đối với cơ sở và nhân sự :*

- Bảo vệ cơ sở dữ liệu và các tài liệu
- Hồ sơ dữ liệu nguồn nhân lực và số lượng nhân viên
- Kiểm soát các lối ra vào cơ sở lưu trú du lịch
- Đảm bảo hệ thống phòng cháy, chữa cháy hoạt động tốt

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Đơn vị năng lực này có thể được đánh giá thông qua thực hiện công việc tại nơi làm việc hoặc trong môi trường mô phỏng tương ứng, kèm theo đánh giá các kiến thức nền tảng. Các phương pháp đánh giá khác nhau cần được sử dụng

để thu thập chứng cứ về sự thông hiểu kiến thức, kỹ năng, thái độ đã quy định trong phạm vi đơn vị năng lực.

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng**

**MÃ SỐ: CC31**

Đơn vị năng lực này bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý việc cung cấp dịch vụ khách hàng có chất lượng trong khách sạn, công ty du lịch hoặc lữ hành.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Truyền đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng**

- P1. Thu hút các thành viên trong đơn vị cũng như các bên liên quan quan trọng vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- P2. Thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có hướng đến sự mong đợi của khách hàng, các nguồn lực của đơn vị và tất cả những quy định, hoặc yêu cầu pháp lý có liên quan

#### **E2. Đảm bảo nhân lực và các nguồn lực cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng**

- P3. Tổ chức nhân lực và các nguồn lực khác đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, có tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các yếu tố bất ngờ
- P4. Đảm bảo nhân lực cung cấp dịch vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những khóa đào tạo cần thiết, có sự hỗ trợ và giám sát họ
- P5. Đảm bảo mọi nhân viên hiểu được các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng

#### **E3. Xử lý yêu cầu và vấn đề của khách hàng**

- P6. Chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu và vấn đề của khách hàng thuộc thẩm quyền trách nhiệm của cá nhân, tìm kiếm lời khuyên từ các chuyên gia và/hoặc người quản lý cấp trên khi cần thiết
- P7. Đảm bảo khách hàng được thông báo về hành động nhân viên sẽ thực hiện để xử lý các yêu cầu hoặc vấn đề của họ

#### **E4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng**

- P8. Khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- P9. Thường xuyên theo dõi việc đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng cũng như những ý kiến phản hồi của nhân viên và khách hàng
- P10. Phân tích dữ liệu về dịch vụ khách hàng để xác định nguyên nhân của các vấn đề và cơ hội cải thiện dịch vụ khách hàng



P11. Thực hiện hoặc đề nghị thay đổi quy trình, hệ thống hoặc các tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng
- S2. Giao tiếp, truyền đạt các tiêu chuẩn, quy trình về chất lượng dịch vụ khách hàng
- S3. Điều hành cuộc họp về chất lượng dịch vụ khách hàng
- S4. Giám sát việc thực hiện dịch vụ khách hàng
- S5. Phát triển mối quan hệ với khách hàng
- S6. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi
- S7. Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố
- S8. Ủy quyền và khuyến khích nhân viên đưa ra sáng kiến và chủ động giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ khách hàng
- S9. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Cách thuyết phục mọi thành viên trong đơn vị và các bên liên quan tham gia vào việc quản lý dịch vụ khách hàng
- K2. Cách thức, phương pháp thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng và phù hợp về dịch vụ khách hàng, có tính đến sự mong đợi của khách hàng và các nguồn lực của đơn vị
- K3. Cách tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng, tầm quan trọng của việc tính đến các cấp độ nhu cầu khác nhau và các tình huống bất ngờ
- K4. Cách xác định những tình huống bất ngờ có thể xảy ra khi tổ chức nhân sự và các nguồn lực khác
- K5. Cách xác định nguồn lực bền vững và cách đảm bảo sử dụng có hiệu quả các nguồn lực khi tổ chức cung cấp dịch vụ khách hàng
- K6. Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên phục vụ khách hàng có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ của họ, cung cấp cho họ những hỗ trợ cần thiết và giải thích cách thực hiện
- K7. Tầm quan trọng của việc đảm bảo các nhân viên hiểu được những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng mà họ cần thực hiện và mức độ tự chủ của họ trong việc đáp ứng yêu cầu cũng như xử lý vấn đề của khách hàng
- K8. Tầm quan trọng của việc chịu trách nhiệm việc giải quyết các yêu cầu và vấn đề của khách hàng liên quan đến nhân viên

- K9. Tầm quan trọng của việc thông báo cho khách hàng biết những hành động đang thực hiện để giải quyết yêu cầu hoặc vấn đề của họ
- K10. Cách xác định và quản lý những nguy cơ trước khi chúng thực sự trở thành vấn đề
- K11. Cách thức thường thực hiện để giải quyết những yêu cầu và/hoặc vấn đề của khách hàng
- K12. Tầm quan trọng của việc khuyến khích nhân viên và khách hàng cho ý kiến phản hồi về tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- K13. Cách theo dõi, giám sát các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, những yêu cầu và vấn đề của khách hàng, những ý kiến phản hồi của khách hàng và nhân viên cũng như tầm quan trọng của việc liên tục tiến hành công việc đó
- K14. Các loại dữ liệu dịch vụ khách hàng có sẵn và trình bày cách thức phân tích các dữ liệu đó để xác định nguyên nhân của các vấn đề và tìm cách cải thiện dịch vụ khách hàng

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

1. *Phổ biến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng:*
  - Các cuộc họp thảo luận về việc quản lý dịch vụ khách hàng
  - Các cuộc họp giao ban với nhân viên
  - Các cuộc thảo luận về các vấn đề dịch vụ khách hàng
2. *Việc đảm bảo nhân lực và các nguồn lực có sẵn để cung cấp chất lượng dịch vụ khách hàng:*
  - Lập kế hoạch và dự báo nguồn nhân lực
  - Lập kế hoạch và dự báo nhu cầu của khách hàng theo mùa hoặc theo các biến số khác
  - Lập ngân sách cho các nguồn lực khác
3. *Khảo sát ý kiến:*
  - Phỏng vấn đồng nghiệp và khách hàng
  - Thảo luận các nhóm mục tiêu
  - Phân tích dữ liệu
  - Thử sản phẩm
  - Xem xét dữ liệu bán hàng
  - Các phương pháp khác
4. *Dữ liệu dịch vụ khách hàng:*
  - Lấy mẫu dữ liệu
  - Phân tích thống kê

- So sánh công tác khảo sát hiện tại quá khứ
5. *Các cấp độ dịch vụ:*
- Chất lượng dịch vụ
  - Sự hài lòng của khách hàng
  - Thái độ của nhân viên
  - Diện mạo của nơi cung cấp dịch vụ, ngoại hình của nhân viên,...
  - Bầu không khí của nơi cung cấp dịch vụ
  - Sự đáp ứng của nhân viên đối với những yêu cầu của khách hàng
  - Thời gian phục vụ
  - Giá cả/chi phí
  - Dịch vụ/sản phẩm hiện có
  - Sự nhã nhặn/ lịch sự
  - Các vấn đề khác
6. *Nhu cầu của khách hàng:*
- Tư vấn hoặc thông tin chung
  - Thông tin cụ thể
  - Phàn nàn
  - Việc mua sản phẩm và dịch vụ của đơn vị
  - Việc trả lại dịch vụ và sản phẩm của đơn vị
  - Độ chính xác của thông tin
  - Sự công bằng/ lịch sự
  - Giá bán/giá trị
  - Các nhu cầu khác
7. *Những phương pháp thích hợp để theo dõi sự hài lòng của khách hàng:*
- Khách bí mật
  - Khảo sát sự hài lòng của khách hàng
  - Phòng vấn khách hàng
  - Lấy mẫu đại diện
  - Lập thang đo chuẩn của ngành
  - Nhận xét trên trang thông tin điện tử
  - Nhận xét trực tiếp

- Các phương pháp khác

8. *Đánh giá và báo cáo dịch vụ khách hàng:*

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

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Thu thập hồ sơ chứng cứ tại nơi làm việc: Dữ liệu về dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh quá trình và lý do ẩn sau các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ); Ghi chép, báo cáo, khuyến nghị đối với người quản lý về các vấn đề liên quan đến dịch vụ khách hàng hoặc các tình huống nghiêm trọng; Ghi chép, thư điện tử, biên bản thông báo nội bộ hoặc các văn bản khác về cải thiện dịch vụ khách hàng; Nhận xét của cá nhân (phản ánh vai trò cá nhân của người tham dự đánh giá trong giải quyết các thách thức liên quan đến dịch vụ khách hàng)
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Duy trì an ninh cho khách sạn**

### **MÃ SỐ: CC32**

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc tạo dựng và duy trì an ninh và an toàn đối với cả trang thiết bị, tài sản bên trong khách sạn và môi trường xung quanh. Đơn vị năng lực này tập trung vào an ninh của tất cả các tài sản trong cơ sở lưu trú du lịch.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Tuần tra cơ sở**

- P1. Chuẩn bị để thực hiện tuần tra cơ sở
- P2. Thực hiện tuần tra một số bộ phận và khu vực được chỉ định
- P3. Giám sát an ninh khu vực khách sạn và các tài sản
- P4. Xác định các mối đe dọa, rủi ro tiềm ẩn và các tình huống đáng ngờ

#### **E2. Phản ứng trong trường hợp hỏa hoạn và các báo động khác**

- P5. Xác định vị trí và tính chất các báo động
- P6. Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp
- P7. Liên hệ với cấp quản lý phù hợp
- P8. Đảm bảo các lối ra vào và sự hỗ trợ cho các dịch vụ khẩn cấp khi cứu hộ đến cơ sở lưu trú du lịch
- P9. Cung cấp sự hỗ trợ phản ứng nhanh
- P10. Thiết lập lại các báo động theo quy định cho người được giao quyền

#### **E3. Phản ứng trong các tình huống đe dọa an ninh**

- P11. Xử lý các khách hàng có hành vi không phù hợp
- P12. Đảm bảo an ninh tại các khu vực chưa được an toàn
- P13. Xử lý các kiện hàng đáng ngờ
- P14. Xử lý các tình huống đe dọa đánh bom

#### **E4. Phản ứng trong các tình huống khẩn cấp**

- P15. Xác định tính chất và phạm vi các tình huống khẩn cấp
- P16. Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp
- P17. Thực hiện kế hoạch quản lý tình huống khẩn cấp cho cơ sở lưu trú du lịch
- P18. Cung cấp sự hỗ trợ phản ứng nhanh
- P19. Đảm bảo tối đa an ninh khu vực cơ sở lưu trú du lịch và tài sản trong các tình huống khẩn cấp

## **E5. Giám sát các hệ thống an ninh**

- P20. Báo cáo, ghi lại các cảnh báo và trực trực của hệ thống
- P21. Xác nhận các nguy cơ cao có thể xảy ra trong môi trường cơ sở lưu trú du lịch và hiệu quả hoạt động của tất cả các hệ thống an ninh và hệ thống quản lý năng lượng
- P22. Duy trì việc ghi sổ nhật ký hoạt động theo yêu cầu

## **E6. Hoàn tất các trách nhiệm hành chính**

- P23. Hoàn thành các báo cáo và biểu mẫu nội bộ cần thiết
- P24. Phối hợp với các cấp quản lý trong việc đưa ra các khuyến nghị để cải tiến an ninh

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Tuần tra
- S2. Giám sát việc thực hiện các chính sách, quy trình về an ninh
- S3. Giải quyết các khách hàng có hành vi không phù hợp
- S4. Giải quyết hành lý đáng ngờ
- S5. Giải quyết các tình huống khẩn cấp
- S6. Giao tiếp, truyền đạt các chính sách, quy trình về an ninh
- S7. Giao tiếp với khách hàng
- S8. Phòng thủ và bảo vệ tính mạng cá nhân
- S9. Sơ tán và hướng dẫn mọi người sơ tán
- S10. Kiểm tra, sử dụng các thiết bị an ninh
- S11. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi
- S12. Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố
- S13. Ghi chép và báo cáo sự cố
- S15. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các chính sách và quy trình của đơn vị về an ninh cơ sở lưu trú du lịch và yêu cầu báo cáo được áp dụng
- K2. Các nguyên tắc quản lý an ninh tài sản và quản lý rủi ro của đơn vị
- K3. Quy trình giám sát an ninh cơ sở lưu trú du lịch và toàn bộ tài sản
- K4. Các phương pháp được sử dụng để nhận diện các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn cũng như tình huống đáng ngờ
- K5. Quy trình xử lý báo cháy và các trường hợp hỏa hoạn trong đơn vị

- K6. Quy trình xử lý các mối đe dọa an ninh
- K7. Quy trình xử lý các tình huống khẩn cấp
- K8. Cách thức đảm bảo an ninh tối đa đối với cơ sở lưu trú du lịch và tất cả tài sản trong tình huống khẩn cấp
- K9. Cách báo cáo và ghi lại các cảnh báo hoặc trục trặc hệ thống
- K10. Các biểu mẫu và báo cáo nội bộ về các vấn đề an ninh được sử dụng tại đơn vị
- K11. Cách thức phối hợp với cấp quản lý trong việc đưa ra các đề xuất cải tiến an ninh

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Chuẩn bị thực hiện tuần tra:*

- Xác định các nhiệm vụ tuần tra như quan sát, ứng phó, tuần tra địa điểm, hộ tống, yêu cầu sự hỗ trợ của khách, lịch làm việc và hướng dẫn phân công nhiệm vụ
- Đảm bảo trang phục nhân viên phù hợp
- Tiếp cận và kiểm tra các thiết bị bảo hộ và trang phục cá nhân, bao gồm cả các thiết bị liên lạc
- Báo cáo các trường hợp hỏng hóc, trục trặc, hư hại liên quan đến các thiết bị và vật dụng an ninh

### *2. Thực hiện tuần tra:*

- Tôn trọng các quy tắc của đơn vị về thời gian, lộ trình và khu vực cần được tuần tra
- Tuân thủ các hướng dẫn phân công nhiệm vụ
- Có mặt trực tiếp để ngăn chặn các đối tượng vi phạm và trấn an khách hàng, nhân viên
- Sử dụng các kỹ năng giao tiếp hiệu quả để triển khai, hỗ trợ và đem lại cảm giác an toàn trong khu vực cơ sở lưu trú du lịch
- Duy trì liên lạc qua điện đàm theo yêu cầu
- Kiểm định các hệ thống an ninh theo yêu cầu

### *3. Giám sát an ninh khách sạn:*

- Xử lý khi có báo động hệ thống
- Kiểm tra trực quan các thiết bị an ninh để phát hiện dấu hiệu giả mạo, xâm nhập, sử dụng và truy cập trái phép
- Giám sát hành động đã được thực hiện để xử lý các tình huống/rủi ro an ninh đã được báo cáo trước

- Sửa chữa các thiết bị an ninh trong phạm vi khả năng và quyền hạn của mình
  - Báo cáo hoặc xử lý khi cần thiết các tình huống có thể gây nguy cơ mất an ninh
  - Giám sát các điều kiện môi trường thay đổi có thể tác động đến an ninh
  - Liên hệ với các nhân viên khác và cơ quan chính quyền bên ngoài
4. *Các mối đe dọa và rủi ro tiềm ẩn, các trường hợp đáng ngờ:*
- Lũ lụt, cháy và nổ
  - Người xâm nhập, phá hoại và tấn công
  - Khách say rượu
  - Phương tiện, người và thiết bị tại các khu vực đáng ngờ
  - Hành lý không có người nhận ở khu vực công cộng
  - Đe dọa đánh bom
  - Các vật liệu nhạy cảm trong tình trạng không được khóa hoặc để ở nơi công cộng
  - Rò rỉ khí ga, bão, mất điện
  - Tòa nhà bị hỏng, thiết bị lỗi hoặc hỏng, kính vỡ
  - Người không có thẩm quyền có mặt tại các khu vực cấm
  - Không có các biển cảnh báo và biển an toàn tại những nơi cần thiết
5. *Tính chất và địa điểm báo động:*
- Xác định nguyên nhân báo động như cháy, người xâm nhập, khói, nước, khí gas
  - Xác định chính xác địa điểm báo động theo bộ phận, theo tầng hay buồng
  - Xác định số lượng đèn báo động đang sáng
  - Xác định loại hình báo động thông qua âm thanh phát ra
6. *Liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp:*
- Gọi điện thoại liên hệ với các dịch vụ cứu hỏa, cảnh sát hay cứu thương tùy theo loại báo động đã được xác định trước đó
  - Liên hệ với cấp quản lý
  - Thông báo cho các đơn vị cung cấp an ninh bên ngoài có liên quan
7. *Liên hệ với cấp quản lý:*
- Thông báo loại hình và địa điểm báo động
  - Tư vấn hành động cần thực hiện
  - Yêu cầu chỉ đạo thực hiện hành động



8. *Tiếp cận và hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp:*

- Cử nhân viên chịu trách nhiệm đón đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp và hướng dẫn họ đến địa điểm có báo động
- Yêu cầu khách di dời các phương tiện vận tải của họ
- Mở khóa các cổng và rào chắn
- Làm thông thoáng các đường vào
- Tiếp nhận sơ đồ khu vực bị báo động

9. *Hỗ trợ phản ứng ban đầu sẽ thay đổi tùy theo tính chất của từng sự cố:*

- Bảo đảm an ninh cho các khu vực có nguy cơ
- Chữa cháy
- Di dời mọi người ra khỏi khu vực
- Bảo vệ tài sản
- Hạn chế thiệt hại
- Tắt các thiết bị điện, van và vòi nước, đóng cửa ra vào và cửa sổ
- Khóa hoặc mở khóa các cửa ra vào, cửa sổ... nếu phù hợp
- Tuân thủ sự hướng dẫn trợ giúp của các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp
- Duy trì an toàn cá nhân và an toàn cho những người khác

10. *Các hành vi không phù hợp:*

- Hành vi hung hăng, thô lỗ và phản cảm, bao gồm cả việc tranh cãi với khách hàng hoặc nhân viên, khách có dấu hiệu bất ổn về tinh thần
- Từ chối rời khỏi hiện trường khi đã được yêu cầu
- Say xỉn
- Hăm dọa và bạo lực
- Chửi rủa
- Không đáp ứng quy định về trang phục
- Số khách ở trong buồng vượt quy định
- Khách gây ồn ào

11. *Xử lý các kiện hàng đáng ngờ:*

- Sơ tán khu vực có kiện hàng đáng ngờ
- Thông báo với các cơ quan chức năng
- Thăm vấn một số khách và người qua lại
- Giữ nguyên kiện hàng tại chỗ cho đến khi được khuyến nghị di chuyển

12. *Tính chất và phạm vi các tình huống khẩn cấp:*

- Cháy
- Âu đả hay đánh nhau
- Thiệt hại tài sản
- Khủng bố hoặc cướp
- Rò rỉ khí gas hoặc nổ
- Các tình huống y tế như chấn thương, đột quy, nạn nhân bị tấn công
- Xác định vị trí của các trường hợp khẩn cấp, các con số liên quan và khả năng gia tăng

*13. Liên hệ với các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp:*

- Liên hệ với cảnh sát, bao gồm cả các đơn vị cung cấp dịch vụ an ninh hợp đồng
- Liên hệ với nguồn hỗ trợ y tế, bao gồm xe cứu thương, bác sĩ tại cơ sở, bệnh viện
- Liên hệ với đơn vị cung cấp dịch vụ cứu hỏa

*14. Đảm bảo tối đa an ninh cơ sở và tài sản:*

- An toàn tính mạng được ưu tiên hơn an toàn tài sản
- Di chuyển khách ra khỏi khu vực, hoặc ngăn chặn mọi người vào khu vực
- Giảm thiểu thiệt hại ở mức có thể, đồng thời duy trì an toàn cá nhân

*15. Thực hiện các hành động tiếp theo:*

- Trực tiếp kiểm tra hệ thống báo động để xác nhận hay tắt tín hiệu báo động
- Thông báo tình trạng báo động nội bộ
- Thực hiện kiểm tra hệ thống chẩn đoán
- Cô lập các bộ phận trong hệ thống
- Báo cáo về việc báo động khi cần, bao gồm cả thông báo cho người tuần tra, nhân viên và các đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp bên ngoài đã được chỉ định
- Sắp xếp nơi lưu trú tạm thời cho khách hàng hiện tại, nếu cần
- Cho ngừng hoạt động các hệ thống, thiết bị và dịch vụ khác

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp**

### **MÃ SỐ: CC33**

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để đảm bảo an toàn và an ninh trong cơ sở lưu trú du lịch/doanh nghiệp du lịch thông qua việc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp một cách chuyên nghiệp. Các sự cố và tình huống khẩn cấp có thể bao gồm hỏa hoạn, ngập lụt hay các sự cố thiên nhiên khác, các tình huống phạm tội, tai nạn, cấp cứu y tế, các vấn đề sức khỏe, an toàn và an ninh.

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

P1. Đảm bảo các quy trình được xây dựng để đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp

P2. Đảm bảo các quy trình được thông tin đến những người cần được biết

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

P3. Chịu trách nhiệm khi có sự cố hay tình huống khẩn cấp xảy ra và phản ứng nhanh chóng bằng một loạt hành động đã được đề xuất

P4. Tìm kiếm và làm rõ thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp

P5. Nơi nào cần thì gọi trợ giúp từ các dịch vụ khẩn cấp phù hợp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan khác, đồng thời cung cấp đầy đủ và chính xác các chi tiết về sự cố hay tình huống khẩn cấp

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

P6. Đảm bảo tất cả những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng bởi sự cố hay tình huống khẩn cấp được cung cấp thông tin liên quan, bao gồm cả thông tin về các rủi ro tiềm ẩn

P7. Cung cấp sự hỗ trợ và các chỉ dẫn cho những người khác liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp

P8. Đảm bảo toàn bộ các chứng cứ được giữ nguyên vẹn tại những nơi cần thiết đối với các dịch vụ khẩn cấp hay các đơn vị khác như công ty bảo hiểm

P9. Duy trì an toàn cho chính bản thân trong khi xử lý sự cố hay tình huống khẩn cấp

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

P10. Thu thập thông tin về sự cố hay tình huống khẩn cấp, góp phần xác định nguyên nhân và ngăn chặn sự cố lặp lại

P11. Đảm bảo tuân thủ quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay tình huống khẩn cấp, hoàn thành các văn bản được yêu cầu theo quy trình và khung thời gian quy định

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Truyền đạt thông tin
- S2. Giám sát việc thực hiện các chính sách, quy trình về đối phó với các sự cố và tình huống khẩn cấp
- S3. Sử dụng các trang thiết bị an ninh và phòng cháy, chữa cháy
- S4. Trình bày
- S5. Bảo vệ hiện trường
- S6. Điều tra, thu thập thông tin
- S7. Giao tiếp với khách hàng
- S8. Phòng thủ và bảo vệ tính mạng cá nhân
- S9. Ghi chép và báo cáo sự cố
- S10. Sơ tán và hướng dẫn mọi người sơ tán
- S11. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi
- S12. Giải quyết vấn đề khi có khiếu nại và sự cố
- S13. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các quy trình và hướng dẫn cụ thể để xử lý các sự cố và tình huống khẩn cấp, bao gồm cả quy trình sơ tán và kế hoạch dự phòng
- K2. Các cách thức thích hợp để thông báo các quy trình và hướng dẫn đến những người cần được thông báo
- K3. Tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh trước một sự cố hay tình huống khẩn cấp và việc đưa ra hướng chỉ đạo
- K4. Tầm quan trọng của việc làm rõ thông tin liên quan đến sự cố hay tình huống khẩn cấp để đưa ra các bước hành động
- K5. Các quy trình liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp hoặc các nguồn hỗ trợ liên quan cũng như thông tin cần cung cấp
- K6. Tầm quan trọng của việc đảm bảo thông báo đầy đủ về tình huống cũng như các rủi ro tiềm ẩn cho những người liên quan hoặc bị ảnh hưởng trong sự cố hay tình huống khẩn cấp
- K7. Tầm quan trọng của việc đảm bảo giữ gìn các chứng cứ một cách nguyên vẹn

- K8. Các quy cách thực hành an toàn cần được áp dụng để đối phó với các tình huống khẩn cấp
- K9. Tầm quan trọng của việc điều tra nguyên nhân các sự cố và tình huống khẩn cấp
- K10. Các yêu cầu pháp lý liên quan đến việc ghi chép và báo cáo các sự cố và tình huống khẩn cấp cũng như quy trình hoàn thành các văn bản cần thiết

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CÁC YẾU TỐ THAY ĐỔI**

### *1. Các quy trình:*

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

### *2. Xử lý các sự cố hay tình huống khẩn cấp:*

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

### *3. Đảm bảo an toàn của khách hàng và nhân viên:*

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

### *4. Đánh giá và báo cáo về sự cố hay tình huống khẩn cấp:*

- Thu thập thông tin về sự cố hoặc tình huống khẩn cấp nhằm góp phần xác định nguyên nhân và ngăn ngừa tái diễn sau này



- Đảm bảo tuân theo quy trình ghi chép và báo cáo sự cố hay các tình huống khẩn cấp
- Đảm bảo các hồ sơ yêu cầu được hoàn thành đúng quy trình thủ tục

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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



## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vận hành các thiết bị an ninh cơ bản**

### **MÃ SỐ: CC34**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

#### **E2. Vận hành các thiết bị an ninh**

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

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

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Lựa chọn các thiết bị an ninh
- S2. Kiểm tra các thiết bị an ninh
- S3. Vận hành các thiết bị an ninh
- S4. Trình bày
- S5. Giám sát việc sử dụng, bảo trì các thiết bị an ninh
- S6. Ghi chép và báo cáo nội bộ
- S7. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi

## S8. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các quy định pháp lý và quy chế của đơn vị về an toàn và an ninh đang được áp dụng
- K2. Danh mục các quy trình được sử dụng để kiểm tra và chuẩn bị các vật dụng và thiết bị an ninh sẵn sàng cho việc sử dụng
- K3. Loại vật dụng trong số các thiết bị an ninh nên được sử dụng vào những tình huống cụ thể tại nơi làm việc
- K4. Cách theo dõi các thiết bị giám sát được chỉ định và cách xử lý phù hợp với các tình huống xảy ra
- K5. Các chức năng sửa chữa cơ bản đối với các vật dụng trong số các thiết bị an ninh được chỉ định
- K6. Danh mục các hồ sơ an ninh theo yêu cầu của đơn vị và yêu cầu pháp lý trong nước
- K7. Các thủ tục và quy trình sơ tán hỏa hoạn hoặc tình trạng khẩn cấp
- K8. Các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị
- K9. Các giới hạn về trách nhiệm và quyền hạn của nhân viên
- K10. Vị trí của các hệ thống an ninh và khẩn cấp
- K11. Các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Các thiết bị an ninh:*

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

#### *2. Các nhiệm vụ:*

- Giám sát an ninh thường xuyên tại cơ sở
- Kiểm soát đám đông

- Soi kiểm tra tài sản và người
- Hộ tổng người và tài sản
- Kiểm soát hoạt động ra vào tại cơ sở
- Phản ứng với các trường hợp báo động
- Chuẩn bị các tài liệu và báo cáo

### 3. Các quy định của đơn vị:

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

### 4. Kiểm tra trước vận hành:

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

### 5. Các thiết bị lỗi và hư hỏng:

- Thiếu một số chi tiết
- Hết pin
- Một số vật dụng chưa được cung cấp theo yêu cầu dịch vụ/bảo trì
- Một số vật dụng không hoạt động như dự kiến của nhà sản xuất

- Tìm được giải pháp về thay thế hoàn toàn vận hành

6. *Thiết bị bảo hộ cá nhân:*

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

7. *Vận hành thiết bị an ninh :*

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

8. *Theo dõi các thiết bị giám sát:*

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

9. *Kiểm tra các khu vực báo động:*

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

10. *Các ghi chép và báo cáo nội bộ:*

- Các chi tiết vận hành
- Các lỗi thiết bị và chuẩn đoán
- Các nguồn báo động

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

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Các bằng chứng xuất hiện một cách tự nhiên tại nơi làm việc

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Lập kế hoạch và thực hiện việc sơ tán khỏi địa bàn**

### **MÃ SỐ: CC35**

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để lập kế hoạch và thực hiện sơ tán ra khỏi khu vực làm việc, trong khi phải đảm bảo tối đa yêu cầu an ninh và an toàn cho bản thân và những người khác. Đơn vị năng lực này đòi hỏi phải có khả năng đóng góp vào việc triển khai chính sách sơ tán, sắp xếp và tham gia các bài tập luyện sơ tán, duy trì thông tin thường xuyên với các đơn vị liên quan cần thiết khác và thực hiện việc sơ tán.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Đóng góp vào các chính sách và quy trình trong tình huống sơ tán**

- P1. Xác định các quy định của nhà nước, luật pháp và đơn vị liên quan tới việc lập kế hoạch và thực hiện sơ tán
- P2. Xem xét các yêu cầu về “an toàn và sức khỏe lao động” trong các quy trình sơ tán
- P3. Thảo luận các kịch bản sơ tán và hệ thống thông báo khẩn cấp có sự tham vấn những người liên quan
- P4. Trình bày chính sách sơ tán với những người liên quan để cùng xem xét

#### **E2. Tham gia thực hiện diễn tập sơ tán**

- P5. Phổ biến chính sách và quy trình sơ tán cho tất cả nhân viên
- P6. Lên kế hoạch các buổi diễn tập sơ tán thường xuyên và điều đặn với sự tham vấn của những người liên quan
- P7. Thực hiện diễn tập sơ tán theo các chính sách và quy trình về sơ tán
- P8. Tập hợp các ý kiến phản hồi về việc thực hiện sơ tán, điều chỉnh các chính sách và quy trình sơ tán cho phù hợp

#### **E3. Thực hiện sơ tán**

- P9. Xác nhận việc sơ tán và thông báo cho các cơ quan dịch vụ khẩn cấp thích hợp
- P10. Nhận diện các nguy cơ và thực hiện các biện pháp kiểm soát rủi ro trong phạm vi trách nhiệm, năng lực và quyền hạn của mình
- P11. Sơ tán toàn bộ người và tài sản ra khỏi địa bàn theo chính sách và quy trình sơ tán
- P12. Sắp xếp và tiến hành sắp xếp đặc biệt để di chuyển những người khuyết tật
- P13. Kiểm đếm tất cả những người đã được sơ tán phù hợp với chính sách và quy trình sơ tán
- P14. Hoàn tất và bảo quản an toàn tất cả các tài liệu, hồ sơ liên quan phù hợp với quy trình của đơn vị

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Lập kế hoạch sơ tán trong các trường hợp khẩn cấp
- S2. Tổ chức thực hiện sơ tán
- S3. Kiểm đếm người tại địa điểm tập trung
- S4. Trình bày
- S5. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc
- S6. Ghi chép và báo cáo nội bộ
- S7. Tiếp thu và đưa thông tin phản hồi
- S8. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các điều luật và quy định có thể áp dụng, bao gồm cả các yêu cầu về cấp phép
- K2. Các lý do chính cần sơ tán khỏi địa bàn và các yếu tố cần được xem xét khi lập kế hoạch sơ tán
- K3. Các quy trình và quá trình chủ yếu về sơ tán
- K4. Tình trạng khẩn cấp và các yêu cầu sơ tán đối với đơn vị
- K5. Các nguyên tắc và quy trình sơ cứu của đơn vị
- K6. Phạm vi trách nhiệm và quyền hạn của nhân viên
- K7. Vị trí của các hệ thống an ninh và báo động
- K8. Cách bố trí mặt bằng và các cửa ra vào của địa bàn
- K9. Các nguyên tắc thông tin hiệu quả, bao gồm cả các kỹ thuật giao tiếp
- K10. Các yêu cầu về làm báo cáo và lập hồ sơ sơ tán
- K11. Các loại nguy cơ và rủi ro về an toàn

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Các yêu cầu pháp lý:*

- Bắt giữ người và quyền hạn bắt giữ
- Chống khủng bố
- Kiểm soát đám đông và kiểm soát người đang bị ảnh hưởng của các chất kích thích
- Kiểm tra người và tài sản, khám xét và thu giữ hàng hóa
- Tính riêng tư và bảo mật
- Các vấn đề về môi trường

- Sự xâm phạm và việc bắt buộc người khác rời khỏi vị trí

## 2. Các yêu cầu của đơn vị:

- Tiếp cận bình đẳng, các chính sách và quy trình bình đẳng
- Các kế hoạch kinh doanh và thực hiện công việc
- Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Các kênh thông tin và các quy trình báo cáo
- Các hệ thống, quy trình và quá trình lập hồ sơ
- Tình trạng khẩn cấp và các quy trình sơ tán
- Quyền và trách nhiệm của người sử dụng lao động và người lao động
- Chính sách và quy trình của pháp luật và đơn vị, bao gồm cả việc định hướng và thực hành của nhân viên
- Chất lượng các tiêu chuẩn và quá trình liên tục cải thiện về chất lượng

## 3. Các tình huống khẩn cấp:

- Các tình huống khẩn cấp như hỏa hoạn, hiện trường vụ án, tai nạn
- Các tình huống nguy cơ, ví dụ liên quan đến vật lý, hóa học, điện, thời tiết (đông bão)
- Các mối đe dọa như đánh bom hay phá hoại

## 4. Những người liên quan:

- Quản lý tòa nhà
- Khách hàng
- Đồng nghiệp
- Nhân viên dịch vụ khẩn cấp, ví dụ lực lượng cứu hỏa, cảnh sát, cứu thương
- Quản lý cấp cao
- Đội ứng phó tình trạng khẩn cấp

## 5. Thông báo được thực hiện thông qua:

- Đường dây liên lạc đã được định trước
- Đường dây báo động trực tiếp
- Điện thoại và điện thoại di động
- Bộ đàm hai chiều (cầm tay và đã được lắp đặt)

## 6. Các nguy cơ:

- Lối ra vào cầu thang bộ đã bị chắn
- Các mảnh vỡ rơi



- Thông tin sai hoặc không đầy đủ về quy trình sơ tán
- Hít phải khói

#### 7. Các biện pháp kiểm soát rủi ro:

- Sơ tán khỏi địa bàn
- Cô lập và loại bỏ các rủi ro
- Cô lập địa bàn có rủi ro tiềm ẩn
- Thông báo cho các cơ quan dịch vụ khẩn cấp liên quan
- Mở lối vào cho các dịch vụ khẩn cấp
- Thực hiện sơ cứu
- Yêu cầu được hỗ trợ
- Hạn chế người
- Sử dụng kỹ thuật thương lượng

#### 8. Việc sơ tán khỏi địa bàn:

- Theo lộ trình thay thế đã định sẵn
- Theo lộ trình ban đầu đã định sẵn
- Tới điểm tập trung đã định sẵn

#### 9. Tài liệu:

- Nhật ký hoạt động
- Báo cáo sự cố
- Phiếu yêu cầu giúp đỡ
- Xem xét và phản hồi về chính sách và quy trình sơ tán

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết

- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Chứng cứ về sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ chứng cứ

**TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị dọn buồng khách**  
**MÃ SỐ: CM01**

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

**THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

**E1. Chuẩn bị xe đẩy phục vụ vệ sinh buồng**

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

**E2. Sắp xếp xe đẩy với các vật dụng cần thiết**

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

**CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**Kỹ năng quan trọng**

- S1. Tính toán số lượng, chủng loại các vật dụng được sắp xếp trên xe đẩy để chuẩn bị cho việc dọn buồng
- S2. Sắp xếp các vật dụng trên xe đẩy theo trình tự, vị trí và chủng loại
- S3. Kiểm tra xe đẩy trước khi sử dụng

**Kiến thức thiết yếu**

- K1. Quy trình giao nhận xe đẩy và vật dụng tại kho
- K2. Các loại buồng, các loại giường thông thường và kích cỡ của chúng
- K3. Danh sách các loại hóa chất, các vật dụng trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp, đồ vải và khăn tắm dành cho khách, các thiết bị và vật dụng làm vệ sinh buồng
- K4. Cách sử dụng xe đẩy và các thiết bị, vật dụng làm vệ sinh buồng
- K5. Cách thức pha chế, sử dụng các loại hóa chất tẩy rửa và dung dịch làm vệ sinh buồng

**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

1. *Thiết bị trên xe đẩy:*
  - Tất cả các vật dụng phục vụ công việc vệ sinh trong ngày

- Các đồ vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp và các vật dụng cho buồng khách (hóa mỹ phẩm, văn phòng phẩm, các vật dụng cung cấp cho khách)
- Đồ vải sạch

2. *Thiết bị dọn vệ sinh:*

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

3. *Vật dụng vệ sinh cá nhân/đồ cung cấp dành cho khách:*

- Xà phòng
- Sữa tắm
- Dầu gội
- Dầu xả
- Kem dưỡng da
- Muối tắm
- Bộ kim chỉ
- Dép đi trong nhà tắm
- Mũ tắm
- Tắm bông
- Bàn chải đánh răng
- Dũa móng
- Kem đánh răng
- Dao cạo râu

4. *Các vật dụng trong buồng:*

- Văn phòng phẩm: bút/bút chì, giấy, phong bì, bản đồ, bưu thiếp chào đón khách
- Cuốn thông tin hướng dẫn sử dụng dịch vụ: thông tin của khách sạn, hướng dẫn sử dụng tivi, biển hiệu “Không làm phiền/Yêu cầu vệ sinh buồng”, thực đơn phục vụ ăn uống tại buồng, tài liệu thông tin khuyến

mai, danh mục đồ ăn/uống nhẹ

- Các vật dụng phục vụ nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của khách: ly và cốc, thìa/muỗng, móc áo, áo choàng tắm, áo ngủ, dép đi trong buồng ngủ của khách, bàn là, giấy ăn, giấy vệ sinh, túi vệ sinh,...
- Túi đựng đồ giặt là và bảng giá giặt là

5. Các loại đồ vải:

- Ga giường các cỡ
- Vỏ gối
- Khăn tắm
- Khăn mặt
- Khăn tay
- Thảm phòng tắm
- Vỏ chăn

6. Khay đựng đồ dọn vệ sinh buồng:

- Dung dịch tẩy rửa đa năng
- Dung dịch khử trùng
- Hóa chất đa năng làm sạch, hóa chất chuyên dụng
- Chất tẩy bồn cầu
- Dung dịch làm sạch thảm, dung dịch làm bóng đồ gỗ
- Dụng cụ vệ sinh: các loại bàn chải, các loại khăn lau, ...

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Giả quyết vấn đề
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp

- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Chứng cứ về sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Hồ sơ chứng cứ
- Các công việc và dự án được giao

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dọn buồng cho khách**

### **MÃ SỐ: CM02**

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết đối với nhân viên dọn buồng cho khách tại một cơ sở lưu trú du lịch.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Vào buồng**

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

#### **E2. Dọn giường**

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

#### **E3. Vệ sinh buồng và phòng tắm**

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

#### **E4. Kiểm tra buồng sẵn sàng phục vụ khách**

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

#### **E5. Đóng cửa và rời khỏi buồng**

- P12. Chuyển đồ vải bẩn và xe đẩy ra khỏi buồng đã dọn
- P13. Thực hiện việc kiểm tra cuối cùng thông qua việc sử dụng bản danh mục kiểm tra/báo cáo tình trạng buồng
- P14. Đóng các cửa sổ và khóa cửa buồng

#### **E6. Cung cấp dịch vụ buồng bổ sung**

- P15. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng
- P16. Thực hiện nhiệm vụ lau dọn luân phiên
- P17. Cho khách thuê các trang thiết bị, nếu có yêu cầu

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Quan sát trước khi gõ cửa

- S2. Gõ cửa vào buồng khách
- S3. Tháo/ tháo vải bẩn và thay đồ vải sạch
- S4. Lau chùi/ hút bụi các bề mặt, đồ đạc nội thất, bồn tắm, vòi hoa sen, bồn rửa, bồn cầu, sàn
- S5. Sử dụng máy hút bụi
- S6. Sắp xếp các vật dụng trong buồng và phòng tắm
- S7. Kiểm tra các đồ vật và phát hiện dấu hiệu bất thường
- S8. Kiểm tra tổng thể buồng theo quy định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các bước khi nhân viên vào buồng khách
- K2. Các bước dọn giường
- K3. Các bước dọn phòng tắm
- K4. Các bước dọn phòng ngủ
- K5. Các vật dụng cung cấp cho khách trong buồng và vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm dành cho khách
- K6. Quy định về sức khỏe và an toàn trong việc dọn buồng cho khách

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

- Công việc do trưởng bộ phận buồng phân công tại buổi giao ca đầu giờ

#### *1. Vật dụng trong buồng:*

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



- Đèn pin
2. *Đồ đạc nội thất và trang trí:*
- Các bề mặt sàn
  - Gương kính và đồ thủy tinh
  - Tủ quần áo
  - Bàn
  - Thiết bị chiếu sáng/đèn
  - Điện thoại
  - Vô tuyến
  - Tủ lạnh
  - Kệ để đồ
  - Điều khiển điều hòa
  - Đồng hồ báo thức
3. *Vật dụng vệ sinh cá nhân trong phòng tắm:*
- Dầu gội
  - Dầu xả
  - Xà phòng
  - Kem dưỡng da
  - Giấy vệ sinh
  - Mũ tắm
  - Bàn chải và kem đánh răng
  - Lược
  - Dao cạo râu
4. *Những vật dụng sắp xếp lên xe đẩy:*
- Hóa chất và chất tẩy rửa, bao gồm cả các lọ xịt
  - Máy hút bụi
  - Cây lau sàn, xô, bàn chải, miếng chà
  - Vải lau và vải đánh bóng
  - Vật dụng bảo vệ như găng tay
  - Những vật dụng có thể sử dụng, bao gồm những vật dụng cung cấp cho khách như dầu gội, dầu xả, bộ kim chỉ, xà phòng, bút, văn phòng phẩm, mũ tắm, trà, cà phê, đường, sữa, bánh quy
  - Tài liệu khuyến mại, thông tin du lịch địa phương, bổ sung văn phòng

phẩm trong buồng khách

5. *Đồ vải cung cấp trong buồng:*

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

6. *Quy trình xử lý đồ đạc cá nhân bị mất và được tìm thấy của khách đã trả buồng*

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Chứng cứ về sự việc xảy ra tự nhiên tại nơi làm việc
- Xem xét hồ sơ chứng cứ
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Các công việc và dự án được giao

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Dọn vệ sinh khu vực chung, các thiết bị và tiện nghi**

### **MÃ SỐ: CM03**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

#### **E2. Vệ sinh khu vực chung**

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

#### **E3. Áp dụng kỹ thuật vệ sinh đặc biệt**

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Các kỹ năng quan trọng**

- S1. Lựa chọn bộ dụng cụ, các hóa chất và chất tẩy rửa để làm vệ sinh
- S2. Lau bụi các thiết bị và tiện nghi
- S3. Vận hành thang máy và các trang thiết bị dọn vệ sinh
- S4. Pha loãng và sử dụng hóa chất

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Quy định khu vực chung cần thực hiện vệ sinh thường xuyên
- K2. Các bộ dụng cụ vệ sinh khác nhau cần được sử dụng cho các khu vực khác nhau
- K3. Các bước làm vệ sinh tại một khu vực công cộng
- K4. Cách thức vệ sinh các thùng rác và gạt tàn thuốc lá
- K5. Kỹ thuật vệ sinh đặc biệt đối với đồ da, vải, kính, bọc vải và bảo dưỡng sàn

K6.Kỹ thuật làm vệ sinh tại các khu vực nguy hiểm và những điểm cần lưu ý về vệ sinh an toàn

K7.Cách tính toán chính xác tỷ lệ pha loãng và sử dụng hóa chất

K8.Các chính sách và quy trình liên quan tới sức khỏe và an toàn lao động

K9.Kỹ thuật xử lý chất thải hiệu quả

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

*1. Làm vệ sinh các khu vực chung, các trang thiết bị và tiện nghi:*

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

*2. Các thiết bị tại khu vực chung:*

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

*3. Chuẩn bị khu vực làm vệ sinh:*

- Che chắn bảo vệ các đồ vật
- Cố định các đồ vật để tránh dịch chuyển và gây hư hại
- Đặt các rào chắn và biển báo an toàn
- Xê dịch và tháo dỡ các đồ nội thất và trang trí
- Thông báo cho các nhân viên khác và những người làm công tác tuần tra
- Phối hợp với những người khác để giảm thiểu sự gián đoạn công việc hay nghỉ ngơi của khách

- Che phủ các thiết bị, vật dụng,... bằng chất liệu bảo vệ, vải phủ,...
  - Xác định và tuân thủ các quy định, quy trình nội bộ có liên quan hay các nhu cầu cấp bách khác
4. *Thu dọn gọn gàng khu vực làm vệ sinh:*
- Xử lý rác và chất thải vừa thu gom
  - Tuân thủ tất cả các quy định về môi trường
  - Thay thế đồ nội thất và trang trí
  - Thu dọn rào chắn và biển báo
5. *Các tiện nghi tại khu vực chung:*
- Bể bơi
  - Sân tennis
  - Các phương tiện vui chơi giải trí
  - Các phòng chức năng
  - Khu vực kho bãi
  - Thang máy và cầu thang cuốn
6. *Việc đánh giá đồ da/vải /bọc kính/sàn nhà/tường:*
- Xác định chủng loại, tình trạng và màu sắc
  - Xác định loại vết bẩn
  - Lựa chọn phương pháp làm sạch phù hợp nhất, bao gồm cả việc thực hiện thử nghiệm trên một điểm
7. *Việc làm sạch các đồ bọc vải:*
- Loại bỏ vết bẩn
  - Áp dụng cách xử lý từng phần theo yêu cầu
  - Sử dụng quần áo bảo hộ và các thiết bị bảo vệ theo yêu cầu
  - Tuân thủ các quy định làm việc nội bộ, các phiếu phân công công việc chi tiết và đào tạo
  - Tuân thủ các quy định pháp lý của nhà nước
  - Tuân thủ các hướng dẫn sử dụng hóa chất và thiết bị của nhà sản xuất

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi**

### **MÃ SỐ: CM04**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

#### **E2. Vệ sinh các khu vực ướt và khô**

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

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

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

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

- P13. Làm sạch các thiết bị sau khi sử dụng theo quy định của đơn vị và hướng dẫn của nhà sản xuất
- P14. Tiến hành hoặc bố trí bảo dưỡng thường xuyên
- P15. Xác định và báo cáo các lỗi của thiết bị

P16. Cát giữ thiết bị tại khu vực quy định trong tình trạng sẵn sàng cho lần sử dụng tiếp theo

P17. Cát giữ hóa chất theo quy định về sức khỏe và an toàn

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Các kỹ năng quan trọng**

S1. Lựa chọn thiết bị dọn vệ sinh và chất tẩy rửa phù hợp

S2. Lựa chọn và sử dụng đồ bảo hộ để đảm bảo an toàn

S3. Lập lịch dọn vệ sinh các khu vực công cộng để giảm thiểu sự bất tiện đối với khách

S4. Kiểm tra các thiết bị dọn vệ sinh trước khi sử dụng

S5. Sử dụng thiết bị dọn vệ sinh đúng cách và an toàn

S6. Xử lý chất thải an toàn

S7. Làm sạch thiết bị dọn vệ sinh sau khi sử dụng

S8. Bảo dưỡng, bảo quản thiết bị dọn vệ sinh sau khi sử dụng

### **Các kiến thức thiết yếu**

K1. Các hóa chất và thiết bị vệ sinh cũng như mục đích sử dụng từng loại

K2. Các quy trình thực hiện vệ sinh các chất liệu cũng như các bề mặt khô và ướt

K3. Cách tránh nhiễm khuẩn cho thực phẩm

K4. Các cách giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường trong quá trình thực hiện vệ sinh

K5. Hoạt động bảo dưỡng thường xuyên cũng như việc cất giữ các thiết bị và vật liệu

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Các thiết bị được vệ sinh:*

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

### *2. Các loại trần nhà cần vệ sinh:*

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



3. Các loại bề mặt cần vệ sinh:

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

4. Thiết bị cần vệ sinh:

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

5. Kiểm tra hoạt động của các thiết bị:

- Thiết bị phát hiện khói
- Hệ thống phun nước

6. Các bề mặt ướt:

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

7. Các bề mặt khô:

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

8. Các chất vệ sinh:

- Chất tẩy vết bẩn dành cho các bề mặt đặc biệt (kính, gỗ, đá hoa cương)

- Chất khử mùi
- Thuốc khử trùng
- Chất tẩy điêm
- Thuốc diệt sinh vật gây hại

9. *Các đồ bảo hộ:*

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

10. *Những khu vực khô và ướt:*

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

11. *Thực hiện lau dọn không đảm bảo vệ sinh:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai

- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Các công việc và dự án được giao

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Xử lý việc giặt là cho khách**

### **MÃ SỐ: CM05**

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để xử lý việc giặt là đồ vải và quần áo của khách trong một cơ sở lưu trú du lịch.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Thu nhận đồ giặt là**

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

#### **E2. Thực hiện công việc giặt là**

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

#### **E3. Xử lý các đồ đã giặt là**

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

#### **E4. Trả đồ đã giặt là cho khách**

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Các kỹ năng quan trọng**

- S1. Kiểm đếm và điền vào phiếu yêu cầu giặt là khi thu nhận và khi trả đồ giặt cho khách
- S2. Phân loại đồ giặt khô, giặt máy, giặt tay và dịch vụ giặt là nhanh, thường hay khẩn cấp
- S3. Kiểm tra và xử lý các vết bẩn trước khi giặt
- S4. Vận hành máy giặt, thiết bị và cầu là
- S5. Ghi chép và lập báo cáo

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các bước thu nhận và trả đồ giặt là của khách
- K2. Các cách khách đưa ra yêu cầu giặt là và các cách thu nhận đồ giặt là khách yêu cầu
- K3. Các phương thức kiểm soát khi xử lý đồ giặt là của khách
- K4. Những yêu cầu về việc tổ chức dịch vụ giặt là dành cho khách
- K5. Những nội dung cần thể hiện trên bảng giá giặt là/ giặt khô và những việc cần phải kiểm tra trước khi gửi đồ đến bộ phận giặt là
- K6. Quy trình xử lý những trường hợp đặc biệt

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Các thiết bị giặt là:*

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

### *2. Các yêu cầu về giặt là:*

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

### *3. Các văn bản liên quan đến việc giặt là:*

- Bảng giá giặt là
- Bảng giá giặt khô
- Bảng giá là
- Phiếu yêu cầu giặt là của khách
- Phiếu yêu cầu sửa chữa
- Phiếu thông báo đồ giặt là hư hỏng
- Phiếu thanh toán để nhập dữ liệu thanh toán vào tài khoản của khách

- Phiếu thông báo cho khách về các vấn đề phát sinh với đồ giặt là mà khách đã gửi
  - Yêu cầu mua hàng
  - Chứng từ
4. *Các chất tẩy rửa và hóa chất giặt là:*
- Chất kiềm
  - Xà phòng (các loại)
  - Chất xả vải
  - Chất tẩy trắng
  - Dấm
  - Chất nhũ hóa
  - Chất làm mềm
  - Các chất phụ gia tẩy rửa
  - Chất dung môi để giặt khô
  - Chất phun khi tiến hành là
  - Chất tẩy điểm
5. *Các phương pháp giặt là:*
- Giặt máy
  - Giặt tay
  - Giặt khô
6. *Các loại dịch vụ giặt là:*
- Dịch vụ giặt là nhanh
  - Dịch vụ giặt là bình thường
  - Dịch vụ giặt là khẩn cấp
  - Dịch vụ có sự tham gia của các đại lý/cửa hàng giặt là bên ngoài

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Bài tập kiểu dự án
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Kiểm tra các sản phẩm sau khi giặt là
- Các công việc và dự án được giao

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp dịch vụ về đồ vải tại khách sạn**

### **MÃ SỐ: CM06**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Tiếp nhận và kiểm tra đồ vải sạch**

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

#### **E2. Nhập kho và cấp phát đồ vải sạch**

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

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

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Các kỹ năng quan trọng**

- S1. Kiểm đếm đồ vải theo đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- S2. Vận chuyển đồ vải an toàn vào nơi cất giữ
- S3. Xếp đồ vải gọn gàng và đúng vị trí trong kho



- S4. Quản lý kho sạch sẽ, khô ráo và an toàn
- S5. Cấp phát đồ vải theo đúng phiếu yêu cầu
- S6. Kiểm kê và loại bỏ đồ vải cũ, hỏng
- S7. Ghi chép và báo cáo kho
- S8. Lưu giữ hồ sơ, chứng từ

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Kiến thức về thực hiện công việc một cách an toàn khi giao nhận và nhập kho đồ vải
- K2. Lý do không nên chấp nhận đồ đã hư hỏng
- K3. Các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không khớp với đơn đặt hàng và phiếu giao nhận
- K4. Các quy trình cần tuân theo trong trường hợp đồ vải được giao không đáp ứng tiêu chuẩn đặt ra về nhận dạng
- K5. Những việc cần làm nếu như phát hiện có bộ hoặc những loài vật gây hại khác trong đồ vải sạch
- K6. Lý do cần đảm bảo khu vực giao nhận luôn sạch sẽ, gọn gàng và không có rác
- K7. Tầm quan trọng của các điều kiện trong kho bảo quản và ảnh hưởng của chúng đối với việc lưu giữ đồ vải
- K8. Các thủ tục, quy trình nhập kho đồ vải cần tuân theo
- K9. Tầm quan trọng của quy trình luân chuyển đồ trong kho
- K10. Các thủ tục, quy trình cần tuân thủ khi cấp phát đồ vải và/hoặc đồng phục cho nhân viên
- K11. Lý do cần duy trì việc ghi chép chính xác chi tiết đồ vải được tiếp nhận, nhập kho và cấp phát
- K12. Tầm quan trọng của việc ngăn chặn hành động ra vào kho đồ vải trái phép
- K13. Các quy trình cần tuân theo để đảm bảo không có sự xâm hại của sinh vật gây hại
- K14. Những việc cần làm nếu phát hiện sự phá hoại của các sinh vật gây hại
- K15. Các loại vấn đề rắc rối có thể xảy ra khi nhập kho đồ vải và các cách giải quyết
- K16. Các loại đồ vải và các loại sợi vải

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### 1. Tiếp nhận đồ vải:

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

### 2. Những yêu cầu nhận dạng:

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

### 3. Các điều kiện chuẩn :

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

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Kiểm tra phần việc đã hoàn thành
- Các công việc và dự án được giao

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Cung cấp các dịch vụ buồng**

**MÃ SỐ: CM07**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ buồng**

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

#### **E2. Thực hiện các yêu cầu dịch vụ buồng**

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

#### **E3. Hướng dẫn, tư vấn cho khách**

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

#### **E4. Liên hệ với những bộ phận khác**

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

## **Các kỹ năng quan trọng**

- S1. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp qua điện thoại để tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ buồng
- S2. Hướng dẫn, làm mẫu cách sử dụng các vật dụng cung cấp cho khách
- S3. Ghi chép và báo cáo sự cố
- S4. Giải quyết phàn nàn

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Những tiêu chuẩn và quy trình cung cấp dịch vụ buồng cho khách
- K2. Những tình huống nguy hiểm hoặc đáng ngờ có thể xảy ra
- K3. Những nguyên tắc để giải quyết vấn đề
- K4. Tất cả các vật dụng và dịch vụ do bộ phận buồng cung cấp

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Những yêu cầu dịch vụ buồng đối với nhân viên:*

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

### *2. Các dịch vụ hoặc vật dụng:*

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

### *3. Việc ghi chép những yêu cầu dịch vụ buồng:*

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

4. *Những yêu cầu về dịch vụ buồng của khách:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Vận hành bộ phận giặt là của khách sạn**

### **MÃ SỐ: CM08**

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để tiến hành giặt là trong khách sạn hoặc một hình thức cơ sở lưu trú khác.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Thực hiện việc giặt là cơ bản**

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

#### **E2. Thực hiện việc giặt khô**

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

#### **E3. Kiểm tra và đóng gói đồ giặt là**

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Các kỹ năng quan trọng**

- S1. Phân loại đồ giặt theo phương thức giặt; mức độ cấp bách; độ bền màu; độ bẩn; chất vải
- S2. Kiểm tra túi quần, áo để xem có đồ để quên trong túi không
- S3. Dán nhãn mác, số phòng và tên khách trên đồ giặt
- S4. Xử lý các vết bẩn trước khi giặt
- S5. Vận hành và điều khiển máy giặt, máy sấy và cầu là hơi
- S6. Giám sát hoạt động của máy giặt, máy sấy
- S7. Sửa chữa và khâu vá cơ bản
- S8. Là và đóng gói đồ giặt trước khi chuyển đi
- S9. Kiểm tra đồ giặt lần cuối trước khi chuyển đi
- S10. Nhập hệ thống và ghi hóa đơn

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Kiến thức về việc thực hiện an toàn lao động trong bộ phận giặt là của khách sạn
- K2. Các bước cần tuân thủ trong trường hợp đồ giặt là chuyên đến không khớp với phiếu giặt
- K3. Kiến thức về nhận dạng các vết bẩn và trình bày cách xử lý vết bẩn
- K4. Các nhãn hiệu "cẩn thận", nhãn hiệu về vải dệt và cách giặt là các chất liệu khác nhau
- K5. Các nguyên tắc xử lý hóa chất và nguyên tắc an toàn
- K6. Kiến thức về việc bảo trì cơ bản các thiết bị giặt là
- K7. Những nguyên tắc kiểm soát lây nhiễm
- K8. Các loại vải, sợi khác nhau và cách giặt từng loại
- K9. Lý do cần đảm bảo các hồ sơ chính xác về các đồ giặt là được giao nhận
- K10. Các bước cần tuân thủ để chắc chắn không có sự phá hoại của sinh vật gây hại

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Phân loại đồ giặt:*

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

### *2. Xử lý trước các vết bẩn:*

- Xem xét kỹ để xác định vị trí và loại vết bẩn
- Lựa chọn chất tẩy thích hợp dựa theo loại vết bẩn, độ bẩn và chất vải
- Sử dụng đúng kỹ thuật tẩy tại chỗ để làm sạch vết bẩn và bảo vệ đồ trang

trí cùng phụ kiện

- Nhận dạng bằng mắt (về màu sắc, về bề ngoài và vị trí) và nhận dạng vết bẩn
- Xem xét vết bẩn bằng cảm giác và mùi

### 3. Sửa chữa đồ giặt:

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

### 4. Vận hành máy giặt:

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

### 1. Vận hành máy giặt khô:

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

### 6. Là đồ vải:

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

### 7. Giám sát hoạt động của máy móc:

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

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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



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

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

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Áp dụng thực hành có trách nhiệm trong bộ phận buồng**

### **MÃ SỐ: CM09**

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

## **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

### **E1. Cung cấp thông tin cho khách**

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

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

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

### **E3. Tiết kiệm nước trong buồng khách**

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

### **E4. Tiết kiệm nước và năng lượng trong giặt là**

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

## **CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Các kỹ năng cơ bản**

- S1. Kỹ năng giao tiếp để khuyến khích khách tiết kiệm điện, nước và tái sử dụng khăn và đồ vải
- S2. Kiểm tra các thiết bị điện, nước

### S3. Vận hành các thiết bị điện, nước

#### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các cách khách sạn hoặc nhà khách cung cấp thông tin cho khách về việc tiết kiệm năng lượng, nước và quản lý chất thải
- K2. Các quy trình tiết kiệm năng lượng tại đơn vị
- K3. Các cách tiết kiệm nước của đơn vị
- K4. Cách tiết kiệm năng lượng và nước tại bộ phận giặt là

#### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

##### *1. Cung cấp thông tin cho khách:*

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

##### *2. Kiểm soát năng lượng:*

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

##### *3. Tiết kiệm nước trong buồng khách:*

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

#### 4. *Đảm bảo hoạt động giặt là có hiệu quả:*

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

### **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các công việc và dự án được giao
- Nhận xét của cá nhân

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Giám sát hoạt động của bộ phận buồng**

**MÃ SỐ: CM10**

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

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

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

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

#### **E3. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định**

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

### **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

#### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Xếp lịch và phân công công việc

- S2. Giám sát chất lượng công việc và tiến độ theo kế hoạch
- S3. Giám sát chi phí trong ngân sách cho phép
- S4. Giám sát sự hài lòng của khách hàng
- S5. Đánh giá thực hiện công việc
- S6. Tiếp thu và đưa ra ý kiến phản hồi
- S7. Khuyến khích đồng nghiệp nêu ra và tham gia giải quyết vấn đề
- S8. Trình bày thông tin rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và dễ hiểu
- S9. Giải quyết vấn đề
- S10. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các khái niệm chính về đảm bảo chất lượng và cách quản lý, thực hiện công việc này tại đơn vị
- K2. Cách thức đảm bảo duy trì liên tục các mức độ dịch vụ
- K3. Cách xác định và xử lý các vấn đề của khách hàng hoặc vấn đề về chất lượng
- K4. Các hệ thống và quy trình chất lượng đang được áp dụng tại đơn vị
- K5. Cách áp dụng các nguyên tắc quản lý thời gian vào công việc và trách nhiệm hàng ngày
- K6. Các hệ thống phân công và xếp lịch công việc
- K7. Cách hỗ trợ đồng nghiệp trong việc đặt ưu tiên cho các công việc
- K8. Các vấn đề trong hoạt động và dịch vụ khách hàng đã từng được xử lý và giải quyết
- K9. Quy trình hành động chính xác để giải quyết các vấn đề trong hoạt động
- K10. Cách khuyến khích các thành viên trong nhóm nêu ra vấn đề và tham gia xử lý vấn đề
- K11. Quy trình giải quyết tình trạng đặt bùồng quá tải

### **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

#### *1. Mức độ hiệu quả và dịch vụ:*

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

#### *2. Các đề xuất đảm bảo chất lượng:*

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

### 3. Các vấn đề về chất lượng:

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

### 4. Các quy trình và hệ thống:

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

### 5. Lên lịch làm việc:

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

### 6. Các nguyên tắc phân bổ công việc:

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

### 7. Thông tin phản hồi mang tính xây dựng và huấn luyện:

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

- Áp dụng các nguyên tắc
8. *Các vấn đề tại nơi làm việc:*

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

9. *Các hành động khắc phục:*

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

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các công việc và dự án được giao
- Nhận xét của cá nhân



## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý dịch vụ đồ vải trong khách sạn**

### **MÃ SỐ: CM11**

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết trong việc quản lý và giám sát dịch vụ đồ vải trong khách sạn, bao gồm quản lý mức dự trữ kho đồ vải, duy trì chất lượng cao của đồ vải, đào tạo đội ngũ nhân viên đạt được các tiêu chuẩn này.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

#### **E1. Quản lý hoạt động thường nhật**

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

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

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

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

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

## CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### Kỹ năng quan trọng

- S1. Tính toán số lượng, chủng loại đồ vải cần sử dụng và dự trữ cho mùa cao điểm và các sự kiện đột xuất
- S2. Kiểm đếm số lượng và chất lượng đồ vải
- S3. Giám sát chất lượng đồ vải và tỷ lệ từ chối nhận do lỗi
- S4. Hướng dẫn, đào tạo nhân viên về chính sách và quy trình quản lý đồ vải
- S5. Ghi chép và báo cáo sự cố

### Kiến thức thiết yếu

- K1. Các mức dự trữ trong kho đồ vải của đơn vị và chi phí giặt là điển hình của từng loại đồ vải
- K2. Các điều kiện và điều khoản của hợp đồng dịch vụ đồ vải mà bạn phụ trách
- K3. Các quy định sử dụng hóa chất an toàn trong giặt là và các hướng dẫn sử dụng của đơn vị
- K4. Các phương pháp làm việc của nhà cung cấp giặt là và bộ phận đồ vải hay các dịch vụ giặt là trong cơ sở lưu trú du lịch
- K5. Cách thương thuyết hiệu quả với các nhà cung cấp
- K6. Các tiêu chuẩn chất lượng của đơn vị đối với việc cung cấp đồ vải
- K7. Các phương pháp an toàn khi xử lý đồ vải bị nhiễm bẩn
- K8. Các mức độ chấp nhận được khi 'từ chối' hàng được giao dựa trên các thỏa thuận về mức độ dịch vụ/theo tiêu chuẩn của đơn vị và cách đảm bảo đạt được các mức độ này
- K9. Thời gian quay vòng của dịch vụ đồ vải để đáp ứng nhu cầu của đơn vị, bao gồm cả giặt khô
- K10. Cách quản lý dịch vụ đồ vải trong phạm vi ngân sách đề ra, đáp ứng các mục tiêu về lãi - lỗ
- K11. Cách thực hiện và đánh giá việc kiểm kê kho đồ vải

### ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN

#### 1. Đồ vải có thể được cung cấp:

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

#### 2. Dịch vụ giặt là:

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

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

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

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

- Mô phỏng tình huống, đóng vai
- Quan sát ứng viên thực hiện công việc
- Nghiên cứu tình huống
- Kiểm tra viết
- Câu hỏi vấn đáp
- Báo cáo khách quan do bên thứ ba thực hiện
- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các công việc và bài tập/dự án được giao
- Nhận xét của cá nhân

## **TÊN ĐƠN VỊ NĂNG LỰC: Quản lý hoạt động của bộ phận buồng**

### **MÃ SỐ: CM12**

Đơn vị năng lực này mô tả các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để quản lý hoạt động của bộ phận buồng.

### **THÀNH PHẦN VÀ TIÊU CHÍ THỰC HIỆN**

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

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

#### **E2. Lập kế hoạch và tổ chức công việc**

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

#### **E3. Duy trì các hồ sơ tại nơi làm việc**

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

#### **E4. Giải quyết vấn đề và ra quyết định**

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

## **CÁC KỸ NĂNG QUAN TRỌNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

### **Kỹ năng quan trọng**

- S1. Lập kế hoạch
- S2. Tổ chức thực hiện
- S3. Giám sát tiến độ và chất lượng công việc
- S4. Giám sát chi phí trong ngân sách cho phép
- S5. Giải quyết vấn đề
- S6. Huấn luyện và sửa sai cho nhân viên
- S7. Đánh giá thực hiện công việc
- S8. Khuyến khích, động viên nhân viên tự giải quyết vấn đề
- S9. Ra quyết định

### **Kiến thức thiết yếu**

- K1. Các tiêu chuẩn sức khỏe và an toàn cần được tuân theo liên quan đến các dịch vụ buồng
- K2. Cách bộ phận buồng kết hợp với các bộ phận khác trong cơ sở lưu trú du lịch
- K3. Cách thức giao công việc cho nhân viên
- K4. Cách giám sát trách nhiệm để đảm bảo duy trì được các tiêu chuẩn
- K5. Cách xác định nhu cầu đào tạo
- K6. Cách đảm bảo nhân viên có kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc một cách hiệu quả
- K7. Cách thức hướng dẫn nhân viên, như hướng dẫn trực tiếp, hướng dẫn bằng văn bản, làm mẫu hoặc sơ đồ
- K8. Cách đưa ra phản hồi cho nhân viên theo cách có thể tạo động lực, khuyến khích nhân viên
- K9. Cách điều chỉnh việc phân bổ công việc để cải thiện dịch vụ
- K10. Cách giám sát việc phân bổ và sử dụng nguồn lực của bộ phận buồng
- K11. Các loại vấn đề có thể xảy ra trong các dịch vụ buồng
- K12. Cách giải quyết các vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K13. Cách báo cáo vấn đề liên quan tới dịch vụ buồng
- K14. Các giới hạn về quyền hạn của cá nhân khi giải quyết các vấn đề
- K15. Tầm quan trọng của việc xem xét các quy trình
- K16. Cách xác định và đề xuất các giải pháp có thể thực hiện để cải thiện dịch vụ buồng

## **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN**

### *1. Các mức độ dịch vụ:*

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

### *2. Hướng dẫn nhân viên về công việc của bộ phận buồng:*

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

### *3. Các phương pháp hướng dẫn nhân viên về nhiệm vụ của bộ phận buồng:*

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

### *4. Các tiêu chuẩn về sức khỏe và an toàn:*

- Khách hàng
- Nhân viên
- Đơn vị

## **HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

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

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

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

- Hồ sơ chứng cứ
- Giải quyết vấn đề
- Bài tập đóng vai
- Các công việc và bài tập/dự án được giao
- Nhận xét của cá nhân