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 349 + 350)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ TRÀ, CÀ PHÊ
Mã số công việc: I7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị dụng cụ, nguyên liệu pha chế và phục vụ trà, cà phê theo yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định yêu cầu phục vụ:

- Giới thiệu danh mục trà, cà phê;
- Ghi nhận yêu cầu của khách;
- Chuyển yêu cầu về quầy bar.

2. Chuẩn bị:

- Xác định công thức pha chế;
- Chuẩn bị nguyên liệu, dụng cụ, phương tiện phục vụ, phụ gia;
- Lau sạch ly, dụng cụ phục vụ.

3. Pha chế:

- Lấy nguyên liệu theo công thức;
- Pha chế đảm bảo kỹ thuật, chất lượng từng loại trà, cà phê.

4. Vận chuyển đến bàn khách:
- Sắp đặt trà, cà phê, đường, sữa lên khay;
- Mang khay đến bàn đúng kỹ thuật, đảm bảo an toàn.
5. Phục vụ khách:
- Đặt tách, bình đường, bình sữa lên bàn khách đúng kỹ thuật;
- Rót đúng kỹ thuật, an toàn;
- Mời khách đảm bảo lịch sự.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Kỹ năng ghi chép.
- Kỹ năng pha chế trà, cà phê.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phục vụ.
- Kỹ năng pha chế và phục vụ trà, cà phê.
- Kỹ năng mang khay.
- Kỹ năng phục vụ đồ uống.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về trà, cà phê: đặc điểm và tác dụng của từng loại.
- Văn hóa giao tiếp.
- Kỹ thuật pha trà, cà phê.
- Kỹ thuật phục vụ.
- Kỹ thuật pha trà, cà phê.
- Kỹ thuật sử dụng khay.
- Hiểu kỹ thuật phục vụ trà, cà phê.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu ghi yêu cầu, bút.
- Danh mục đồ uống.
- Dụng cụ pha chế.
- Dụng cụ phục vụ.
- Máy/đồ pha chuyên dùng.
- Nguyên liệu, phụ gia, đồ trang trí.
- Nguyên liệu, phụ gia, đồ trang trí.
- Dụng cụ pha chế.
- Dụng cụ phục vụ và phương tiện.
- Khay, bình trà, bình đường, bình sữa, tách...

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 pha chế và phục vụ đã đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn các loại nguyên liệu pha chế 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 pha chế 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 pha chế chuẩn với từng bước của công việc pha chế và phục vụ trà, cà phê
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình pha chế 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: PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ NƯỚC HOA QUẢ
Mã số công việc: I8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị, pha chế và phục vụ nước trái cây, sinh tố theo yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

2. Chuẩn bị:
- Xác định công thức pha chế;
- Chuẩn bị nguyên liệu, dụng cụ, phương tiện phục vụ, phụ gia;
- Lau sạch ly, dụng cụ pha chế phục vụ.

3. Pha chế:
- Đong nguyên liệu, phụ gia theo công thức;
- Vận hành máy, dụng cụ đúng kỹ thuật, sử dụng dụng cụ pha chế đúng kỹ thuật, đảm bảo vệ sinh an toàn;
- Rót ra ly đúng kỹ thuật, trang trí đẹp, hấp dẫn.

4. Phục vụ khách:
- Vận chuyển thành phẩm đến bàn khách;
- Đặt đồ uống pha chế lên bàn đúng kỹ thuật, thuận tiện cho khách;
- Mời khách đảm bảo lịch sự.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Kỹ năng ghi chép.
- Kỹ năng vệ sinh dụng cụ.
- Kỹ năng sắp đặt.
- Kỹ năng vận hành máy, sử dụng dụng cụ pha chế.
- Kỹ năng rót nguyên liệu thành phẩm.
- Kỹ năng trang trí.
- Kỹ năng mang khay.
- Kỹ năng phục vụ.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nước trái cây, sinh tố.
- Văn hóa giao tiếp.
- Sử dụng ly.
- Phương pháp và công thức pha chế.
- Vận hành máy.
- Sử dụng dụng cụ pha chế.
- Phương pháp pha chế.
- Văn hóa giao tiếp ứng xử.
- Kỹ thuật phục vụ đồ uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu ghi yêu cầu, bút.
- Danh mục đồ uống.
- Trái cây, phụ gia.
- Máy sinh tố, máy ép quả, dụng cụ pha chế.
- Các loại ly uống thích hợp.
- Nguyên liệu pha chế.
- Máy, dụng cụ pha.
- Các ly uống thích hợp.
- Ly thành phẩm.
- Khay.
- Khăn 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 pha chế và phục vụ làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh, an toàn 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 pha chế mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh trình tự thực hiện công việc với quy trình pha chế chuẩn trong 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 của các loại đồ uống 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: PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ MOCKTAIL, COCKTAIL
Mã số công việc: I9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị, pha chế và phục vụ mocktail, cocktail theo yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định yêu cầu của khách:

- Giới thiệu danh mục mocktail, cocktail;
- Ghi nhận yêu cầu của khách;
- Chuyển yêu cầu về quầy bar.

2. Chuẩn bị pha chế:

- Xác định công thức pha chế;
- Chuẩn bị nguyên liệu, dụng cụ, phương tiện phục vụ, phụ gia;
- Chuẩn bị dụng cụ pha chế, ly.

3. Pha chế:

- Đong nguyên liệu, phụ gia vào máy/dụng cụ pha chế đúng kỹ thuật, đảm bảo vệ sinh an toàn;
- Vận hành máy, sử dụng dụng cụ pha chế đúng kỹ thuật, phù hợp với từng phương pháp pha chế;
- Rót thành phẩm ra ly, trang trí cocktail, mocktail.

4. Phục vụ khách:

- Vận chuyển mocktail, cocktail đến bàn khách;
- Đặt đồ uống pha chế lên bàn khách đảm bảo vệ sinh, an toàn và thuận lợi cho khách;
- Mời khách đảm bảo lịch sự, thân thiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Kỹ năng ghi chép.
- Kỹ năng vệ sinh dụng cụ.
- Kỹ năng sắp đặt.
- Kỹ năng vận hành máy, sử dụng dụng cụ pha chế.

- Kỹ năng rót nguyên liệu thành phẩm.
- Kỹ năng trang trí.
- Kỹ năng mang khay.
- Kỹ năng phục vụ.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nước trái cây, sinh tố.
- Văn hóa giao tiếp.
- Sử dụng ly.
- Phương pháp và công thức pha chế.
- Vận hành máy.
- Sử dụng dụng cụ pha chế.
- Phương pháp pha chế.
- Văn hóa giao tiếp ứng xử.
- Kỹ thuật phục vụ đồ uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu ghi yêu cầu, bút.
- Danh mục đồ uống.
- Trái cây, phụ gia.
- Máy sinh tố, máy ép quả, dụng cụ pha chế.
- Các loại ly uống thích hợp.
- Nguyên liệu pha chế.
- Máy, dụng cụ pha.
- Các ly uống thích hợp.
- Ly thành phẩm.
- Khay phục vụ đồ uống.
- Khăn 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 pha chế và phục vụ đã đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm

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 pha chế và phục vụ thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn pha chế và phục vụ đồ uống với thực tế làm việc tại cơ sở
- 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: THANH TOÁN VÀ KẾT THÚC PHỤC VỤ
Mã số công việc: I10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thanh toán kịp thời, chính xác theo yêu cầu của khách, cảm ơn và tiễn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận biết nhu cầu thanh toán:

Quan sát và nhận biết nhu cầu thanh toán của khách kịp thời.

2. Chuẩn bị hóa đơn:

- Lấy và kiểm tra hóa đơn;
- Hóa đơn rõ ràng, chính xác về giá cả.

3. Thanh toán:

- Mang hóa đơn để khách kiểm tra đúng thao tác, lịch sự;
- Thanh toán theo yêu cầu của khách đảm bảo kịp thời, chính xác.

4. Kết thúc phục vụ:

- Nhận tiền (phiếu) từ khách đúng tác phong, lịch sự;
- Cảm ơn khách và hẹn gặp lại;
- Tiễn khách (nếu cần).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng thanh toán.
- Kỹ năng thanh toán.
- Kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

2. Kiến thức

- Quy trình phục vụ ăn uống.
- Kiến thức bán hàng.
- Kiến thức thanh toán.
- Văn hóa ứng xử.
- Kế toán, bán háng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn.
- Cặp đựng hóa đơn.
- Hóa đơn, tiền lẻ.
- Các phương tiện thanh toán (nếu cần).

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 thanh toán và kết thúc bán hàng đã đề ra
- Độ chính xác của thanh toán và thực hiện đúng các yêu cầu kết thúc phục vụ	- 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 trong thanh toán	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn trong hoạt động tài chính
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh công việc thông qua thời gian, độ chính xác và linh hoạt trong quá trình 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: I11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu dọn quầy bar và nơi phục vụ đảm bảo vệ sinh, an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị phương tiện:

Chuẩn bị các phương tiện thu dọn dụng cụ phù hợp với yêu cầu thực tế.

2. Thu dụng cụ phục vụ ăn uống:

- Dùng khay, xe đẩy thu các loại dụng cụ trên bàn khách đảm bảo vệ sinh, an toàn.

3. Vận chuyển đến khu vực vệ sinh dụng cụ:

- Dùng khay, xe đẩy vận chuyển dụng cụ đến bồn rửa đảm bảo an toàn.

4. Vệ sinh và cất trữ dụng cụ:

- Vệ sinh dụng cụ đúng kỹ thuật, an toàn;
- Cất trữ đúng kỹ thuật, an toàn.

5. Vệ sinh khu vực phục vụ:

Vệ sinh khu vực phục vụ đúng kỹ thuật, an toàn.

6. Vệ sinh quầy bar:

- Vệ sinh dụng cụ pha chế đúng kỹ thuật;
- Vệ sinh quầy bar đúng kỹ thuật, an toàn.

7. Cất trữ nguyên liệu:

Thu gom, cất trữ và bảo quản nguyên liệu đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng thu dụng cụ.
- Kỹ năng sử dụng khay, xe đẩy.
- Kỹ năng vệ sinh dụng cụ.
- Kỹ năng vệ sinh nhà hàng.
- Kỹ năng thu gom.
- Kỹ năng cất trữ.

2. Kiến thức

- Kỹ thuật thu dụng cụ ăn uống.
- Kỹ thuật vệ sinh và cất trữ dụng cụ.
- Tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng.
- Tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khay, xe đẩy.
- Dụng cụ cần thu dọn.
- Dụng cụ đã sắp đặt trên khay, xe đẩy.
- Dụng cụ vệ sinh.
- Hóa chất.
- Phương tiện cất trữ.
- Các phương tiện thu gom.
- Phương tiện cất trữ và bảo quản.

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 kế hoạch thu dọn đã đề ra với thực tế tại nơi làm việc
- Vệ sinh nơi làm việc	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn trong quá trình làm việc với thực tế thu dọn
- 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 thu dọn và vệ sinh chuẩn với 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 công việc	- So sánh chất lượng công việc thu dọn với các tiêu chí đánh giá chất lượng làm việc thực tế
- 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 DỤNG CỤ, TRANG THIẾT BỊ VÀ ĐỒ PHẾ THẢI

Mã số công việc: K1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu dọn dụng cụ, trang thiết bị và đồ phế thải vào cuối ca làm việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị dụng cụ, phương tiện thu dọn:

Dụng cụ, phương tiện phải được chuẩn bị chu đáo trước khi tiến hành thu dọn.

2. Thu dọn vệ sinh và cất trữ dụng cụ:

- Thu dọn, vệ sinh dụng cụ, trang thiết bị theo từng loại, đảm bảo nhanh, gọn, không nhầm lẫn;
- Vệ sinh thiết bị đúng quy trình, đảm bảo an toàn;
- Cất trữ dụng cụ và trang thiết bị theo đúng quy định của nhà hàng.

3. Thu dọn phế thải:

- Chuẩn bị phương tiện và đồ chứa;
- Thu dọn phế thải đúng kỹ thuật, an toàn;
- Vận chuyển đến nơi quy định.

4. Kiểm tra và vệ sinh trang thiết bị:

- Kiểm tra tính năng, tác dụng trang thiết bị;
- Thu gom rác trong thiết bị;
- Vệ sinh và cất trữ đúng kỹ thuật.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng khay xe đẩy.
- Kỹ năng thu dụng cụ.
- Kỹ năng vệ sinh và cất trữ.
- Kỹ năng sử dụng xe đẩy.
- Kỹ năng tháo nắp thiết bị.
- Kỹ năng vệ sinh thiết bị.

2. Kiến thức

- Vệ sinh môi trường.
- Thương phẩm.

- Bảo quản tài sản.
- Sử dụng hóa chất.
- Vệ sinh môi trường.
- Cách sử dụng và bảo quản trang thiết bị.
- Vệ sinh môi trường

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khay, xe đẩy.
- Các dụng cụ chứa đựng.
- Dụng cụ vệ sinh.
- Hóa chất.
- Đồ chứa.
- Các loại máy chuyên dụng.
- Các thiết bị chuyên dụng.

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 tiến độ thực hiện với với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh dụng cụ, trang thiết bị và vệ sinh nhà hàng
- 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 thu dọn với thực tế tại nơi 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 công việc	- So sánh chất lượng thực tế các công việc thực hiện với các tiêu chí đánh giá chất lượng 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: VỆ SINH PHÒNG ĂN, SẮP ĐẶT BÀN GHẾ VÀ HÀNG HÓA TỒN CUỐI CA LÀM VIỆC

Mã số công việc: K2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Làm vệ sinh phòng ăn, sắp xếp lại bàn ghế và hàng hóa còn lại sau mỗi ca làm việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thông gió nhà hàng:

- Kéo rèm che;
- Mở cửa sổ;
- Bật hệ thống quạt gió (nếu cần).

2. Thu đồ vải:

- Thu khăn ăn, khăn bàn, khăn phục vụ, khăn bàn;
- Chuyển khăn bẩn sang bộ phận giặt là.

3. Lau bụi và gom bàn ghế:

- Lau sạch các cánh cửa, chụp đèn, quầy bar, bàn, ghế;
- Gom bàn, ghế để giải phóng nền nhà (nếu cần).

4. Quét bụi:

- Dùng phất trần để quét bụi các đồ vật trên cao;
- Dùng chổi để quét bụi nền nhà.

5. Lau/hút bụi nền nhà:

- Đặt biển cảnh báo (WET) trước cửa phòng ăn;
- Sử dụng dụng cụ lau nền nhà từ trong ra ngoài đúng kỹ thuật đảm bảo sạch sẽ;
- Sử dụng máy hút bụi nền nhà (nếu nền là thảm).

6. Làm khô nền nhà:

- Dùng hệ thống quạt điện làm khô nền nhà.

7. Sắp đặt bàn ghế:

- Sắp đặt lại bàn ghế theo yêu cầu phục vụ tiếp theo.

8. Sắp đặt hàng hóa còn lại trong ca

- Sắp xếp hàng hóa theo chủng loại;
- Tổ chức cất trữ và bảo quản hàng hóa.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng thiết bị thông gió.
- Kỹ năng thu khăn bàn, khăn ăn.
- Kỹ năng thu khăn bàn, khăn ăn.
- Kỹ năng quét.
- Kỹ năng vệ sinh nền.
- Kỹ năng kê, xếp bàn, ghế.
- Kỹ năng sắp xếp hàng hóa, kỹ năng bảo quản hàng hóa.

2. Kiến thức

- Vệ sinh môi trường.
- Tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng.
- Các kiến thức về đồ vải.
- Kiến thức bảo quản đồ gỗ.
- Kiến thức bảo quản thiết bị.
- Vệ sinh môi trường.
- Tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng.
- Kỹ thuật kê xếp bàn, ghế.
- Kiến thức thương phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hệ thống cửa.
- Hệ thống thông gió.
- Khăn lau, khăn ăn, khăn phục vụ.
- Phương tiện vận chuyển.
- Khăn lau.
- Chổi.
- Phất trần.
- Dụng cụ lau nền, hóa chất.
- Máy hút bụi.
- Hệ thống quạt điện.
- Bàn, ghế.
- Hàng hóa tồn cuối ca.
- Các phương tiện bảo quản, cất trữ.

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 công việc thực hiện với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn nơi làm việc	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn nhà hàng trong quá trình vệ sinh và sắp đặt bàn ghế
- 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 vệ sinh nhà hàng với 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 công việc	- So sánh công việc thực hiện với các tiêu chí đánh giá chất lượng 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: TỔNG KẾT CA LÀM VIỆC
Mã số công việc: K3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổng kết những công việc đã làm trong ca, chuẩn bị nội dung bàn giao ca.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định công việc trong ca:

- Ghi lại những việc đã thực hiện;
- Thống kê sơ bộ lượt khách, doanh thu...

2. Kiểm kê tài sản:

- Đối chiếu xác định tài sản thất thoát trong ca;
- Xác định lý do.

3. Kiểm kê hàng hóa nguyên liệu:

- Kiểm đếm, đối chiếu;
- Xác định lượng tồn.

4. Lập báo cáo bán hàng, nộp tiền:

- Lập báo cáo bán hàng ca;
- Báo cáo tiền mặt, séc;
- Ghi lại công nợ.

5. Cập nhật các thông tin mới:

- Ghi lại các thông tin đặt ăn, tiệc, hội nghị, hội thảo...

6. Rút kinh nghiệm ca làm việc (nếu cần):

- Hội ý ca làm việc, thông báo các sự cố, tình huống;
- Lấy ý kiến đóng góp của nhân viên;
- Tìm giải pháp khắc phục.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp lập báo cáo.
- Giám sát.
- Lập báo cáo.

- Kiểm kê.
- Tính toán.
- Kỹ năng ghi chép.
- Khái quát.
- Nêu vấn đề.
- Diễn giải.

2. Kiến thức

- Thống kê.
- Kế toán.
- Bán hàng.
- Tổng hợp tình hình.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ sách, biểu mẫu.
- Phiếu, hóa đơn.
- Mẫu báo cáo bán hàng, tiền mặt.
- Sổ ghi công nợ.
- Sổ bàn giao ca.
- Sổ nhận khách.
- Sổ theo dõi doanh nghiệp hàng ngày.

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 các hoạt động kết thúc ca với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn nhà hàng
- 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 thực hiện khi kết thúc ca 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 công việc	- So sánh các công việc thực hiện 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: BÀN GIAO CA
Mã số công việc: K4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Ca làm việc bàn giao cho ca sau tài sản, hàng hóa và các nội dung có liên quan đến công việc của ca sau.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Bàn giao tài sản:

- Bàn giao hiện trạng các trang thiết bị chuyên dùng;
- Bàn giao dụng cụ và hiện trạng phòng ăn;
- Xác định tài sản hư hỏng, thất thoát.

2. Bàn giao hàng hóa, nguyên liệu:

Bàn giao số lượng, chất lượng hàng hóa, nguyên liệu tồn lại cho ca sau.

3. Bàn giao các công việc đang thực hiện:

Bàn giao tình hình phục vụ khách, những việc đang làm và cần hoàn tất cho ca sau.

4. Bàn giao các thông tin mới:

Các thông tin ghi nhận trong ca phải được bàn giao lại cho ca sau tiếp tục theo dõi.

5. Ghi sổ bàn giao ca và ký nhận:

Các thông tin bàn giao được ghi cụ thể trong sổ bàn giao và ký nhận giữa các ca.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Điều hành giám sát.
- Thuyết trình.
- Kỹ năng giám sát.
- Kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng ghi chép.

2. Kiến thức

- Quản trị nhà hàng.
- Bán hàng.
- Thương phẩm.
- Quản lý ca làm việc.
- Quản lý và lưu trữ thông tin.
- Nhiệm vụ của trưởng ca.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hiện trạng trang thiết bị, dụng cụ và nhà hàng.
- Sổ sách.
- Hàng hóa.
- Nguyên liệu.
- Biểu mẫu.
- Số giao ca.
- Sổ đã nhận đặt hàng.
- Các thiết bị tin học hỗ trợ.

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 trong quá trình bàn giao ca
- 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 bàn giao ca
- 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 công việc	- So sánh công việc bàn giao ca với các quy định giao ca của nhà hàng
- 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: VỆ SINH DỤNG CỤ, TRANG THIẾT BỊ
Mã số công việc: L1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Vệ sinh dụng cụ, trang thiết bị đảm bảo an toàn, tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu đặc điểm, công dụng của các loại trang thiết bị, dụng cụ.
2. Biết cách vận hành và sử dụng.
3. Đảm bảo tính an toàn và hiệu quả.
4. Thực hiện tốt các khâu vệ sinh và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về dụng cụ, trang thiết bị.
- Biết cách vệ sinh các loại trang thiết bị, dụng cụ.
- Phân loại và kiểm tra.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về các tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.
- Các loại dụng cụ vệ sinh và hóa chất tẩy rửa.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn vệ sinh
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: SẮP ĐẶT, CẤT TRỮ DỤNG CỤ, TRANG THIẾT BỊ
Mã số công việc: L2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Sắp đặt cất trữ dụng cụ, trang thiết bị, đảm bảo an toàn tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm hiểu đặc điểm, công dụng của các loại trang thiết bị, dụng cụ.
2. Biết cách vận hành và sử dụng.
3. Đảm bảo tính an toàn và hiệu quả.
4. Thực hiện tốt các khâu vệ sinh và bảo quản trang thiết bị, dụng cụ.
5. Nắm được số lượng đặc điểm các loại dụng cụ.
6. Sắp xếp hợp lý các loại dụng cụ.
7. Lập bảng theo dõi các loại dụng cụ, thiết bị.
8. Kiểm tra và giám sát.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về dụng cụ, trang thiết bị.
- Phân loại và kiểm tra.
- Điều hành và giám sát.
- Sắp xếp và bài trí.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về các tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.
- Các loại dụng cụ vệ sinh và hóa chất tẩy rửa.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn vệ sinh
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM KÊ TÀI SẢN
Mã số công việc: L3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện chế độ kiểm kê tài sản theo quy định quản lý tài sản của nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra lại số lượng và tình trạng tài sản.
2. Kiểm kê định kỳ.
3. Tổng kiểm kê để xác định về chất lượng, hư hỏng, mất mát.
4. Xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp giải quyết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về dụng cụ, trang thiết bị.
- Phân loại và kiểm tra.
- Điều hành và giám sát.
- Sắp xếp và bài trí.
- Kiểm kê và thống kê.
- Tổng hợp số liệu và phân tích.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về quản lý và kiểm kê tài sản, các quy định quản lý của Nhà nước.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.
- Các quy định và quy chế về quản lý tài sản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về tài sản
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THỐNG KÊ, BÁO CÁO TÀI SẢN
Mã số công việc: L4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện chế độ thống kê báo cáo theo quy định tại nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập báo cáo về thống kê tài sản theo yêu cầu.
2. Thống kê và báo cáo định kỳ.
3. Lập báo cáo thống kê cuối năm một cách khoa học chính xác.
4. Phân tích và đề xuất các biện pháp quản lý tài sản một cách có hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về dụng cụ, trang thiết bị.
- Phân loại và kiểm tra.
- Điều hành và giám sát.
- Kiểm tra và thống kê.
- Phân tích và tổng hợp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về thống kê và kế toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.
- Các biểu mẫu, sổ sách theo dõi tài sản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về tài sản
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: BẢO DƯỠNG, SỬA CHỮA TÀI SẢN
Mã số công việc: L5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện chế độ bảo dưỡng, sửa chữa trang thiết bị theo quy định của nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch bảo dưỡng và bảo quản thường xuyên.
2. Lập kế hoạch bảo dưỡng và bảo quản định kỳ một cách hiệu quả.
3. Bàn giao tiếp nhận và sửa chữa các trang thiết bị.
4. Nâng cấp một cách có hiệu quả các trang thiết bị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về dụng cụ, trang thiết bị.
- Phân loại và kiểm tra.
- Điều hành và giám sát.
- Kiểm tra và thống kê.
- Phân tích và tổng hợp.
- Kỹ năng về sửa chữa, bảo dưỡng.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về vận hành, bảo quản và sử dụng thiết bị.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.
- Các biểu mẫu, sổ sách theo dõi tài sản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch nhà hàng về tài sản
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THANH LÝ TÀI SẢN
Mã số công việc: L6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đề xuất và thực hiện thanh lý tài sản kịp thời, đúng trình tự, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập báo cáo về thống kê tài sản cần phải thanh lý một cách chính xác.
2. Xác định lại giá trị sử dụng của tài sản và mục đích yêu cầu thanh lý.
3. Xây dựng các thủ tục hủy tài sản.
4. Tổ chức bán đấu giá và giải quyết các thủ tục tài chính.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về dụng cụ, trang thiết bị.
- Phân loại và kiểm tra.
- Điều hành và giám sát.
- Kiểm tra và thống kê.
- Phân tích và tổng hợp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về thống kê và kế toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.
- Các biểu mẫu, sổ sách theo dõi tài sản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về tài sản
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: MUA SẮM TÀI SẢN
Mã số công việc: L7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện việc mua sắm bổ sung thay thế, nâng cấp tài sản nhà hàng để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu mua sắm tài sản một cách khoa học.
2. Tìm hiểu về giá cả và chất lượng của tài sản.
3. Lập kế hoạch mua sắm tài sản một cách hợp lý.
4. Tổ chức mua sắm tài sản.
5. Tổ chức sử dụng và bảo quản một cách có hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về dụng cụ, trang thiết bị.
- Phân loại và kiểm tra.
- Điều hành và giám sát.
- Kiểm tra và thống kê.
- Phân tích và tổng hợp.
- Kỹ năng nhận biết hàng hóa.
- Kỹ năng mua sắm.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng quản lý và điều hành.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về thống kê và kế toán.
- Hiểu biết về kinh tế và quản lý tài chính.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.
- Các biểu mẫu, sổ sách theo dõi tài sản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về tài sản
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: VỆ SINH NHÀ HÀNG, TRANG THIẾT BỊ
Mã số công việc: M1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Duy trì công việc vệ sinh nhà hàng, trang thiết bị chuyên dùng, đảm bảo sạch sẽ và giữ gìn môi trường nơi làm việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng kế hoạch vệ sinh về các loại trang thiết bị dụng cụ, khu vực làm việc một cách khoa học.

2. Thực hiện quy trình vệ sinh đúng kỹ thuật, an toàn và hiệu quả.

3. Kiểm tra đánh giá và thực hiện công tác tổng vệ sinh.

4. Xử lý về rác thải và các loại côn trùng gây hại.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về dụng cụ, trang thiết bị.
- Kỹ năng làm vệ sinh và sử dụng các loại hóa chất tẩy rửa.
- Kỹ năng vận hành các trang thiết bị.
- Kỹ năng xử lý rác thải.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về vệ sinh môi trường.
- Hiểu biết về các loại hóa chất tẩy rửa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn vệ sinh
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: VỆ SINH DỤNG CỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG
Mã số công việc: M2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Duy trì công việc vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn trong phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Vệ sinh sạch sẽ thường xuyên về các loại đồ gỗ và đồ vải.
2. Vệ sinh sạch sẽ thường xuyên về các loại đồ thủy tinh, đồ sứ và đồ kim loại.
3. Sử dụng hợp lý các loại thiết bị máy móc và hóa chất tẩy rửa.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về dụng cụ, trang thiết bị.
- Kỹ năng làm vệ sinh và sử dụng các loại hóa chất tẩy rửa.
- Kỹ năng vận hành các trang thiết bị.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về vệ sinh môi trường.
- Hiểu biết về các loại hóa chất tẩy rửa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn vệ sinh
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: VỆ SINH THỰC PHẨM
Mã số công việc: M3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Vệ sinh hàng hóa thực phẩm, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn trong phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Vệ sinh sạch sẽ thường xuyên các loại đồ uống và nguyên liệu pha chế.

2. Kiểm tra chất lượng thực phẩm.

3. Đảm bảo về an toàn vệ sinh, kiểm tra về chất lượng hạn sử dụng của các sản phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết về an toàn thực phẩm.
- Các kỹ năng về an toàn vệ sinh lao động.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về vệ sinh môi trường.
- Hiểu biết về an toàn thực phẩm và các tiêu chuẩn vệ sinh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn vệ sinh, thực phẩm
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: VỆ SINH CÁ NHÂN
Mã số công việc: M4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giữ gìn vệ sinh cá nhân trong quá trình phục vụ khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giữ gìn thân thể sạch sẽ.
2. Vệ sinh đầu tóc, răng miệng.
3. Vệ sinh trang phục cá nhân.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng làm vệ sinh cá nhân.
- Kỹ năng trang điểm.
- Kỹ năng vệ sinh đồng phục.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân.
- Hiểu biết về tiêu chuẩn vệ sinh bảo hộ lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn vệ sinh cá nhân
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO AN TOÀN TRONG QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ
Mã số công việc: M5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện quá trình phục vụ đảm bảo các yêu cầu về an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng các quy trình an toàn trong quá trình phục vụ một cách hợp lý.
2. Sử dụng các dụng cụ đúng tiêu chuẩn và hợp lý.
3. Đảm bảo an toàn trong quá trình phục vụ.
4. Xây dựng các quy định cụ thể cho nhân viên trong quá trình phục vụ khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phục vụ khách.
- Kỹ năng vận hành và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.
- Kỹ năng quan sát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về vệ sinh, an toàn lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn vệ sinh
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐỀ PHÒNG VÀ NGĂN NGỪA CHÁY NỔ
Mã số công việc: M6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đề phòng và ngăn ngừa cháy nổ để đảm bảo an toàn trong kinh doanh nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng các quy định về an toàn phòng cháy, chữa cháy (PCCC) và an toàn lao động, phù hợp với điều kiện nhà hàng.

2. Xây dựng các nội quy đối với khách và nhân viên.

3. Trang bị hệ thống an toàn về cháy nổ.

4. Huấn luyện đào tạo cho nhân viên về nghiệp vụ PCCC và an toàn an ninh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phục vụ khách.
- Kỹ năng về an toàn an ninh và PCCC.
- Kỹ năng tổ chức thực hiện.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng về PCCC.
- Hiểu biết về vệ sinh, an toàn lao động.
- Hiểu biết về pháp lệnh PCCC.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn lao động và PCCC
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO AN NINH NƠI LÀM VIỆC
Mã số công việc: M7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Triển khai các biện pháp bảo vệ an ninh trong nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý và bảo vệ tài sản một cách có hiệu quả.

2. Quản lý về hàng hóa, nguyên vật liệu.

3. Xây dựng kế hoạch về quản lý tài chính.

4. Triển khai và thực hiện các phương án giữ gìn an ninh nhà hàng một cách hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức và điều hành.
- Kỹ năng thực hiện.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về an toàn, an ninh xã hội.
- Hiểu biết về quản lý, tài chính, pháp luật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn và an ninh
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT CÁC SỰ CỐ VỀ AN TOÀN, AN NINH TRONG QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ

Mã số công việc: M8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xử lý các tình huống về an toàn, an ninh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phát hiện và thông báo các sự cố một cách kịp thời.

2. Thực hiện các biện pháp ngăn ngừa và tham gia giải quyết sự cố một cách có hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phục vụ khách.
- Kỹ năng quan sát, phán đoán.
- Kỹ năng tổ chức thực hiện.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về giao tiếp, pháp luật, các quy định hiện hành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về an toàn an ninh
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ
Mã số công việc: N1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát các công việc chuẩn bị đầu ca của nhân viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra về ngoại hình, ngoại dáng theo quy định của nhà hàng.
2. Phân công nhiệm vụ một cách hợp lý, khoa học.
3. Kiểm tra cụ thể nơi làm việc và các phương tiện dụng cụ phục vụ.
4. Kiểm tra thực đơn hàng hóa phục vụ.
5. Kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm ăn uống.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng vận hành và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.
- Kỹ năng quan sát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về vệ sinh, an toàn lao động.
- Hiểu biết về nội quy lao động của nhà hàng.
- Hiểu biết về món ăn, đồ uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định và yêu cầu của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: N2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra đánh giá các hoạt động chăm sóc khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giao tiếp và chăm sóc khách hàng một cách có hiệu quả.
2. Thông tin kịp thời, chính xác cho khách hàng.
3. Tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng một cách đầy đủ, hiệu quả.
4. Xây dựng các tiêu chí chất lượng phục vụ.
5. Kiểm tra và giải quyết các phàn nàn của khách hàng.
6. Đánh giá cụ thể về mức độ hài lòng của khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng.
- Phân tích và tổng hợp thông tin.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về văn hóa xã hội.
- Các tiêu chuẩn phục vụ.
- Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định và yêu cầu của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA ĐÁNH KỸ NĂNG PHỤC VỤ
Mã số công việc: N3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra đánh giá các kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra và đánh giá về các loại vệ sinh dụng cụ.

2. Kiểm tra và đánh giá các kỹ thuật cơ bản trong quá trình phục vụ.

3. Kiểm tra và đánh giá về kỹ năng giao tiếp hiệu quả của nhân viên phục vụ.

4. Kiểm tra và đánh giá về kỹ năng phối hợp nhóm và xử lý các tình huống.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng vận hành và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng phục vụ.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về vệ sinh, an toàn lao động.
- Hiểu biết về nội quy lao động của nhà hàng.
- Hiểu biết về món ăn, đồ uống.
- Hiểu biết về quy trình phục vụ và chăm sóc khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định và yêu cầu của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA VỆ SINH, AN TOÀN, AN NINH
Mã số công việc: N4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện việc kiểm tra vệ sinh, an toàn trong quá trình chuẩn bị phục vụ khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Môi trường làm việc phải đảm bảo các tiêu chuẩn vệ sinh.
2. Các thiết bị dụng cụ phù hợp và sạch sẽ.
3. Thực phẩm và hàng hóa dịch vụ phải đảm bảo tiêu chuẩn về vệ sinh và an toàn.
4. Hoạt động trong nhà hàng phải đảm bảo an toàn lao động.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng vận hành và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng kiểm tra.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về vệ sinh, an toàn lao động.
- Hiểu biết về nội quy lao động của nhà hàng.
- Hiểu biết về món ăn, đồ uống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định và yêu cầu của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG, QUẢN LÝ VÀ BẢO QUẢN TÀI SẢN

Mã số công việc: N5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thường xuyên việc kiểm tra việc sử dụng và bảo quản tài sản nhằm duy trì chất lượng phục vụ nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tài sản phải sử dụng một cách hợp lý và hiệu quả.
2. Quản lý chặt chẽ về số lượng, chất lượng.
3. Đảm bảo về an toàn vệ sinh của các loại trang thiết bị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng vận hành và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.
- Kỹ năng quan sát.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về tất cả các loại trang thiết bị, dụng cụ chuyên dụng.
- Hiểu biết về vệ sinh, an toàn lao động.
- Hiểu biết về nội quy lao động của nhà hàng.
- Kiến thức về quản lý tài sản, công nghệ, kỹ thuật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định và yêu cầu của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC, PHẨM CHẤT CỦA NHÂN VIÊN
Mã số công việc: N6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận xét đánh giá năng lực nhân viên để bố trí công việc thích hợp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đánh giá hiệu quả về kiến thức và kỹ năng của nhân viên.
2. Xác định tinh thần trách nhiệm và ý trí phấn đấu của nhân viên.
3. Đánh giá khách quan về mức độ chấp hành nội quy, quy chế của nhà hàng.
4. Tính đoàn kết, hỗ trợ trong công việc.
5. Các mối quan hệ tốt đẹp trong nhà hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng điều hành quản lý.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nội quy lao động của nhà hàng.
- Kiến thức về quản lý điều hành và giám sát.
- Kiến thức về marketing chăm sóc khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định và yêu cầu của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
Mã số công việc: N7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân tích, đánh giá hoạt động kinh doanh của nhà hàng một cách khách quan để tìm ra các biện pháp hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích đánh giá năng xuất lao động một cách chính xác, khách quan.

2. Phân tích đánh giá kết quả doanh thu một cách khoa học.

3. Đánh giá một cách hiệu quả và khách quan về thị trường, các mối quan hệ với khách hàng.

4. Đánh giá các ưu, nhược điểm trong hoạt động kinh doanh một cách cụ thể chi tiết.

5. Đề ra các biện pháp giải quyết mang tính khả thi.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng về điều hành và quản lý.
- Kỹ năng xử lý thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về nghiệp vụ chuyên môn.
- Hiểu biết về tài chính, pháp luật.
- Kiến thức về văn hóa, xã hội, giao tiếp khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị, dụng cụ.
- Các tài liệu hướng dẫn.
- Hệ thống thông tin và các dữ liệu cần thiết.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định và yêu cầu của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng về công tác kiểm tra, đánh giá
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian - An toàn lao động

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: HỌC TẬP, RÈN LUYỆN NÂNG CAO KIẾN THỨC, HIỂU BIẾT CHUYÊN NGÀNH

Mã số công việc: O1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Học tập, rèn luyện nâng cao các kiến thức chuyên ngành để đáp ứng các yêu cầu phát triển nghề nghiệp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm kiếm và nghiên cứu các tài liệu chuyên ngành.
2. Ghi nhận và thử nghiệm các kiến thức đã học.
3. Tham gia các khóa đào tạo và tự học.
4. Kiểm tra đánh giá kiến thức đã được học.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nghiên cứu.
- Vận dụng và tổng hợp.
- Suy luận và thuyết trình.
- Phân tích và đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về chuyên ngành.
- Các kiến thức liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu hướng dẫn.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của đơn vị và yêu cầu công việc
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực và hợp lý
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: HỌC TẬP, RÈN LUYỆN NÂNG CAO KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ
Mã số công việc: O2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tham gia học tập, rèn luyện kỹ năng làm việc để nâng cao trình độ, khả năng làm việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm kiếm và nghiên cứu các tài liệu chuyên ngành.
2. Ghi nhận và thử nghiệm các kiến thức đã học.
3. Tham gia các khóa đào tạo và tự học.
4. Kiểm tra đánh giá kiến thức đã được học.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nghiên cứu.
- Vận dụng và tổng hợp.
- Suy luận và thuyết trình.
- Phân tích và đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về chuyên ngành.
- Các kiến thức liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu hướng dẫn.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của đơn vị và yêu cầu công việc
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực và hợp lý
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: HỌC TẬP NÂNG CAO TRÌNH ĐỘ NGOẠI NGỮ
Mã số công việc: O3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Học tập ngoại ngữ để áp dụng vào công việc chuyên môn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm kiếm và nghiên cứu các tài liệu chuyên ngành.
2. Sắp xếp thời gian hợp lý, lựa chọn các chương trình phù hợp.
3. Tham gia các khóa đào tạo và tự học.
4. Kiểm tra đánh giá kiến thức đã được học.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nghiên cứu.
- Vận dụng và tổng hợp.
- Suy luận và thuyết trình.
- Phân tích và đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về ngoại ngữ.
- Các kiến thức liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu hướng dẫn.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của đơn vị và yêu cầu công việc
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực và hợp lý
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TRAO ĐỔI VÀ HỌC TẬP ĐỒNG NGHIỆP
Mã số công việc: O4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trao đổi về kiến thức, kỹ năng với đồng nghiệp để nâng cao trình độ nghiệp vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. So sánh đồng nghiệp để xác định những thế mạnh và khiếm khuyết của bản thân.

2. Xác định các mặt mạnh và khiếm khuyết của đồng nghiệp.

3. Trao đổi và học tập.

4. Đánh giá rút kinh nghiệm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nghiên cứu.
- Vận dụng và tổng hợp.
- Phân tích và đánh giá.
- Kiểm tra và đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về chuyên ngành.
- Các kiến thức liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu hướng dẫn.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của đơn vị và yêu cầu công việc
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực và hợp lý
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THAM QUAN, THỰC TẬP VÀ TRAO ĐỔI KINH NGHIỆM
Mã số công việc: O5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức các hoạt động tham quan thực tập, trao đổi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm kiếm và nghiên cứu nhu cầu thực tế thị trường.
2. Xây dựng các kế hoạch và tổ chức thực hiện một cách có hiệu quả.
3. Đánh giá để rút ra kinh nghiệm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nghiên cứu.
- Vận dụng và tổng hợp.
- Suy luận và thuyết trình.
- Phân tích và đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về chuyên ngành.
- Các kiến thức liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các tài liệu hướng dẫn.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với quy định của đơn vị và yêu cầu công việc
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo các chỉ tiêu về kế hoạch và quy trình
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực và hợp lý
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG CƠ CẤU TỔ CHỨC NHÀ HÀNG
Mã số công việc: P1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng cơ cấu tổ chức nhà hàng gọn nhẹ, hiệu quả và phù hợp.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phù hợp với mục tiêu điều kiện nhà hàng.
2. Phù hợp với mô hình lựa chọn.
3. Phù hợp với chức năng nhiệm vụ của các bộ phận và các chức danh.
4. Có tính khả thi và hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng hoạch định tổ chức.
- Kỹ năng lãnh đạo, điều hành.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên ngành.
- Kiến thức tài chính.
- Kiến thức lao động tiền lương.
- Kiến thức về pháp luật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định của pháp luật.
- Các tài liệu liên quan.
- Các trang thiết bị và dụng cụ hỗ trợ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- So sánh với các quy định của pháp luật của Nhà nước và nội quy, quy chế của đơn vị
- Tính kế hoạch	- Tuân thủ và đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra - Phù hợp với chiến lược kinh doanh của đơn vị

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tăng doanh thu - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUY ĐỊNH, TẠO LẬP VÀ PHÁT TRIỂN MỐI QUAN HỆ GIỮA CÁC BỘ PHẬN, CÁC CHỨC DANH TRONG NHÀ HÀNG

Mã số công việc: P2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quy định tạo lập và phát triển mối quan hệ giữa các bộ phận, các chức danh trong nhà hàng, đảm bảo hiệu quả công việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phù hợp với mục tiêu điều kiện của nhà hàng.
2. Phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của các bộ phận.
3. Tạo lập môi trường làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng hoạch định tổ chức.
- Kỹ năng lãnh đạo, điều hành.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên ngành.
- Kiến thức tài chính.
- Kiến thức lao động tiền lương.
- Kiến thức về pháp luật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định của pháp luật.
- Các tài liệu liên quan.
- Các trang thiết bị và dụng cụ hỗ trợ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- So sánh với các quy định của pháp luật của Nhà nước và nội quy, quy chế của đơn vị
- Tính kế hoạch	- Tuân thủ và đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra - Phù hợp với chiến lược kinh doanh của đơn vị
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tăng doanh thu - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC CA, NHÓM, THỜI GIAN LÀM VIỆC
Mã số công việc: P3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức ca, nhóm và thời gian làm việc đạt hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phù hợp với mục tiêu và điều kiện của nhà hàng.
2. Phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của các bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng hoạch định tổ chức.
- Kỹ năng lãnh đạo, điều hành.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên ngành.
- Kiến thức tài chính.
- Kiến thức lao động tiền lương.
- Kiến thức về pháp luật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định của pháp luật.
- Các tài liệu liên quan.
- Các trang thiết bị và dụng cụ hỗ trợ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- So sánh với các quy định của pháp luật của Nhà nước và nội quy, quy chế của đơn vị
- Tính kế hoạch	- Tuân thủ và đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra - Phù hợp với chiến lược kinh doanh của đơn vị
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tăng doanh thu - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUY ĐỊNH VÀ THỰC HIỆN VIỆC PHỔ BIẾN THÔNG TIN TRONG CÔNG VIỆC

Mã số công việc: P4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng các quy định về phổ biến thông tin và thực hiện có hiệu quả trong công việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quy định rõ ràng về trách nhiệm phổ biến thông tin cho đồng nghiệp và tất cả mọi người trong nhà hàng.

2. Quy định về phạm vi phổ biến thông tin.

3. Thực hiện xử lý thông tin một cách có hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng về tin học.
- Kỹ năng nghề nghiệp.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên ngành.
- Kiến thức về tổ chức và giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định của pháp luật về quản lý thông tin.
- Các tài liệu liên quan.
- Các trang thiết bị và dụng cụ hỗ trợ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- So sánh với các quy định của pháp luật của Nhà nước và nội quy, quy chế của đơn vị

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch	- Đảm bảo trong việc thực hiện, xử lý về thông tin và kế hoạch đặt ra - Phù hợp với chiến lược kinh doanh của đơn vị
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG THỰC ĐƠN
Mã số công việc: Q1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng thực đơn hợp lý đảm bảo tính khả thi, đa dạng, phong phú và có khả năng cạnh tranh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Các nguyên tắc phải phù hợp với mô hình hoạt động Nhà hàng.

2. Phù hợp với thị trường khách và điều kiện thực tế.

3. Đảm bảo các yêu cầu về chất lượng dinh dưỡng và tập quán ăn uống khác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng khai thác tài liệu, thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng tìm hiểu.
- Kỹ năng tóm tắt.
- Kỹ năng tổng hợp.
- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức thị trường.
- Kiến thức chuyên ngành.
- Kiến thức đã tiếp thu.
- Kiến thức thực đơn.
- Các số liệu dữ liệu được tổng hợp, phân tích.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu các nguồn.
- Thiết bị ghi âm, quay, chụp.
- Tài liệu có liên quan.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- So sánh với các quy định của pháp luật của Nhà nước và nội quy, quy chế của đơn vị
- Tính kế hoạch	- Tuân thủ và đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra - Phù hợp với chiến lược kinh doanh của đơn vị
- Tính khả thi	- So sánh với điều kiện thực tế và tình huống cụ thể để hoàn thành công việc được giao
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tăng doanh thu - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ ĂN UỐNG NGOÀI NHÀ HÀNG (OUTSIDE CATERING)

Mã số công việc: Q2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và phục vụ ăn uống ngoài nhà hàng (outside catering) một cách có hiệu quả, đảm bảo các yêu cầu về chất lượng dịch vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận đầy đủ các yêu cầu của khách.
2. Chuẩn bị đầy đủ chu đáo theo các yêu cầu đã thỏa thuận với khách.
3. Phục vụ đúng quy trình, đúng tiêu chuẩn chất lượng.
4. Thanh toán đúng quy trình.
5. Chăm sóc khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kinh nghiệm tiếp thị.
- Kỹ năng thuyết trình.
- Kỹ năng tổng hợp, phân tích.
- Kỹ năng ra quyết định.
- Kỹ năng tìm hiểu.
- Kỹ năng phỏng vấn và ra quyết định.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên ngành.
- Kiến thức thị trường.
- Kiến thức quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kết quả đánh giá thị trường.
- Tài liệu các nguồn.
- Tờ quảng cáo, tờ rơi.
- Tài liệu có liên quan.
- Máy tính nối mạng.
- Các tài liệu, mẫu chào hàng.
- Các trang thiết bị dụng cụ phục vụ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với các tiêu chuẩn và quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng
- Tính kế hoạch	- Tuân thủ và đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra - Phù hợp với chiến lược kinh doanh của đơn vị
- Tính khả thi	- Thực hiện có hiệu quả
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tăng doanh thu - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC BÁN HÀNG TỰ ĐỘNG
Mã số công việc: Q3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức bán hàng tự động đảm bảo các yêu cầu, tiêu chuẩn và đạt hiệu quả kinh doanh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nghiên cứu thị trường đầy đủ và khoa học.
2. Lựa chọn địa điểm phù hợp.
3. Xây dựng kế hoạch hiệu quả, mang tính khả thi.
4. Tổ chức sản xuất và phục vụ phù hợp với phương thức bán hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kinh nghiệm quản lý chất lượng.
- Kỹ năng thuyết trình.
- Kỹ năng tổng hợp, phân tích.
- Kinh nghiệm tổ chức.
- Kỹ năng ra quyết định.
- Kỹ năng hoạch định.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên ngành.
- Kiến thức thị trường.
- Kiến thức thực tế.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu các nguồn.
- Tài liệu có liên quan.
- Máy tính.
- Thiết bị, dụng cụ chuyên dùng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với các tiêu chuẩn và quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng
- Tính kế hoạch	- Tuân thủ và đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra - Phù hợp với chiến lược kinh doanh của đơn vị
- Tính khả thi	- Thực hiện có hiệu quả
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tăng doanh thu - Tiết kiệm thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ CÁC HÌNH THỨC ĂN UỐNG KHÁC (PHỤC VỤ TẠI BỂ BƠI, KHU VỰC VUI CHƠI GIẢI TRÍ…)

Mã số công việc: Q4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức và phục vụ các hình thức ăn uống khác (phục vụ bể bơi, khu vui chơi giải trí…) một cách có hiệu quả, đảm bảo về yêu cầu chất lượng dịch vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận đầy đủ yêu cầu của khách.

2. Chuẩn bị đầy đủ và chu đáo các trang thiết bị, nhân sự.

3. Phục vụ đúng quy trình, đảm bảo về tiêu chuẩn và chất lượng.

4. Thanh toán đúng quy trình.

5. Chăm sóc khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kinh nghiệm tiếp thị.

- Kỹ năng thuyết phục.

- Kỹ năng giao tiếp và bán hàng.

2. Kiến thức

- Kiến thức chuyên ngành.

- Kiến thức thị trường.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu các nguồn.

- Các trang thiết bị dụng cụ phục vụ chuyên dụng.

- Các hàng hóa có liên quan.

- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính pháp quy	- Phù hợp với các tiêu chuẩn và quy định của Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng
- Tính kế hoạch	- Tuân thủ và đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra - Phù hợp với chiến lược kinh doanh của đơn vị
- Tính khả thi	- Thực hiện có hiệu quả
- Tính chính xác, khách quan	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực
- Tính hiệu quả	- Tiết kiệm chi phí - Tăng doanh thu - Tiết kiệm thời gian

Mục lục

1_A. Chuẩn bị trước khi phục vụ

2_B. Chăm sóc trước khi phụ vụ khách hàng

3_C. Phục vụ khách ăn theo thực đơn (Set menu)

4_D. Phục vụ khách ăn chọn món (A la carte)

5_E. Phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet)

6_F. Phục vụ tiệc (Banquet)

7_G. Phục vụ hội nghị, hội thảo

8_H. Phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ (Room service)

9_I. Pha chế và phục vụ đồ uống

10_K. Kết thúc ca làm việc

11_L. Quản lý và bảo quản tài sản nhà hàng

12_M. Vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng

13_N. Kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ

14_O. Học tập, rèn luyện, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn

15_P. Tổ chức lao động trong nhà hàng và tạo lập, phát triển các mối quan hệ trong công việc

16_Q. Xây dựng thực đơn và tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác

(Xem tiếp Công báo số 353 + 354)

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