PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 01 năm 2014 ban hành Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với các nghề thuộc nhóm nghề du lịch

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

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

TÊN NGHỀ: DỊCH VỤ NHÀ HÀNG
MÃ SỐ NGHỀ: 40810203

(Tiếp theo Công báo số 347 + 348)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TÌM HIỂU THÔNG TIN VỀ TIỆC (BANQUET)
Mã số công việc: F1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tìm hiểu, tiếp nhận các thông tin có liên quan đến tiệc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận thông tin đầy đủ, kịp thời và chính xác về tiệc.
2. Lưu ý các thông tin đặc biệt.
3. Các thông tin phải được thể hiện thông qua các văn bản: văn bản đặt tiệc, hợp đồng đặt tiệc, thỏa thuận đặt tiệc.
4. Tiếp nhận thông tin qua các văn bản đã ký kết giữa khách hàng và nhà hàng.
5. Kiểm tra các thông tin đã ghi tại văn bản để đảm bảo sự chính xác.
6. Xác định khả năng cung ứng của nhà hàng.
7. Xây dựng kế hoạch tổ chức phục vụ bữa tiệc đã ký kết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đàm phán.
- Thuyết phục và trao đổi.
- Nắm thông tin.
- Tổng hợp và phân tích thông tin.
- Kiểm tra thông tin.

2. Kiến thức

- Các kiến thức về các loại tiệc.
- Tổ chức phục vụ các loại tiệc.
- Tâm lý khách hàng.
- Hiểu biết về đặc tính của từng loại thực phẩm, công thức món ăn.
- Hiểu biết công thức yêu cầu món ăn.
- Kiến thức tổ chức hoạt động nhà hàng.
- Kiến thức về món ăn, đồ uống.
- Kiến thức điều hành hoạt động nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phải có văn bản đặt tiệc.
- Có cơ sở vật chất kỹ thuật đảm bảo đủ điều kiện phục vụ tiệc.
- Có các phương tiện giúp ghi nhận và lưu giữ thông tin.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Độ chính xác của thông tin và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: HỘI Ý, PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ CHO NHÂN VIÊN
Mã số công việc: F2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hội ý và phân công nhiệm vụ cho các nhóm, tổ cá nhân tham gia phục vụ tiệc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông báo cho các tổ, nhóm và cá nhân đảm bảo chính xác, kịp thời.
2. Khả năng làm việc theo nhóm cao.
3. Thông tin phải chính xác, dễ hiểu.
4. Trao đổi, thảo luận chu đáo để phát huy tính chủ động, sáng tạo của các thành viên tham gia phục vụ tiệc.
5. Nhiệm vụ của từng tổ, bộ phận phải phù hợp khả năng của từng bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nghe, hiểu.
- Kỹ năng phân tích thông tin.
- Kỹ năng tiếp thu và truyền đạt thông tin.
- Kỹ năng ghi chép thông qua các phương tiện thông tin.
- Kỹ năng thuyết trình.
- Kỹ năng khái quát và tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng điều hành giám sát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tính năng tác dụng của từng loại dụng cụ.
- Kiến thức tổ chức phục vụ các loại tiệc.
- Hiểu biết về món ăn, đồ uống.
- Hiểu biết tâm lý.
- Kiến thức sử dụng, bảo quản cơ sở vật chất, kỹ thuật.
- Kiến thức hiểu biết về nhiệm vụ của từng chức danh trong mô hình tổ chức nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng phân công nhiệm vụ cho từng thành viên.
- Các phương tiện ghi và lưu giữ thông tin.
- Phòng họp và các thiết bị.
- Sổ sách ghi chép.
- Giấy, bút.
- Hệ thống thông tin nội bộ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TRƯỚC GIỜ PHỤC VỤ
Mã số công việc: F3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện các công việc chuẩn bị trước giờ phục vụ tiệc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Vệ sinh cá nhân đảm bảo không ảnh hưởng đến khách trong quá trình phục vụ.

2. Vệ sinh phòng tiệc đảm bảo thông thoáng, sạch sẽ đáp ứng với yêu cầu phục vụ tiệc.

3. Chuẩn bị đầy đủ các loại phương tiện, dụng cụ, đồ dùng phục vụ.

4. Vệ sinh các phương tiện, dụng cụ đảm bảo chất lượng phục vụ tiệc.

5. Đặt bàn tiệc đảm bảo nhanh, gọn, đẹp, phù hợp với thực đơn.

6. Kiểm tra lần cuối các công tác chuẩn bị đảm bảo phòng tiệc an toàn, chu đáo trước khi khách dự tiệc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vệ sinh phòng ăn.
- Kỹ năng vệ sinh các loại dụng cụ, trang thiết bị và đồ dùng phục vụ tiệc.
- Kỹ năng đặt bàn tiệc.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá công tác chuẩn bị trước giờ phục vụ.
- Kỹ năng đánh giá chất lượng dịch vụ trong nghề nhà hàng.
- Kỹ năng bài trí và sắp xếp phòng tiệc.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tính năng tác dụng của từng loại dụng cụ.
- Hiểu biết đặc tính của từng loại thực đơn.
- An toàn vệ sinh trong quá trình làm việc.
- Hiểu biết công thức yêu cầu món ăn.
- Vệ sinh nơi làm việc.
- Vệ sinh dụng cụ.
- Xử lý rác thải trong nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Có đủ các loại dụng cụ và trang thiết bị.
- Hệ thống cấp thoát nước, cấp điện đảm bảo an toàn khi sử dụng.
- Đồ uống trong tiệc phải được chuẩn bị trước.
- Hệ thống âm thanh, ánh sáng phải đồng bộ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TRANG TRÍ PHÒNG TIỆC
Mã số công việc: F4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trang trí phòng tiệc theo yêu cầu của khách và đảm bảo các yếu tố thẩm mỹ, thuận lợi cho việc phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận các yêu cầu trang trí đúng nội dung và đủ thông tin.

2. Các yêu cầu trang trí của khách phải thực tế, nhà hàng có khả năng đáp ứng.

3. Phân công nhân lực trang trí phải phù hợp với khả năng của người thừa hành nhiệm vụ.

4. Thực hiện việc trang trí đảm bảo đúng tiến độ, đáp ứng được các yêu cầu về thẩm mỹ, ý nghĩa và đúng các yêu cầu của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng cắt, dán, kẻ vẽ.
- Kỹ năng sử dụng màu sắc.
- Kỹ năng sử dụng ánh sáng.
- Kỹ năng phối hợp các gam màu, ánh sáng.
- Kỹ năng xử lý các khiếm khuyết trong quá trình trang trí.

2. Kiến thức

- Hiểu biết hội họa.
- Kiến thức về phong tục, tập quán của từng đối tượng khách hàng.
- Kiến thức bài trí phòng khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Có đủ phương tiện trang trí.
- Có nguyên vật liệu trang trí.
- Có các phương tiện hỗ trợ trong quá trình trang trí.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn trong lao động

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA, RÀ SOÁT LẠI CÔNG TÁC TRANG TRÍ, CHUẨN BỊ

Mã số công việc: F5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, rà soát lại các công việc trang trí, chuẩn bị phục vụ đảm bảo chu đáo, an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các dụng cụ đặt trên bàn ăn xem có đủ, đúng dụng cụ.
2. Kiểm tra khoảng cách, cự ly theo sơ đồ đặt bàn đã thống nhất.
3. Kiểm tra gia vị, đồ uống đã đủ, đúng và đảm bảo chất lương thực phẩm.
4. Đủ đúng chủng loại, mùi vị đúng yêu cầu món ăn.
5. Đều, đẹp, kích cỡ phù hợp.
6. Mầu sắc hài hòa, trình bày đẹp, phù hợp đặc tính món ăn.
7. Phòng tiệc sạch sẽ.
8. Dụng cụ vệ sinh, xếp sắp gọn gàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp, dụng cụ, nhanh gọn.
- Bài trí sắp xếp phòng ăn gọn gàng.
- Quan sát và phát hiện sai sót.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tính năng tác dụng của từng loại dụng cụ.
- Hiểu biết đặc tính của từng loại thực phẩm, công thức món ăn.
- An toàn vệ sinh thực phẩm.
- Hiểu biết công thức yêu cầu món ăn.
- Vệ sinh nơi làm việc.
- Vệ sinh dụng cụ.
- Xử lý rác thải trong quá trình làm việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ ăn, uống phải đủ về số lượng.
- Bàn ăn của khách đã được đặt xong.
- Nhân viên được phân công khu vực phục vụ rõ ràng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÓN TIẾP, CHÀO HỎI, HƯỚNG DẪN VÀ MỜI KHÁCH
Mã số công việc: F6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng tiệc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tác phong nhanh nhẹn và tháo vát.
2. Lời nói lịch sự và biểu cảm.
3. Nụ cười thân thiện.
4. Ánh mắt trìu mến.
5. Thái độ chân thành.
6. Nghi thức đón tiếp phù hợp với yêu cầu của chủ tiệc.
7. Hướng dẫn khách chu đáo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng quan sát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về quy trình phục vụ tiệc.
- Ngoại ngữ chuyên ngành.
- Giao tiếp với khách hàng.
- Tâm lý khách.
- Phong tục, tập quán của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ ăn, uống phải đảm bảo đủ về số lượng.
- Phòng ăn đã được kiểm tra chu đáo, đủ điều kiện phục vụ khách.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh môi trường	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh phòng ăn

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG
Mã số công việc: F7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ các loại đồ uống trong thực đơn của tiệc đảm bảo đúng thứ tự, đúng kỹ thuật, lịch sự và an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra đồ uống về số lượng và chất lượng trước khi phục vụ.
2. Nhớ tên rượu, nơi và năm sản xuất (đối với rượu vang).
3. Ướp lạnh (đối với vang trắng và sâm panh).
4. Chuẩn bị đồ uống kèm (nếu cần).
5. Mời rượu đúng cách, lịch sự.
6. Rót rượu đúng kỹ thuật và định lượng, không rớt ra ngoài.
7. Hướng dẫn khách chu đáo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm tra chất lượng đồ uống.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng rót đồ uống.

2. Kiến thức

- Kiến thức về đồ uống.
- Ngoại ngữ chuyên ngành.
- Giao tiếp với khách hàng.
- Tâm lý khách.
- Phong tục, tập quán của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Đồ uống đủ về số lượng, đảm bảo chất lượng.
- Các ly uống trên bàn ăn phải phù hợp với đồ uống sẽ được phục vụ.
- Nhân viên phục vụ phải có kỹ năng giao tiếp và phục vụ đồ uống.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với quy trình phục vụ đã đề ra
- Vệ sinh và an toàn đồ uống	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh đồ uống
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ MÓN ĂN
Mã số công việc: F8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ các loại món ăn trong thực đơn của tiệc đảm bảo đúng thứ tự, đúng kỹ thuật, lịch sự và an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra món ăn sẽ được phục vụ về số lượng và chất lượng trước khi phục vụ.

2. Nhớ tên món ăn, nguyên liệu chính, cách chế biến và đồ ăn kèm.

3. Lấy thức ăn đúng lúc, đảm bảo độ nóng và nhịp độ ăn uống của khách dự tiệc.

4. Chuẩn bị các gia vị đi kèm món ăn (nếu cần).

5. Mời món ăn đúng cách, lịch sự.

6. Phục vụ món ăn đúng kỹ thuật và định lượng, không rớt ra ngoài.

7. Hướng dẫn khách chu đáo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm tra chất lượng đồ uống.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng phục vụ từng món ăn.

2. Kiến thức

- Kiến thức về món ăn.
- Ngoại ngữ chuyên ngành.
- Giao tiếp với khách hàng.
- Tâm lý khách.
- Phong tục, tập quán của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Món ăn đủ về số lượng, đảm bảo chất lượng.
- Các dụng cụ phục vụ món ăn phải phù hợp.
- Nhân viên phục vụ phải có kỹ năng giao tiếp và phục vụ món ăn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với quy trình phục vụ đã đề ra
- Vệ sinh và an toàn đồ uống	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh món ăn
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THANH TOÁN VÀ KẾT THÚC PHỤC VỤ
Mã số công việc: F9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thanh toán với khách và kết thúc phục vụ tiệc đảm bảo lịch sự, kịp thời và chính xác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thanh toán phải kịp thời theo yêu cầu cầu khách.
2. Danh mục thanh toán phải đầy đủ, chính xác.
3. Trình tự thanh toán phải đúng quy định của nhà hàng.
4. Chuẩn bị đủ hóa đơn và các chứng từ kèm theo (nếu có).
5. Giao tiếp đúng cách, lịch sự.
6. Tính toán phải chính xác.
7. Hóa đơn ghi rõ ràng, không tẩy xóa.
8. Cảm ơn khách và tiễn khách lịch sự.
9. Lắng nghe các ý kiến đóng góp của khách hàng.
10. Ghi chép lại các ý kiến khách đóng góp.
11. Cảm ơn khách đã có ý kiến đóng góp cho nhà hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm tra số liệu.
- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng ghi hóa đơn.

2. Kiến thức

- Kiến thức kế toán.
- Ngoại ngữ chuyên ngành.
- Giao tiếp với khách hàng.
- Tâm lý khách.
- Kiến thức về món ăn, đồ uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khách đã dùng xong bữa.
- Hóa đơn phải đúng quy định của nhà hàng.
- Nhân viên phục vụ phải có kỹ năng giao tiếp và thanh toán.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với quy trình phục vụ đã đề ra
- Độ chính xác trong thanh toán và thực hiện	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng thanh toán	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THU DỌN SAU QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ
Mã số công việc: F10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu dọn sau khi kết thúc phục vụ đảm bảo nhanh chóng, kịp thời và an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu dọn phải kịp thời.

2. Trình tự thu dọn phải hợp lý, đảm bảo thuận tiện và an toàn.

3. Kỹ thuật thu dọn phải đúng đảm bảo nhanh, gọn.

4. Chuẩn bị đủ các phương tiện thu món ăn thừa, dụng cụ và trang thiết bị trong phòng ăn.

5. Phân công công việc thu dọn phải hợp lý, hài hòa.

6. Các dụng cụ sau khi thu dọn phải được vệ sinh kịp thời.

7. Kỹ thuật vệ sinh dụng cụ phải đúng, đảm bảo nhanh chóng và an toàn.

8. Phòng ăn sau khi thu dọn phải đảm bảo sạch sẽ, thoáng và khô.

9. Bàn ghế phải được xếp lại ngay ngắn và theo sơ đồ của đợt phục vụ tiếp theo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thu dọn.
- Kỹ năng vệ sinh dụng cụ và thiết bị chuyên dùng.
- Kỹ năng kê xếp bàn ghế.
- Kỹ năng vệ sinh nền, sàn.
- Kỹ năng cất trữ tài sản.

2. Kiến thức

- Kiến thức về trang thiết bị chuyên dùng trong nhà hàng.
- Kiến thức về hóa chất làm vệ sinh.
- Kiến thức an toàn lao động trong nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khách đã dùng xong bữa.
- Nhà hàng đã hoàn tất việc phục vụ.
- Nhân viên phục vụ phải có kỹ năng thu dọn và vệ sinh nhà hàng, trang thiết bị và dụng cụ phục vụ ăn uống.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với quy trình thu dọn đã đề ra
- Độ chính xác trong quá trình thực hiện	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng vệ sinh nhà hàng, trang thiết bị và dụng cụ	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chí về an toàn lao động trong nhà hàng đã đề ra

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC PHỤC VỤ TIỆC
Mã số công việc: F11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá công việc phục vụ tiệc đảm bảo kịp thời, toàn diện và khách quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hội ý rút kinh nghiệm ngay sau khi phục vụ tiệc.
2. Tổng hợp tình hình sau phục vụ.
3. Mời các trưởng bộ phận, trưởng nhóm tham gia đánh giá và rút kinh nghiệm.
4. Đánh giá các hoạt động chung, của từng bộ phận.
5. Thông báo những vấn đề khách hàng đóng góp.
6. Chỉ ra những khiếm khuyết của các bộ phận, cá nhân cần khắc phục.
7. Gửi thư cảm ơn đến khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích và tổng hợp.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.
- Kỹ năng điều hành.
- Kỹ năng thuyết trình.

2. Kiến thức

- Kiến thức tâm lý.
- Kiến thức về tổ chức phục vụ.
- Nội quy, quy chế của nhà hàng.
- Nhiệm vụ của các bộ phận.
- Nhiệm vụ của các chức danh trong nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Việc phục vụ đã hoàn tất.
- Có ý kiến đóng góp của khách hàng.
- Tinh thần, thái độ nghiêm túc của đội ngũ cán bộ, nhân viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với quy chế của nhà hàng
- Độ chính xác trong quá trình thực hiện	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng vệ sinh nhà hàng, trang thiết bị và dụng cụ	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức
- Sự quan tâm của các thành viên trong nhà hàng	- So sánh với nội quy, quy chế hoạt động của nhà hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TÌM HIỂU THÔNG TIN VỀ HỘI NGHỊ, HỘI THẢO
Mã số công việc: G1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiếp nhận, tìm hiểu các thông tin có liên quan đến hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận hợp đồng đã ký với khách kịp thời, đủ số liệu, yêu cầu đặt tiệc.

2. Kiểm tra các thông tin đã ghi trong hợp đồng chính xác, đủ thông tin và các yêu cầu cụ thể của khách hàng.

3. Xác định khả năng cung cấp các loại dụng cụ, trang thiết bị, máy chuyên dùng, đồ uống và nguyên liệu chế biến theo yêu cầu của thực đơn đặt tiệc.

4. Xây dựng kế hoạch chi tiết phục vụ hội nghị, hội thảo: kế hoạch nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật, sản xuất và phục vụ một cách chi tiết.

5. Dự kiến phân công nhiệm vụ cho từng tổ, nhóm và cá nhân đảm bảo chi tiết, phù hợp với năng lực từng người và không chồng chéo nhau.

6. Nguyên liệu, thực phẩm đảm bảo chất lượng phù hợp với thực đơn cần chế biến.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đọc hiểu.
- Kỹ năng phân tích và tổng hợp vấn đề.
- Kỹ năng đánh giá và thu nhận thông tin.
- Kỹ năng phân loại các loại dụng cụ, trang thiết bị.
- Kỹ năng kiểm tra, thống kê số liệu.
- Kỹ năng giám sát và điều hành.
- Kỹ năng đàm phán và thuyết phục khách hàng.

2. Kiến thức

- Quy cách, tiêu chuẩn các loại dụng cụ và trang thiết bị.
- Quy cách, tiêu chuẩn phòng hội nghị, hội thảo.
- Kiến thức về hội nghị, hội thảo.
- Kiến thức về công tác kế hoạch.
- Kiến thức về thống kê.
- Kiến thức quản lý nhân sự.
- Kiến thức về kỹ thuật ánh sáng, âm thanh.
- Kiến thức về vệ sinh môi trường.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng dịch vụ hội nghị, hội thảo có hiệu lực.

- Phòng hội nghị, hội thảo phù hợp về quy mô, đầy đủ trang thiết bị theo yêu cầu của khách hàng.

- Nhân viên hiểu biết công việc phục vụ hội nghị, hội thảo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Thực hiện công việc đúng tiến độ	- Quan sát và so sánh với tiến độ phục vụ hội nghị, hội thảo
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: HỘI Ý, PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ CHO NHÂN VIÊN
Mã số công việc: G2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức hội ý, phân công nhiệm vụ, công việc cho từng nhóm, tổ và cá nhân trong việc chuẩn bị và phục vụ hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liên lạc với các tổ, nhóm và cá nhân phụ trách từng nhiệm vụ, công việc phục vụ hội nghị, hội thảo.

2. Phổ biến kế hoạch làm việc cho các tổ, nhóm và cá nhân phải rõ ràng, chính xác và kịp thời.

3. Trao đổi, góp ý và bổ sung cho dự thảo kế hoạch phân công nhiệm vụ cho các bộ phận có liên quan đảm bảo dân chủ, tập trung và thiết thực.

4. Kiểm tra danh mục dự kiến phân công, nếu thiếu phải bổ sung ngay.

5. Dự kiến những thuận lợi, khó khăn trong việc thực thi các nhiệm vụ đã phân công.

6. Dự kiến các phương án thay thế khi có sự cố.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Năng lực tổ chức.
- Kỹ năng thuyết trình.
- Kỹ năng đàm phán và thuyết phục.
- Kỹ năng phân tích và tổng hợp vấn đề.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng giám sát điều hành.

2. Kiến thức

- Quy cách, tiêu chuẩn các loại dụng cụ, trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Quy cách tiêu chuẩn phòng họp.
- Kiến thức tổ chức phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Kiến thức tâm lý xã hội.
- Kiến thức thư ký văn phòng.
- Vệ sinh dụng cụ cắt thái.
- Xử lý rác thải trong nhà bếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng phục vụ hội nghị, hội thảo đã được ký kết.
- Có đại diện của các bộ phận tham gia phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Người điều hành có năng lực tổ chức, có uy tín với tập thể.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Mức độ thực tế của dự thảo phân công nhiêm vụ	- Quan sát và so sánh với năng lực làm việc của các bộ phận tham gia phục vụ
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TRƯỚC GIỜ PHỤC VỤ KHÁCH
Mã số công việc: G3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị phòng hội nghị, hội thảo và các dụng cụ, thiết bị có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Nhà hàng phải được vệ sinh sạch sẽ: không mùi, không có nhiều vật lạ gây tò mò hoặc khó chịu cho khách ngay từ ấn tượng ban đầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vệ sinh phòng tiệc.
- Kỹ năng sử dụng các loại dụng cụ, trang thiết bị làm vệ sinh.
- Kỹ năng vận hành các loại xe đẩy phục vụ.
- Kỹ năng cắm hoa và trang trí phòng tiệc.

2. Kiến thức

- Trang thiết bị trong nhà bếp.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nhận biết các phần thịt của gia súc, gia cầm.
- Kích thước nguyên liệu.
- Khẩu vị của từng vùng, dân tộc trên thế giới.
- Các quy định về bàn giao và nhận thực phẩm.
- Vệ sinh nơi làm việc.
- Vệ sinh dụng cụ.
- Xử lý rác thải trong nhà bếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng họp có đầy đủ trang thiết bị: hệ thống âm thanh, ánh sáng đồng bộ, các thiết bị nghe nhìn hoạt động bình thường.

- Các đồ dùng phục vụ cho hội nghị đầy đủ: văn phòng phẩm (giấy, bút) biển, các loại dụng cụ phục vụ cho đại biểu (ly uống, giấy ăn, bình đựng nước, các dụng cụ phục vụ ăn uống trong thời gian giải lao...).

- Nước uống cho đại biểu trong hội trường, một số món ăn, đồ uống phục vụ trong thời gian giải lao cần được cung cấp đầy đủ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TRANG TRÍ HỘI NGHỊ, HỘI THẢO
Mã số công việc: G4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trang trí phục vụ hội nghị, hội thảo theo yêu cầu của khách và đảm bảo các tiêu chí về thẩm mỹ, đáp ứng được các điều kiện phục vụ hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Các yêu cầu về trang trí hội nghị, hội thảo phải được tiếp nhận kịp thời, chính xác.

2. Phân công các công việc trang trí cho nhân viên phải phù hợp với năng lực thực tế của từng người.

3. Người được phân công thực hiện công việc trang trí phải đáp ứng được các yêu cầu về mỹ thuật, tiến độ.

4. Phải có thiết kế trang trí.

5. Trang trí phải tuân thủ theo thứ tự, bước làm trước không ảnh hưởng đến các bước làm sau.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vệ sinh nhà hàng.
- Kỹ năng vận hành các loại thiết bị chiếu sáng, các máy chuyên dùng cho công việc trang trí.
- Kỹ năng đánh giá mỹ thuật trang trí.
- Kỹ năng lựa chọn chất liệu, màu sắc.
- Kỹ năng sử dụng các loại dụng cụ chuyên dùng.
- Kỹ năng kê xếp bàn ghế.
- Kỹ năng bài trí đồ đạc, vật dụng trong nhà hàng.

2. Kiến thức

- Quy trình vệ sinh nhà hàng.
- Trang thiết bị trong nhà hàng phải đồng bộ, chuyên dùng.
- Vệ sinh an toàn khu vực trang trí.
- Nhận biết được các phần chính trong cấu trúc bữa tiệc trong hội nghị.
- Kiến thức về tổ chức ca làm việc trong khách sạn, nhà hàng.
- Vệ sinh nơi làm việc.
- Vệ sinh dụng cụ.
- Xử lý rác thải trong nhà bếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kịch bản trang trí phải thống nhất và phù hợp với yêu cầu của hội nghị, hội thảo.

- Các loại đồ vải như phông, rèm, khăn bàn,... phải có gam mầu tương đồng.

- Các phương tiện trang trí cần đầy đủ, đáp ứng yêu cầu của chủ sự.

- Các vật dụng, nguyên liệu cho việc trang trí phải đồng bộ, đầy đủ hỗ trợ đắc lực cho trang trí.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn lao động	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn lao động của ban Giám đốc nhà hàng đã đề ra
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA, RÀ SOÁT LẠI CÔNG TÁC TRANG TRÍ, CHUẨN BỊ

Mã số công việc: G5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, rà soát lại các công việc chuẩn bị để sẵn sàng đón tiếp khách tham dự hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phòng họp phải sạch sẽ: thoáng khí, không mùi hôi, không vết bẩn, nền nhà khô và sạch.

2. Bàn ghế trong phòng phải ngay ngắn, sạch sẽ, không vết bẩn, không có khiếm khuyết, kê chắc chắn.

3. Dụng cụ đặt trên bàn cho đại biểu đầy đủ, theo đúng sơ đồ quy định.

4. Bàn khách mời (khách VIP) phải được trải và quây khăn (hoặc kết rèm).

5. Hệ thống âm thanh, ánh sáng hoạt động tốt.

6. Thiết bị nghe nhìn, máy chuyên dùng hoạt động tốt.

7. Các loại dụng cụ phục vụ (đồ vải, đồ thủy tinh, đồ kim loại, đồ sứ) sạch sẽ, xếp ngay ngắn theo sơ đồ đã thống nhất.

8. Bàn đón tiếp đại biểu được phủ khăn trải bàn, tài liệu và chương trình hội nghị để cung cấp cho đại biểu phải được chuẩn bị sẵn, xếp trên bàn đón tiếp.

9. Phông trang trí có tiêu đề, cơ quan tổ chức hội nghị, hội thảo, ngày tháng và địa điểm tổ chức hội nghị, hội thảo.

10. Hoa tươi chuẩn bị sẵn sàng, trang trí đẹp tại bục phát biểu và dãy bàn (khách mời) khách VIP.

11. Các bảng hướng dẫn, chỉ dẫn các khu vực phục vụ đại biểu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.
- Kỹ năng vận hành các trang thiết bị.
- Kỹ năng đánh giá chất lượng vệ sinh.
- Kỹ năng đánh giá chất lượng đồ uống, món ăn.
- Kỹ năng bài trí phòng họp.

2. Kiến thức

- Quy cách, tiêu chuẩn các loại dụng cụ phục vụ.
- Trang thiết bị trong hội nghị, hội thảo.
- Tiêu chuẩn vệ sinh phòng họp, trang thiết bị, dụng cụ và an toàn thực phẩm.
- Tổ chức phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Quy trình phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Hiểu biết cách sử dụng, bảo quản các loại trang thiết bị và đồ dùng trong hội nghị, hội thảo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng họp đủ tiêu chuẩn tổ chức hội nghị, hội thảo.
- Các loại trang thiết bị phải đồng bộ, chuyên dùng hoạt động tốt.
- Các loại dụng cụ phục vụ khách phải đảm đúng quy cách kỹ thuật.
- Văn phòng phẩm và vật dụng cho đại biểu phải đầy đủ, cung cấp kịp thời.
- Tài liệu và chương trình hội nghị, hội thảo cần chuẩn bị chu đáo.
- Đồ uống, thực phẩm phục vụ cho hội nghị, hội thảo phải đủ, an toàn.
- Kế hoạch chuẩn bị và tổ chức phục vụ phải rõ ràng, chính xác.
- Phân công nhiệm vụ cho các bộ phận hoặc cá nhân phải thực hiện nghiêm túc, kịp thời.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn khu vực hội nghị, hội thảo	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh phòng họp và các khu vực liên quan
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của tổ chức phục vụ hội nghị, hội thảo
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, đánh giá chất lượng của công tác chuẩn bị và phục vụ
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÓN TIẾP, CHÀO HỎI, HƯỚNG DẪN VÀ MỜI KHÁCH

Mã số công việc: G6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đón tiếp, hướng dẫn khách tham dự đảm bảo các yêu cầu và tiêu chuẩn phục vụ hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đón khách với cử chỉ tự nhiên, chủ động.

2. Nụ cười thân thiện.

3. Ánh mắt trìu mến.

4. Chào hỏi đúng cách: ngôn từ lịch sự, lời nói dễ nghe, biểu cảm.

5. Cung cấp cho đại biểu chương trình và các tài liệu có liên quan đầy đủ, kịp thời.

6. Ghi nhớ các thông tin có liên quan đến hội nghị, hội thảo: địa điểm, thời gian đón tiếp, chương trình hội nghị, đại biểu tham dự.

7. Ghi nhớ các nhiệm vụ của bộ phận đón tiếp.

8. Hướng dẫn đại biểu và khách mời vào phòng họp.

9. Trao quà, tặng phẩm (nếu có).

10. Hỗ trợ và giúp đỡ khách (nếu cần).

11. Chỉ dẫn các khu vực cho đại biểu (nếu khách có nhu cầu).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Tâm lý khách.

- Tổ chức và phục vụ hội nghị, hội thảo.

- Thông lệ tổ chức hội nghị, hội thảo.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Có đầy đủ các điều kiện chuẩn bị về nhân sự cho việc bố trí, sắp xếp đón tiếp, hướng dẫn khách tham gia hội nghị, hội thảo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh, an ninh và an toàn hội nghị	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh, an ninh và an toàn của hội nghị, hội thảo
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí đánh giá chất lượng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ HỘI NGHỊ, HỘI THẢO
Mã số công việc: G7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện các công việc phục vụ trong phòng họp theo yêu cầu của hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Vận hành hệ thống âm thanh, điều chỉnh các thông số kỹ thuật sao cho phù hợp với không gian của phòng họp.

2. Vận hành hệ thống chiếu sáng và điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của hội nghị, hội thảo.

3. Vận hành các thiết bị nghe, nhìn và trình chiếu.

4. Túc trực tại các vị trí được phân công, mời khách vào các dãy bàn

5. Mời khách nước uống.

6. Hướng dẫn khách sử dụng các thiết bị trên bàn hội nghị, hội thảo (nếu cần).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phục vụ đồ uống.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị, phương tiện trong hội nghị, hội thảo.
- Kỹ năng giới thiệu và hướng dẫn.
- Kỹ năng xử lý các tình huống kỹ thuật.
- Kỹ năng xử lý các tình huống trong giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tổ chức phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Quy trình, quy phạm phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Hiểu biết về các loại thiết bị: cách sử dụng, bảo quản và xử lý các hỏng hóc thông thường.
- Tâm lý khách hàng.
- Phong tục, tập quán của khách tham dự hội nghị, hội thảo.
- Nghi thức và thông lệ quốc tế về hội nghị, hội thảo.
- Kiến thức về món ăn, đồ uống thông dụng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng họp đủ điều kiện phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Trang thiết bị chuyên dùng đồng bộ, hoạt động tốt.
- Các loại dụng cụ đồng bộ, đầy đủ, sắp xếp gọn gàng theo sơ đồ đã định.
- Dụng cụ cá nhân và văn phòng phẩm của đại biểu phải đủ.
- Đồ uống phục vụ đại biểu phải an toàn, đủ lượng.
- Nhân viên phục vụ phải nắm chắc nhiệm vụ, đảm đương được công việc của khu vực được phân công.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh, an ninh và an toàn hội nghị	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh, an ninh và an toàn của hội nghị, hội thảo
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí đánh giá chất lượng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG THỜI GIAN GIẢI LAO
Mã số công việc: G8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ khách ăn uống nhẹ trong thời gian giải lao của hội nghị, hội thảo đảm bảo an toàn chu đáo và lịch sự theo yêu cầu đã ký kết với khách hàng đặt hội nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Dụng cụ uống phải đúng chủng loại, sạch bóng, không vết mờ, vân tay hoặc vết bẩn.

2. Dụng cụ ăn đúng chủng loại, sạch sẽ và sắp xếp gọn gàng, thuận tiện cho khách sử dụng.

3. Dụng cụ ăn, uống được bài trí ngay bên cạnh các dụng cụ chứa đựng.

4. Đồ uống được chứa vào các dụng cụ chuyên dùng, đảm bảo vệ sinh, an toàn và giữ nhiệt độ phù hợp với từng loại (đồ uống nóng hoặc đồ lạnh).

5. Các món ăn được sắp xếp gọn, thuận tiện cho khách khi lấy món ăn và thưởng thức.

6. Phục vụ đồ uống đúng kỹ thuật, nhanh, gọn, không rớt ra ngoài.

7. Món ăn do khách tự chọn, người phục vụ quan sát, giúp khách lấy món ăn (nếu cần hoặc theo yêu cầu của khách).

8. Sau khi khách dùng xong món ăn, đồ uống nhân viên khẩn trương thu dọn đảm bảo vệ sinh, an toàn.

9. Dụng cụ cắt thái, trang trí trình bày và dụng cụ nấu được vệ sinh, xếp đặt gọn gàng.

10. Thu dọn gọn gia vị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng bài trí và sắp xếp dụng cụ ăn uống.
- Kỹ năng bài trí món ăn, đồ uống.
- Kỹ năng sử dụng thiết bị chuyên dùng phục vụ đồ uống, món ăn.
- Kỹ năng phục vụ đồ uống: vận hành máy, thiết bị, rót đồ uống,…
- Kỹ năng phục vụ món ăn: bưng, đưa, thay đặt dụng cụ.
- Kỹ năng xử lý các tình huống trong quá trình phục vụ ăn uống.
- Kỹ năng thu dọn dụng cụ ăn uống.
- Kỹ năng giao tiếp với khách.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

2. Kiến thức

- Các kiến thức về món ăn nhẹ.
- Các kiến thức về đồ uống.
- Kiến thức tâm lý khách.
- Kiến thức ngoại ngữ chuyên ngành.
- Kiến thức về tổ chức phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Hiểu biết về quy cách, cách sử dụng và bảo quản các loại dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Đặc tính công dụng của các loại thiết bị chuyên dùng trong phục vụ ăn uống.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nơi phục ăn uống nhẹ sạch sẽ, thoáng mát và gần phòng họp.
- Có đầy đủ các loại dụng cụ và thiết bị phục vụ món ăn, đồ uống nhẹ.
- Các loại dụng cụ đảm bảo sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng thuận tiện cho khách lấy và sử dụng.
- Món ăn, đồ uống nhẹ đảm bảo vệ sinh ăn toàn thực phẩm.
- Dụng cụ chứa đựng phù hợp với loại món ăn, đồ uống nhẹ sẽ được phục vụ.
- Nhân viên nắm chắc trình tự phục vụ và có kỹ thuật phục vụ tốt.
- Găng tay.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh, an ninh và an toàn hội nghị	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh, an ninh và an toàn đối với hội nghị, hội thảo
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng phục vụ ăn uống	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ ĂN UỐNG THEO HỢP ĐỒNG
Mã số công việc: G9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị và phục vụ các bữa ăn của hội nghị, hội thảo đã được ký kết với đơn vị tổ chức hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thực đơn đã thỏa thuận với khách hàng (bên tổ chức hội nghị, hội thảo).

2. Chuẩn bị dụng cụ phục vụ ăn uống theo từng chủng loại: đồ gỗ, đồ thủy tinh, đồ sứ, đồ vải theo thực đơn và đủ theo số lượng khách.

3. Đặt bàn theo sơ đồ theo hình thức tổ chức phục vụ: các dụng cụ tại bàn ăn, sơ đồ bàn ăn phải thống nhất về bố cục, khoảng cách, cự ly,....

4. Chuyển các dụng cụ chứa đựng món ăn, gia vị xuống bộ phận chế biến món ăn.

5. Chuẩn bị gia vị cho bữa ăn.

6. Chuẩn bị đồ uống theo yêu cầu của khách: vệ sinh bao bì, ướp lạnh đồ uống, chuẩn bị nước đá, đồ uống kèm....

7. Tiếp nhận món ăn từ bộ phận chế biến: các món ăn nguội nhận trước, các món ăn nóng nhận sau để đảm bảo nóng sốt theo tiến độ của bữa ăn.

8. Phục vụ món ăn đồ uống theo yêu cầu của hình thức phục vụ, tính chất phục vụ của bữa ăn: phục vụ đúng kỹ thuật, đúng quy trình, kịp tiến độ và diễn biến bữa ăn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vệ sinh phòng ăn.
- Kỹ năng vệ sinh dụng cụ.
- Kỹ năng chuẩn bị dụng cụ và đặt bàn ăn.
- Kỹ năng chuẩn bị đồ uống.
- Kỹ năng chuẩn bị các loại gia vị.
- Kỹ năng vận hành các loại thiết bị.
- Kỹ năng phục vụ đồ uống.
- Kỹ năng phục vụ món ăn.
- Kỹ năng giao tiếp với khách hàng.
- Kỹ năng xử lý các tình huống trong phục vụ.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

2. Kiến thức

- Quy cách, vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Trang thiết bị trong nhà hàng.
- Kiến thức về món ăn, đồ uống.
- Kỹ thuật phục vụ cơ bản: trải khăn bàn, gấp khăn ăn, bê khay, thu dọn dụng cụ ăn uống, phục vụ đồ uống,….
- Phối hợp phục vụ.
- Ngoại ngữ chuyên ngành.
- Tâm lý khách.
- Quy trình phục vụ các bữa ăn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thực đơn đã thỏa thuận từ trước với khách.
- Phòng ăn sạch, đủ điều kiện phục vụ khách ăn.
- Dụng cụ ăn uống phải đầy đủ, phù hợp với món ăn và đồ uống trong thực đơn.
- Dụng cụ chứa đựng món ăn đủ, phù hợp với món ăn.
- Món ăn và gia vị phải được chuẩn bị chu đáo theo yêu cầu của thực đơn và tiến độ của bữa ăn.
- Đồ uống đầy đủ theo yêu cầu của thực đơn và nhu cầu thực tế của khách ăn.
- Các phương tiện ướp lạnh đồ uống phải đáp ứng nhu cầu của bữa ăn.
- Các phương tiện phục vụ (khay, xe đẩy, xô đựng nước đá…) phải đáp ứng đủ yêu cầu phục vụ.
- Quy trình phục vụ hợp lý, có sự thống nhất.
- Có sự phối hợp giữa các bộ phận.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC PHỤC VỤ HỘI NGHỊ, HỘI THẢO
Mã số công việc: G10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thanh toán nhanh chóng, chính xác, lịch sự và cảm ơn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xin ý kiến đóng góp của đại diện khách hàng.

2. Xác định các danh mục cần thanh toán theo hợp đồng đã ký.

3. Xác định những khoản thanh toán ngoài hợp đồng (các phát sinh trong quá trình phục vụ).

4. Thống kê các khoản chi phí khách cần thanh toán.

5. Đối chiếu, điều chỉnh để thống nhất tổng trị giá khách cần thanh toán.

6. Lập thanh lý hợp đồng phục vụ hội nghị, hội thảo và lấy xác nhận của đại diện 02 bên ký kết hợp đồng thanh lý.

7. Lập hóa đơn thanh toán theo nội dung của thanh lý hợp đồng.

8. Thỏa thuận phương thức thanh toán.

9. Cảm ơn, tiễn khách và hẹn gặp lại.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng đàm phán và cam kết.
- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản.
- Kỹ năng thiết lập chứng từ.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức thống kê, kế toán.
- Kiến thức pháp luật.
- Kiến thức tài chính, tín dụng.
- Kiến thức xã hội.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tổ chức phục vụ kết thúc.
- Các điều cam kết trong hợp đồng tường minh và cụ thể.
- Các văn bản, chứng từ có liên quan đầy đủ và có tính pháp lý.
- Có sự đồng nhất về quan điểm thanh toán.
- Có đầy đủ các phương tiện thanh toán.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí quy định về tài chính, kế toán
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THU DỌN SAU QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ
Mã số công việc: G11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu dọn các loại trang thiết bị, dụng cụ sau khi phục vụ hội nghị, hội thảo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra toàn bộ phòng họp, nơi khách thường lui tới để phát hiện tư trang khách có thể bỏ quên để trả lại cho khách.

2. Thu dọn trang thiết bị, dụng cụ theo đúng trình tự, đảm bảo an toàn.

3. Thu dọn các đồ dùng, trang thiết bị trang trí đảm bảo nhanh và an toàn.

4. Thu dọn các loại dụng cụ theo từng chủng loại.

5. Vệ sinh phòng họp.

6. Thu gom và xử lý rác thải.

7. Kiểm tra các loại trang thiết bị, hệ thống âm thanh, ánh sáng của phòng họp.

8. Vệ sinh dụng cụ theo từng loại.

9. Kiểm kê, cất trữ dụng cụ.

10. Sắp xếp, kê lại bàn ghế theo sơ đồ của các hội nghị tiếp theo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vệ sinh dụng cụ.
- Kỹ năng vệ sinh phòng họp.
- Kỹ năng kiểm tra trang thiết bị.
- Kỹ năng kiểm kê tài sản.
- Kỹ năng kê xếp bàn ghế.
- Kỹ năng thu gom và xử lý rác thải.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

2. Kiến thức

- Quy cách, vệ sinh dụng cụ và trang thiết bị.
- Tổ chức phục vụ hội nghị, hội thảo.
- Xử lý rác.
- Quy trình vệ sinh phòng họp.
- Quy trình vệ sinh từng loại dụng cụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hội nghị kết thúc, khách rời phòng họp.
- Có đủ phương tiện tháo dỡ trang thiết bị.
- Có phương tiện và dụng cụ thu và vệ sinh các loại dụng cụ.
- Có hóa chất và các loại dụng cụ tẩy rửa.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh và an toàn	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí đánh giá vệ sinh và an toàn lao động
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về chất lượng phục vụ hội nghị, hội thảo
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP NHẬN YÊU CẦU CỦA KHÁCH
Mã số công việc: H1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Ghi nhận các yêu cầu của khách về món ăn, đồ uống tại buồng nghỉ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuyển thực đơn doorknob menu đến các buồng nghỉ:

- Doorknob menu rõ ràng, đầy đủ thông tin theo yêu cầu của khách được chuyển đến buồng khách;
- Hướng dẫn khách sử dụng menu (nếu cần).

2. Tiếp nhận thực đơn doorknob menu:

- Các thông tin trên thực đơn phải được điền đầy đủ, chính xác;
- Tiếp nhận đầy đủ yêu cầu của khách.

3. Tiếp nhận nhu cầu qua điện thoại:

- Chào khách, giới thiệu bản thân;
- Lắng nghe, ghi chép và giải thích các thông tin;
- Nhắc lại các yêu cầu cho khách.

4. Tổng hợp các nhu cầu của khách:

- Sắp xếp các nhu cầu theo thời gian, khu vực phục vụ;
- Tập hợp danh mục món ăn, đồ uống theo số lượng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Sử dụng máy tính.
- Ghi chép và tính toán.
- Kỹ năng truyền đạt thông tin.

2. Kiến thức

- Hiểu nội dung hướng dẫn.
- Món ăn, đồ uống ghi trong thực đơn.
- Sử dụng máy tính.
- Ghi chép và tính toán.
- Kiến thức món ăn, đồ uống.
- Tổ chức phục vụ Room service.
- Thống kê.
- Tin học.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thực đơn doorknob menu đầy đủ, rõ ràng.
- Hệ thống điện thoại nội bộ hoạt động tốt.
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu dễ hiểu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình tiếp nhận yêu cầu của khách
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ PHỤC VỤ
Mã số công việc: H2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị dụng cụ, thực đơn, phiếu, món ăn, đồ uống trước khi phục vụ khách tại buồng nghỉ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị khay, xe đẩy:
- Khay sạch, khô, phẳng, cứng;
- Xe đẩy sạch, chắc chắn, bánh xe quay được.

2. Vệ sinh dụng cụ:
- Dụng cụ ăn không vết bẩn, vân tay, vết mờ...;
- Các ly, tách sạch bóng và trong suốt.

3. Sắp đặt dụng cụ vào tại bàn chờ đảm bảo gọn gàng, ngăn nắp, cân đối, hài hòa, an toàn khi vận chuyển.

4. Chuẩn bị thực đơn, phiếu ăn uống:
- Thực đơn ghi rõ tên món ăn, đồ uống, các ô thông tin để khách đánh dấu;
- Phiếu thiết kế đầy đủ thông tin.

5. Chuẩn bị món ăn:
- Chuẩn bị đầy đủ, đảm bảo chất lượng các món ăn ghi trong thực đơn;
- Bài trí đẹp, hấp dẫn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Kỹ năng vệ sinh dụng cụ và phương tiện phục vụ.
- Kỹ thuật hấp nóng bát, đĩa.
- Lau dụng cụ.
- Bài trí và sắp đặt.
- Đọc và ghi phiếu.
- Lấy món ăn.
- Bài trí món ăn.

2. Kiến thức
- Tiêu chuẩn vệ sinh phương tiện phục vụ ăn uống.
- Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Mỹ thuật bài trí.
- An toàn lao động.
- Kiến thức về thực đơn.
- Nguyên tắc, quy định ghi hóa đơn.
- Dinh dưỡng.
- Hiểu biết từng món ăn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khay chữ nhật cỡ 40 x 55cm.
- Xe đẩy phục vụ trên buồng chuyên dụng.
- Dụng cụ chứa món ăn.
- Dụng cụ gia vị.
- Dụng cụ ăn, uống.
- Khăn phục vụ.
- Tất cả các dụng cụ cần thiết theo thực đơn của khách.
- Thực đơn treo cửa (door knob menu).
- Phiếu ăn uống.
- Dụng cụ lấy món ăn.
- Dụng cụ chứa đựng.
- Món ăn đã chế biến.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm sẽ được phục vụ khách
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng chuẩn bị phục vụ thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước với công việc chuẩn bị thực tế
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: SẮP XẾP, VẬN CHUYỂN MÓN ĂN, ĐỒ UỐNG TỚI BUỒNG KHÁCH

Mã số công việc: H3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sắp đặt các món ăn, đồ uống theo yêu cầu của khách và vận chuyển đến buồng nghỉ của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chọn phương tiện vận chuyển và dụng cụ ăn uống:

- Xem thực đơn/phiếu ghi yêu cầu để chọn phương tiện vận chuyển, dụng cụ ăn uống;
- Sắp đặt lên phương tiện.

2. Lấy thức ăn và sắp đặt vào phương tiện vận chuyển:

Thức ăn được lấy đủ, sắp đặt gọn gàng trên phương tiện vận chuyển.

3. Lấy đồ uống và sắp đặt:

- Lấy đồ uống theo đúng thực đơn, sắp xếp an toàn;
- Chọn nguyên liệu, phụ gia phù hợp với đồ uống.

4. Vận chuyển đến buồng khách:

- Vận chuyển đúng kỹ thuật, đảm bảo an toàn;
- Đảm bảo đúng giờ, đúng phòng nghỉ của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đọc và nhớ.
- Kỹ năng sắp xếp dụng cụ.
- Kỹ thuật lấy thức ăn.
- Kỹ năng bài trí.
- Sử dụng máy chuyên dùng.
- Pha chế đồ uống.
- Bài trí, sắp xếp.
- Kỹ năng sử dụng khay phục vụ ăn tại buồng khách.
- Kỹ năng sử dụng xe đẩy.

2. Kiến thức

- Hiểu biết các loại dụng cụ, phương tiện phục vụ.
- Hiểu biết về món ăn, gia vị đi kèm.
- Hiểu biết đồ uống.
- Tính chất, đặc điểm, tác dụng của nguyên liệu và phụ gia đồ uống.
- Nguyên lý vận chuyển.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khay, xe đẩy.
- Dụng cụ ăn, uống.
- Dụng cụ lấy thức ăn.
- Dụng cụ chứa đựng.
- Món ăn, gia vị.
- Dụng cụ hâm nóng chuyên dùng.
- Máy pha chế chuyên dùng.
- Các dụng cụ chứa đựng.
- Nguyên liệu, phụ gia đồ uống.
- Nguyên lý vận chuyển.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại món ăn, đồ uống
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước sắp xếp món ăn, đồ uống và vận chuyển đến buồng khách của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng phục vụ	- So sánh phục vụ với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ KHÁCH ĂN TẠI BUỒNG
Mã số công việc: H4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ món ăn, đồ uống theo thực đơn khách đã đặt tại buồng nghỉ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xin phép vào buồng khách:
- Nhấn chuông/gõ cửa theo đúng quy định của khách sạn;
- Xưng danh và xin phép vào buồng khách theo đúng tác phong.

2. Mang thức ăn, đồ uống vào buồng khách:
- Chờ khách mở cửa, chào khách;
- Mở cửa buồng đúng kỹ thuật (nếu được phép) chào khách.
- Chọn vị trí đặt khay, xe đẩy hợp lý;
- Đặt khay, xe đẩy đảm bảo an toàn.

3. Phục vụ khách ăn uống (sáng, trưa và tối):
- Sắp xếp lại món ăn, đồ uống, dụng cụ đúng kỹ thuật;
- Giới thiệu với khách món ăn, đồ uống ngắn gọn, chính xác;
- Xin xác nhận của khách.

4. Rời buồng khách:
- Nhận phiếu ăn từ khách;
- Cảm ơn khách;
- Xin phép khách ra khỏi buồng và hẹn trở lại thu dọn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Kỹ năng sử dụng chuông điện.
- Sử dụng khay, xe đẩy.
- Kỹ năng bài trí.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Nguyên tắc, quy định vào buồng khách.
- Chăm sóc khách hàng.
- Nguyên tắc, quy định vào buồng khách.
- Bài trí, sắp xếp món ăn, dụng cụ.
- Tâm lý khách hàng.
- Các tình huống trong phục vụ.
- Nguyên tắc, quy định rời buồng khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chuông buồng khách.
- Thẻ nhân viên.
- Khay, xe đẩy.
- Phiếu ăn.
- Khăn phục vụ, bút.
- Thẻ nhân viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại món ăn, đồ uống sẽ phục vụ khách
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng phục vụ	- So sánh chất lượng phục vụ thực tế với các tiêu chí đã đề ra
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THANH TOÁN VÀ KẾT THÚC PHỤC VỤ
Mã số công việc: H5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện các thủ tục thanh toán sau khi phục vụ khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận hóa đơn:

- Nhận hóa đơn từ thu ngân;

- Đối chiếu hóa đơn với thực đơn đã phục vụ khách, nếu có sai sót đề nghị điều chỉnh.

2. Chuyển hóa đơn cho khách:

- Chuyển hóa đơn để khách xem và đối chiếu;

- Hóa đơn ghi đúng yêu cầu, chính xác.

3. Thanh toán với khách:

- Thực hiện đúng trình tự thanh toán;

- Đảm bảo chính xác.

4. Cám ơn khách:

- Cám ơn khách, hẹn gặp lại các kỳ phục vụ sau.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng thanh toán.

- Kỹ năng xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Kiến thức thanh toán.

- Chăm sóc khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Có đầy đủ hóa đơn.

- Có bút, kẹp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Độ chính xác	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về độ chính xác của nguyên tắc thanh toán
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THU DỌN SAU QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ
Mã số công việc: H6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu gom dụng cụ, phương tiện phục vụ sau khi khách đã ăn uống tại buồng nghỉ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xin phép vào buồng khách:
- Nhấn chuông/gõ cửa xưng danh theo đúng quy định;
- Mở cửa và xin phép vào buồng.

2. Thu dọn phương tiện dụng cụ phục vụ ăn uống:
- Chào hỏi khách lịch sự;
- Thu dọn dụng cụ, phương tiện phục vụ đúng kỹ thuật;
- Kiểm kê tài sản nhanh, gọn thông báo với khách (nếu cần).

3. Rời buồng khách:
- Chào và xin phép rời buồng đúng tác phong người phục vụ;
- Vận chuyển an toàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Sắp xếp dụng cụ.
- Sử dụng khay, xe đẩy.
- Kỹ năng mang dụng cụ.

2. Kiến thức

- Quy định nhân viên vào buồng khách.
- Kiến thức văn hóa xã hội .
- Bảo quản thiết bị, dụng cụ phục vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thẻ nhân viên.
- Xe đẩy phục vụ (nếu cần).
- Dụng cụ, phương tiện khách đã sử dụng.
- Dụng cụ phục vụ.
- Phương tiện phục vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh trong quá trình phục vụ	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chuẩn vệ sinh trong khách sạn
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước của công việc thu dọn dụng cụ sau khi phục vụ khách
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng phục vụ	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về chất lượng phục vụ tại buồng nghỉ của khách
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TÌM HIỂU NGUỒN GỐC, XUẤT XỨ VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA ĐỒ UỐNG

Mã số công việc: I1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tìm hiểu và xác định được nguồn gốc, xuất xứ, đặc điểm từng loại đồ uống để thực hiện tốt các công việc được giao.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu đồ uống không cồn:

- Xác định đồ uống không cồn theo từng nhóm: giải khát, bổ dưỡng, kích thích...;
- Nắm được tác dụng, cách sử dụng, bảo quản của từng loại.

2. Tìm hiểu bia:

- Phân biệt các loại bia, đặc điểm của từng loại;
- Tìm hiểu cách phục vụ và bảo quản từng loại bia.

3. Tìm hiểu rượu vang:

- Hiểu biết khái quát về rượu vang;
- Phân biệt rượu vang theo đặc tính: màu sắc, nồng độ cồn, CO_2, hương, vị;
- Phân biệt rượu vang theo nguyên liệu gốc;
- Phân biệt rượu vang theo địa danh.

4. Tìm hiểu rượu mạnh:

- Hiểu biết khái quát, sơ lược các dòng rượu mạnh;
- Nhận biết đặc điểm từng dòng rượu mạnh thông qua các giác quan;
- Tìm hiểu nguồn gốc, xuất xứ và quy trình sản xuất từng dòng rượu;
- Phân biệt từng loại rượu mạnh, sự tương hợp rượu mạnh với đồ uống kèm và phụ gia thích hợp.

5. Tìm hiểu rượu mùi:

- Tìm hiểu nguồn gốc, xuất xứ, đặc điểm và phương pháp sản xuất rượu mùi;
- Phân biệt rượu mùi theo nhóm, nhành và loại;
- Tìm hiểu cách sử dụng và bảo quản rượu mùi.

6. Tìm hiểu đồ uống pha chế không cồn:

- Tìm hiểu đặc điểm, nguồn gốc xuất xứ của từng loại đồ uống pha chế không cồn;
- Xác định tính tương hợp giữa nguyên liệu, phụ gia trong đồ uống pha chế không cồn.

7. Tìm hiểu đồ uống pha chế có cồn:

- Xác định từng loại rượu nền;
- Xác định các loại phụ gia tương hợp với rượu nền;
- Tìm hiểu các phương pháp pha chế, trang trí đồ uống pha chế đồ uống có cồn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân biệt đồ uống không cồn.
- Kỹ năng nhận biết, đánh giá, phân biệt bia.
- Kỹ năng nhận biết, đánh giá, phân biệt rượu vang.
- Kỹ năng nhận biết, đánh giá, phân biệt rượu mạnh.
- Kỹ năng nhận biết, đánh giá, phân biệt rượu mùi.
- Kỹ năng nhận biết, đánh giá, phân biệt các loại đồ uống không cồn.
- Kỹ năng nhận biết, đánh giá, phân biệt các loại đồ uống có cồn.

2. Kiến thức

- Kiến thức về đồ uống không cồn.
- Kiến thức về bia.
- Kiến thức về rượu vang.
- Kiến thức về rượu mạnh.
- Kiến thức về rượu mùi.
- Kiến thức về đồ uống pha chế không cồn.
- Kiến thức về đồ uống pha chế có cồn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu chuyên môn về đồ uống không cồn.
- Các loại đồ uống không cồn.
- Các loại dụng cụ, phương tiện để nhận biết từng loại đồ uống.
- Tài liệu chuyên môn bia.
- Các loại bia.
- Các loại dụng cụ, phương tiện để nhận biết bia.
- Tài liệu chuyên môn về rượu vang.
- Các loại rượu vang.
- Các loại dụng cụ, phương tiện để nhận biết rượu vang.
- Tài liệu chuyên môn về rượu mạnh và phụ gia, đồ uống kèm.
- Các loại rượu mạnh và phụ gia.

- Các loại dụng cụ, phương tiện để nhận biết rượu mạnh.
- Tài liệu chuyên môn về rượu mùi và phụ gia.
- Các loại rượu mùi và phụ gia.
- Các loại dụng cụ, phương tiện để nhận biết rượu mùi.
- Tài liệu chuyên môn về đồ uống pha chế có cồn.
- Các loại đồ uống có cồn và phụ gia.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại đồ uống và nguyên liệu
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước của công việc nhận biết và phân biệt các loại đồ uống
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng chuyên môn	- So sánh trình độ chuyên môn với yêu cầu của từng cấp học và bậc thợ
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: BÀI TRÍ VÀ SẮP XẾP QUẦY BAR
Mã số công việc: I2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị và sắp xếp các thiết bị, dụng cụ, nguyên liệu khu vực quầy bar đảm bảo gọn gàng, thuận tiện, an toàn trước khi phục vụ khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận bàn giao quầy bar:

- Nhận bàn giao tài sản, trang thiết bị và dụng cụ quầy bar;
- Nhận bàn giao sơ bộ các loại nguyên liệu, hàng hóa và đồ uống tại quầy.

2. Kiểm tra hàng hóa, nguyên liệu và đồ uống:

- Kiểm tra về số lượng, khối lượng từng loại;
- Hàng hóa, nguyên liệu phải trong thời hạn sử dụng, đảm bảo chất lượng pha chế và phục vụ.

3. Vệ sinh thiết bị, dụng cụ:

- Vệ sinh các thiết bị, máy chuyên dùng;
- Vệ sinh dụng cụ pha chế, phục vụ;
- Sắp xếp các loại dụng cụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng bàn giao và tiếp nhận hàng hóa, tài sản.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, nguyên liệu.
- Kỹ năng bài trí, sắp đặt.
- Kỹ năng vệ sinh thiết bị.
- Kỹ năng vệ sinh dụng cụ.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về trang thiết bị dụng cụ bar.
- Hiểu biết về các loại hàng hóa, nguyên liệu và đồ uống.
- Hiểu biết về hàng hóa, nguyên liệu đồ uống.
- Tính năng, tác dụng các loại máy, thiết bị.
- Sử dụng dụng cụ.
- Vệ sinh môi trường.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ sách và các tài liệu có liên quan.
- Tài sản, thiết bị tại quầy.
- Hàng hóa, nguyên liệu và đồ uống còn lại.
- Hàng hóa, nguyên liệu, đồ uống.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại đồ uống và nguyên liệu pha chế
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng chuẩn bị	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về vệ sinh an toàn, mỹ thuật,….
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ
Mã số công việc: I3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị đầy đủ nguyên liệu khu vực quầy bar đảm bảo sẵn sàng pha chế và phục vụ khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các thiết bị, phương tiện phục vụ:
- Vận hành các thiết bị và máy chuyên dùng trước khi làm việc;
- Kiểm tra các phương tiện phục vụ theo yêu cầu phục vụ.

2. Chuẩn bị nguyên liệu, phụ gia:
- Vệ sinh nguyên liệu, phụ gia theo yêu cầu pha chế;
- Kiểm tra chất lượng, tiêu chuẩn vệ sinh nguyên liệu, phụ gia theo yêu cầu pha chế;
- Sắp xếp theo chủng loại gọn gàng, thuận tiện cho pha chế và phục vụ;
- Ướp lạnh phụ gia, đồ uống theo yêu cầu pha chế và phục vụ.

3. Chuẩn bị đồ trang trí pha chế:
Kiểm tra và sắp xếp đồ trang trí theo yêu cầu pha chế.

4. Chuẩn bị đồ chứa rác thải:
Chuẩn bị các đồ chứa rác khô, rác ướt theo yêu cầu pha chế và phục vụ.

5. Kiểm tra lần cuối công tác chuẩn bị:
Kiểm tra thiết bị, nguyên liệu và các điều kiện đảm bảo vệ sinh an toàn cho pha chế và phục vụ

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Kỹ năng kiểm tra thiết bị.
- Kỹ năng chuẩn bị nguyên liệu, phụ gia.
- Kỹ năng chuẩn bị đồ trang trí.
- Kỹ năng sắp xếp.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.

2. Kiến thức
- Hiểu biết về tính năng, cách sử dụng các loại thiết bị, phương tiện trong quầy bar.
- Kiến thức đồ uống.
- Thương phẩm.
- Kiến thức pha chế đồ uống.
- Kiến thức vệ sinh môi trường và an toàn thực phẩm.
- Kiến thức quản lý quầy bar.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các thiết bị, máy.
- Dụng cụ chứa đựng nguyên liệu, phương tiện phục vụ.
- Các loại đồ uống kèm, nguyên liệu, phụ gia.
- Các thiết bị dự trữ và ướp lạnh.
- Đồ trang trí.
- Các loại đồ chứa rác.
- Mẫu biểu kiểm tra.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch chuẩn bị pha chế đã đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm, đồ uống và phụ gia
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình chuẩn bị pha chế
- Chất lượng chuẩn bị	- So sánh công việc chuẩn bị với các tiêu chí quy định công việc chuẩn bị pha chế
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ BIA, NƯỚC KHOÁNG VÀ NƯỚC NGỌT
Mã số công việc: I4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ bia, nước khoáng, nước ngọt theo yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định yêu cầu phục vụ:
- Giới thiệu danh mục đồ uống;
- Tiếp nhận yêu cầu;
- Chuyển yêu cầu đến quầy bar.

2. Chuẩn bị phục vụ:
- Kiểm tra đồ uống theo yêu cầu của khách;
- Ướp lạnh đồ uống nếu cần hoặc theo yêu cầu của khách;
- Chuẩn bị nước đá, ly.

3. Phục vụ:
- Đặt ly phù hợp lên bàn khách;
- Rót đồ uống đúng kỹ thuật và đúng định lượng;
- Mời khách đảm bảo lịch sự;
- Bổ sung nước đá (nếu khách yêu cầu).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng ghi chép.
- Lựa chọn đồ uống.
- Ướp lạnh.
- Lau dụng cụ, ly.
- Kỹ năng phục vụ bia, nước khoáng, nước ngọt.

2. Kiến thức

- Kiến thức đồ uống: đặc điểm, cách sử dụng.
- Hạn sử dụng.
- Chất lượng đồ uống.
- Sử dụng ly.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục đồ uống.
- Phiếu tiếp nhận, bút.
- Khăn lau.
- Tủ lạnh.
- Dụng cụ, nước đá.
- Ly uống.
- Ly uống phù hợp.
- Khăn phục vụ, khay, xe đẩy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại đồ uống
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước của quá trình phục vụ đồ uống
- An toàn trong phục vụ	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn trong phục vụ
- Chất lượng phục vụ	- So sánh chất lượng phục vụ đồ uống với các tiêu chí quy định chất lượng phục vụ: giao tiếp lịch sự, đúng kỹ thuật, đúng trình tự và sự hài lòng của khách
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ RƯỢU VANG, SÂM PANH (CHAMPAGNE)
Mã số công việc: I5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị dụng cụ và phục vụ rượu vang, sâm panh theo yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định yêu cầu:
- Giới thiệu danh mục đồ uống;
- Ghi nhận yêu cầu;
- Chuyển yêu cầu đến quầy bar.

2. Chuẩn bị:
- Chọn rượu theo yêu cầu;
- Kiểm tra: nhãn mác, xác định cặn;
- Ướp lạnh (rượu vang trắng, sâm panh) đồ uống nếu cần và theo yêu cầu của khách;
- Chuẩn bị ly phù hợp với loại rượu sẽ phục vụ;
- Chuẩn bị dụng cụ phục vụ.

3. Giới thiệu rượu:
- Đặt ly phù hợp lên bàn khách;
- Trình rượu với khách đủ nội dung, dễ hiểu;
- Xác định sự đồng ý của khách.

4. Mở rượu
- Mở rượu vang, sâm panh đúng kỹ thuật;
- Lau cổ chai từ trong ra ngoài;
- Mời khách kiểm tra nút bần (đối với rượu vang).

5. Rót rượu mời khách:
- Lắng cặn rượu vang (nếu có) đúng kỹ thuật, phù hợp với yêu cầu phục vụ;
- Rót rượu (30ml) mời chủ khách nếm;
- Xác định sự đồng ý của khách;
- Rót rượu và mời khách tại bàn;
- Đặt chai rượu về vị trí thích hợp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng ghi chép.
- Kỹ năng chọn rượu.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng ướp lạnh.
- Kỹ năng mở rượu.
- Kỹ năng lau sạch cổ chai.
- Kỹ năng rót rượu.
- Kỹ năng lắng cặn rượu vang.

2. Kiến thức

- Kiến thức rượu vang, sâm panh: đặc điểm, cách sử dụng từng loại.
- Hiểu biết về rượu vang.
- Cách phục vụ và bảo quản.
- Các thông tin về loại rượu cần phục vụ.
- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Ngoại ngữ chuyên ngành.
- Hướng dẫn mở rượu vang, sâm panh.
- Kỹ thuật phục vụ rượu vang và sâm panh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục rượu vang, sâm panh.
- Phiếu ghi yêu cầu.
- Ly phù hợp.
- Mở rượu, xô đá và nước đá viên (vang trắng, sâm panh).
- Khăn phục vụ.
- Chai rượu.
- Khăn phục vụ.
- Khui rượu vang.
- Xô đựng nước đá (với sâm panh và rượu vang trắng).
- Bình lắng cặn, đèn cầy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với các tiêu chí vệ sinh và tiêu chuẩn chất lượng rượu vang và sâm panh
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước của quy trình phục vụ rượu vang và sâm panh
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động trong quá trình làm việc
- Chất lượng phục vụ	- So sánh chất lượng phục vụ với các tiêu chí kỹ năng giao tiếp, kỹ thuật và hiệu quả phục vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ RƯỢU MẠNH, RƯỢU MÙI
Mã số công việc: I6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị dụng cụ và phục vụ rượu mạnh, rượu mùi theo yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định yêu cầu:
- Giới thiệu danh mục rượu;
- Ghi nhận yêu cầu;
- Chuyển yêu cầu đến quầy bar.

2. Chuẩn bị:
- Chọn rượu theo yêu cầu;
- Chọn đồ uống kèm thích hợp với từng loại;
- Chuẩn bị ly theo loại rượu cần phục vụ.

3. Phục vụ:
- Chuẩn bị rượu, đồ uống kèm;
- Vận chuyển đến bàn;
- Giới thiệu rượu, rót mời khách đúng kỹ thuật.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng ghi yêu cầu.
- Kỹ năng phân loại, nhận biết rượu.
- Phục vụ rượu.

2. Kiến thức

- Kiến thức về rượu mạnh, rượu mùi.
- Kiến thức tương hợp giữa rượu và phụ gia.
- Cách sử dụng ly.
- Kỹ thuật phục vụ rượu mạnh, rượu mùi.
- Kỹ năng giao tiếp .

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh mục rượu.
- Phiếu ghi yêu cầu.
- Ly theo loại rượu.

- Ly uống kèm.
- Rượu, đồ uống kèm.
- Khăn phục vụ, khay.
- Ly rượu, ly uống kèm.
- Dụng cụ đong rượu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm, đồ uống và phụ gia
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn phục vụ rượu mùi, rượu mạnh
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình phục vụ rượu mùi và rượu mạnh
- An toàn trong phục vụ	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn trong phục vụ đồ uống và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng phục vụ	- So sánh chất lượng phục vụ thực tế với quy định chất lượng phục vụ đồ uống
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

(Xem tiếp Công báo số 351 + 352)

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ:	Số 1, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:	
- Nội dung:	080.44417; Fax: 080.44517
- Phát hành:	080.48543
Email:	congbao@chinhphu.vn
Website:	http://congbao.chinhphu.vn
In tại:	Xí nghiệp Bản đồ 1- Bộ Quốc phòng

Giá: 10.000 đồng