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

(Tiếp theo Công báo số 359 + 360)

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

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

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÃ SỐ NGHỀ: 50810207

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

- Căn cứ Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 27 tháng 3 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về việc ban hành quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;

- Căn cứ Quyết định số 2070/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Khách sạn;

- Căn cứ hợp đồng số 02PL3/HĐ-XDTCKNN ngày 02/7/2009 được ký giữa Viện nghiên cứu Khoa học Dạy nghề và Vụ Kỹ năng nghề - Tổng cục dạy nghề với Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Khách sạn.

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

1. Họp triển khai kế hoạch thực hiện

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

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

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

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

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

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

3. Khảo sát quy trình hoạt động, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Khách sạn

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

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

- Lập phiếu khảo sát tại các cơ sở sản xuất để khảo sát quy trình hoạt động, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Khách sạn.

- Tiến hành điều tra, xin ý kiến.

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

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

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

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Khách sạn.

- Phác thảo các công việc trong từng nhiệm vụ.

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

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

- Ban soạn thảo kết hợp với các chuyên gia thực tế trong nghề tiến hành xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

- Tổ chức thảo luận cơ sở về các nội dung trong phiếu phân tích nghề, phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm đã thảo luận và xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc, lập bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Khách sạn.

- Gửi bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Khách sạn, phiếu hỏi ý kiến chuyên gia đến 30 chuyên gia (bao gồm giảng viên các trường, các chuyên gia, các nhà quản lý ở cơ sở sản xuất) để xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bảng phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Quản trị Khách sạn.

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

- Họp triển khai xây dựng, phân công nhiệm vụ và tiến hành triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc của nghề Quản trị Khách sạn theo các quy định.

- Tiến hành thảo luận trong nhóm biên soạn và ban chủ nhiệm về sản phẩm ban đầu. Bổ sung chỉnh sửa sản phẩm.

- Lập mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Họp góp ý về mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Gửi bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện nghề Quản trị Khách sạn và mẫu xin ý kiến đến các chuyên gia xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Khách sạn.

- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị Khách sạn và nộp Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Tổng cục dạy nghề để thẩm định.

II. THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Ông Nguyễn Văn Lưu	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
2	Bà Trần Thị Mai	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế
3	Bà Nguyễn Phương Anh	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
4	Ông Vũ Quốc Trí	Vụ Hợp tác Quốc tế Tổng cục Du lịch
5	Bà Hồ Thị Thúy Nga	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế
6	Ông Nguyễn Anh Vũ	Khách sạn Sài Gòn Morin Huế
7	Ông Lê Văn Trường	Khu nghỉ dưỡng Làng Hành Hương Huế
8	Ông Trịnh Xuân Dũng	Văn phòng Tổng cục Du lịch

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
9	Bà Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
10	Ông Lê Ngọc Tuấn	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
11	Ông Phạm Bá Hùng	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Ông Hà Văn Siêu	Viện nghiên cứu phát triển du lịch Tổng cục Du lịch
2	Ông Đinh Văn Đáng	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
3	Bà Lê Mai Khanh	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
4	Ông Trần Trung Dũng	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng
5	Ông Nguyễn Văn Thanh	Viện Đại học mở, Hà Nội
6	Ông Hà Thanh Hải	Khách sạn Sofitel Metropole, Hà Nội
7	Ông Nguyễn Duy Bình	Sun Spa Resort, Quảng Bình

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÃ SỐ NGHỀ: 50810207

Quản trị khách sạn gắn với trách nhiệm chính là quản lý trực tiếp các hoạt động hàng ngày của các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch như: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, dịch vụ giải trí, dịch vụ chăm sóc sức khỏe, kế toán, bán hàng và marketing, nhân sự,... Phạm vi công việc và nhiệm vụ cụ thể hàng ngày, tuần, tháng của các khách sạn khác nhau về quy mô, cấp hạng, tính chất thông thường rất khác nhau. Tuy nhiên, các công việc chủ yếu chung nhất của nghề Quản trị khách sạn bao gồm: quản lý toàn bộ hoạt động của khách sạn (quản lý chung), quản lý bộ phận buồng, quản lý bộ phận lễ tân, quản lý bộ phận chế biến món ăn, quản lý dịch vụ khác, quản lý nhân sự hành chính, quản lý bán hàng và tiếp thị, quản lý cơ sở vật chất - kỹ thuật, quản lý tài chính, quản lý an ninh an toàn.

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

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

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

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

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị khách sạn nhằm hướng mục tiêu người lao động có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị/hội thảo hoặc bộ phận giải trí và spa; có thể đảm đương được các vị trí nhân viên nghiệp vụ trực tiếp phục vụ khách. Đồng thời, giúp người lao động định hướng phấn đấu nâng cao trình độ về kiến thức và kỹ năng của bản thân thông qua việc học tập hoặc tích lũy kinh nghiệm trong quá trình làm việc để có cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp. Tùy theo môi trường làm việc và khả năng của cá nhân, người lao động có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại các khách sạn lớn, quản lý bộ phận tại các khách sạn vừa hoặc quản lý khách sạn nhỏ.

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
MÃ SỐ NGHỀ: 50810207

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
A		**Quản lý chung (General Management)**					
1	A1	Xây dựng kế hoạch và chiến lược kinh doanh				x	
2	A2	Xây dựng cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn				x	
3	A3	Xây dựng các tiêu chuẩn dịch vụ, định mức kỹ thuật và các quy định quản lý của khách sạn				x	
4	A4	Lãnh đạo và điều hành các hoạt động				x	
5	A5	Kiểm tra giám sát việc thực hiện các hoạt động				x	
6	A6	Đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động				x	
7	A7	Thiết lập và phát triển quan hệ đối nội				x	
8	A8	Thiết lập và phát triển quan hệ đối ngoại				x	
9	A9	Điều hành công việc hàng ngày		x			
B		**Quản lý Tiền sảnh (Front Office Management)**					
10	B1	Giám sát nghiệp vụ đặt buồng khách sạn	x				
11	B2	Giám sát nghiệp vụ đăng ký nhận buồng khách sạn	x				
12	B3	Giám sát nghiệp vụ phục vụ khách hàng trong quá trình lưu trú tại khách sạn	x				
13	B4	Giám sát nghiệp vụ tổng đài	x				
14	B5	Giám sát nghiệp vụ hỗ trợ đón tiếp	x				
15	B6	Giám sát nghiệp vụ quan hệ khách hàng			x		
16	B7	Giám sát công nghệ thông tin tại bộ phận Tiền sảnh				x	
17	B8	Giám sát nghiệp vụ bán hàng tại bộ phận Tiền sảnh		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
18	B9	Xây dựng kế hoạch mua sắm, giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận Tiền sảnh	x				
19	B10	Giám sát nhân viên bộ phận Tiền sảnh			x		
20	B11	Giám sát thu chi của bộ phận Tiền sảnh			x		
21	B12	Giải quyết phàn nàn của khách hàng tại bộ phận Tiền sảnh			x		
22	B13	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Tiền sảnh			x		
23	B14	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Tiền sảnh		x			
24	B15	Điều phối hoạt động của bộ phận Tiền sảnh với các bộ phận liên quan			x		
C		**Quản lý dịch vụ Buồng (Housekeeping Management)**					
25	C1	Giám sát tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh phòng ngủ	x				
26	C2	Giám sát tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh các khu vực công cộng	x				
27	C3	Giám sát chăm sóc cảnh quan sân vườn	x				
28	C4	Giám sát tình trạng buồng	x				
29	C5	Sắp đặt trang thiết bị		x			
30	C6	Giám sát dịch vụ giặt là	x				
31	C7	Giám sát tài sản thất lạc của khách	x				
32	C8	Giám sát hàng hóa, tài sản của bộ phận Buồng	x				
33	C9	Giám sát nhân viên bộ phận Buồng		x			
34	C10	Giám sát thu chi của bộ phận Buồng		x			
35	C11	Giải quyết phàn nàn của khách hàng			x		
36	C12	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Buồng			x		
37	C13	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Buồng		x			
38	C14	Điều phối hoạt động bộ phận Buồng với các bộ phận liên quan			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
D		**Quản lý Dịch vụ ăn uống (Restaurant Management)**					
39	D1	Giám sát việc đặt bàn và chuẩn bị phục vụ	x				
40	D2	Giám sát việc phục vụ khách theo các loại thực đơn			x		
41	D3	Giám sát trang trí bàn tiệc		x			
42	D4	Giám sát phục vụ Tiệc			x		
43	D5	Giám sát phục vụ Hội nghị			x		
44	D6	Giám sát dịch vụ phục vụ ăn uống tại phòng và các khu vực khác tại khách sạn		x			
45	D7	Giám sát việc pha chế và phục vụ đồ uống		x			
46	D8	Giám sát dịch vụ ăn uống lưu động (Outside Catering)		x			
47	D9	Giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận Nhà hàng		x			
48	D10	Giám sát nhân viên tại bộ phận Nhà hàng			x		
49	D11	Giám sát thu chi của bộ phận Nhà hàng			x		
50	D12	Giải quyết phàn nàn của khách hàng			x		
51	D13	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Nhà hàng			x		
52	D14	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Nhà hàng		x			
53	D15	Điều phối hoạt động dịch vụ ăn uống với các bộ phận liên quan			x		
E		**Quản lý Chế biến món ăn (Food Production Management)**					
54	E1	Xây dựng thực đơn			x		
55	E2	Giám sát việc đảm bảo chất lượng an toàn, vệ sinh thực phẩm và trang thiết bị	x				
56	E3	Giám sát quy trình chế biến món ăn theo các loại thực đơn	x				

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
57	E4	Xây dựng và giám sát tiêu chuẩn trang trí món ăn			x		
58	E5	Giám sát công tác nhập, xuất, dữ trữ hàng hóa và bảo quản thực phẩm	x				
59	E6	Giám sát hàng hóa, tài sản của bộ phận Chế biến món ăn	x				
60	E7	Giám sát nhân viên của bộ phận Chế biến món ăn			x		
61	E8	Giám sát chi phí của bộ phận Chế biến món ăn			x		
62	E9	Giám sát tiêu chuẩn chất lượng và định mức kỹ thuật món ăn tại bộ phận Chế biến món ăn			x		
63	E10	Điều hành công việc tại Bộ phận Chế biến món ăn		x			
64	E11	Điều phối hoạt động bộ phận Chế biến món ăn với các bộ phận liên quan			x		
F		**Quản lý dịch vụ khác (Other Services Management)**					
65	F1	Giám sát dịch vụ giải trí		x			
66	F2	Giám sát dịch vụ chăm sóc sức khỏe		x			
67	F3	Giám sát dịch vụ khác		x			
68	F4	Giám sát tiêu chuẩn phục vụ			x		
69	F5	Giám sát nhân viên bộ phận cung ứng các dịch vụ khác		x			
70	F6	Giám sát hàng hóa, tài sản			x		
71	F7	Giám sát thu chi của bộ phận			x		
72	F8	Giám sát phân công ca làm việc		x			
73	F9	Giải quyết phàn nàn của khách hàng tại bộ phận cung ứng các dịch vụ khác			x		
74	F10	Điều hành công việc hàng ngày		x			
75	F11	Điều phối hoạt động dịch vụ khác với các bộ phận liên quan			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
G		**Quản lý Nhân sự - Hành chính (Personel & Administration Management)**					
76	G1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển nguồn nhân lực				x	
77	G2	Xây dựng mô hình tổ chức bộ máy				x	
78	G3	Xây dựng bản mô tả công việc				x	
79	G4	Tuyển dụng nhân viên			x		
80	G5	Tổ chức đào tạo và phát triển nhân viên			x		
81	G6	Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên			x		
82	G7	Phân bổ và Quản lý thời gian biểu làm việc			x		
83	G8	Xây dựng chính sách tiền lương, thưởng, phúc lợi				x	
84	G9	Giám sát hệ thống thông tin				x	
85	G10	Giám sát căng tin phục vụ nhân viên		x			
86	G11	Đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe nhân viên		x			
87	G12	Giám sát tài sản của bộ phận Nhân sự hành chính			x		
88	G13	Giám sát nhân viên bộ phận Nhân sự hành chính			x		
89	G14	Giám sát công việc hành chính, văn thư lưu trữ		x			
90	G15	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận		x			
91	G16	Điều phối hoạt động bộ phận Nhân sự - Hành chính với các bộ phận liên quan			x		
H		**Quản lý Bán hàng và tiếp thị (Sales & Marketing Management)**					
92	H1	Nghiên cứu thị trường				x	
93	H2	Lập kế hoạch Marketing				x	
94	H3	Phân đoạn thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
95	H4	Xây dựng và thực hiện chính sách sản phẩm				x	
96	H5	Định giá sản phẩm				x	
97	H6	Thiết lập kênh phân phối sản phẩm				x	
98	H7	Xây dựng và tổ chức thực hiện hình thức xúc tiến quảng bá			x		
99	H8	Thiết lập trang thông tin đặt phòng qua mạng trực tuyến			x		
100	H9	Thiết lập quan hệ công chúng				x	
101	H10	Tổ chức các hoạt động bán hàng			x		
102	H11	Xây dựng và phát triển thương hiệu				x	
103	H12	Tối đa hóa doanh thu hàng ngày			x		
104	H13	Tổ chức sự kiện trong khách sạn			x		
105	H14	Giám sát tài sản, hàng hóa của bộ phận Bán hàng và tiếp thị		x			
106	H15	Tuyển dụng và đào tạo nhân viên của bộ phận Bán hàng và tiếp thị			x		
107	H16	Giám sát tài chính của bộ phận Bán hàng và tiếp thị			x		
108	H17	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Bán hàng và tiếp thị		x			
109	H18	Điều phối hoạt động của bộ phận Bán hàng và tiếp thị với các bộ phận liên quan			x		
I		**Quản lý Cơ sở vật chất - kỹ thuật (Building & Engineering Management)**					
110	I1	Đảm bảo tính pháp lý của công trình khách sạn			x		
111	I2	Chuẩn bị hồ sơ kỹ thuật đấu thầu về thiết kế và xây dựng			x		
112	I3	Giám sát thiết kế và thi công sân vườn				x	
113	I4	Giám sát hệ thống phòng chống cháy và quy trình an toàn thiết bị kỹ thuật			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
114	I5	Giám sát lắp đặt bố trí trang thiết bị khách sạn			x		
115	I6	Giám sát quá trình vận hành các loại tài sản, thiết bị, công cụ			x		
116	I7	Giám sát việc sửa chữa, bảo trì tài sản, thiết bị, công cụ			x		
117	I8	Giám sát tài sản, hàng hóa của bộ phận Cơ sở vật chất kỹ thuật			x		
118	I9	Lưu trữ, bảo quản, theo dõi hồ sơ tài sản, thiết bị				x	
119	I10	Giám sát nhân viên của bộ phận Cơ sở vật chất kỹ thuật			x		
120	I11	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận			x		
121	I12	Điều phối hoạt động của bộ phận Cơ sở vật chất - kỹ thuật với các bộ phận liên quan			x		
K		**Quản lý tài chính (Financial Management)**					
122	K1	Lập kế hoạch tài chính				x	
123	K2	Kiểm toán đêm và báo cáo nhanh cuối ngày		x			
124	K3	Giám sát các hoạt động thu - chi			x		
125	K4	Giám sát kho hàng		x			
126	K5	Giám sát dòng tiền				x	
127	K6	Giám sát chi phí		x			
128	K7	Phân tích kết quả kinh doanh của khách sạn				x	
129	K8	Phân tích tình hình tài chính của khách sạn (tháng, quý, năm)			x		
130	K9	Giám sát Công nghệ thông tin (I.T)				x	
131	K10	Giám sát tài sản của bộ phận và khách sạn		x			
132	K11	Giám sát nhân viên bộ phận			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
133	K12	Giám sát thực hiện giao dịch tài chính với đối tác, khách hàng có liên quan				x	
134	K13	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận		x			
135	K14	Điều phối hoạt động bộ phận Tài chính với các bộ phận liên quan			x		
L		**Quản lý công tác An toàn - An ninh (Safety & Security Management)**					
136	L1	Đảm bảo các hoạt động an ninh khách sạn	x				
137	L2	Đảm bảo an toàn khu vực khách sạn	x				
138	L3	Giám sát các tình huống cứu trợ khẩn cấp	x				
139	L4	Giám sát hồ sơ của Bộ phận An ninh - An toàn		x			
140	L5	Giám sát tài sản của Bộ phận An ninh - An toàn		x			
141	L6	Giám sát nhân viên Bộ phận An ninh - An toàn			x		
142	L7	Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn - định mức kỹ thuật tại Bộ phận An ninh - An toàn				x	
143	L8	Điều hành công việc hàng ngày tại Bộ phận An ninh - An toàn		x			
144	L9	Điều phối hoạt động Bộ phận An ninh - An toàn với các bộ phận liên quan			x		

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH VÀ CHIẾN LƯỢC KINH DOANH

Mã số công việc: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích môi trường kinh doanh:

- Phân tích các nguồn lực nội tại của khách sạn;
- Xác định vị thế kinh doanh của khách sạn;
- Tổng hợp kết quả nghiên cứu thị trường;
- Phân tích cạnh tranh:

+ Điểm mạnh của khách sạn;
+ Điểm yếu của khách sạn.

- Xác định cơ hội và thách thức;
- Dự báo được cơ hội và thách thức.

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

- Phân tích tình hình kinh doanh thông qua kết quả:

+ Doanh thu;
+ Chi phí;
+ Lợi nhuận;
+ Nguồn nhân lực;
+ Cơ sở vật chất;
+ Thị phần khách (Market segmentation).

- Căn cứ tình hình thực tế đưa ra những giải pháp để khắc phục các khó khăn của doanh nghiệp.

3. Xây dựng kế hoạch kinh doanh:

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giám sát quá trình đánh giá.
- Quan sát thực tế.
- Xử lý tình huống phát sinh.
- Ra quyết định hiệu quả.
- Phân tích số liệu thống kê.
- Đánh giá và tổng hợp kết quả nghiên cứu.
- Lập kế hoạch.
- Soạn thảo và sử dụng văn bản.
- Xây dựng kế hoạch mang tính hệ thống.
- Tổ chức và lãnh đạo nhóm.
- Giải trình số liệu và nội dung kế hoạch.
- Thực hiện kỹ năng dự báo.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách đánh giá và nhìn nhận kết quả từ góc độ quản lý.
- Kiến thức truy cập và cập nhật thông tin trên mạng.
- Kiến thức Marketing cơ bản.
- Kiến thức Marketing du lịch.

- Kiến thức phân tích thống kê chuyên ngành.
- Kiến thức về địa lý du lịch, lịch sử, văn hóa...
- Kiến thức phân tích kinh doanh.
- Kiến thức tài chính.
- Kiến thức lập kế hoạch.
- Kiến thức tổ chức làm việc theo nhóm.
- Sản phẩm, dịch vụ du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các báo cáo về nhân sự và tài chính được thực hiện theo ngày, tháng, quý, năm.
- Các phiếu thăm dò và điều tra kinh doanh do khách sạn soạn thảo.
- Báo cáo từ các tổ chức và Hiệp hội du lịch.
- Thống kê thông tin trên mạng nội bộ địa phương.
- Kế hoạch sự kiện của các doanh nghiệp đối thủ trên địa bàn.
- Các tài liệu thứ cấp.
- Bảng kết quả điều tra.
- Bản đồ.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Số liệu thống kê.
- Số liệu lịch sử.
- Chương trình hoạt động có liên quan đến quốc gia và quốc tế.
- Báo cáo tài khóa.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY CỦA KHÁCH SẠN

Mã số công việc: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định và thiết lập sơ đồ tổ chức khách sạn

- Xác định và thiết lập sơ đồ tổ chức phù hợp với quy mô và loại hình khách sạn.
- Giám sát tất cả các khối và bộ phận.
- Có khả năng thực thi tất cả các công việc ở bất kỳ vị trí nào.

2. Thực hiện vai trò của người quản lý khách sạn

- Tối đa hóa nhu cầu khách hàng.
- Tối đa hóa doanh thu cho khách sạn.
- Tạo được niềm tin từ các nhân viên và khách hàng.
- Lập kế hoạch hàng ngày và chiến lược kinh doanh cho cả một thời gian dài.
- Hoạch định và điều chỉnh chiến lược khi cần thiết.

3. Xác định các nhân tố quan trọng trong ngành kinh doanh khách sạn

- Phân biệt và ứng xử đúng trong các trường hợp cụ thể đối với:

+ Khách hàng;

+ Nhân viên khách sạn.

- Giao tiếp và ứng xử tốt trong mọi tình huống.
- Xử lý các vấn đề hợp tình, hợp lý và tuân thủ nội quy chính sách của khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổ chức và thiết lập cơ cấu lao động và cơ cấu nguồn nhân lực.
- Giám sát và phân bổ lao động.
- Lãnh đạo và điều hành nhân viên.
- Quản lý doanh nghiệp hiệu quả.
- Thực hiện và điều hành công việc.
- Ra quyết định.
- Hoạch định và điều chỉnh chiến lược.
- Giao tiếp và ứng xử hiệu quả.
- Giải quyết tình huống.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tổ chức và quản lý nhân sự.
- Kiến thức về điều phối và phân bổ nhân viên theo cách đánh giá và căn cứ trên năng lực trình độ.
- Các hình thức lập kế hoạch và chiến lược kinh doanh.
- Giao tiếp và ứng xử tốt.
- Văn hóa dân tộc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sơ đồ thiết kế khách sạn.
- Danh sách nhân viên.
- Các báo cáo khác nhau.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Sơ đồ tổ chức và bộ máy được xây dựng bảo đảm tinh gọn, chỉ đạo hiệu quả, phù hợp với quy mô và đặc điểm kinh doanh của khách sạn	- Quan sát, so sánh và đối chiếu chất lượng hiệu quả của các chức danh công việc được tổ chức thực hiện theo sơ đồ tổ chức và bộ máy nhân sự
- Xác định thứ bậc trong khách sạn phù hợp với quy mô của khách sạn	- Hiệu quả thực hiện công việc của toàn khách sạn
- Bản mô tả công việc của các chức danh được xây dựng phù hợp với quy định của khách sạn	- Quan sát, so sánh và đối chiếu các chức danh công việc theo sơ đồ tổ chức và bản mô tả công việc được xây dựng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG CÁC TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ, ĐỊNH MỨC KỸ THUẬT VÀ CÁC QUY ĐỊNH QUẢN LÝ CỦA KHÁCH SẠN

Mã số công việc: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng định mức lao động và định biên lao động cho từng bộ phận

- Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng lao động theo vị trí công việc.
- Xây dựng định mức lao động (hoặc khoán) cho cá nhân và bộ phận.
- Quy định số lượng lao động thường xuyên và lao động thời vụ cho từng bộ phận.

2. Dự kiến và hoạch định tiêu chí cụ thể của bản mô tả công việc

- Thiết kế các tiêu chí cho các chức danh nghề khác nhau.
- Đáp ứng năng lực và động cơ làm việc của nhân viên.
- Mô tả các hoạt động mà nhân viên phải thực thi để đạt được mục tiêu kinh doanh đã đề ra.
- Đề cao vai trò của nhân viên tại từng vị trí công việc.
- Duy trì sự hoạt động liên tục và đạt hiệu quả cao của khách sạn trong bất kỳ thời điểm nào.

3. Thiết lập các hệ thống tiêu chuẩn

- Xây dựng các quy trình hoạt động chuẩn.

- Tạo ra các hệ thống tiêu chuẩn nhân lực cho các vị trí công việc theo phạm vi tổ công việc, bộ phận, khối và khách sạn.

4. Thiết lập định mức kỹ thuật được sử dụng trong kinh doanh khách sạn

- Xây dựng định mức giá vốn cho các bộ phận cung ứng dịch vụ.

- Xây dựng định mức tiêu hao nguyên liệu, nhiên liệu điện, nước, định mức hao hụt...

- Quy định mức vốn lưu động, tỷ lệ nợ,...

- Xây dựng bản hướng dẫn giám sát kiểm tra việc thực hiện các định mức.

- Quy định tỷ lệ khấu hao trang thiết bị, dụng cụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LÃNH ĐẠO VÀ ĐIỀU HÀNH CÁC HOẠT ĐỘNG
Mã số công việc: A4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

Lãnh đạo và điều hành bao gồm các công việc:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Quản lý các Bộ phận

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

3. Ứng xử với khách hàng

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

4. Kiểm tra và giám sát đội ngũ nhân viên

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

5. Đảm bảo vệ sinh trong khuôn viên khách sạn

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

6. Quản lý Bộ phận lưu trú của khách

- Chịu trách nhiệm về vệ sinh, bảo dưỡng các buồng khách.
- Kiểm tra theo danh mục chất lượng 2 phòng/ngày.
- Kiểm soát sinh vật gây hại.

- Bố trí nhân viên phù hợp khối lượng công việc.

- Đảm bảo cung cấp dịch vụ giặt là cho khách và đồng phục của nhân viên kịp thời.

7. Quản lý các dịch vụ khác

- Cung cấp và phục vụ các bữa ăn trong ngày cho khách.

- Cung cấp và phục vụ đồ uống cho khách.

- Kiểm tra bàn tiệc đứng, bài trí sắp xếp nhà hàng trước khi mở cửa.

- Kiểm tra tủ lạnh và kho chứa đồ.

- Giám sát và thường xuyên kiểm tra việc xuất thực phẩm, đồ uống và các vật dụng khác.

8. Đảm bảo an ninh trong khuôn viên khách sạn

- Bảo đảm an ninh cho khách sạn, an toàn cho khách hàng và nhân viên.

- Bảo vệ tài sản của khách sạn và của khách.

- Đọc và nắm tình hình trong sổ giao ca của Bộ phận Bảo vệ.

- Kiểm tra lối thoát hiểm và cửa thoát hiểm.

- Đảm bảo các cửa buồng khách và phòng kho được khóa.

- Thường xuyên kiểm tra quy định về an toàn và an ninh trong phạm vi khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

- Phân tích tài chính.

- Quản lý chất lượng dịch vụ.

- Quản lý doanh nghiệp.

- Phân tích, xử lý các vấn đề tài chính và kế toán.

- Đọc và chỉnh sửa văn bản.

- Tổ chức, giám sát và điều hành công việc hàng ngày.

- Nghiệp vụ lễ tân, buồng, nhà hàng, bếp,...

- Xử lý tình huống, xử lý phàn nàn của khách.

- Giao tiếp và ứng xử với các đối tượng khách khác nhau.

- Ra quyết định.

- Bán hàng hiệu quả.

- Quản trị nhân sự.

- Lãnh đạo và điều hành.

- Giám sát và kiểm tra các hoạt động.
- Quản lý xuất và nhập hàng hóa.
- Tổ chức, điều hành và thực thi công việc.
- Giải quyết các sự cố an ninh và an toàn.
- Phân lịch làm việc cho nhân viên.
- Khống chế các tình huống xấu.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các báo cáo lễ tân.
- Danh sách khách đến, đi và đang lưu trú tại khách sạn.
- Back-up của khách sạn.
- Danh mục các công việc.
- Thư chào đón khách đến khách sạn.
- Báo cáo nhân viên.
- Bản danh mục về tiêu chí vệ sinh.
- Bản danh mục về tiêu chí vệ sinh liên quan buồng khách và các khu vực công cộng.
- Phiếu xuất nhập hàng.
- Các quy trình phục vụ chuẩn tại lễ tân, nhà hàng, khu hội nghị, hội thảo, dịch vụ khác.
- Báo cáo nhà hàng.
- Sổ giao ca Bảo vệ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA GIÁM SÁT VIỆC THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

Giám sát kiểm tra bao gồm các công việc:

- Nắm vững quy định của Nhà nước và khách sạn về những vấn đề liên quan;
- Xây dựng kế hoạch kiểm tra định kỳ và đột xuất, trong đó xác định rõ nội dung, phương pháp, đơn vị, thời gian tiến hành kiểm tra;
- Liên hệ mật thiết với các đơn vị để công tác kiểm tra bảo đảm trung thực, khách quan, đúng thời gian và có hiệu quả;
- Tiến hành chuẩn bị tư liệu, kiểm tra trực tiếp và kết luận chính xác;
- Công khai, minh bạch kết quả kiểm tra;
- Báo cáo kết quả và kiến nghị xử lý;
- Theo dõi quá trình khắc phục khuyết điểm;
- Trong trường hợp đặc biệt, kiểm tra phát hiện có dấu hiệu sai phạm phải báo cáo ngay với cấp có thẩm quyền để xử lý đúng quy định.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức về những nhiệm vụ chính trong giám sát hoạt động của khách sạn

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

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

- Xác định danh mục các vấn đề chính cần thực hiện.
- Xem tất cả các chứng từ, liệt kê phiếu thu và lưu một bản sao.
- Kiểm quỹ tiền mặt trong ngày và đối chiếu với số dư nợ trong sổ kế toán.
- Đối chiếu phiếu thu với các khoản thu tiền mặt trong sổ.
- Rà soát các chứng từ.
- Chỉ sử dụng các phiếu chi đã được đánh số trước và hạch toán vào tài khoản những phiếu chi đã được ký.

- Định kỳ tổng hợp các phiếu chi và đối chiếu với số dư có trong sổ cái kế toán.
- Cất giữ sổ kế toán trong tủ có khóa và gỡ bỏ cuộn hóa đơn bán lẻ của máy tính theo quy định.
- Đối chiếu hóa đơn bán lẻ với tổng tiền trong tài khoản nợ và tài khoản có.
- Kiểm tra bảng lương có ghi tên nhân viên, tổng tiền lương, số giờ làm việc, khoản khấu trừ và lương thực tế.
- Đối chiếu phần chi lương thực tế với quỹ lương phải chi.
- Chuẩn bị phiếu chi lương.
- Rà soát tài khoản thu.
- Đối chiếu trong khoản nợ và gửi giấy báo nợ.
- Giải quyết các số dư tài khoản đang tranh chấp.
- Giám sát định kỳ hoặc kiểm kê tài sản.
- Đối chiếu kết quả kiểm kê tài sản với sổ kiểm kê.
- Đối chiếu tổng giá trị hàng xuất kho với tổng vốn hàng bán ra trong từng tháng, kiểm tra sự chênh lệch và tỷ lệ hao hụt.
- Kiểm tra ngẫu nhiên hàng chào giá đối với các hàng hóa đã mua và đã nhập kho.
- Sử dụng cơ chế và tài khoản riêng cho việc đặt mua hàng.
- Đối chiếu ngẫu nhiên yêu cầu mua hàng với phiếu nhận hàng, hóa đơn với giấy báo nợ của người bán.
- Kiểm tra toàn bộ sổ kế toán.
- Tuyển nhân viên kế toán có năng lực và đáng tin cậy.
- Thuê công ty kiểm toán độc lập tiến hành kiểm toán định kỳ hàng năm, kiểm toán đột xuất tài khoản tiền mặt, kiểm kê và chứng từ thu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Ứng dụng phần mềm quản trị tài chính, kế toán khách sạn.
- Kiểm soát công nợ.
- Kiểm tra thu - chi tiền mặt.
- Kiểm soát quy trình, thủ tục mua hàng hóa.
- Kiểm soát hàng hóa dự trữ.
- Thực hành kế toán cơ bản.
- Kiểm soát chu trình chuyển vốn, tiền mặt.
- Kiểm tra chứng từ kế toán.
- Quản lý hạch toán kế toán.
- Phân tích, đánh giá về tài chính kế toán.
- Giám sát tài khoản.
- Xử lý tài sản, hàng hóa mất mát, hư hỏng.

- Giải quyết các vấn đề kế toán có tranh chấp.
- Áp dụng chính sách lương, thưởng, phúc lợi.
- Tổ chức và thực hiện kiểm toán hiệu quả.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bảng danh mục kiểm tra.
- Hồ sơ tài chính.
- Các loại sổ sách hồ sơ, chứng từ liên quan.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Tủ két cất chứng từ.
- Hồ sơ lương.
- Máy vi tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG

Mã số công việc: A6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

Đánh giá kết quả bao gồm các công việc:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Tiến hành đánh giá định kỳ

- Thông báo kế hoạch và thời gian đánh giá đến từng bộ phận.
- Tổ chức họp và thông báo thời điểm.
- Phổ biến cách thức đánh giá.

- Tiến hành đánh giá theo kế hoạch.
- Kiểm chứng các báo cáo.
- Kiểm tra hệ thống tài chính và các báo cáo quyết toán.
- Kiểm tra trình độ nhân viên.
- Phân tích các ý kiến phản hồi từ khách hàng.
- Tổng kết phần đánh giá:
+ Doanh thu đạt được so với kế hoạch dự kiến đề ra;
+ Lợi nhuận kinh doanh;
+ Mức độ hao hụt chi phí và nguyên vật liệu;
+ Ý kiến phản hồi từ khách hàng;
+ Trình độ nhân viên đạt được so với chỉ tiêu đã đặt ra.

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THIẾT LẬP VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ ĐỐI NỘI
Mã số công việc: A7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân biệt đối tượng khách hàng nội bộ

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THIẾT LẬP VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ ĐỐI NGOẠI

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đối tượng khách hàng

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

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

- Đảm bảo mục đích của việc bán hàng.

- Áp dụng chính sách và tiêu chuẩn riêng của quy trình chào đón khách của khách sạn.

- Cung cấp dịch vụ và phục vụ khách nhanh chóng và hiệu quả.

- Quan tâm đến khách thường xuyên và hướng dẫn khách nhiệt tình chu đáo.

- Luôn gây được thiện cảm và tạo ấn tượng tốt cho khách ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên.

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

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

- Phân loại các phàn nàn của khách hàng.

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

- Chú trọng chính sách đền bù hợp lý.

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.

- Thực hiện kinh doanh hiệu quả.

- Tổ chức và điều hành công việc và phân bổ nhân viên.

- Thực hiện kỹ năng bán hàng.

- Tổ chức kinh doanh.

- Giao tiếp và chăm sóc khách hàng.

- Giải quyết phàn nàn của khách.

- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Kiến thức về các đối tượng khách hàng.

- Kiến thức về cách cư xử và chăm sóc khách hàng hiệu quả.

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

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

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hồ sơ khách hàng.

- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.

- Thiết bị văn phòng.

- Phần mềm quản lý khách sạn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY
Mã số công việc: A9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

Điều hành công việc hàng ngày bao gồm:

- Lập lịch làm việc trong ngày trên cơ sở:

+ Những công việc thường xuyên;

+ Công việc theo kế hoạch được triển khai;

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

+ Công việc đột xuất được biết trước.

- Kiểm tra nguồn lực, nhân lực đáp ứng;

- Phân công nhiệm vụ, trách nhiệm, điều kiện đảm bảo cho từng bộ phận, từng người;

- Có mặt tại khách sạn trước giờ làm việc;

- Triển khai công việc đúng thời gian, địa điểm;

- Kiểm tra các hoạt động theo lịch làm việc trong ngày;

- Xử lý các bất trắc trong thực thi công việc;

- Xử lý các công việc đột xuất xảy ra;

- Ghi nhật ký công việc và nhận xét đánh giá;

- Bàn giao những công việc chưa kết thúc;

- Báo cáo cấp có thẩm quyền khi cần thiết;

- Hoàn thành các yêu cầu của quy chế làm việc đối với người điều hành công việc hàng ngày.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định công việc hàng ngày

- Lên lịch kiểm tra thường xuyên các hoạt động trong ngày.

- Lập bảng danh mục kiểm tra (checklist).

- Hiện diện tại khách sạn.

- Giám sát và quản lý các hoạt động.

- Khuyến khích, hỗ trợ nhân viên.

2. Nhận thức về công việc chung

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

3. Thực hiện ủy quyền

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

4. Đảm bảo vai trò của người lãnh đạo

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành công việc.
- Tổ chức và giám sát các hoạt động.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Tổ chức và thực thi công việc.
- Giải quyết tình huống.
- Phân tích, tổng hợp, đánh giá và xử lý văn bản.
- Giám sát.
- Lãnh đạo và quyết định ủy quyền.
- Ra quyết định.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ ĐẶT BUỒNG KHÁCH SẠN
Mã số công việc: B1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đặt buồng được thực hiện trực tiếp tại quầy Lễ tân hoặc thông qua điện thoại, fax, mạng Internet…

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giao tiếp có hiệu quả với khách

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

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

- Hỏi khách thông tin cụ thể về thời gian lưu trú.
- Xác định cụ thể ngày đến.
- Xác định cụ thể ngày đi.
- Nhắc lại thời gian lưu trú.
- Sử dụng tên khách thường xuyên.
- Ghi các thông tin vào phiếu đặt buồng hoặc nhập vào hệ thống.

- Lưu ý ngữ điệu, âm lượng, ngôn ngữ và tốc độ khi giao tiếp.
- Hỏi khách thông tin cụ thể về số lượng khách lưu trú.

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

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

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

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

5. Xác định yêu cầu của khách về loại buồng

- Tham khảo ý kiến khách về loại buồng mà khách cần.
- Giới thiệu cho khách biết các hạng và loại buồng mà Khách sạn đang có.
- Mô tả sơ bộ các đặc điểm chính của loại buồng dự kiến chào bán.

6. Nhắc lại toàn bộ các chi tiết liên quan đến yêu cầu của khách

- Nhắc lại rõ ràng toàn bộ các chi tiết liên quan đến yêu cầu của khách.
- Xác nhận đã hiểu rõ và hiểu đúng chính xác yêu cầu của người gọi.

7. Xác định có buồng trống

- Thông báo với khách về khả năng sẵn sàng cung ứng buồng cho khách theo yêu cầu.
- Trả lời khẳng định có buồng theo yêu cầu cho khách vào đúng thời điểm khách đã nêu ra.

8. Thông báo không có buồng trống

- Thông báo với khách về việc không còn buồng trống vào thời điểm khách yêu cầu và mong khách thông cảm.
- Đề nghị giải pháp lựa chọn khác.
- Cố gắng thuyết phục khách chuyển đổi thời gian, ghi tên vào danh sách chờ.

9. Hỏi tên công ty (đối với các khách công ty)

- Đề nghị khách cung cấp tên công ty.
- Xác định tên công ty để kiểm tra mã giá hợp đồng (nếu có).

10. Hỏi về việc đặt buồng chính thức

- Tham khảo ý kiến khách về việc đặt giữ buồng.

- Đề nghị khách đặt buồng.

- Tư vấn về giá buồng và các điều kiện đi kèm khi báo giá.

- Xác định cam kết của khách hàng về việc đặt giữ buồng vừa được giới thiệu.

11. Xác định các thông tin liên hệ

- Hỏi khách tất cả các chi tiết bổ sung thêm về đặt buồng.

- Ghi được các thông tin cá nhân:

+ Tên khách lưu trú;

+ Tên công ty;

+ Số điện thoại;

+ Số fax/địa chỉ thư điện tử;

+ Họ tên người đặt buồng;

+ Các chi tiết về thanh toán;

+ Địa chỉ chi tiết.

- Ghi được các thông tin khác: các yêu cầu đặc biệt (vị trí buồng, phong cảnh, buồng hút thuốc/không hút thuốc v.v...).

12. Xác định phương thức bảo đảm cho một yêu cầu đặt buồng

- Hỏi khách về phương thức thanh toán.

- Gợi ý khách đảm bảo cho việc đặt buồng.

- Đề nghị khách gửi thông tin chi tiết về thẻ tín dụng.

- Gợi ý khách đặt cọc bằng tiền mặt.

- Yêu cầu có văn bản xác nhận của công ty người gọi thể hiện rõ chi tiết và trách nhiệm thanh toán.

- Khẳng định với khách buồng đã đặt được giữ đến một thời điểm cụ thể.

13. Nhắc lại các chi tiết đặt buồng

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

14. Giao mã số đặt buồng cho khách

- Thông báo mã số đặt buồng cho khách.

- Có thể đề nghị khách lưu giữ mã số này.

- Thông báo với khách sự thuận tiện của mã số này.

- Có thể gửi xác nhận bằng văn bản nếu khách yêu cầu.

15. Kết thúc việc nhận đặt buồng

- Sử dụng câu kết xã giao để kết thúc cuộc hội thoại.

- Cám ơn khách đã đặt buồng tại Khách sạn.

- Gợi ý hỏi khách gọi xem còn yêu cầu nào khác không.

- Sử dụng tên khách.
- Chờ khách đặt máy xuống trước.

16. Hoàn thiện các chi tiết đặt buồng

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

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

17. Lưu trữ hồ sơ đặt buồng

- Lưu trữ hồ sơ các loại tài liệu có liên quan đến đặt buồng vào nơi thích hợp.
- Viết các chi tiết vào văn bản giao dịch:

+ Mã số đặt buồng;
+ Ngày đến;
+ Chữ cái đầu tiên của tên khách đặt buồng;
+ Lưu các tài liệu theo đúng quy trình của Khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng và vận hành các trang thiết bị trong giao tiếp.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Giám sát và kiểm tra.
- Thuyết trình.
- Thực hiện kỹ năng dự báo.
- Áp dụng kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng thuyết phục khách hàng.
- Ghi, nhập và lưu trữ thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp.
- Kiến thức về dịch vụ khách hàng.
- Kiến thức về các loại buồng, các loại mức giá buồng, các nguồn đặt buồng và các kiểu đặt buồng cũng như quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách khác nhau bằng nhiều hình thức khác nhau.
- Có kiến thức về các thiết bị và cách vận hành các thiết bị đó.
- Các kỹ năng giao tiếp và văn hóa ứng xử.

- Các kỹ năng, phương pháp và kỹ thuật bán hàng khác nhau.
- Kiến thức về sản phẩm chào bán của Khách sạn.
- Kiến thức về sản phẩm liên quan đến đề nghị chọn lựa khác.
- Kiến thức về các chính sách giá khác nhau và các điều kiện đi kèm với giá (Thuế chính phủ, phí phục vụ, bữa ăn sáng...).
- Kiến thức về quy trình bán hàng.
- Kiến thức về thanh toán.
- Kiến thức về phân đoạn thị trường.
- Kiến thức về lưu trữ hồ sơ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng phục vụ mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được các bước thực hiện nhận đặt buồng và đối chiếu các quy trình chuẩn về nhận đặt buồng và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn nhận đặt buồng
- Kỹ năng tiếp nhận yêu cầu đặt buồng bằng các hình thức khác nhau	- Giám sát kỹ năng giao tiếp của nhân viên khi thực hiện quy trình đặt buồng đúng theo yêu cầu, chuẩn mực
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi và so sánh thời gian thực hiện so với định mức thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ ĐĂNG KÝ, NHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN
Mã số công việc: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đăng ký, nhận buồng được thực hiện trực tiếp tại quầy Lễ tân.

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

Giám sát bao gồm những công việc sau:

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện đăng ký buồng, nhận buồng đúng quy định, quy trình và giá cả của Khách sạn, những yêu cầu của khách hàng đã được chấp nhận;

- Phát hiện các sai sót cần khắc phục, báo cáo cấp có thẩm quyền (nếu sai sót vượt quá thẩm quyền của người giám sát) giải quyết kịp thời, tránh gây phiền hà cho khách;

- Tổng hợp những vấn đề cần hoàn thiện về thể chế, nhân sự, phương tiện và phương thức tiến hành nghiệp vụ, khuyến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết;

- Hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, đạo đức và tác phong giám sát, bảo đảm công việc giám sát được thực hiện đầy đủ, cụ thể, thông suốt và trung thực.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Kiểm tra, đánh giá hoạt động nghiệp vụ đăng ký, nhận buồng

1. Chào khách

- Quan sát và nhận biết và khách từ xa.
- Nhìn khách.
- Mỉm cười.
- Sử dụng câu chào theo đúng quy định của Khách sạn.
- Hỏi tên khách.
- Kiểm tra đặt phòng của khách.
- Phục vụ nước uống đón tiếp khách (welcome drink).

2. Chào khách khi đang bận

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

3. Nhận hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách

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

4. Tìm kiếm thông tin đặt buồng trong máy tính

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

5. Kiểm tra tin nhắn

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

6. Không tìm thấy thông tin đặt buồng.

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

7. Xác định các yêu cầu đặc biệt

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

8. Hoàn thành phiếu đăng ký

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

9. Phân buồng

- Nhập các yêu cầu đặc biệt của khách và để hệ thống phân buồng.

- Kiểm tra tình trạng buồng trống và sạch.

- Đảm bảo buồng phù hợp với nhu cầu khách hàng.

10. Đảm bảo thanh toán

- Hỏi khách thanh toán bằng hình thức nào.

Gợi ý khách có thể áp dụng một trong các cách sau:

+ Đặt cọc tiền mặt;

+ Quét thẻ tín dụng;

+ Trình phiếu thanh toán;

+ Văn bản đảm bảo thanh toán từ công ty.

11. Cung cấp các thông tin bổ sung

- Thông báo các dịch vụ cần được cung cấp: Gọi báo thức, báo buổi sáng, giữ tài sản quý.

- Thông báo các dịch vụ nên được cung cấp: Địa điểm và thời gian ăn sáng, Nhà hàng, các dịch vụ bổ sung chăm sóc sức khỏe, các sự kiện đặc biệt của Khách sạn, của vùng.

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

- Kiểm tra xem khách có tham gia chương trình câu lạc bộ khách hàng thường xuyên không.

- Nếu có, xin một bản sao của thẻ thành viên hoặc số thẻ để đăng ký cho khách.

13. Hoàn thành thủ tục nhận buồng tại Khách sạn

- Cấp thẻ chìa khóa.

- Giải thích cách dùng chìa khóa.

- Chỉ số buồng trên thẻ chìa khóa.

- Giới thiệu đường đến buồng khách.

- Chúc khách kỳ lưu trú vui vẻ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Chào đón khách.

- Giao tiếp và ứng xử với khách hàng.

- Thực hiện đúng quy trình chào đón khách đến Khách sạn.

- Ghi hoặc nhập thông tin.

- Kiểm tra thông tin.
- Xác định đúng đặt buồng của khách.
- Xử lý tình huống.
- Thực hành kỹ năng bán hàng và kỹ thuật bán hàng.
- Thuyết phục khách hàng.
- Trình bày vấn đề.
- Thực hiện quy trình phân buồng.
- Vận hành PMS.
- Xử lý thanh toán.
- Kiểm tra các điều khoản chương trình.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng đón tiếp khách (welcome).
- Máy điện thoại.
- Bút, lịch để bàn.
- Văn phòng phẩm.
- Máy vi tính.
- Hệ thống PMS (Property Management System: Hệ thống phần mềm quản lý khách sạn).
- Phiếu đăng ký
- Bảng sơ đồ buồng.

- Hóa đơn thẻ tín dụng (Saleslips).
- Biên nhận đặt cọc.
- Tập gấp Khách sạn.
- Thẻ chìa khóa.
- Các phiếu dành cho chương trình khách hàng trung thành.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của quy trình đăng ký, nhận buồng	- Quan sát nhân viên thực hiện và đối chiếu 7 bước chuẩn của quy trình đăng ký, nhận buồng chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các bước của quy trình	- Giám sát các kỹ năng thực hiện quy trình của nhân viên: chào đón khách, bán hàng, giao tiếp và ứng xử với khách
- Kỹ năng sử dụng các thiết bị, tài liệu, phần mềm	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện khi sử dụng các thiết bị, tài liệu phục vụ cho quy trình đăng ký, nhận buồng; nhập đầy đủ, chính xác các thông tin vào hệ thống phần mềm
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi và so sánh thời gian thực hiện so với định mức thời gian
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo của việc thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- Mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Khách sạn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG TRONG QUÁ TRÌNH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN

Mã số công việc: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

- Lập kế hoạch kiểm tra thường xuyện, định kỳ, đột xuất;

- Tiến hành kiểm tra các công việc:

+ Xử lý thông tin về sự nhầm lẫn buồng;

+ Xử lý về tình trạng buồng;

+ Xử lý gia hạn, đổi buồng;

+ Kiểm tra dịch vụ báo thức cho khách;

+ Xử lý tài sản ký gửi, chuyển tin nhắn, thư, bưu kiện…

+ Xử lý phàn nàn của khách;

+ Nhập chi phí của khách;

+ Xử lý tài khoản dư nợ cao.

- Nhận xét đánh giá, tìm giải pháp khắc phục yếu kém và khuyến nghị lên các cấp có thẩm quyền các vấn đề cần thiết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhập các chi phí của khách đã sử dụng

- Kiểm tra tính chính xác của chứng từ và nhập vào sổ hoặc hệ thống PMS.

- Kiểm tra chứng từ phải có đủ thông tin và chính xác về dịch vụ khách đã sử dụng, tên khách, số buồng, chi phí, ngày tháng, chữ ký của khách.

- Nhập thông tin tuân thủ quy trình đúng.

- Lưu chứng từ trong tủ hồ sơ và trong hệ thống.

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

- Kiểm tra sự sai lệch và tìm ra danh sách những buồng bị sai lệch trong hệ thống PMS.

- Xử lý các buồng trống giả tạo.

- Điều chỉnh chính xác tình trạng buồng.

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

3. Xử lý báo thức đúng quy trình

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

4. Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao

- Kiểm tra hồ sơ về các chi tiết thanh toán.
- Liên lạc với từng khách có dư nợ cao vượt quá mức cho phép.
- Yêu cầu thanh toán bổ sung theo hình thức:

+ Tiền mặt đặt cọc;

+ Số cấp phép cho mức thanh toán bằng thẻ tín dụng cao hơn;

+ Chứng nhận thanh toán qua công ty.

- Thông báo ngay cho giám sát nếu không có thanh toán bổ sung.
- Hệ thống phần mềm quản lý Khách sạn (PMS) phải phản ánh đúng các chi tiết thanh toán được cập nhật của tất cả các khách.

5. Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú

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

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

- Điền thông tin vào phiếu sau khi đã xác định là khách đang lưu trú.
- Đảm bảo nhìn rõ khách ký tên vào phiếu và phải trùng với chữ ký trên phiếu đăng ký.
- Giải thích quy trình sử dụng và hướng dẫn khách đến khu vực để két an toàn.

- Cùng khách mở két an toàn và tế nhị không nhìn khi khách để tài sản vào két và cùng khách khóa két.

- Phiếu yêu cầu két an toàn phải được cất giữ cùng phiếu đăng ký Khách sạn.

7. Xử lý phàn nàn của khách

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

- Xử lý những phàn nàn khó đúng chính sách của Khách sạn.

- Liệt kê theo nhóm các phàn nàn của khách.

- Chú trọng chính sách đền bù hợp lý.

- Áp dụng kỹ thuật lắng nghe hiệu quả: Gật đầu, dùng từ đệm, đùng ánh mắt quan sát, nghiêng người về phía trước.

- Tách khách ra khỏi chỗ đông người.

- Tránh ngắt lời khách.

- Ghi lại nội dung ngắn gọn, rõ ràng.

- Nhắc lại nội dung phàn nàn đảm bảo tính chính xác.

8. Bàn giao ca

- Kiểm tra danh mục cần làm đã hoàn thành chưa.

- Ghi lại và tô đậm những vấn đề quan trọng trong ca làm việc, những công việc đang làm dở.

- Thông báo cho giám sát viên.

- Bàn giao các loại chìa khóa của két an toàn, ngăn kéo đựng tiền mặt, chìa khóa chủ; đồng thời kiểm tra túi áo và túi quần của bạn.

- Rời nơi làm việc sau khi đã dọn vệ sinh ngăn nắp, sạch sẽ, đếm quỹ tiền dự phòng, đóng mã số thu ngân, đăng xuất ra khỏi hệ thống và hỏi người giám sát xem đã rời quầy được chưa.

9. Thu đổi ngoại tệ cho khách

- Nhận ngoại tệ từ khách.

- Đếm kỹ tiền trước mặt khách.

- Kiểm tra tiền giả và tiền rách.

- Đảm bảo tỷ giá quy đổi được cập nhật.

- Khi nghi ngờ, liên hệ với người giám sát.

- Nhập số lượng tiền.

- Khẳng định số lượng bằng lời với khách.

- In phiếu đổi tiền.

- Rút đúng số tiền từ quỹ tiền mặt dự phòng, đề nghị khách ký vào phiếu đổi tiền, giữ một bản sao cùng với các hóa đơn.

- Đếm và giao tiền trước mặt khách.

10. Nhận và chuyển lời nhắn

- Hỏi họ tên đầy đủ của khách, đánh vần lại nếu cần thiết.

- Xác định xem khách gọi từ đâu.

- Ghi lại nội dung ngắn gọn rõ ràng đầy đủ và chính xác; nhắc lại lời nhắn, đặc biệt là số điện thoại, ngày tháng và các tên riêng.

- Lời nhắn phải được nhân viên hành lý (bellman) chuyển ngay cho khách và có ký xác nhận bởi nhân viên chuyển tin.

11. Xử lý thư và các bưu kiện của khách

- Sử dụng máy dập thời gian để đóng dấu.

- Lưu các thông tin vào sổ theo dõi: Tên người nhận, số phòng, tên phòng ban.

- Tách rời các thư khách và các phòng ban.

- Thông báo cụ thể đến khách hàng hoặc các phòng ban nhận và ký xác nhận vào sổ theo dõi thư và bưu kiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra chứng từ.

- Nhập và lưu trữ thông tin.

- Kiểm tra các danh sách.

- Xử lý chênh lệch tình trạng buồng.

- Điều chỉnh tình trạng buồng.

- Cân đối tình trạng buồng.

- Thực hiện quy trình báo thức chuẩn.

- Ghi và lưu trữ thông tin.

- Kiểm tra và xử lý hồ sơ thanh toán.

- Thực hành kế toán và tài chính cơ bản.

- Xử lý thanh toán khoản chênh lệch.

- Giao tiếp với các bộ phận khác.

- Thực hiện quy trình đổi tiền.

- Làm việc theo nhóm.

- Giao tiếp hiệu quả.

- Kiểm soát phiếu sử dụng két.

- Giải quyết phàn nàn.

- Thực hành giao tiếp hiệu quả.

- Thực hiện bàn giao rõ ràng và hiệu quả.

- Ghi và để lại thông tin.
- Thông báo nội bộ.
- Thực hiện tính toán.
- Kiểm tra tài chính và tiền tệ.
- Vận hành và thao tác các thiết bị máy móc.
- Thực hành xử lý với các tài khoản dư nợ cao.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tài chính, kế toán.
- Kiến thức về nghiệp vụ phục vụ buồng Khách sạn.
- Kiến thức về các thiết bị và cách vận hành các thiết bị đó.
- Kiến thức về các loại phòng, quy trình xử lý gia hạn lưu trú.
- Kiến thức về giao tiếp, ứng xử và kỹ năng xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.
- Chính sách của Khách sạn cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía Khách sạn.
- Hướng dẫn giao tiếp trong ngành công nghiệp Khách sạn.
- Kiến thức về quy trình bàn giao ca hiệu quả và chính xác.
- Kiến thức về các loại ngoại tệ và quy trình quy đổi.
- Kiến thức về tính toán cơ bản.
- Kiến thức về lưu giữ và chuyển bưu phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn từ các địa điểm bán hàng chuyển về.
- Báo cáo tình trạng buồng.
- Phiếu ghi yêu cầu báo thức.
- Các hóa đơn khách hàng.
- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Sơ đồ đặt buồng quy ước.
- Sơ đồ mật độ buồng.
- Bảng sơ đồ buồng.
- Bút, lịch để bàn.
- Bảng tỷ giá quy đổi.

- Máy tính tiền.
- Bút, giấy.
- Phiếu nhắn tin.
- Sổ theo dõi thư.
- Danh sách khách đang lưu trú.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ TỔNG ĐÀI
Mã số công việc: B4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát hoạt động của tổng đài theo chức năng, nhiệm vụ và chất lượng dịch vụ khách hàng.

Công việc này bao gồm:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

- Trình bày các hoạt động tổ chức và thực hiện các dịch vụ khách hàng:

+ Cung cấp thông tin về dịch vụ Khách sạn;

+ Cài đặt báo thức.

- Xác nhận thông tin yêu cầu chi tiết.
- Tiếp nhận và xử lý tin nhắn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ HỖ TRỢ ĐÓN TIẾP
Mã số công việc: B5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hỗ trợ đón tiếp là dịch vụ hỗ trợ khách khi đến cũng như khi khách rời khỏi Khách sạn, như việc mở cửa, vận chuyển hành lý, giúp thuê xe, gửi hàng…

Giám sát công việc này bao gồm:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Xác định nhiệm vụ cụ thể và vị trí của bộ phận thường trực.
- Xác định nhiệm vụ cơ bản:

+ Mở cửa Khách sạn;
+ Mở cửa xe cho khách khi lên, xuống;
+ Hướng dẫn giúp khách đến các vị trí trong Khách sạn;
+ Mang hành lý khi khách in, out;
+ Xử lý hành lý ký gửi của khách;
+ Xử lý chuyển thư và hàng hóa lên phòng cho khách;
+ Xử lý thuê sim và điện thoại di dộng mạng địa phương giúp khách;
+ Xử lý dịch vụ vận chuyển cho khách (gọi xe, cho thuê xe).

- Cụ thể hóa từng chức danh nghề:

+ Nhân viên trực cửa;
+ Nhân viên hành lý;
+ Nhân viên lái xe.

- Xác định các chức danh nghề và công việc cụ thể của từng chức danh.

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

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

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

+ Trực cửa;

+ Mở, đóng cửa xe khi khách đến và đi (in, out);

+ Mang hành lý khi khách đến và đi (in, out);

+ Xử lý hành lý ký gửi của khách;

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

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

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

+ Tiếp nhận yêu cầu;

+ Xử lý yêu cầu;

+ Thông báo kết quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý tình huống.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Xử lý các quy trình.

- Thực hành giao tiếp.

2. Kiến thức

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

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

- Kiến thức về sản phẩm của Khách sạn.

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

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính, máy in nối mạng.

- Danh mục số máy lẻ nội bộ.

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

- Danh sách khách đang lưu trú.

- Niên giám điện thoại.
- Phiếu và thẻ ký gửi hành lý.
- Danh mục các địa điểm công cộng.
- Các tập gấp, tờ rơi về các chương trình quảng cáo của Khách sạn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: B6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nghiệp vụ quan hệ khách hàng bao gồm:

- Kiểm tra chức năng, nhiệm vụ được thi hành trong thực tế;

- Kiểm tra nhân lực, các chức danh được phân nhiệm;

- Kiểm tra trang thiết bị phục vụ công việc;

- Xem xét môi trường làm việc;

- Đánh giá việc hỗ trợ khách hàng trong các dịch vụ cụ thể như: đặt vé máy bay, tàu hỏa…, tổ chức các sự kiện cho khách;

- Khuyến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết các việc liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Xác định nhiệm vụ cụ thể và vị trí của bộ phận quan hệ khách hàng.

- Xác định nhiệm vụ cơ bản:

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

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

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

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

+ Giới thiệu các chương trình quảng cáo trong Khách sạn;

+ Phối hợp hỗ trợ với bộ phận đón tiếp và thu ngân để check-in và check-out khách đoàn;

- Xác định các chức danh cụ thể:

+ Giám sát, Trưởng ca;

+ Nhân viên thực thi.

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

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

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

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

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

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

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

+ Giới thiệu các chương trình quảng cáo trong Khách sạn;

+ Phối hợp hỗ trợ với bộ phận đón tiếp và thu ngân để check-in và check-out khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hành giao tiếp.
- Giám sát thực hiện.
- Làm việc theo nhóm.
- Chăm sóc khách hàng.
- Thực hành giao tiếp công cộng.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành phần mềm liên quan đến chức năng của bộ phận quan hệ khách hàng.
- Văn hóa giao tiếp.
- Kiến thức về sản phẩm của Khách sạn.
- Hiểu biết về các bước trong quy trình, đặt và mua vé máy bay, đặt và mua vé xem các chương trình biểu diễn, mừng sinh nhật của khách lưu trú, tổ chức và thực hiện các chương trình lễ hội và ngày truyền thống của Khách sạn, giới thiệu các chương trình quảng cáo trong Khách sạn.
- Văn hóa ứng xử với khách hàng quốc tế.
- Các quy trình xử lý các dịch vụ khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính, máy in nối mạng.
- Hướng dẫn sử dụng chương trình, phần mềm cài đặt.
- Danh sách khách đang lưu trú.
- Các tập gấp, tờ rơi về các chương trình quảng cáo của Khách sạn.
- Niên giám điện thoại.
- Danh mục các địa điểm công cộng.
- Bản đồ du lịch.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kỹ năng sử dụng các thông tin, tài liệu, phần mềm hiệu quả	- Theo dõi thao tác cung cấp thông tin chính xác, sử dụng hiệu quả các tài liệu hỗ trợ một cách có hiệu quả
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi, so sánh thời gian thực hiện so với định mức thời gian trong quy trình hướng dẫn
- Tính sáng tạo khi xử lý các tình huống	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi xử lý tình huống
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng; sự sẵn lòng, nhiệt tình cung cấp dịch vụ cho khách
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng.	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Khách sạn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI BỘ PHẬN TIỀN SẢNH CỦA KHÁCH SẠN

Mã số công việc: B7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát công nghệ thông tin tại bộ phận Tiền sảnh của Khách sạn bao gồm các việc chủ yếu sau:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các chương trình, phần mềm tại bộ phận Tiền sảnh

- Mô tả nguyên tắc vận hành chung của các phần mềm tin học ứng dụng.
- Nhận thức về chương trình phần mềm được lắp đặt:

+ Ngôn ngữ sử dụng;
+ Tên gọi chương trình;
+ Cách vận hành.

- Kể tên và phân biệt các chương trình dùng trong quản lý Lễ tân:

+ Quản lý Khách sạn (Việt Nam);
+ HOMIS (Việt Nam);
+ Prologue (Pháp);
+ HOTIX (Pháp);
+ Fidelio (Anh);
+ CIF (Mariott);
+ SMILE (Việt Nam).

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

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

+ Nhận và xử lý các yêu cầu;
+ Cập nhật các thông tin chi tiết;

+ Lưu trữ các thông tin khách hàng;
+ Có thể thay đổi hoặc chỉnh sửa đặt buồng;
+ Soạn thảo thư xác nhận đặt buồng;
+ Gửi thư điện tử cho khách;
+ Hiển thị thông tin về Khách sạn bằng các trang Web.
- Nhận phòng và đăng ký:
+ Có được các thông tin về khách;
+ Lưu trữ các thông tin khách lưu trú;
+ Hỗ trợ mã hóa chìa khóa từ;
+ Liên hệ với các bộ phận khác một cách nhanh nhất.
- Các dịch vụ khách hàng:
+ Cập nhật các tin nhắn cho khách;
+ Cài đặt báo thức;
+ Mở tài khoản và cập nhật các chi phí của khách;
+ Kiểm tra thông tin cá nhân của khách;
+ Lưu trữ các thông tin về khách.
- Trả phòng:
+ Cập nhật và kiểm tra các chi phí;
+ In và lập hóa đơn;
+ Cân đối tài khoản;
+ Thực hiện giải phóng phòng.
- Nhận thức về các ứng dụng khác trong công nghệ khách sạn và du lịch.
- Quản lý năng lượng (điện, sưởi, điều hòa).
- Quản lý hành chính và nhân lực.
- Quản lý và cân đối tài chính.
- Quản lý an ninh (camera quan sát, chìa khóa).
- Quản lý tài sản.
- Cách vận hành các trang thiết bị.
3. Giải thích ưu điểm và hạn chế của việc sử dụng phần mềm
- Liệt kê các ưu điểm vượt trội.
- Đảm bảo sự nhanh chóng và chính xác.
- Tạo được hiệu quả nhanh chóng, dễ đọc.
- Lưu giữ một lượng lớn thông tin.
- Linh hoạt trong cách vận hành.
- Nhận thức các khuyết điểm và dự kiến các biện pháp đối phó.
- Phụ thuộc vào nguồn điện.
- Hay bị lỗi chương trình khi có virus tấn công.
- Dữ liệu có thể bị xóa hoàn toàn nếu sử dụng sai lệnh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG TẠI BỘ PHẬN TIỀN SẢNH

Mã số công việc: B8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nghiệp vụ bán hàng tại bộ phận Tiền sảnh của Khách sạn bao gồm các công việc sau:

- Nắm vững các quy định về bán hàng trong Khách sạn;

- Kiểm tra quầy bán hàng, hàng hóa được bán, bảo đảm vệ sinh môi trường, chống hàng giả, hàng lậu…;

- Kiểm tra tinh thần, thái độ, kỹ năng, kỹ thuật bán hàng của các nhân viên bán hàng;

- Tham khảo ý kiến của khách hàng;

- Đánh giá và khuyến nghị cấp có thẩm quyền về những vấn đề liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Nắm được khái niệm kỹ năng bán hàng (Saleskills).

- Nắm được khái niệm kỹ thuật bán hàng (Selling Techniques).

- Kỹ năng bán hàng phụ thuộc khá nhiều vào nỗ lực cá nhân, do cá nhân tự rèn luyện tạo thành.

- Kỹ thuật bán hàng được quy định phổ biến.

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

- Có kiến thức chuẩn về sản phẩm chào bán của Khách sạn:

+ Dịch vụ lưu trú;

+ Dịch vụ bổ sung;

+ Dịch vụ khác.

- Có thiện chí bán hàng.

- Có khả năng nhận thức được mặt hàng duy nhất tại Khách sạn có thể cạnh tranh với các Khách sạn khác.

- Có kỹ năng giao tiếp tốt, thuyết phục, hiệu quả.

- Có khả năng áp dụng kỹ thuật bán hàng thích hợp vào từng thời điểm cụ thể và tùy thuộc vào đối tượng khách hàng.

3. Phân biệt các kỹ thuật bán hàng khác nhau

- Liệt kê và mô tả các kỹ thuật bán hàng khác nhau.

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kỹ năng sử dụng các tài liệu quảng cáo, chiêu hàng hiệu quả	- Theo dõi việc sử dụng các tài liệu quảng cáo, chiêu hàng trong quá trình bán hàng một cách hiệu quả, phù hợp với kỹ thuật bán hàng
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên trong quá trình bán hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Kiểm tra sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Khách sạn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT HÀNG HÓA, TÀI SẢN TẠI BỘ PHẬN TIỀN SẢNH

Mã số công việc: B9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận Tiền sảnh của Khách sạn bao gồm các công việc sau đây:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của khách hàng

- Liệt kê các tài sản của khách hàng trong phạm vi trách nhiệm quản lý.
- Phân biệt các tài sản của khách:

+ Tài sản cá nhân thông dụng;

+ Tài sản quý.

- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản quý:

+ Thiết lập thủ tục;

+ Xử lý cất giữ.

- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản thất lạc.
- Trấn an khách.
- Đề nghị khách thực hiện thủ tục khai báo.
- Thông báo tổ an ninh.
- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản của khách.

2. Quản lý tài sản của bộ phận

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

- Sử dụng thiết bị.
- Bảo quản tài sản của bộ phận.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Đề nghị kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.

3. Giám sát hàng hóa tại bộ phận tiền sảnh

- Thực hiện việc kiểm tra giám sát các hàng hóa được bán tại quầy lưu niệm.
- Lập sổ theo dõi việc thu chi trong bán hàng lưu niệm.
- Sử dụng sổ theo dõi xuất nhập văn phòng phẩm của bộ phận.
- Thực hiện việc kiểm tra giám sát các hệ thống văn phòng phẩm được sử dụng tại bộ phận tiền sảnh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch mua sắm trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận tiền sảnh.
- Giao nhận, kiểm kê các mẫu phiếu, tài sản, văn phòng phẩm.
- Xử lý tài sản, thiết bị hư hỏng theo quy trình.
- Sắp xếp, bố trí, bảo quản, theo dõi sự biến động của hàng hóa, tài sản.
- Tổng hợp, phân tích số liệu thống kê về hàng hóa, thiết bị.
- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Kỹ năng giao tiếp.
- Quy trình bảo quản tài sản quý/tài sản thất lạc của khách.
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.
- Quy định chung về sử dụng và bảo quản tài sản, hàng hóa.
- Các loại tài sản, thiết bị tại bộ phận tiền sảnh.
- Nguyên tắc, phương pháp kiểm kê tài sản.
- Tìm kiếm, phân tích, lựa chọn nguồn hàng tốt.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kho hàng, tài sản.
- Thiết bị, dụng cụ, hàng hóa, thực phẩm.
- Đơn đặt hàng.
- Phiếu xuất hàng.
- Sổ giao hàng, nhận hàng.
- Sổ cái.

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng kế hoạch mua sắm hàng hóa và tài sản	- Kiểm tra và so sánh danh mục hàng hóa và tài sản ở kế hoạch mua sắm với bảng kiểm kê định kỳ. - Kiểm tra danh mục hàng hóa và tài sản của kế hoạch mua sắm với tình hình sử dụng, tiêu thụ sản phẩm hàng tháng, hàng quý
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Kiểm tra, giám sát quy trình thực hiện các bước công việc, đối chiếu với quy trình chuẩn, sử dụng phiếu đánh giá từng bước của quy trình
- Làm các thủ tục, chứng từ, sổ sách... đúng quy định	- Kiểm tra các chứng từ, sổ sách, phiếu xuất, nhập hàng, thẻ kho, tiền bán, kiểm kê được thực hiện, đối chiếu với quy định của Khách sạn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN BỘ PHẬN TIỀN SẢNH
Mã số công việc: B10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận Tiền sảnh bao gồm các công việc sau:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.

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

- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
- Điều chỉnh những công việc phát sinh.

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

- Sắp xếp điều động nhân viên.
- Tổ chức triển khai thực hiện công việc.

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

- Đánh giá kết quả công việc.
- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

Kiến thức về quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.

- Chương trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bài kiểm tra.
- Nội quy quản lý nhân sự.
- Quy định về chế độ lương, thưởng,…

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phân tích và xác định nhu cầu nhân sự cho bộ phận trong tình huống cụ thể	- Đưa ra tình huống cụ thể cho chủ thể công việc phân tích và xác định. Căn cứ vào đó để đánh giá
- Kỹ năng chuẩn bị cho phỏng vấn tuyển dụng nhân viên trong bộ phận	- Đánh giá thông qua việc chuẩn bị bảng hỏi và công tác chuẩn bị kế hoạch phỏng vấn
- Kỹ năng đào tạo nhân viên	- Đánh giá thông qua chuẩn bị và thực hiện một bài huấn luyện mẫu về kỹ năng hoặc kiến thức
- Kỹ năng điều phối, phân công công việc cho nhân viên trong các ca làm việc	- Đánh giá thông qua một tình huống cụ thể và kiểm tra các bảng phân công

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT THU CHI TẠI BỘ PHẬN TIỀN SẢNH
Mã số công việc: B11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát thu chi của bộ phận Tiền sảnh gồm các công việc:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ

- Kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.
- Giám sát việc cập nhật các khoản phí chênh lệch trên hóa đơn.
- Xác định phương thức thanh toán khi thực hiện thu ngân.
- Thực hiện thanh toán và thu ngân.
- Cập nhật sổ sách lễ tân, lập báo cáo cuối ca.

2. Giám sát làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn

- Kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.
- Xác định được các chi phí đoàn khách thanh toán chung.
- Cập nhật các khoản phí chênh lệch, in hóa đơn tổng và yêu cầu khách kiểm tra lần.
- Xác định phương thức thanh toán khi thực hiện thu ngân.
- Thực hiện thanh toán và thu ngân.
- Cập nhật sổ sách Lễ tân.

3. Kiểm tra việc xử lý các khoản thanh toán khi kết thúc ca

Xử lý các giao dịch theo từng phương thức thanh toán khác nhau: tiền mặt, thẻ tín dụng, séc du lịch, chuyển khoản và phiếu thanh toán dịch vụ.

4. Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao

- Kiểm tra hồ sơ về các chi tiết thanh toán.
- Xử lý công nợ của khách: khách bị vượt giới hạn nợ cho phép, công nợ của khách thanh toán chậm, nợ khó đòi,…

5. Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú

- Kiểm tra khoản tiền Khách sạn phải thu thêm đã được tính đúng theo quy định cho việc trả buồng muộn.

- Đảm bảo chắc chắn sẽ thu được khoản thanh toán ở thêm này.

6. Xử lý các tình huống giao dịch tiền mặt trong ca

- Giám sát tiền đổi tiền, đổi séc du lịch cho khách.

- Kiểm tra các phiếu giao dịch đổi tiền.

7. Giám sát việc chi hộ một số dịch vụ cho khách, các bộ phận khác ứng mượn tiền để xử lý công việc của bộ phận ngoài giờ bộ phận Kế toán làm việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Làm thủ tục thanh toán, ghi hóa đơn.

- Nhận kiểm tra tiền mặt và ký vào hóa đơn, giao và lưu trữ hóa đơn.

- Xác nhận công nợ với khách công ty.

- Thanh toán bằng các phương thức khác nhau: tiền mặt, thẻ tín dụng, chuyển khoản, séc du lịch, phiếu thanh toán dịch vụ.

- Làm báo cáo bán hàng.

- Kiểm tra phân tích chênh lệch (nếu có).

- Sử dụng phần mềm thanh toán.

- Vận hành thiết bị: máy cà thẻ tín dụng, quét thẻ bằng tay, máy in, máy tính có cài đặt phần mềm quản lý Khách sạn, máy soi tiền,…

2. Kiến thức

- Nguyên lý kế toán, phương pháp tính thuế, ghi hóa đơn.

- Phương pháp giao tiếp với khách hàng khi tiễn khách.

- Nghiệp vụ thanh toán, các cách thức thanh toán.

- Mẫu hóa đơn thanh toán, chức năng của các thiết bị Công nghệ thông tin liên quan đến thanh toán bằng thẻ (máy cà thẻ, máy in nối mạng máy vi tính, điện thoại, các loại liên hóa đơn cà thẻ...).

- Kiến thức về các thiết bị và cách vận hành các thiết bị đó.

- Kiến thức về các loại phòng và quy trình xử lý gia hạn lưu trú.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Vị trí thu ngân tại bộ phận tiền sảnh.

- Các mẫu phiếu liên quan (hóa đơn, biên lai cà thẻ).

- Máy tính, các phần mềm, máy cà thẻ tín dụng.

- Trang thiết bị sử dụng để giao tiếp và thực hiện chức năng thanh toán (điện thoại, máy photo, máy cà thẻ điện tử và thủ công, máy tính...).

- Các chính sách chiết khấu của bộ phận tiền sảnh (nếu có).
- Máy soi tiền.
- Các hóa đơn khách hàng.
- Các mẫu phiếu sử dụng cho việc thanh toán.
- Bút, lịch để bàn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác hóa đơn của khách	- Kiểm tra các thông tin trên hóa đơn, đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình thanh toán
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Báo cáo doanh thu cuối ca	- Kiểm tra tính chính xác của kết quả căn cứ vào các hóa đơn trong ca, kết hợp với việc đối chiếu với các chính sách miễn giảm của Khách sạn
- Xác định tiền TIP	- Thống kê hàng ngày, tuần, tháng
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi, so sánh, nhận xét các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình vệ sinh, sử dụng các thiết bị khi thực hiện công việc
- Thời gian thực hiện	- Đối chiếu thời gian thực hiện từng công đoạn với thời gian được quy định trong quy trình chuẩn
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo, khoa học khi thực hiện các thao tác trong từng bước và xử lý các tình huống trong quá trình thanh toán
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các tình huống về thanh toán với khách hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Khách sạn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG TẠI BỘ PHẬN TIỀN SẢNH

Mã số công việc: B12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Phân loại các phàn nàn của khách hàng

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

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

- Chú trọng chính sách đền bù hợp lý.
- Biết lắng nghe và quan tâm đến mong đợi của khách hàng.
- Lưu ý thái độ khi xử lý với khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phát hiện vấn đề, nhận dạng phàn nàn.
- Lắng nghe, đàm phán, thuyết phục.
- Ghi chép.
- Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.

2. Kiến thức

- Kiến thức về hướng dẫn xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.
- Chính sách của Khách sạn cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía Khách sạn.
- Hướng dẫn giao tiếp trong ngành công nghiệp Khách sạn.
- Quy trình xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.
- Chính sách của nhà hàng cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía Nhà hàng.
- Tâm lý khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách đang lưu trú.
- Phán đoán từng khách hàng.
- Sổ ghi chép ý kiến khách hàng, sổ theo dõi tiến trình giải quyết phàn nàn của khách.
- Trang thiết bị được sử dụng để giao tiếp và thực thi công việc phục vụ khách.
- Quy định về giải quyết phàn nàn của khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng trực tiếp xử lý các khiếu nại của khách hàng theo quy trình	- Quan sát, kiểm tra việc thực hiện đầy đủ và đúng các bước cơ bản trong quy trình xử lý phàn nàn của khách trong một tình huống cụ thể
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Tính phối hợp thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát, theo dõi sự hài lòng của khách sau khi xử lý phàn nàn và bảng nhận xét của khách

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM SOÁT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN TIỀN SẢNH

Mã số công việc: B13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Mô tả hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong các giai đoạn của chu trình dịch vụ khách hàng.

- Xác lập hệ thống tiêu chí quy định chất lượng dịch vụ:

+ Đặt buồng: vệ sinh khu vực làm việc; vệ sinh cá nhân; an toàn đối với hệ thống điện kết nối; an toàn đối với cách sắp xếp các dụng cụ thiết bị làm việc; mức độ độc hại của các thiết bị và văn phòng phẩm sử dụng; thái độ nhiệt tình, thiện chí khi tiếp xúc với khách hàng.

+ Check-in: vệ sinh khu vực làm việc; vệ sinh cá nhân; an toàn đối với cách sắp xếp các dụng cụ thiết bị làm việc; mức độ độc hại của các thiết bị và văn phòng phẩm sử dụng; mức độ chú ý các đồ vật nghi ngờ và những người khả nghi.

+ Khách hàng lưu trú: vệ sinh khu vực làm việc; vệ sinh cá nhân; thực hiện an toàn đối với hệ thống điện kết nối; thực hiện an toàn đối với cách sắp xếp các dụng cụ thiết bị làm việc; thể hiện thái độ nhiệt tình, thiện chí khi tiếp xúc với khách hàng; chú ý các đồ vật nghi ngờ và những người khả nghi; thực hiện an ninh đối với các vấn đề liên quan đến khách lưu trú (chìa khóa, hộ chiếu, tài sản ký gửi....).

+ Check-out: thực hiện an ninh đối với các chứng từ, hóa đơn đã và chưa thanh toán; thực hiện an ninh đối với vấn đề thu ngân; vệ sinh và an toàn khi khách trả buồng thanh toán và rời Khách sạn; thực hiện an toàn đối với hệ thống điện kết nối; liệt kê và xác định các tiêu chí cụ thể về chất lượng dịch vụ trong từng giai đoạn của chu trình phục vụ khách.

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

- Thông báo hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận Lễ tân.

- Áp dụng tại đặt phòng:

+ Vệ sinh văn phòng đặt phòng;

+ Đồng phục của nhân viên;

+ Thời gian làm việc hành chính, đảm bảo đúng giờ;

+ Nội quy giao tiếp với khách hàng, chú ý ngôn ngữ sử dụng và thái độ khi giao tiếp;

+ Âm lượng, ngữ điệu và tốc độ giọng nói.

- Check-in:

+ Tiêu chuẩn chào đón khách;

+ Các bước thực hiện đăng ký và nhận buồng của khách;

+ Tiêu chuẩn về cung cấp chìa khóa;

+ Đảm bảo trách nhiệm thanh toán và hình thức thanh toán;

- Tiêu chuẩn về bố trí tài sản của khách (hành lý, tài sản quý ký gửi).

- Tiêu chuẩn mở và bảo quản hóa đơn.

- Lưu trú (Occupancy):

+ Đảm bảo thông tin cá nhân của khách được giữ kín (số buồng, thông tin cá nhân, địa chỉ liên lạc);

+ Vị trí địa điểm mà khách đi/đến;

+ Các thư từ, tin nhắn, fax đến/đi của khách.

- Check-out:

+ Tiêu chuẩn về các hóa đơn, chứng từ;

+ Tiêu chuẩn về quy trình thanh toán, trả buồng và tiễn khách;

+ Tiêu chuẩn về cập nhật hóa đơn sau khi khách đã trả phòng.

- Lên kế hoạch triển khai hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận Tiền sảnh.

- Thực hiện việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận Tiền sảnh.

3. Kiểm tra, đánh giá và giám sát quy trình triển khai tiêu chí chất lượng dịch vụ

- Kiểm tra quy trình triển khai áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận Tiền sảnh.

- Sử dụng bảng danh mục kiểm tra đánh giá và cho điểm theo thang điểm.

- Thực hiện đánh giá thường xuyên.

- Đánh giá và giám sát quy trình triển khai áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận Tiền sảnh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giải quyết tình huống.

- Chăm sóc khách hàng.

- Thực hành giao tiếp.
- Xây dựng tiêu chuẩn dịch vụ với các tiêu chí phù hợp với công việc của bộ phận.
- Quy định chất lượng.
- Kiểm tra giám sát đạt yêu cầu chất lượng.
- Lãnh đạo và tổ chức.
- Triển khai thực hiện.
- Giám sát đánh giá.
- Thống kê các hệ thống.
- Đánh giá.
- Phân tích tổng hợp dữ liệu.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của bộ phận Tiền sảnh được sử dụng (hoặc sửa đổi)	- Kiểm tra tính hợp lý, tính khả thi, tính cụ thể của bộ tiêu chuẩn được sử dụng. Các tiêu chí cần phải được lượng hóa, dễ sử dụng, dễ so sánh
- Độ chính xác của việc đánh giá chất lượng dịch vụ	- Kiểm tra việc áp dụng các phương pháp đánh giá chất lượng bằng thang điểm theo các bộ tiêu chí đã được quy định. Sử dụng phiếu đánh giá
- Thực hiện kiểm tra, đánh giá chất lượng công việc	- Quan sát và đánh giá hiệu quả của việc kiểm tra, giám sát và đánh giá theo tiêu chí và tiêu chuẩn thông qua bảng danh mục kiểm tra đã được thực hiện
- Hiệu quả xử lý tình huống	- Đưa ra các tình huống chất lượng dịch vụ kém, dựa vào các giải pháp cải tiến chất lượng, đánh giá tính khả thi, hợp lý của giải pháp - Phân tích kết quả đánh giá

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN TIỀN SẢNH

Mã số công việc: B14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

+ Đánh giá nhận xét tại chỗ;

+ Bài kiểm tra;

+ Đóng vai khách hàng;

+ Mức độ tiêu hao nguyên vật liệu;

+ Hiệu quả và năng suất công việc.

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

+ Nhận đặt buồng;

+ Chào đón, tiếp nhận và đăng ký khách;

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

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

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

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

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

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

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

- Tham gia các cuộc họp giao ban.

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Lập và sử dụng hệ thống tiêu chuẩn.
- Xử lý tình huống.
- Ra quyết định.
- Đưa giải pháp.
- Áp dụng thang điểm kiểm tra đánh giá đạt chuẩn.
- Nhắc nhở và xử lý các trường hợp chưa đạt yêu cầu.
- Đảm bảo việc nhận thức về vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh theo tiêu chuẩn của bộ phận và của Khách sạn để nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Soạn thảo văn bản.
- Tuyển dụng.
- Thuyết trình giải pháp.
- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc họp ngắn đầu ca hàng ngày.
- Cách tổ chức, điều hành cuộc họp.
- Các yêu cầu của công việc, các quy định, chính sách mới của Khách sạn.
- Việc sử dụng danh mục kiểm tra.
- Việc nhận thức các nội quy, chỉ thị, chính sách, quy trình.
- Việc áp dụng các giải pháp tình thế khác nhau khi có sự cố cần khắc phục trong kinh doanh.
- Việc hiểu biết các tiêu chuẩn về vệ sinh, an toàn và an ninh trong Khách sạn.
- Việc áp dụng các tiêu chuẩn này vào công tác kiểm tra các vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh theo tiêu chuẩn của bộ phận và của Khách sạn.
- Kiến thức về đào tạo, lập báo cáo.
- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng giao tiếp, tâm lý.
- Các quy trình kiểm tra.
- Hướng dẫn xử lý công việc.
- Lịch làm việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bảng danh mục kiểm tra.
- Các bảng nội quy, chính sách, quy trình thực thi.
- Danh mục kiểm tra các tiêu chí về vệ sinh, an toàn và an ninh theo tiêu chuẩn của bộ phận và của Khách sạn.
- Máy vi tính, máy in nối mạng.
- Phần mềm quản lý Khách sạn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tổ chức và điều hành họp	- Quan sát và kiểm tra cách thức thực hiện, đối chiếu với nguyên tắc, quy trình
- Mức độ thông tin được truyền đạt cụ thể và chính xác đến từng nhân viên trong bộ phận	- Đánh giá phản hồi, nhận thức của nhân viên về các chỉ thị, nội quy của Khách sạn, nhiệm vụ được giao
- Kỹ năng tổ chức, xây dựng kế hoạch hoạt động định kỳ và việc triển khai tổ chức thực hiện	- Quan sát và kiểm tra việc xây dựng kế hoạch hoạt động tháng tuần và việc triển khai tổ chức thực hiện đầy đủ và đúng các bước cơ bản đạt hiệu quả tối ưu
- Kỹ năng giao tiếp và kỹ năng đánh giá, nhận xét	- Quan sát và đánh giá hiệu quả của giao tiếp, nhận xét nhân viên, đưa vào các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả và phương pháp, quan điểm đánh giá

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIỀN SẢNH VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

Mã số công việc: B15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Để phục vụ khách có chất lượng, bộ phận Tiền sảnh phải kết nối và hoạt động nhịp nhàng với tất cả các bộ phận khác của Khách sạn.

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Giám sát mối liên hệ về tình trạng buồng để đảm bảo tối đa hóa công suất buồng.
- Giám sát chặt chẽ đảm bảo tính chính xác.
- Xử lý các chênh lệch ảo một cách rõ ràng và hiệu quả.
- Kiểm tra các sự cố chênh lệch về tình trạng buồng giữa Lễ tân và buồng tránh các báo cáo nhầm về số lượng phòng bán được ảnh hưởng đến hiệu suất kinh doanh.

2. Điều phối các hoạt động liên quan đến bộ phận dịch vụ ăn uống

- Kiểm tra việc chuyển các yêu cầu đặt ăn cho khách lẻ và đoàn.
- Kiểm tra việc phối hợp đón tiếp thực khách đến nhà hàng của Khách sạn.
- Hỗ trợ cung cấp welcome drink cho khách đoàn.
- Hỗ trợ đón tiếp thực khách vào các dịp có quá nhiều đơn đặt hàng tổ chức sự kiện tại Khách sạn.

3. Điều phối các hoạt động liên quan với các phòng ban

- Giám sát việc chuyển các thông tin từ bên ngoài đến các phòng ban trong Khách sạn.
- Kiểm tra việc xử lý và chuyển giao thông tin cho các phòng ban liên quan theo đúng quy trình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý dữ liệu.
- Giải quyết tình huống.

- Tổ chức và điều phối.
- Làm việc theo nhóm.
- Lập kế hoạch chi tiết.
- Phối hợp.
- Thông tin nội bộ.
- Xử lý thông tin.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tiếp nhận và gửi thông tin đến các bộ phận liên quan	- Quan sát các bước thực hiện quy trình tiếp nhận và chuyển thông tin, kết quả thực hiện, đối chiếu với quy định
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan bộ phận Buồng	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan với bộ phận Bảo trì	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá
- Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan với bộ phận Bảo vệ	- Đưa ra tình huống cụ thể, quan sát thao tác của người thực hiện và đánh giá
- Độ chính xác và tính kịp thời của các thông tin	- Quan sát, kiểm tra nội dung thông tin được ghi chép, truyền đạt, thời gian và địa chỉ nhận tin, đối chiếu với tiêu chuẩn thực hiện
- Kỹ năng giao tiếp	- Đánh giá việc lựa chọn, cách thức giao tiếp, việc tuân thủ nguyên tắc giao tiếp qua điện thoại và văn bản

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN VÀ QUY TRÌNH VỆ SINH PHÒNG NGỦ

Mã số công việc: C1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Việc vệ sinh buồng cho khách phải có những quy trình đặc biệt, đảm bảo buồng sạch cả về môi trường sống.

- Công việc giám sát vệ sinh buồng khách gồm có:

+ Phân tích tình trạng buồng lưu trú của khách trong Khách sạn;

+ Xây dựng các tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh cho từng loại buồng, có chú ý vị trí đặc thù của buồng của khách;

+ Kiểm tra vệ sinh buồng khách theo tiêu chuẩn;

+ Kiểm tra việc thực hiện quy trình của nhân viên buồng;

+ Đánh giá kết quả công việc và hoàn thiện công việc vệ sinh buồng khách theo yêu cầu của khách và tiêu chuẩn của Khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị cho việc làm vệ sinh phòng khách

- Xe đẩy phải được sắp xếp đầy đủ.

- Các loại dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh.

- Các loại đồ vải trải giường.

- Các loại đồ vải cung cấp cho phòng tắm.

- Các loại đồ cung cấp miễn phí.

- Các loại giấy tờ, văn phòng phẩm dùng cho phòng khách.

- Các vật dụng trên xe đẩy phải được xếp gọn gàng, ngăn nắp và an toàn.

- Các dịch vụ cung cấp cho khách VIP.

2. Thực hiện thủ tục vào phòng khách

- Không bao giờ gõ cửa phòng có biển "không quấy rầy" trên tay nắm cửa hoặc cửa đã bị khóa kép.

- Không gõ quá lớn.

- Dùng khớp ngón tay để gõ cửa, không gõ cửa bằng chìa khóa hay bất kỳ vật cứng nào khác.

- Đứng thẳng, nhìn vào mắt cửa khi gõ cửa và xưng danh.

- Chờ 5 giây sau mỗi lần gõ cửa và xưng danh.

- Thực hiện gõ cửa và xưng danh 3 lần.

- Vị trí xe đẩy ngay ngắn trước cửa phòng.

3. Kéo rèm, mở cửa sổ

- Kéo mở rèm cửa nhẹ nhàng, tránh làm hỏng các khuy rèm.

- Chỉ mở cửa sổ khi điều kiện thời tiết cho phép.

4. Kiểm tra các thiết bị điện đồng thời kiểm tra tài sản khách bỏ quên.

- Thực hiện việc kiểm tra theo vòng khép kín, tránh bỏ sót.

- Chỉ thực hiện kiểm tra tài sản khách bỏ quên đối với phòng khách vừa trả hoặc vừa chuyển đi.

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

- Khay bẩn của dịch vụ phục vụ ăn tại phòng phải được thu dọn và báo bộ phận nhà hàng lên nhận.

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

- Đảm bảo không còn tàn thuốc đang cháy.

- Đảm bảo rác được thu gom đúng cách.

6. Thu gom đồ vải bẩn

- Phải kiểm tra các vết ố, bẩn, thủng, rách.

- Không được ôm sát vào người.

- Không để đồ vải trên sàn nhà.

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

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

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

7. Làm giường

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

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

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

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

8. Lau bụi phòng khách

- Thực hiện theo vòng khép kín.

- Đảm bảo các đồ đạc phòng khách được lau bụi, không bỏ sót.

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

9. Làm vệ sinh phòng tắm

- Các bề mặt phải sạch và sáng, không có vết ố bẩn.

- Các bề mặt phải được lau khô sau khi làm vệ sinh.

- Các loại đồ cung cấp được sắp xếp theo quy định của Khách sạn.

- Các loại khăn được gấp và treo theo tiêu chuẩn quy định của Khách sạn.

10. Bổ sung đồ cung cấp cho phòng khách

- Các loại đồ cung cấp được bổ sung theo tiêu chuẩn quy định của Khách sạn về số lượng và chủng loại.

11. Hút bụi phòng khách

- Đảm bảo các khu vực sàn phòng khách được hút bụi sạch.

12. Đóng cửa sổ, chỉnh rèm cửa.

- Đảm bảo cửa sổ được đóng, khóa cẩn thận.

- Rèm cửa được kéo theo quy định của Khách sạn.

13. Quan sát kiểm tra tổng thể.

- Thực hiện theo vòng, tránh bỏ sót.

14. Đóng cửa, khóa cẩn thận và điền thông tin vào bảng báo cáo làm phòng.

- Đảm bảo cửa được khóa cẩn thận.

- Các thông tin được điền chính xác, đúng vị trí.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp và chuẩn bị cho công việc.

- Sử dụng xe đẩy.

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

- Sử dụng các thiết bị điện trong phòng khách.

- Thu dọn khay, bát đĩa của dịch vụ phục vụ ăn tại phòng.

- Sử dụng đúng loại hóa chất và khăn vệ sinh.

- Tháo đồ vải trải giường:

+ Đến các góc để kéo ga trải giường, tránh làm cho ga bị rách;

+ Giữ các loại đồ vải để tránh làm lẫn đồ khách bỏ quên hoặc tài sản của Khách sạn như điều khiển điều hòa, điều khiển TV.

- Kiểm tra các loại đồ vải về các vết ố bẩn hay thủng, rách.

- Tung ga trải giường.

- Nhét góc giường.

- Lồng bao gối.

- Lau ẩm.

- Lau khô.
- Đánh bóng.
- Sử dụng các dụng cụ thủ công.
- Sử dụng hóa chất.
- Sắp xếp đồ cung cấp.
- Gấp khăn.
- Sắp xếp các loại đồ cung cấp ngay ngắn.
- Thao tác sử dụng máy hút bụi và sử dụng các loại đầu hút khác nhau.
- Quan sát tốt.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc chuẩn bị chu đáo trước khi bắt tay vào công việc.
- Các nguyên tắc về an toàn, an ninh trong quá trình phục vụ.
- Quy trình làm vệ sinh phòng khách.
- Cách sử dụng các loại thiết bị, dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh.
- Cách giao tiếp khi có khách ra mở cửa.
- Giao tiếp tiếng Anh cơ bản khi khách là người nước ngoài.
- Lý do của công việc: kéo rèm để có ánh sáng tự nhiên để làm việc, mở cửa sổ để làm thông thoáng phòng.
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra các trang thiết bị cũng như tài sản khách bỏ quên.
- Cách xử lý khi phát hiện có hư hỏng hay đồ đạc khách bỏ quên.
- Các nguyên tắc về an toàn khi xử lý các loại rác, tàn thuốc.
- Các nguyên tắc khi xử lý đồ vải bẩn.
- Kiến thức về vệ sinh, an toàn, phòng chống lây lan vi khuẩn.
- Các nguyên tắc khi xử lý đồ vải sạch:

+ Khi tiếp xúc đồ vải sạch, tay phải sạch và khô;
+ Không để đồ vải sạch gần mặt, miệng;
+ Các đồ vải sạch cần được đặt ở những nơi sạch sẽ.

- Các kỹ thuật lau bụi cho các loại bề mặt phù hợp.
- Cách sử dụng hóa chất lau kính.
- Cách sử dụng hóa chất đánh bóng đồ gỗ.
- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng hóa chất.
- Quy trình làm vệ sinh và các tiêu chuẩn về an toàn.

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN VÀ QUY TRÌNH VỆ SINH CÁC KHU VỰC CÔNG CỘNG

Mã số công việc: C2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc này bao gồm:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị xe đẩy, thiết bị, dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh

- Các thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh phải sạch và trong tình trạng hoạt động tốt.
- Các bình hóa chất còn đủ để sử dụng và hoạt động tốt.

2. Làm vệ sinh thang máy

- Đảm bảo là việc làm vệ sinh không ảnh hưởng đến khách.
- Đảm bảo các khe được hút bụi kỹ.
- Không có tỳ vết, ố bẩn trên các bề mặt gương, gỗ, inox.

3. Làm vệ sinh khu vực sảnh Lễ tân

- Đảm bảo là việc làm vệ sinh không ảnh hưởng đến khách.
- Các đồ đạc được lau bụi kỹ, đánh bóng khi cần thiết.
- Sàn được lau sạch, không còn các vết bẩn do đất cát, nước, dấu giày.
- Các gạt tàn đựng thùng rác được dọn sạch.

4. Làm vệ sinh cầu thang, hành lang

- Đảm bảo là việc làm vệ sinh không ảnh hưởng đến khách.
- Các gạt tàn đựng thùng rác được dọn sạch.
- Sàn được lau sạch, không còn các vết bẩn do đất cát, nước, dấu giày.
- Các tay vịn cầu thang được lau sạch và đánh bóng.
- Đảm bảo các tranh treo tường và các vật dụng gắn tường được lau sạch.

5. Làm vệ sinh nhà vệ sinh công cộng

- Làm vệ sinh khi không có người sử dụng.
- Đặt biển báo “đang làm vệ sinh”.

- Rác được thu gom hoàn toàn.

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

- Các bồn toilet đảm bảo vệ sinh sạch và diệt khuẩn.

- Các đồ cung cấp như giấy cuộn, khăn giấy phải được cung cấp đủ theo tiêu chuẩn của Khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sắp xếp và chuẩn bị cho công việc.

- Sử dụng xe đẩy.

- Sử dụng hóa chất.

- Sử dụng máy hút bụi.

- Sử dụng dụng cụ lau sàn và các loại dụng cụ thủ công.

- Lau ẩm.

- Lau khô.

- Đánh bóng.

- Quan sát tốt.

2. Kiến thức

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

- Các nguyên tắc về an toàn, an ninh trong quá trình phục vụ.

- Quy trình làm vệ sinh mỗi khu vực công cộng và các tiêu chuẩn an toàn.

- Cách sử dụng các loại thiết bị, dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh.

- Giao tiếp khi gặp khách.

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

- Tầm quan trọng của việc kiểm tra các trang thiết bị cũng như tài sản khách bỏ quên.

- Cách xử lý khi phát hiện có hư hỏng hay đồ đạc khách bỏ quên.

- Các nguyên tắc về an toàn khi xử lý các loại rác, tàn thuốc.

- Vệ sinh, an toàn, phòng chống lây lan vi khuẩn.

- Các kỹ thuật lau bụi cho các loại bề mặt phù hợp.

- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng hóa chất.

- Các nguyên tắc an toàn khi sử dụng các thiết bị điện.

- Tầm quan trọng của việc kiểm tra tổng thể cuối cùng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy trình và quy định về vệ sinh khu vực công cộng.
- Xe đẩy vệ sinh công cộng.
- Hộp đựng dụng cụ, hóa chất.
- Máy hút bụi.
- Bàn chải cọ sàn.
- Bàn chải nhỏ.
- Xô vắt.
- Cây lau sàn ướt.
- Cây đẩy bụi khô.
- Biển cảnh báo sàn ướt.
- Bộ dụng cụ chùi kính.
- Hóa chất đa năng.
- Hóa chất lau kính.
- Hóa chất vệ sinh toilet.
- Hóa chất đánh bóng đồ gỗ.
- Hóa chất đánh bóng kim loại.
- Các loại khăn lau vệ sinh.
- Túi nylon thay bên trong các thùng rác.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

(Xem tiếp Công báo số 363 + 364)

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