# PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

## BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

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

## TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

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

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

(Tiếp theo Công báo số 361 + 362)

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT CHĂM SÓC CẢNH QUAN SÂN VƯỜN**
**Mã số công việc: C3**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc giám sát chăm sóc cảnh quan sân vườn bao gồm:

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Đảm bảo các chậu cây cảnh xanh tốt, không có cành lá khô.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh, lá cây sạch sẽ, không có bụi bẩn.
- Đảm bảo các chậu cây cảnh không có rác, tàn thuốc lá.

2. Điều phối luân chuyển cây cảnh định kỳ

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

3. Kiểm tra khu vực sân vườn

- Đảm bảo các chậu cây cảnh xanh tốt, không có cành lá khô.

- Đảm bảo các chậu cây cảnh, lá cây sạch sẽ, không có bụi bẩn.

- Đảm bảo các chậu cây cảnh không có rác, tàn thuốc lá.

- Đảm bảo sân vườn sạch sẽ, không có rác, lá rụng.

- Đảm bảo các bàn ghế ngoài trời, dù che mưa nắng trong tình trạng hoạt động tốt.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Kiểm tra và giám sát công việc.

### 2. Kiến thức

- Các loại cây cảnh trang trí trong nhà và ngoài trời.

- Mức độ ưa sáng của các loại cây cảnh.

- Cách bố trí vị trí chuyển đổi cây cảnh hợp lý để vừa tạo mỹ quan vừa đảm bảo thế cây phát triển tốt.

- Các loại cây cảnh trang trí nhằm bổ sung, luân chuyển để tạo cảnh quan mới.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các chậu cây cảnh trang trí khu vực hành lang, tiền sảnh…

- Khu vực sân vườn.

- Các chậu cây cảnh trang trí.

- Bàn ghế, dù sân vườn.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT TÌNH TRẠNG BUỒNG**
**Mã số công việc: C4**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Mỗi buồng khách đều phải đạt những yêu cầu chất lượng và số lượng trang bị nội thất trong phòng phù hợp với giá buồng.

Giám sát tình trạng buồng bao gồm:

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận bảng phân công số phòng cần làm vệ sinh

- Nhận bảng phân công đúng giờ tại văn phòng bộ phận Phòng trước khi bắt đầu công việc hàng ngày.

2. Kiểm tra và làm vệ sinh các phòng khách

- Kiểm tra và làm vệ sinh các phòng trống theo quy trình của Khách sạn.
- Kiểm tra và làm vệ sinh các phòng khách vừa trả theo quy trình của Khách sạn.
- Kiểm tra và làm vệ sinh các phòng đang có khách lưu trú theo quy trình của Khách sạn.

3. Báo cáo những sai lệch về tình trạng phòng

- Kiểm tra tình trạng phòng trong bảng báo cáo và thực tế, báo cáo ngay với người giám sát bất kỳ một sự sai lệch nào ví dụ trong danh sách là phòng đang có khách lưu trú nhưng khi kiểm tra thực tế lại là phòng trống khách hoặc ngược lại.

4. Điền thông tin vào bảng báo cáo tình trạng phòng

- Các thông tin phải được điền vào đúng các cột tương ứng về tình trạng phòng thay đổi, giờ vào phòng, giờ ra khỏi phòng, số lượng các loại đồ vải đã thay, những ghi chú khác…

5. Bàn giao tình trạng phòng

- Vào cuối ca làm việc, bản báo cáo tình trạng phòng phải được chuyển đến người có trách nhiệm trong bộ phận, có chữ ký của bạn và giám sát viên.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Quan sát tốt.
- Giao tiếp với khách.
- Xử lý tình huống.

### 2. Kiến thức

- Các thông tin và hướng dẫn trong ngày (ví dụ: phòng VIP, giường phụ, phòng trả muộn, công việc vệ sinh không thường xuyên…).
- Các quy trình kiểm tra và làm vệ sinh phòng khách.
- Tầm quan trọng của việc báo cáo khi có sự sai lệch về tình trạng phòng.
- Các nguyên tắc an toàn, an ninh.
- Các ký hiệu viết tắt để điền vào bảng báo cáo như phòng trống sạch, phòng đang có khách lưu trú đã được làm vệ sinh, phòng hỏng, phòng đang được sửa chữa v.v…
- Quy trình của việc bàn giao tình trạng phòng.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo làm phòng và bút.
- Máy bộ đàm hoặc điện thoại.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: SẮP ĐẶT TRANG THIẾT BỊ**
**Mã số công việc: C5**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trang thiết bị trong buồng khách phải đúng quy định về số lượng, chất lượng và vị trí xếp đặt theo quy định của Khách sạn.

Công việc này bao gồm:

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sắp đặt các trang thiết bị

Đảm bảo các trang thiết bị được bố trí hợp lý:

- Bàn ghế không làm ngăn cản các lối đi;
- Khoảng cách giữa giường và tường phải đủ rộng để nhân viên có thể thao tác dễ dàng;
- Khoảng cách giữa TV và người xem tối thiểu là bằng 5 lần đường chéo màn hình TV.

2. Sắp đặt các đồ cung cấp

- Đảm bảo các đồ cung cấp bổ trợ được sắp đặt ngăn nắp, đẹp mắt và tiện dụng:
- Gối trang trí có kích thước phù hợp với loại giường;
- Gối trang trí và dải trang trí có màu sắc phù hợp với màu chủ đạo của phòng khách;
- Các đồ cung cấp phòng tắm phải đầy đủ, sắp xếp gọn gàng và đẹp;
- Các đồ cung cấp phòng khách được sắp xếp ngay ngắn, đầy đủ, dễ thấy, dễ lấy sử dụng.

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

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

**2. Kiến thức**

- Kiến thức cơ bản về bài trí, sắp xếp phòng khách.

- Lý do của việc bố trí hợp lý, không chỉ để tiện dụng cho khách mà còn tiện cho nhân viên trong quá trình làm việc, dễ dàng thao tác nhanh, tiết kiệm thời gian.

- Kiến thức cơ bản về phối hợp màu sắc.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Phòng mẫu với đầy đủ các trang thiết bị nội thất.

- Sơ đồ mặt bằng và bố trí trang thiết bị trong phòng.

- Các loại đồ cung cấp dành cho phòng ngủ.

- Các loại đồ cung cấp dành cho phòng tắm.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT DỊCH VỤ GIẶT LÀ**
**Mã số công việc: C6**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bộ phận giặt là phải thực hiện 2 việc:

- Giặt là đồ vải của Khách sạn;

- Dịch vụ giặt là cho khách.

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

Những công việc chính của giặt là gồm:

- Xây dựng và thực hiện quy trình giặt là;

- Xây dựng và thực hiện quy trình cung cấp dịch vụ giặt là cho khách;

- Nếu có thiết bị giặt là, phải xây dựng quy trình bảo đảm chất lượng, vệ sinh môi trường, tiết kiệm năng lượng, hạ giá thành.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu nhận đồ giặt là của khách

- Luôn kiểm tra số phòng trên túi đồ giặt.

- Các loại đồ giặt phải được kiểm tra kỹ lưỡng khi thu nhận.

- Đảm bảo mọi sự sai lệch về số lượng đồ giặt là cũng như các lỗi trên đồ giặt phải được thông báo kịp thời cho khách.

- Túi giặt là và phiếu giặt là mới phải được thay thế bổ sung vào phòng khách.

2. Giặt đồ khách

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

- Các loại đồ giặt cần phải được đánh dấu để tránh nhầm lẫn.

- Đảm bảo đồ giặt là được xử lý đúng quy trình cho mỗi loại (chương trình giặt, hóa chất giặt, hóa chất tẩy…).

- Các thông tin đặc biệt cần phải báo kịp thời cho khách ví dụ đồ giặt của khách cần nhiều thời gian hơn để tẩy các vết ố; Do đó, thời gian giao trả có thể muộn hơn bình thường.

3. Sấy đồ giặt của khách

- Sọt đựng đồ vải hoặc xe trung chuyển phải sạch và khô.

- Các loại đồ giặt cần phải được sấy đúng thời gian, nhiệt độ cho mỗi loại.

4. Là đồ khách

- Các loại áo quần được là kỹ, không có nếp nhăn và sử dụng đúng loại máy là.

- Nếu khách có yêu cầu là đồ thì phải đảm bảo thực hiện đúng.

5. Giao trả đồ giặt là cho khách

- Trước khi giao trả cho khách, các loại quần áo phải được kiểm tra về số lượng, chất lượng giặt, số phòng, tên khách, tổng tiền.

- Đối với yêu cầu treo, quần áo sau khi là phải được treo lên mắc, bọc túi nylon trong bên ngoài để bảo vệ.

- Đối với yêu cầu gấp, quần áo sau khi là phải được gấp theo tiêu chuẩn của Khách sạn, băng niêm và được bảo quản trong túi nylon trong.

- Khi giao trả quần áo cho khách, cần phải có xe đẩy để treo và xếp quần áo lên.

- Đảm bảo đồ giặt là được giao trả cho khách đúng thời gian.

- Các bản sao hóa đơn giặt là phải được đưa đến đúng địa chỉ ngay trong ngày: 01 dành cho khách, 01 dành cho bộ phận lễ tân và 01 lưu ở bộ phận Buồng.

- Con số về tiền dịch vụ giặt là phải được nhập vào hệ thống ngay trong ngày.

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Gấp và sắp đặt các túi giặt là.

- Sử dụng máy đánh dấu đồ giặt.

- Sử dụng máy giặt: sử dụng chương trình giặt đồ dày, chương trình giặt đồ mỏng, chương trình giặt có hồ...

- Tẩy các vết bẩn trên đồ giặt.

- Trung chuyển đồ giặt từ máy giặt sang máy sấy.

- Sử dụng máy sấy: lựa chọn thời gian và mức nhiệt độ sấy phù hợp cho từng loại đồ giặt.

- Sử dụng bàn là ép.

- Sử dụng bàn là hơi.

- Sử dụng máy là đồ vest.

- Gấp quần áo theo quy định của Khách sạn.

- Sử dụng xe đẩy.

- Giao tiếp với khách khi giao, nhận đồ giặt.

**2. Kiến thức**

- Mục đích của dịch vụ.

- Quy trình thực hiện và quy định của Khách sạn liên quan đến dịch vụ này.

- Kiến thức về vệ sinh an toàn, phòng chống lây lan vi khuẩn.
- Các nguyên tắc an toàn khi xử lý đồ vải bẩn.
- Các loại chất liệu vải.
- Cách sử dụng của máy đánh dấu đồ giặt.
- Các quy trình giặt, là cũng như tác dụng của các loại hóa chất sử dụng trong công nghiệp giặt.
- Công dụng của các loại hóa chất tẩy vết bẩn.
- Cách sử dụng máy sấy cho từng loại chất liệu vải.
- Cách sử dụng các loại máy là quần áo.
- Các nguyên tắc xử lý đối với đồ vải sạch.
- Cơ chế hoạt động của phần mềm quản lý Khách sạn mà Khách sạn đang sử dụng.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

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

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT TÀI SẢN THẤT LẠC CỦA KHÁCH**
**Mã số công việc: C7**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra tài sản khách bỏ quên

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

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

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

3. Bảo quản tài sản khách bỏ quên

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

4. Hoàn trả tài sản cho khách

- Các tài sản giao trả cho khách phải trong tình trạng như vốn có của chúng, không bị mất mát, hư hỏng do quá trình cất giữ.
- Lấy bản sao giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu của khách để lưu vào hồ sơ "đã giải quyết".

5. Giải quyết tài sản vô thừa nhận

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Bao gói, bảo quản tài sản.
- Giao tiếp, thông tin qua điện thoại.

### 2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc kiểm tra tài sản khách bỏ quên ở phòng khách vừa trả hay phòng khách vừa chuyển đi.
- Tầm quan trọng của việc thông báo ngay thông tin về tài sản khách bỏ quên cho bộ phận Lễ tân và văn phòng bộ phận Buồng.
- Các thông tin cần mô tả về tài sản được tìm thấy.
- Tầm quan trọng của việc bảo quản tốt tài sản khách bỏ quên.
- Cách xử lý đối với tài sản có giá trị.
- Cách xử lý đối với đồ mau hỏng.
- Quy trình giao trả tài sản cho khách.
- Thời hạn cất giữ các loại tài sản khách bỏ quên theo quy định của Khách sạn
- Cách xử lý đối với các loại tài sản vô thừa nhận theo quy định của Khách sạn.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng khách mẫu.
- Vật dụng làm tài sản khách bỏ quên.
- Bao gói tài sản.
- Phiếu đính tài sản thất lạc.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT HÀNG HÓA, TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN BUỒNG**
**Mã số công việc: C8**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận Buồng của Khách sạn bao gồm các tác nghiệp sau đây:

- Quản lý các tài sản được giao;

- Giám sát hàng hóa được giao bán;

- Quản lý tài sản của khách;

- Lập kế hoạch sửa chữa, bổ sung, mua sắm mới theo nhu cầu công việc phát sinh, khuyến nghị thanh lý các tài sản hư hỏng, đã quá hạn sử dụng…;

- Xử lý các vụ việc xảy ra như thất lạc tài sản của khách, mất mát tài sản…;

- Báo cáo định kỳ và đột xuất những việc có liên quan.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của khách hàng

- Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho tài sản ở trong phòng của khách đang lưu trú tại Khách sạn.

- Không mở cửa phòng cho bất kỳ ai.

- Nếu khách bảo là quên chìa khóa trong phòng, lịch sự mời khách liên hệ bộ phận Lễ tân để được giúp đỡ.

- Khi phải mở cửa phòng cho bộ phận Bảo trì sửa chữa, chỉ mở một lúc một phòng và có mặt cho đến khi công việc sửa chữa hoàn tất.

- Tuân thủ quy trình xử lý đối với tài sản khách bỏ quên theo quy định của Khách sạn.

2. Quản lý tài sản của bộ phận

- Kế hoạch sửa chữa, bảo dưỡng được xây dựng phù hợp với quy định của khách sạn.

- Luôn có ý thức tiết kiệm, giữ gìn, bảo vệ tài sản của khách sạn.

3. Việc kiểm tra bảo dưỡng định kỳ được thực hiện theo đúng kế hoạch

4. Tài sản hư hỏng, mất mát cần được báo cáo và thanh lý, thay thế theo đúng quy trình thủ tục của khách sạn

5. Báo cáo về tài sản được làm kịp thời, đầy đủ, chính xác

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Làm vệ sinh phòng nhanh, không làm ảnh hưởng đến đồ đạc của khách ở trong phòng.
- Sử dụng các thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh một cách an toàn, hiệu quả.
- Sử dụng các loại hóa chất làm vệ sinh một cách an toàn, hiệu quả và tiết kiệm.
- Sử dụng văn phòng phẩm và các loại đồ cung cấp một cách tiết kiệm.
- Lập kế hoạch sửa chữa, bổ sung hàng hóa, tài sản, bảo dưỡng định kỳ.
- Làm báo cáo về tài sản, hàng hóa hư hỏng, mất mát.

### 2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của bộ phận Buồng trong việc bảo vệ các tài sản trong phòng khách.
- Nguyên tắc quản lý chìa khóa.
- Quy trình xử lý tài sản thất lạc của khách theo quy định của Khách sạn.
- Tầm quan trọng của bộ phận Buồng trong việc quản lý khối lượng tài sản lớn nhất trong Khách sạn.
- Cách sử dụng tất cả các loại thiết bị, dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Quy trình quản lý hàng hóa, tài sản | - Quan sát các bước thực hiện và so sánh với quy trình tiêu chuẩn liên quan đến quản lý hàng hóa, tài sản |
| - Độ chính xác kịp thời của các báo cáo, kế hoạch | - Đối chiếu nội dung, thời hạn báo cáo thiếu hụt hàng hóa, hư hỏng tài sản và kế hoạch bổ sung, mua sắm theo mẫu quy định |
| - Thời gian thực hiện công tác kiểm tra và báo cáo | - So sánh thời gian thực hiện thực tế với thời gian quy định |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN BỘ PHẬN BUỒNG**
**Mã số công việc: C9**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận Buồng bao gồm các công việc:

- Xây dựng nhiệm vụ, chức năng, công việc của từng chức danh trong bộ phận;
- Tuyển dụng nhân viên mới;
- Lập kế hoạch đào tạo nhân viên;
- Phân công, phân nhiệm các công việc cụ thể hàng ngày, đột xuất;
- Điều động, sắp xếp lao động hợp lý trong công việc;
- Đánh giá năng lực, trình độ và kết quả lao động của nhân viên;
- Thực hiện các chính sách, chế độ liên quan đến nhân viên.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Tham gia tuyển chọn nhân viên mới

- Xây dựng bảng mô tả công việc cho nhân viên mới.
- Tham gia phỏng vấn tuyển chọn nhân viên.

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

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

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

- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.

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

- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
- Điều chỉnh lịch làm việc khi có các yêu cầu công việc phát sinh.

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

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

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

- Xây dựng các tiêu chí, phương pháp đánh giá.
- Triển khai đánh giá kết quả công việc định kỳ theo quy định của khách sạn.
- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.

8. Tổ chức thực hiện các chính sách, chế độ liên quan đến nhân viên

- Tổ chức thực hiện các quy định về tiền lương, thưởng, phúc lợi …
- Tổ chức thực hiện chế độ nghỉ phép, nghỉ sinh, nghỉ dưỡng,…

9. Thực hiện nội quy về lao động

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

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

### 2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của công tác quản lý nhân viên.
- Kiến thức về nội dung, quy trình, cách thức 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 thực hiện công việc.
- 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 |
|---|---|
| - Quy trình và kỹ năng thực hiện các công việc liên quan đến quản lý nhân sự | - Quan sát, đánh giá kỹ năng theo các bước của quy trình thực hiện từng công việc |
| - Kỹ năng giao tiếp, huấn luyện, đánh giá nhân viên | - Đo lường mức độ hài lòng của nhân viên |
| - Kỹ năng điều phối xử lý tình huống | - Đánh giá cách xử lý tình huống thiếu nhân viên trong việc bố trí lao động |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT THU CHI CỦA BỘ PHẬN BUỒNG**
**Mã số công việc: C10**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định định mức sử dụng bình quân các loại đồ cung cấp

- Xác định được mức sử dụng bình quân hàng tháng của từng loại đồ cung cấp.

- Xác định được cơ số dự trữ của từng loại đồ cung cấp.

- Đảm bảo luôn có đủ đồ cung cấp cho khách trong mọi tình huống.

2. Xác định định mức sử dụng bình quân các loại thiết bị làm vệ sinh

- Phải xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các phụ kiện đi kèm các thiết bị làm vệ sinh.

- Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại phụ kiện.

- Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện thay thế để sử dụng.

3. Xác định định mức sử dụng bình quân các loại dụng cụ làm vệ sinh

- Phải xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các phụ kiện đi kèm các dụng cụ làm vệ sinh.

- Xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các loại dụng cụ làm vệ sinh.

- Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại phụ kiện và dụng cụ.

- Đảm bảo luôn có đủ phụ kiện và dụng cụ thay thế để sử dụng.

4. Xác định định mức sử dụng bình quân các loại hóa chất làm vệ sinh

- Xác định được mức sử dụng bình quân định kỳ của các loại hóa chất làm vệ sinh.

- Xác định được cơ số dự trữ của mỗi loại hóa chất làm vệ sinh.

- Đảm bảo luôn có đủ hóa chất để sử dụng.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Xác định, tính số lượng đồ cung cấp mỗi loại để sử dụng trong vòng một năm.

- Xác định, tính số lượng các loại phụ kiện của các thiết bị làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.

- Xác định, tính số lượng các loại phụ kiện của các dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.

- Xác định, tính số lượng các loại dụng cụ làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.

- Xác định, tính số lượng các loại hóa chất làm vệ sinh để sử dụng trong vòng một năm.

- Xác định, tính toán công suất sử dụng Buồng.

### 2. Kiến thức

- Cách tính công suất sử dụng phòng bình quân của Khách sạn.

- Chức năng của mỗi loại đồ cung cấp và xác định được nhu cầu sử dụng bình quân thực tế của mỗi loại.

- Chức năng của mỗi loại thiết bị làm vệ sinh và các phụ kiện đi kèm, thay thế.

- Mức độ sử dụng bình quân các phụ kiện hay thay thế như túi chứa của máy hút bụi, các loại pad đánh sàn…

- Chức năng của mỗi loại dụng cụ làm vệ sinh và các phụ kiện đi kèm, thay thế.

- Mức độ sử dụng bình quân các phụ kiện hay thay thế như các đầu cây lau sàn, đầu cây đẩy bụi khô, đầu thanh đẩy nước sàn…

- Mức độ sử dụng bình quân các loại dụng cụ làm vệ sinh như các loại chổi, bàn chải, xốp làm vệ sinh, khăn vệ sinh…

- Mức độ sử dụng bình quân các loại hóa chất làm vệ sinh như hóa chất đa năng, hóa chất lau kính, hóa chất làm vệ sinh toilet, hóa chất đánh bóng gỗ…

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại đồ cung cấp cho phòng khách theo quy định của Khách sạn.

- Các loại thiết bị làm vệ sinh của Khách sạn.

- Các loại dụng cụ làm vệ sinh của Khách sạn.

- Các loại hóa chất làm vệ sinh được sử dụng tại Khách sạn.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG**
**Mã số công việc: C11**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết phàn nàn của khách gồm có các công 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. Trách nhiệm của người lãnh đạo trong việc xử lý phàn nàn cho khách lưu trú

- Hỗ trợ nhân viên kịp thời.
- Xử lý theo đúng tiêu chuẩn của Khách sạn.

2. Phân loại các phàn nàn của khách hàng

- Nhóm các phàn nàn theo đặc điểm chung.

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

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Xử lý những phàn nàn đúng chính sách của Khách sạn.
- Xác định các nguyên nhân phàn nàn của khách:

+ Vấn đề kỹ thuật;
+ Vấn đề vệ sinh và an toàn;

+ Vấn đề chất lượng dịch vụ cung cấp;

+ Vấn đề khác.

- Vận dụng nguyên tắc:

+ Lắng nghe khách chăm chú;

+ Xác định ra nội dung chính;

+ Xin lỗi và chia sẻ sự cố với khách;

+ Ghi lại lời phàn nàn;

+ Đưa ra giải pháp;

+ Thực thi và giám sát quá trình thực thi đó.

- Áp dụng các nội dung đền bù cụ thể:

+ Tặng quà lưu niệm;

+ Giảm giá phòng;

+ Miễn phí vận chuyển.

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

- Tách khách ra khỏi chỗ đông người.

- Tránh ngắt lời khách.

- Ghi lại nội dung ngắn gọn, rõ ràng.

- Nhắc lại nội dung phàn nàn đảm bảo tính chính xác và không nghe hoặc hiểu không đúng.

**2. Kiến thức**

- Tầm quan trọng của xử lý phàn nàn khách.

- Các vấn đề mà khách thường phàn nàn tại thực tế doanh nghiệp.

- Phương pháp giao tiếp với khách hàng đạt hiệu quả trong các tình huống khách thường phàn nàn.

- Nguyên tắc xử lý phàn nàn.

- Việc xử lý phàn nàn của khách không triệt để.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.

- Sổ ghi chép, bút.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: KIỂM SOÁT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG**
**Mã số công việc: C12**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Buồng bao gồm các công việc:

- Xây dựng tiêu chuẩn phục vụ khách dựa vào đặc điểm thị trường khách, quy mô và cấp hạng Khách sạn, công nghệ phục vụ và chức năng nhiệm vụ của bộ phận buồng, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt;

- Triển khai áp dụng tiêu chuẩn, đánh giá việc thực hiện tiêu chuẩn;

- Không ngừng hoàn thiện tiêu chuẩn thực hiện công việc.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Mô tả hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận Buồng được quy định cho:

+ Tổ vệ sinh buồng và đặt minibar;

+ Tổ vệ sinh tầng và khu vực công cộng;

+ Tổ giặt là;

+ Tổ chuyên trách về hoa.

- Liệt kê và xác định các tiêu chí cụ thể về chất lượng dịch vụ tại bộ phận Buồng.

2. Tổ chức triển khai việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ

- Thông báo hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận Buồng;

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

3. Giám sát, kiểm tra, đánh giá lượng phục vụ.

- Thực hiện giám sát, kiểm tra hàng ngày công việc của nhân viên;

- Đánh giá chất lượng công việc của nhân viên và giám sát quy trình triển khai áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận Buồng.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Thiết lập và xây dựng các tiêu chí.

- Xác định các tiêu chuẩn cho tổ vệ sinh phòng và đặt minibar:

+ Tiêu chuẩn vệ sinh phòng cụ thể;

+ Tiêu chuẩn vệ sinh các đồ gỗ và vật dụng trong phòng;

+ Tiêu chuẩn vệ sinh phòng tắm;

+ Tiêu chuẩn đặt các đồ cung cấp miễn phí;

+ Tiêu chuẩn sắp đặt minibar.

- Xác định các tiêu chuẩn cho tổ vệ sinh tầng và các khu vực công cộng:

+ Tiêu chuẩn vệ sinh hành lang các tầng;

+ Tiêu chuẩn vệ sinh sảnh Khách sạn, nhà hàng, quầy bar, thang máy, các phòng dịch vụ;

+ Tiêu chuẩn thời gian để thực hiện vệ sinh;

+ Tiêu chuẩn an toàn khi thực hiện vệ sinh (sàn ướt, hóa chất sử dụng).

- Xác định các tiêu chuẩn cho tổ giặt là:

+ Tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn khi xử lý đồ vải;

+ Tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn khi xử lý đồ đồng phục nhân viên;

+ Tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn khi xử lý đồ cá nhân của khách;

+ Tiêu chuẩn an toàn và điều kiện môi trường khi vận hành các trang thiết bị giặt là và sử dụng hóa chất.

- Xác định các tiêu chuẩn cho tổ chuyên trách về hoa:

+ Tiêu chuẩn vệ sinh về công tác chuẩn bị hoa trang trí tại phòng khách và các khu vực cần thiết (sảnh, quầy lễ tân, nhà hàng, quầy bar...);

+ Điều kiện và môi trường an toàn khi sử dụng hoa.

- Thông báo phổ biến đến toàn bộ nhân viên bộ phận bằng các hình thức:

+ Văn bản công bố;

+ Thông báo miệng tại các cuộc họp;

+ Lưu vào sổ giao ca, nhật ký bộ phận.

- Xác lập kế hoạch triển khai cụ thể bao gồm:

+ Danh mục các tiêu chí;

+ Thời gian thực hiện;

+ Vị trí chức danh nghề thực hiện.

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

- Thực hiện đánh giá thường xuyên.

**2. Kiến thức**

- Cách sử dụng và vận hành các thiết bị dụng cụ hỗ trợ trong quá trình làm việc.

- Kiến thức cơ bản về các quy trình làm vệ sinh, an toàn và an ninh, tinh thần trách nhiệm và tính trung thực khi phục vụ khách.

- Văn hóa ứng xử, giao tiếp với khách đang lưu trú.

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các thiết bị hỗ trợ trong quá trình làm việc.

- Kiến thức cơ bản về nội quy vệ sinh, an toàn và an ninh, tinh thần trách nhiệm và tính trung thực khi phục vụ khách.

- Kỹ năng giao tiếp bằng nhiều hình thức khác nhau.

- Kiến thức về lập danh mục đánh giá và cách đánh giá.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Các tập gấp và đồ cung cấp miễn phí trong phòng.

- Các biểu mẫu sử dụng trong bộ phận Buồng.

- Bảng hướng dẫn về vệ sinh, an ninh và an toàn, thái độ đối với khách hàng.

- Các tập gấp và đồ cung cấp miễn phí trong phòng.

- Phiếu khai báo tài sản thất lạc.

- Bảng hướng dẫn về nội quy vệ sinh, an ninh và an toàn, thái độ đối với khách hàng.

- Danh mục đánh giá cho điểm kiểm tra theo tiêu chí đã đề ra.

- Bảng đánh giá theo từng vị trí chức danh.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN BUỒNG**
**Mã số công việc: C13**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận bao gồm chỉ huy, quản lý các nhân viên, hoặc tự mình thực thi các công việc hàng ngày. Về cơ bản, công việc C13 giống với công việc A9; tuy nhiên sự khác biệt thể hiện ở các tiêu chí thực hiện, kỹ năng và kiến thức phải có.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Duy trì họp hàng ngày.

- Đảm bảo các thông tin, yêu cầu công việc, chính sách mới của Khách sạn được truyền tải đến mọi nhân viên trong ca cũng như thông báo đến ca sau.

- Đảm bảo nhân viên nắm rõ yêu cầu nhiệm vụ được phân công.

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

- Thực hiện việc kiểm tra, giám sát công việc theo lịch trình và nhiệm vụ được phân công hàng ngày.

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

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

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

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

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

4. Theo dõi việc thực hiện các kế hoạch

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

- Xử lý đối với các công việc đột xuất.

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

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

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Tổ chức và điều khiển cuộc họp.
- Phân công công việc cho cấp dưới.
- Kiểm tra phòng khách.
- Kiểm tra các khu vực công cộng.
- Giao tiếp với nhân viên.
- Khen ngợi hay phê bình nhân viên đúng cách.
- Xây dựng các loại lịch làm vệ sinh và theo dõi thực hiện.
- Giải quyết tình huống.
- Điều phối nhân lực và công việc.

### 2. Kiến thức

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

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng bộ phận.
- Văn bản quản lý của Khách sạn.
- Bảng kiểm tra phòng khách.
- Bảng phân công lao động.
- Lịch làm việc của bộ phận Buồng.
- Bảng kiểm tra các khu vực công cộng.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kỹ năng tổ chức và điều hành họp | - Quan sát và 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 BỘ PHẬN BUỒNG VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN**
**Mã số công việc: C14**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Để phục vụ khách có chất lượng, bộ phận Buồng 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 Buồng với các bộ phận liên quan gồm các công việc sau đây:

- Nắm chắc hoạt động của bộ phận mình và các bộ phận khác về công việc, nhân lực, điều kiện cụ thể;

- Phân tích những hoạt động cần phối hợp và phương thức phối hợp;

- Điều phối các hoạt động thực tế;

- Đánh giá, rút kinh nghiệm.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định quan hệ giữa bộ phận Buồng với các bộ phận có liên quan

2. Kiểm tra tiến trình thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận Buồng với các bộ phận khác

- Đảm bảo các thông tin về tình trạng phòng báo cho bộ phận Lễ tân kịp thời và chính xác.

- Đảm bảo các thông tin về tài sản khách bỏ quên, khách chuyển phòng được cập nhật cho bộ phận Lễ tân một cách kịp thời và chính xác.

- Đảm bảo các thông tin về khách yêu cầu dịch vụ ăn tại phòng được chuyển cho bộ phận Nhà hàng kịp thời và chính xác.

- Đảm bảo các yêu cầu công việc liên quan đến sửa chữa, bảo dưỡng được thông báo cho bộ phận Bảo trì kịp thời và theo dõi tiến trình thực hiện.

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Làm việc theo nhóm.

- Giao tiếp, thông tin qua điện thoại, văn bản.

- Làm báo cáo theo mẫu.

**2. Kiến thức**

- Tầm quan trọng của việc phối hợp hoạt động giữa các bộ phận.

- Các quan hệ công việc giữa bộ phận Buồng với các bộ phận khác như: Lễ tân, Nhà hàng, Bếp, Bảo trì, Bảo vệ, Nhân sự, Kế toán.

- Kiến thức về sử dụng phần mềm quản lý khách sạn.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Sơ đồ tổ chức Khách sạn.

- Quy định về chế độ thông tin, báo cáo.

- Mẫu phiếu báo cáo.

- Văn phòng làm việc được trang bị điện thoại, máy tính,…

- Hệ thống 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 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 |
| - 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 VIỆC ĐẶT BÀN VÀ CHUẨN BỊ PHỤC VỤ**
**Mã số công việc: D1**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải quy định các kiểu đặt bàn và quy trình đặt bàn chuẩn, công tác chuẩn bị dụng cụ phục vụ trước khi phục vụ khách, sau đó tổ chức thực hiện và theo dõi việc đặt bàn và chuẩn bị phục vụ tại Nhà hàng.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng các mẫu (kiểu) đặt bàn và quy trình đặt bàn chuẩn

2. Triển khai công tác chuẩn bị dụng cụ đặt bàn theo thực đơn

- Lập danh mục dụng cụ đặt bàn tại nhà hàng theo các loại thực đơn khác nhau:

+ Thực đơn Á;

+ Thực đơn chọn món (À la carte);

+ Thực đơn cố định (Set menu);

+ Thực đơn có sự chọn lựa (Table d'hote);

+ Thực đơn tự chọn (Buffet);

+ Thực đơn trà chiều (Afternoon tea).

- Kiểm tra theo danh mục và kiểm tra vệ sinh các dụng cụ.

3. Kiểm tra việc đặt bàn theo thực đơn

- Thiết lập quy trình đặt bàn theo đúng tiêu chuẩn của từng loại thực đơn.

- Kiểm tra quy trình đặt bàn theo thực đơn đúng tiêu chuẩn về thời gian, vệ sinh.

- Kiểm tra các bộ đồ ăn đúng, đủ về số lượng, đảm bảo về vệ sinh, thẩm mỹ.

4. Kiểm tra các phương tiện phục vụ và điều kiện phòng ăn.

- Lập danh mục các phương tiện phục vụ cụ thể.

- Kiểm tra phòng ăn về vấn đề vệ sinh, mức độ an toàn, sắp đặt hợp lý.

- Giám sát công tác chuẩn bị dụng cụ.

5. Triển khai công tác chuẩn bị dụng cụ chứa đựng thức ăn theo thực đơn và chuyển đến nhà Bếp

- Lập danh mục dụng cụ chứa đựng thức ăn đúng chủng loại, đủ về số lượng theo các loại thực đơn khác nhau.

- Giám sát công tác chuẩn bị dụng cụ.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Xây dựng quy trình đặt bàn theo thực đơn.

- Dự trù và lựa chọn dụng cụ ăn uống phù hợp với thực đơn và tiêu chuẩn của Khách sạn.

- Quy trình đặt bàn ăn của các bữa ăn Âu, Á theo thực đơn.

- Cầm nắm dụng cụ đảm bảo vệ sinh và sử dụng khay.

- Hướng dẫn các thao tác trong quy trình đặt bàn.

- Kiểm tra, chỉnh sửa việc đặt bàn.

### 2. Kiến thức

- Hiểu cấu trúc thực đơn bữa ăn.

- Nhận biết các loại dụng cụ phù hợp cho các hình thức phục vụ ăn uống Âu, Á.

- Phân biệt các loại đặt bàn ăn theo thực đơn.

- Xác định các hình thức đặt bàn ăn theo thực đơn.

- Nhận biết các tiêu chí về đặt bàn ăn:

+ Yếu tố thời gian;

+ Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ.

- Các loại đặt bàn ăn theo thực đơn.

- Quy trình phục vụ ăn uống.

- Quy trình kiểm tra, giám sát.

- Các lỗi thường gặp trong quá trình đặt bàn.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hệ thống bàn, ghế.

- Danh mục kiểm tra.

- Nhà hàng trang bị đầy đủ dụng cụ (sành sứ, thủy tinh, kim loại, khay,...).

- Các loại thực đơn.

- Các dụng cụ đặt bàn và phục vụ phải được vệ sinh sạch sẽ.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Độ chính xác của các dụng cụ đặt bàn theo từng loại thực đơn | - Quan sát và so sánh các dụng cụ đặt bàn của các loại thực đơn với các mẫu đặt bàn chuẩn |
| - Kỹ năng thực hiện các bước đặt bàn theo đúng quy trình của các loại thực đơn khác nhau | - Giám sát được thao tác của người thực hiện công việc đặt bàn theo các loại thực đơn và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình đặt bàn và phiếu đánh giá quy trình đặt bàn |
| - Vệ sinh dụng cụ | - Theo dõi các thao tác cầm nắm dụng cụ của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật cầm nắm dụng cụ khi sử dụng trong quá trình chuẩn bị và đặt bàn |
| - Thời gian thực hiện so với định mức thời gian | - Theo dõi thời gian chuẩn bị và đặt bàn thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình chuẩn bị và đặt bàn và phiếu đánh giá quy trình đặt bàn |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT VIỆC PHỤC VỤ KHÁCH THEO CÁC LOẠI THỰC ĐƠN**

**Mã số công việc: D2**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải tổ chức thực hiện, theo dõi, kiểm tra quy trình chuẩn phục vụ khách và các yếu tố liên quan theo từng loại thực đơn trong Nhà hàng.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức phục vụ khách ăn chọn món (À la carte)

- Xác định quy trình phục vụ khách ăn chọn món (À la carte):

+ Chuẩn bị trước giờ phục vụ;

+ Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn;

+ Tiếp nhận các yêu cầu của khách;

+ Chuyển yêu cầu đến bộ phận bếp hoặc quầy bar;

+ Chọn và điều chỉnh dụng cụ ăn uống theo yêu cầu;

+ Phục vụ đồ uống, món ăn theo yêu cầu của khách;

+ Thanh toán và kết thúc phục vụ;

+ Thu dọn.

- Tổ chức phục vụ và giám sát.

2. Tổ chức phục vụ khách ăn theo thực đơn cố định (Set menu)

- Xác định quy trình phục vụ khách ăn theo thực đơn (Set menu):

+ Tiếp nhận các yêu cầu của khách;

+ Chuẩn bị trước giờ phục vụ;

+ Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn;

+ Tiếp nhận đồ uống từ quầy bar và các món ăn từ bộ phận Bếp;

+ Phục vụ đồ uống, món ăn theo trình tự của thực đơn;

+ Thanh toán và kết thúc phục vụ;

+ Thu dọn.

- Tổ chức phục vụ và giám sát.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Xây dựng quy trình.

- Kỹ năng bao quát chung.

- Quan sát, chỉ dẫn.
- Tiếp nhận thông tin.
- Giao tiếp trực tiếp với khách hàng và nhân viên.
- Đón, dẫn khách.
- Kỹ năng bán hàng.
- Phục vụ thức ăn, đồ uống chọn món…
- Kỹ năng thanh toán.
- Kỹ năng nhận dạng và phân loại tiền.
- Bưng bê thu dọn.
- Kỹ năng chọn dụng cụ ăn uống phù hợp với thực đơn.
- Cầm nắm dụng cụ đảm bảo vệ sinh.
- Sử dụng khay phục vụ.
- Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình phục vụ khách.

**2. Kiến thức**

- Cấu trúc thực đơn bữa ăn.
- Các loại dụng cụ phù hợp cho các hình thức phục vụ ăn uống Âu, Á.
- Các cách thức, kiểu loại đặt bàn ăn theo thực đơn.
- Các tiêu chí đánh giá, kiểm tra về đặt bàn ăn:

+ Tiêu chuẩn thời gian;
+ Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ;
+ Tiêu chuẩn thẩm mỹ;
+ Tiêu chuẩn an toàn.

- Nội dung, cách thức, kiểm tra giám sát.
- Yêu cầu, tiêu chuẩn, quy trình phục vụ khách ăn uống.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Nhà hàng đã sẵn sàng đón khách.
- Các loại thực đơn, phiếu tiếp nhận yêu cầu, hóa đơn.
- Văn bản quy định tiêu chuẩn, quy trình phục vụ.
- Các dụng cụ đặt bàn và phục vụ phải được vệ sinh sạch sẽ.
- Đồng phục, tác phong của nhân viên.
- Phiếu kiểm tra, đánh giá.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Độ chính xác của các thao tác, kỹ năng phục vụ | - Quan sát, kiểm tra, đối chiếu các thao tác kỹ năng thực tế với tiêu chuẩn thực hiện |
| - Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình | - Giám sát quy trình thực hiện các bước công việc, đối chiếu với quy trình chuẩn, sử dụng phiếu đánh giá quy trình phục vụ |
| - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ | - Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong phục vụ ăn uống |
| - Thời gian thực hiện | - Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và so sánh với thời gian quy định được ghi tại phiếu đánh giá quy trình phục vụ |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT TRANG TRÍ BÀN TIỆC**
**Mã số công việc: D3**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định, theo dõi, kiểm tra công tác trang trí bàn tiệc trong nhà hàng theo tiêu chuẩn, phù hợp với yêu cầu của khách và đảm bảo các yêu cầu về thẩm mỹ, thuận lợi cho việc phục vụ tiệc.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các yêu cầu trang trí cần thiết để triển khai thực hiện dựa trên thông tin được ghi tại hợp đồng của Khách sạn và khách hàng, đảm bảo nguyên tắc: đúng nội dung, đủ thông tin, có khả năng thực hiện.

2. Thiết lập các nhóm trang trí bàn tiệc với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, phù hợp, đảm bảo đủ số lượng và trình độ tay nghề.

3. Thực hiện công việc trang trí bàn tiệc: đúng yêu cầu, đúng thời gian, đẹp.

4. Kiểm tra tổng thể công tác trang trí bàn tiệc.

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Xây dựng kế hoạch tổ chức tiệc.
- Làm việc theo nhóm và tổ chức công việc.
- Thuyết phục.
- Triển khai công việc, phân công nhiệm vụ, điều hành.
- Cắt, dán, treo, cắm hoa,...
- Công tác kiểm tra, đánh giá.

**2. Kiến thức**

- Giao tiếp.
- Đàm phán.
- Nguyên tắc trang trí.
- Nghệ thuật trang trí.
- Cách thức điều hành và sử dụng nhân viên.
- Nội dung, cách thức kiểm tra, đánh giá.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng tiệc.
- Danh mục dụng cụ, nguyên vật liệu, trang trí, văn phòng phẩm.
- Mẫu hợp đồng.
- Phiếu phân công nhiệm vụ.
- Phiếu kiểm tra.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Độ chính xác của các thông tin từ khách hàng để trang trí bàn tiệc | - Quan sát và so sánh các yêu cầu, nội dung trang trí bàn tiệc được thực hiện với thông tin ở hợp đồng |
| - Kỹ năng thực hiện các công việc cắt, dán, cắm và treo theo đúng trình tự, đúng yêu cầu | - Giám sát các thao tác, các bước thực hiện quy trình và đối chiếu với tiêu chuẩn quy trình được quy định về trang trí bàn tiệc |
| - 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 tiêu chuẩn được quy định về an toàn lao động |
| - Sản phẩm cuối cùng so với yêu cầu đưa ra | - Theo dõi kết quả thực tế và đối chiếu với các yêu cầu của khách hàng theo hợp đồng đã ký |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT PHỤC VỤ TIỆC**
**Mã số công việc: D4**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định các yếu tố liên quan và quy trình chuẩn phục vụ tiệc, sau đó tổ chức thực hiện, kiểm tra phục vụ tiệc tại Nhà hàng.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các thông tin về tiệc và lập kế hoạch

- Kiểm tra các thông tin trên hợp đồng đầy đủ, chính xác về thời gian, địa điểm, số lượng khách, thực đơn, dịch vụ kèm theo.

- Kiểm tra khả năng cung ứng của bộ phận về các loại dụng cụ, trang thiết bị, nguyên vật liệu,... và nhân lực.

- Kiểm tra tình trạng của phòng tiệc về mặt bằng, nội thất, thiết bị cố định, ánh sáng,...

- Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ, phân chia các nhóm phục vụ tiệc với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, phù hợp.

- Quy định sự phối hợp giữa các nhóm phục vụ.

2. Xây dựng quy trình phục vụ tiệc

- Thống nhất quy trình phục vụ phù hợp với thực đơn và tính chất đặc điểm, yêu cầu của từng loại tiệc.

- Dự kiến các tình huống phát sinh và cách giải quyết.

3. Triển khai công việc trang trí phòng tiệc

- Kiểm tra công việc thực hiện trang trí phòng tiệc đúng với nội dung, thông tin yêu cầu, thời gian, đẹp.

4. Kiểm tra tổng thể phòng tiệc trước giờ phục vụ

- Xác định danh mục cần kiểm tra trước giờ phục vụ:

+ Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ;

+ Vệ sinh phòng tiệc;

+ Dụng cụ, phương tiện phục vụ và hàng hóa;

+ Bàn tiệc;

+ Các loại thiết bị điều hòa, hệ thống âm thanh, ánh sáng,…

- Tiến hành kiểm tra theo danh mục.

5. Tổ chức đón tiếp khách

- Điều hành đón tiếp khách đúng nghi thức và đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

6. Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn

- Chỉ đạo phục vụ đồ uống và thức ăn theo đúng trình tự yêu cầu của thực đơn và theo đúng quy trình.

- Giám sát, điều phối công việc giữa bộ phận Bếp và Nhà hàng.

7. Thanh toán, kết thúc phục vụ

- Giám sát thực hiện đúng quy trình và thủ tục thanh toán.

8. Tổ chức thu dọn

- Tổ chức điều hành quy trình thu dọn đúng kỹ thuật, nhanh, gọn gàng.

- Tổ chức thực hiện vệ sinh phòng tiệc.

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Lập kế hoạch tổ chức tiệc.
- Chỉ huy.
- Làm việc theo nhóm.
- Đàm phán, thuyết phục và giao tiếp trực tiếp.
- Tổ chức triển khai, điều hành công việc theo kế hoạch.
- Quan sát và bao quát chung.
- Sắp xếp bàn tiệc và phòng tiệc.
- Bán đồ uống.
- Phục vụ thức ăn, đồ uống theo thực đơn tiệc.
- Bưng bê thu dọn.
- Lựa chọn dụng cụ ăn uống phù hợp với thực đơn.
- Sử dụng khay phục vụ.
- Giao tiếp với khách bằng tiếng nước ngoài.
- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ tiệc.

**2. Kiến thức**

- Các loại tiệc.
- Kiến thức bán hàng.
- Nguyên tắc lập kế hoạch.
- Nghệ thuật, nguyên tắc bố trí nhân lực phục vụ tiệc.

- Thực đơn món ăn và đồ uống tiệc.
- Nghệ thuật trang trí.
- Bảng giá dịch vụ.
- Nguyên tắc, quy trình phục vụ tiệc.
- Các phần mềm ứng dụng.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Phòng tiệc đã sẵn sàng đón khách.
- Hợp đồng tiệc.
- Thực đơn tiệc.
- Các dụng cụ đặt bàn và phục vụ được vệ sinh sạch sẽ.
- Thiết bị, dụng cụ phục vụ tiệc.
- Nhân viên có đồng phục theo quy định.
- Phiếu kiểm tra, đánh giá.
- Bảng giá đồ uống.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Khả năng cung ứng của bộ phận | - Kiểm tra nguồn nhân lực, dụng cụ, trang thiết bị, nguyên vật liệu… thực tế đối chiếu với tiêu chuẩn |
| - Độ chính xác của thao tác phục vụ tiệc | - Quan sát, so sánh thao tác phục vụ tiệc với tiêu chuẩn được thực hiện |
| - Kỹ năng thực hiện các công việc chuẩn bị, phục vụ, thu dọn theo đúng quy trình | - Giám sát quy trình chuẩn bị, phục vụ, thu dọn, so sánh với quy trình chuẩn, sử dụng phiếu đánh giá quy trình thực hiện |
| - An toàn cho khách hàng, nhân viên và thiết bị dụng cụ | - Theo dõi, so sánh, nhận xét các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định về an toàn lao động |
| - Vệ sinh an toàn thực phẩm | - Giám sát, theo dõi tổng thể quá trình phục vụ tiệc, đối chiếu với quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm |
| - Thời gian thực hiện | - Đối chiếu, so sánh thời gian thực hiện từng công đoạn thực hiện với thời gian chuẩn, sử dụng phiếu kiểm tra thời gian phục vụ tiệc |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT PHỤC VỤ HỘI NGHỊ**
**Mã số công việc: D5**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định các yếu tố liên quan và quy trình chuẩn phục vụ hội nghị; sau đó tổ chức thực hiện, kiểm tra phục vụ hội nghị tại Nhà hàng.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các thông tin về hội nghị và lập kế hoạch

- Kiểm tra các thông tin trên hợp đồng đầy đủ, chính xác về thời gian, địa điểm, số lượng khách, yêu cầu về thiết bị, giải khát giữa giờ,...

- Kiểm tra khả năng cung ứng của bộ phận như các loại dụng cụ, trang thiết bị, máy móc và nguyên vật liệu… và nhân lực.

2. Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ

- Xây dựng các nhóm phục vụ hội nghị với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, chuyên môn hóa phù hợp với năng lực từng nhân viên.

3. Triển khai công việc sắp đặt và trang trí phòng hội nghị

- Kiểm tra công việc thực hiện sắp đặt và trang trí phòng hội nghị đúng với nội dung, thông tin yêu cầu theo hợp đồng.

4. Kiểm tra tổng thể phòng họp trước giờ hội nghị

- Xác định danh mục cần kiểm tra trước giờ hội nghị:

+ Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ;

+ Vệ sinh phòng hội nghị;

+ Việc sắp xếp bàn hội nghị;

+ Các loại thiết bị âm thanh, ánh sáng, máy chiếu,...;

+ Trang trí phòng hội nghị;

+ Thực đơn, hàng hóa và thiết bị dụng cụ phục vụ giải khát giữa giờ.

5. Tổ chức đón tiếp khách

- Đón tiếp khách đúng nghi thức và đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

6. Tổ chức phục vụ hội nghị

- Phục vụ hội nghị theo đúng yêu cầu của khách.

7. Thanh toán, kết thúc phục vụ hội nghị

- Thực hiện đúng quy trình và thủ tục thanh toán.

8. Tổ chức thu dọn

- Thực hiện quy trình thu dọn phòng hội nghị đúng kỹ thuật, nhanh, gọn gàng theo quy định.

- Thực hiện vệ sinh phòng hội nghị.

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Lập kế hoạch tổ hội nghị.
- Công tác an ninh, an toàn.
- Làm việc theo nhóm.
- Giám sát, chỉ huy.
- Đàm phán, thuyết phục và giao tiếp trực tiếp.
- Tổ chức triển khai, điều hành công việc theo kế hoạch.
- Quan sát và bao quát chung.
- Sắp xếp bàn hội nghị và bàn phục vụ giải khát giữa giờ.
- Trang trí phòng hội nghị.
- Phục vụ thức ăn, đồ uống.
- Bưng bê thu dọn.
- Lựa chọn dụng cụ ăn uống phù hợp với thực đơn.
- Sử dụng khay phục vụ.
- Giao tiếp với khách bằng tiếng nước ngoài.
- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ hội nghị.

**2. Kiến thức**

- Các loại hội nghị.
- Ngoại ngữ giao tiếp.
- Nghệ thuật giao tiếp.
- Kiến thức bán hàng.
- Nguyên tắc lập kế hoạch.
- Nghệ thuật, nguyên tắc bố trí nhân lực phục vụ hội nghị.
- Thực đơn món ăn và đồ uống phục vụ hội nghị.
- Nghệ thuật trang trí.
- Bảng giá dịch vụ.
- Nguyên tắc, quy trình phục vụ hội nghị.
- Các phần mềm ứng dụng.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng hội nghị đã sẵn sàng đón khách.
- Hợp đồng tổ chức hội nghị.
- Thực đơn cho buổi hội nghị.
- Các dụng cụ đặt bàn và phục vụ được vệ sinh sạch sẽ.
- Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ hội nghị.
- Nhân viên có đồng phục theo quy định.
- Phiếu kiểm tra, đánh giá.
- Cách bày trí phòng hội nghị hấp dẫn.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Chuẩn bị phục vụ hội nghị theo đúng quy định | - Kiểm tra danh mục, liệt kê nguồn nhân lực, dụng cụ, trang thiết bị, nguyên liệu cần phục vụ, việc chuẩn bị thực tế đối chiếu với tiêu chuẩn |
| - Độ chính xác của thao tác phục vụ hội nghị | - Quan sát, so sánh thao tác phục vụ hội nghị với tiêu chuẩn được thực hiện |
| - Kỹ năng thực hiện các công việc chuẩn bị, phục vụ, thu dọn theo đúng quy trình | - Giám sát quy trình chuẩn bị, phục vụ, thu dọn, so sánh với quy trình chuẩn, sử dụng phiếu đánh giá quy trình thực hiện |
| - An ninh, an toàn cho đại biểu, khách, nhân viên và thiết bị dụng cụ | - Theo dõi, so sánh, nhận xét các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định về an ninh và an toàn lao động |
| - Vệ sinh an toàn thực phẩm | - Giám sát, theo dõi tổng thể quá trình phục vụ hội nghị, đối chiếu với quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm |
| - Thời gian thực hiện | - Đối chiếu, so sánh thời gian thực hiện từng công đoạn thực hiện với thời gian chuẩn, sử dụng phiếu đánh giá thời gian phục vụ hội nghị |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT DỊCH VỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI PHÒNG VÀ CÁC KHU VỰC KHÁC TẠI KHÁCH SẠN**

**Mã số công việc: D6**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định, theo dõi, kiểm tra các yếu tố liên quan và quy trình chuẩn phục vụ ăn uống tại phòng và khu vực khác của Khách sạn.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra việc tiếp nhận yêu cầu của khách

- Thiết lập quy trình tiếp nhận yêu cầu.
- Giám sát quy trình tiếp nhận.
- Kiểm tra các thông tin trên thực đơn, phiếu tiếp nhận yêu cầu (phải đầy đủ và rõ ràng).

2. Tổ chức và giám sát quy trình phục vụ

- Thiết lập quy trình phục vụ tại phòng và tại các địa điểm khác của Khách sạn:

+ Chuẩn bị khay hoặc xe đẩy;
+ Sắp xếp món ăn, thức uống lên khay hoặc xe đẩy;
+ Tiến hành phục vụ;
+ Thực hiện thủ tục thanh toán;
+ Thu hồi dụng cụ.

- Tổ chức và giám sát công việc phục vụ theo đúng tiêu chuẩn:

+ Đối với dịch vụ phục vụ ăn uống tại phòng;
+ Đối với dịch vụ ăn uống tại khu vực khác trong Khách sạn.

3. Giám sát thanh toán

- Thực hiện đúng trình tự thanh toán.
- Kiểm tra hóa đơn sau khi thanh toán với khách (nếu có).

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Giao tiếp trực tiếp với khách (bằng tiếng Việt và tiếng Nước ngoài).
- Giới thiệu và bán sản phẩm theo thực đơn.
- Sử dụng các thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống lưu động.
- Quy trình, thao tác phục vụ tại phòng khách.
- Tổ chức tiệc tại phòng khách.
- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách.
- Lập thủ tục thanh toán.
- Sử dụng các phần mềm ứng dụng.

**2. Kiến thức**

- Thực đơn liên quan.
- Nghệ thuật giao tiếp.
- Thành phần, cách chế biến, cách sử dụng món ăn, đồ uống.
- Yêu cầu về các loại dụng cụ, phương tiện phục vụ lưu động.
- An toàn lao động.
- Quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nguyên tắc, quy định vào buồng khách.
- Chăm sóc khách hàng.
- Các tình huống trong phục vụ.
- Quy trình, nguyên tắc, thủ tục thanh toán.
- Nguyên tắc, quy trình tổ chức phục vụ tại phòng khách.
- Các phần mềm ứng dụng.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Danh mục các trang thiết bị dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Hóa đơn.
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu.
- Máy tính được cài phần mềm.
- Sổ sách.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Độ chính xác trong tiếp nhận yêu cầu và phục vụ | - Đối chiếu phiếu ghi tiếp nhận yêu cầu với yêu cầu của khách<br>- Giám sát, so sánh các món ăn, đồ uống, thời gian, cách thức phục vụ so với yêu cầu của khách đã được xác nhận |
| - Kỹ năng thực hiện các công việc chuẩn bị phục vụ và phục vụ, thu dọn thanh toán theo đúng quy trình | - Giám sát các bước thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình phục vụ, thanh toán, sử dụng phiếu đánh giá quy trình thực hiện |
| - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ | - Theo dõi việc sử dụng các thiết bị dụng cụ, phục vụ lưu động, cách thức sắp xếp món ăn, đồ uống và dụng cụ,... đối chiếu với tiêu chuẩn về an toàn lao động trong phục vụ ăn uống |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT VIỆC PHA CHẾ VÀ PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG**
**Mã số công việc: D7**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định, theo dõi, kiểm tra các tiêu chuẩn và quy trình chuẩn khi pha chế và phục vụ đồ uống trong Nhà hàng.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị và sắp xếp quầy Bar

- Thiết lập các tiêu chuẩn về sắp xếp quầy Bar:

+ Khu vực chưng rượu;

+ Khu vực để dụng cụ pha chế;

+ Khu vực hàng hóa, nguyên liệu;

+ Khu vực vệ sinh dụng cụ;

+ Khu vực tài sản, thiết bị của quầy Bar;

+ Khu vực rác thải.

2. Kiểm tra trước khi pha chế và phục vụ

- Các vấn đề cần kiểm tra nhằm đảm bảo đầy đủ, vệ sinh, vận hành tốt trước khi pha chế và phục vụ cho khách:

+ Số lượng và chất lượng các loại thức uống có cồn và không cồn;

+ Tình trạng, chất lượng các thiết bị và máy chuyên dụng;

+ Vệ sinh các nguyên liệu và phụ gia;

+ Vệ sinh dụng cụ pha chế;

+ Chuẩn bị dụng cụ chứa rác và khu vực rác thải.

3. Pha chế và phục vụ theo yêu cầu của khách

- Xác định yêu cầu của khách.

- Pha chế đúng quy trình và đúng định lượng (đối với mocktail và cocktail).

- Phục vụ đúng quy trình và đúng tiêu chuẩn.

4. Kiểm tra quy trình thanh toán

- Thực hiện đúng trình tự thanh toán.

- Đảm bảo các thủ tục và tính chính xác về thanh toán.

5. Tổ chức thu dọn

- Thực hiện quy trình thu dọn đúng kỹ thuật, gọn gàng, sạch sẽ.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Xây dựng công thức pha chế đồ uống.
- Quy trình, thao tác pha chế các loại đồ uống điển hình.
- Vệ sinh dụng cụ.
- Trình diễn trong quá trình pha chế đồ uống.
- Kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, nguyên liệu.
- Chuẩn bị lựa chọn nguyên liệu, phụ gia, vật liệu trang trí.
- Giải thích và bán các loại đồ uống.
- Tính toán giá vốn, giá bán.
- Đánh giá chất lượng đồ uống bằng phương pháp cảm quan.
- Xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình pha chế và phục vụ đồ uống.

### 2. Kiến thức

- Chức năng, công dụng, yêu cầu sử dụng, nguyên tắc vận hành các loại trang thiết bị dụng cụ bar.
- Đặc điểm, tính chất về hàng hóa, nguyên liệu đồ uống.
- Quy tắc pha chế và phục vụ đồ uống.
- Các phương pháp, công thức pha chế, nghệ thuật trang trí mocktail, cocktail, trà, cà phê và các loại đồ uống khác.
- Nghệ thuật, nguyên tắc giao tiếp với khách hàng.
- Sự kết hợp giữa món ăn và đồ uống.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường.
- Các tình huống trong phục vụ.
- Nguyên tắc, thủ tục thanh toán.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quầy Bar đầy đủ thiết bị, dụng cụ.
- Thực đơn thức uống.
- Bảng công thức pha chế.
- Các loại rượu, bia, nước giải khát.
- Nguyên liệu để pha chế các loại thức uống (trà, cà phê, mocktail và cocktail ...) theo thực đơn.
- Vật liệu trang trí thức uống được pha chế.
- Nhân viên có đồng phục.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Độ đầy đủ và chính xác dụng cụ, hàng hóa pha chế và phục vụ đồ uống ở khu vực quầy pha chế; Công thức pha chế, tính toán giá thành, giá bán | - Kiểm tra danh mục các dụng cụ, hàng hóa nguyên liệu pha chế và phục vụ đồ uống thực tế đối chiếu với tiêu chuẩn.<br>- Kiểm tra việc tuân thủ định lượng dựa vào công thức pha chế.<br>- Kiểm tra việc tính giá thành và giá bán theo công thức quy định |
| - Thực hiện các công việc pha chế và phục vụ đồ uống và thanh toán theo đúng quy trình | - Theo dõi các bước thực hiện công việc, các thao tác được thực hiện, đối chiếu với tiêu chuẩn quy trình pha chế, phục vụ và thanh toán, phiếu đánh giá quy trình thực hiện.<br>- Kiểm tra sản phẩm được thực hiện so với tiêu chuẩn của Khách sạn và yêu cầu của khách |
| - An toàn cho người, thiết bị dụng cụ | - Theo dõi các thao tác được thực hiện, việc tuân thủ các quy định về vệ sinh an toàn, đối chiếu với tiêu chuẩn kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động trong pha chế và phục vụ đồ uống |
| - Kỹ năng trình diễn trong quá trình pha chế Cocktail | - Giám sát đánh giá theo các tiêu chí: đẹp, gây ấn tượng, an toàn, chính xác |
| - Thời gian thực hiện | - So sánh thời gian thực hiện với thời gian chuẩn |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT DỊCH VỤ ĂN UỐNG LƯU ĐỘNG (OUTSIDE CATERING)**

**Mã số công việc: D8**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Người quản lý phải xác định, theo dõi, kiểm tra các yếu tố liên quan và quy trình chuẩn phục vụ ăn uống tại các nơi tổ chức tiệc ngoài Khách sạn.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các thông tin về tiệc và lập kế hoạch

- Kiểm tra các thông tin trên hợp đồng đầy đủ, chính xác về thời gian, địa điểm, số lượng khách, thực đơn, dịch vụ kèm theo.

- Kiểm tra khả năng cung ứng của bộ phận về các loại dụng cụ, trang thiết bị, nguyên vật liệu,... và nhân lực.

- Kiểm tra, khảo sát và lập kế hoạch chuẩn bị dụng cụ, trang thiết bị, nhân lực, mặt bằng tổ chức tiệc và lập kế hoạch bố trí các loại thiết bị phù hợp với tính chất đặc điểm của loại tiệc.

- Lập kế hoạch phân công nhiệm vụ, phân chia các nhóm phục vụ tiệc với nội dung công việc cụ thể, rõ ràng, phù hợp.

- Quy định sự phối hợp giữa các nhóm phục vụ: Sự phối hợp với đơn vị đặt tiệc.

2. Xây dựng quy trình phục vụ tiệc

- Thống nhất quy trình phục vụ phù hợp với thực đơn và tính chất đặc điểm, yêu cầu của từng loại tiệc.

- Dự kiến các tình huống phát sinh và cách giải quyết.

3. Triển khai công việc trang trí khu vực tổ chức tiệc

- Kiểm tra công việc thực hiện trang trí khu vực tổ chức tiệc theo kế hoạch đã được các bên thông qua.

4. Kiểm tra tổng thể khu vực tiệc trước giờ phục vụ

- Xác định danh mục cần kiểm tra trước giờ phục vụ:

+ Vệ sinh cá nhân và khu vực chế biến;

+ Dụng cụ, phương tiện phục vụ và thực phẩm;

+ Bàn ghế, thiết bị, cách thức bài trí, trang trí;

+ Thực đơn;

+ Các loại thiết bị điều hòa, hệ thống âm thanh, ánh sáng,…

- Tiến hành kiểm tra theo danh mục.

5. Tổ chức đón tiếp khách

- Điều hành đón tiếp khách đúng nghi thức và đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

6. Tổ chức phục vụ đồ uống và thức ăn

- Tổ chức chế biến món ăn, thức uống theo quy trình, công thức,...

- Chỉ đạo phục vụ đồ uống và thức ăn theo đúng trình tự yêu cầu của thực đơn và theo đúng quy trình.

- Giám sát, điều phối công việc giữa bộ phận bếp và Nhà hàng.

7. Thanh toán, kết thúc phục vụ

- Giám sát thực hiện đúng quy trình và thủ tục thanh toán.

8. Tổ chức thu dọn.

- Tổ chức điều hành quy trình thu dọn đúng kỹ thuật, nhanh, gọn gàng.

- Tổ chức thực hiện vệ sinh phòng tiệc.

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Đàm phán thương thảo hợp đồng.

- Lập kế hoạch tổ chức tiệc ngoài Khách sạn.

- Chỉ huy.

- Làm việc theo nhóm.

- Đánh giá, lựa chọn địa điểm và tổ chức mặt bằng phục vụ tiệc.

- Tổ chức sự kiện, triển khai, điều hành công việc theo kế hoạch.

- Lựa chọn xây dựng thực đơn phù hợp với yêu cầu của khách và tiện lợi trong tổ chức phục vụ.

- Phân quyền cho cấp dưới và các nhóm công tác.

- Chỉ đạo thực hiện quy trình phục vụ tiệc theo tiêu chuẩn, kế hoạch.

- Giới thiệu và bán thức uống ngoài thực đơn.

- Xử lý các tình huống.

**2. Kiến thức**

- Nguyên tắc, yêu cầu, quy trình tổ chức tiệc ngoài Khách sạn.

- Các loại tiệc.

- Nghệ thuật bán hàng, đàm phán, thương thảo hợp đồng.

- Nguyên tắc lập kế hoạch, bố trí mặt bằng khu vực tiệc.

- Nghệ thuật, nguyên tắc bố trí nhân lực phục vụ tiệc.

- Thực đơn món ăn và đồ uống tiệc.
- Nghệ thuật trang trí.
- Bảng giá dịch vụ.
- Nguyên tắc, quy trình phục vụ tiệc.
- Các phần mềm ứng dụng.
- Nguyên tắc thủ tục thanh toán.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Khu vực tổ chức tiệc.
- Hợp đồng tiệc.
- Thực đơn tiệc.
- Thiết bị, dụng cụ chế biến và phục vụ tiệc.
- Nhân viên có đồng phục theo quy định.
- Phiếu kiểm tra, đánh giá.
- Bảng giá đồ uống.
- Thực phẩm (món ăn, đồ uống).

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Kế hoạch tổ chức tiệc | - Kiểm tra nội dung của bản kế hoạch về mức độ đầy đủ chính xác, cụ thể...theo bản kế hoạch mẫu |
| - Độ chính xác của các thông tin | - Kiểm tra, đối chiếu các thông tin như: Thời gian, số suất ăn, đơn giá, địa điểm,... với kế hoạch và hợp đồng |
| - Kỹ năng thực hiện các công việc chuẩn bị, phục vụ, thu dọn theo đúng quy trình | - Giám sát quy trình chuẩn bị, phục vụ, thu dọn, so sánh với quy trình chuẩn, sử dụng phiếu đánh giá quy trình thực hiện |
| - An toàn cho khách hàng, nhân viên và thiết bị dụng cụ | - Theo dõi, so sánh, nhận xét các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định về an toàn lao động |
| - Vệ sinh an toàn thực phẩm | - Giám sát, theo dõi tổng thể quá trình phục vụ tiệc, đối chiếu với quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm, sử dụng phiếu đánh giá |
| - Thời gian thực hiện | - Đối chiếu, so sánh thời gian thực hiện từng công đoạn thực hiện với thời gian chuẩn, sử dụng phiếu kiểm tra thời gian phục vụ tiệc |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT HÀNG HÓA, TÀI SẢN TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG**

**Mã số công việc: D9**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát hàng hóa và tài sản tại bộ phận Nhà hàng của Khách sạn bao gồm các tác nghiệp sau đây:

- 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... theo quy định của Khách sạn;

- Quản lý sử dụng có hiệu quả các tài sản được giao;

- Quản lý hàng hóa được giao bán, số lượng, chất lượng theo quy định của Khách sạn;

- Quản lý tài sản của khách;

- Xử lý các vụ việc xảy ra như thất lạc tài sản của khách, mất mát tài sản, hàng quá hạn sử dụng và các tình huống khác;

- Báo cáo định kỳ và đột xuất những việc có liên quan.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng kế hoạch mua sắm

- Xây dựng kế hoạch và quy trình đặt hàng hàng ngày.

- Đề xuất danh mục mua sắm trang thiết bị nhà hàng:

+ Số lượng;

+ Chất lượng;

+ Mẫu mã;

+ Kích cỡ;

+ Xuất xứ thiết bị.

- Giám sát quy trình đặt hàng.

2. Trực tiếp ký duyệt mua thực phẩm hàng ngày liên quan đến bộ phận trực thuộc (theo phân cấp của Khách sạn)

- Người quản lý sẽ chịu trách nhiệm duyệt mua thực phẩm hàng ngày và tài sản theo định kỳ của bộ phận nhà hàng dựa trên lượng hàng hóa tiêu thụ hàng ngày, hàng tháng.

3. Giám sát công tác nhận hàng

- Đảm bảo công tác nhận hàng hóa đảm bảo đúng với đơn đặt hàng về tất cả các tiêu chí.

4. Tổ chức sắp đặt, dự trữ hàng hóa, tài sản của nhà hàng

- Xác định các loại hàng hóa và tài sản cần dự trữ bảo quản trong bộ phận nhà hàng về mặt hàng, số lượng.

- Xây dựng các nguyên tắc dự trữ đối với từng loại hàng hóa và tài sản:

+ Vị trí;

+ Nhiệt độ;

+ Nơi dự trữ: giá, tủ dụng cụ, tủ mát, tủ đông...;

+ Độ ẩm;

+ Sơ đồ bố trí.

- Phân công nhiệm vụ quản lý và xác định trách nhiệm vật chất.

5. Kiểm tra và ký xác nhận phiếu yêu cầu xuất kho, nhập kho

- Phân công trách nhiệm cho người quản lý hàng hóa, tài sản kiểm tra và ký phiếu xuất kho, nhập kho.

- Kiểm tra phiếu xuất, nhập kho.

6. Kiểm kê tài sản định kỳ

- Xây dựng lịch kiểm kê tài sản, hàng hóa định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm, nhằm xác định tài sản, hàng hóa hư hỏng, thất lạc, mất mát, hao hụt...

7. Xử lý các loại thực phẩm, tài sản bị hư hỏng, đổ vỡ

- Xử lý ngay các loại thực phẩm bị hư hỏng nhằm đảm bảo chất lượng món ăn, tránh ngộ độc thực phẩm, an toàn...

- Đối với tài sản hư hỏng, xử lý theo quy định của Khách sạn.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch mua sắm trang thiết bị dụng cụ nhà hàng, kế hoạch nhập thực phẩm và hàng hóa khác.

- Giao nhận, kiểm kê hàng hóa, tài sản.

- Xử lý tài sản, hàng hóa 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

- Thương phẩm học, hàng thực phẩm.

- Các loại tài sản, thiết bị nhà hàng.

- Quản lý, bảo quản tài sản, hàng hóa.

- Nguyên tắc, phương pháp kiểm kê tài sản, hàng hóa.
- Quy chế hoạt động của nhà hàng.
- Tìm kiếm, phân tích, lựa chọn nguồn hàng tốt nhất.
- Nguyên tắc, phương pháp xử lý tài sản hư hỏng, hao hụt hàng hóa...

**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...

**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.<br>- 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, the 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 TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG**
**Mã số công việc: D10**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận Nhà hàng bao gồm các công việc:

- Xây dựng nhiệm vụ, chức năng, công việc của từng chức danh trong bộ phận;
- Tuyển dụng nhân viên mới;
- Lập kế hoạch đào tạo nhân viên;
- Phân công, phân nhiệm các công việc cụ thể hàng ngày, đột xuất;
- Điều động, sắp xếp lao động hợp lý trong công việc;
- Đánh giá năng lực, trình độ và kết quả lao động của nhân viên;
- Thực hiện các chính sách, chế độ liên quan đến nhân viên.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Tham gia tuyển chọn nhân viên mới

- Chuẩn bị các câu hỏi phỏng vấn cho từng vị trí tuyển chọn.
- Tham gia phỏng vấn tuyển chọn nhân viên.

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

- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên theo quy định của khách sạn.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.

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

- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo.
- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc.

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

- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế.
- Điều chỉnh lịch làm việc khi có các yêu cầu 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

- Triển khai đánh giá kết quả công việc định kỳ theo quy định của khách sạn.
- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.

8. Thực hiện các chính sách, chế độ liên quan đến nhân viên

- Tổ chức thực hiện các quy định về tiền lương, thưởng, phúc lợi…
- Tổ chức thực hiện chế độ nghỉ phép, nghỉ sinh, nghỉ dưỡng,…

9. Thực hiện nội quy về lao động

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Phân tích và xác định nhu cầu nhân sự trong bộ phận.
- Đề xuất cụ thể về tiêu chuẩn nhân viên.
- Tuyển chọn nhân viên bằng cách phỏng vấn và bài kiểm tra.
- Đào tạo nhân viên theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức đánh giá định kỳ, kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Bố trí lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.
- Điều động nhân viên theo thông báo.
- Triển khai công việc hàng ngày.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
- Thực hiện chính sách khác theo đúng nội quy quản lý nhân sự của công ty.
- Sử dụng thành thạo một số phần mềm ứng dụng.
- Xử lý các tình huống.

### 2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của công tác quản lý nhân viên.
- Nội dung, quy trình, cách thức 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 thực hiện công việc.
- Nội quy quản lý nhân sự.
- Quy định về chế độ lương, thưởng,...
- Các phần mềm ứng dụng trên máy tính.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT THU CHI CỦA BỘ PHẬN NHÀ HÀNG**
**Mã số công việc: D11**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát thu chi của bộ phận Nhà hàng gồm các công việc:

- Theo dõi việc thực hiện kế hoạch thu chi của bộ phận;
- Kiểm tra việc thanh toán hóa đơn ăn uống;
- Kiểm tra bàn giao quỹ và sổ sách, chứng từ 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.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát tổ chức thực hiện thủ tục thanh toán cho khách

- Kiểm tra hóa đơn tính tiền của khách: giá tiền, tên món ăn, số lượng món ăn, tên thức uống, số lượng thức uống, phí phục vụ, thuế giá trị gia tăng, tổng tiền thanh toán.
- Kiểm tra, giám sát phương thức thanh toán của khách: tiền mặt, ngoại tệ, các loại thẻ thanh toán, công nợ, trả qua Lễ tân.
- Kiểm tra tiền mặt, ngoại tệ.
- Giám sát quy trình cà thẻ thanh toán, in hóa đơn trả tiền.
- Kiểm tra tên khách, chữ ký, bản gốc, bản gửi cho khách.

2. Giám sát công tác báo cáo bán hàng, nộp tiền mặt khi kết thúc ca

- Kiểm tra báo cáo doanh thu cuối ca: tiền mặt, tiền trả qua thẻ, công nợ, tiền khách trả gộp vào giá phòng, miễn phí,...
- Điều hành làm thủ tục nộp tiền về kế toán, làm báo cáo.

3. Theo dõi số lượng tiền TIP hàng ngày

4. Kiểm tra theo dõi các khoản chi tại bộ phận

## 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 loại thẻ tín dụng.
- Làm báo cáo bán hàng.
- Kiểm tra phân tích chênh lệch (nếu có).
- Sử dụng phần mềm kế toán.

**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...).

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Vị trí thu ngân tại bộ phận Nhà hàng.
- 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 nhà hàng (nếu có).
- Nhân viên có đồng phục.

## 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 |
| - 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 |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG**
**Mã số công việc: D12**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giải quyết phàn nàn của khách gồm có các công 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. Xác định các vấn đề mà khách thường phàn nàn

2. Thực hiện quy trình giải quyết phàn nàn

- Trấn an và xin lỗi khách.
- Đề nghị với khách hướng giải quyết.
- Đưa ra cách giải quyết triệt để.
- Lưu ý chính sách đền bù.

3. Các lưu ý khi giải quyết phàn nàn cho khách

- Giữ bình tĩnh.
- Chú ý lắng nghe.
- Cám ơn khách.
- Lưu ý chính sách đền bù hợp lý và tùy theo chính sách Khách sạn.

## 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**

- 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**

- 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 |
| - Mức độ hiệu quả của việc xử lý khiếu nại của khách hàng | - Kiểm tra mức độ hài lòng của khách sau khi được xử lý |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: KIỂM SOÁT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG**

**Mã số công việc: D13**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Nhà hàng bao gồm các công việc:

- Xây dựng tiêu chuẩn phục vụ khách dựa vào đặc điểm thị trường khách, quy mô và cấp hạng Khách sạn, công nghệ phục vụ và chức năng nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng, 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 dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà hàng

- Mô tả hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bộ phận nhà hàng được quy định cho:

+ Quy trình phục vụ tại nhà hàng theo các loại thực đơn khác nhau;

+ Quy trình phục vụ ăn uống tại phòng khách;

+ Quy trình phục vụ đồ uống tại quầy bar.

2. Tổ chức triển khai việc áp dụng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong dịch vụ phục vụ khách hàng tại Nhà hàng

- Thông báo hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ áp dụng cho quy trình phục vụ tại Nhà hàng.

- Lên kế hoạch triển khai hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ áp dụng cho quy trình phục vụ tại Nhà hàng.

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

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

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

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Thiết lập và xây dựng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ ăn uống với các bộ tiêu chí cụ thể.

- Thực hiện các quy trình về vệ sinh, an toàn.
- Kỹ năng giao tiếp, truyền đạt và nhận thông tin phản hồi.
- Viết hóa đơn thanh toán.
- Sử dụng bảng danh mục kiểm tra đánh giá và cho điểm theo thang điểm.
- Soạn thảo văn bản.
- Giải quyết, xử lý các tình huống không bảo đảm chất lượng.

**2. Kiến thức**

- Chức năng thiết bị, nguyên tắc vận hành các thiết bị dụng cụ hỗ trợ trong quá trình làm việc (máy vi tính, máy pha cà phê, máy làm đá, máy làm nóng dụng cụ, hướng dẫn cách vận hành....).
- Quy định về vệ sinh, an toàn và an ninh.
- Văn hóa ứng xử của du khách và kỹ năng giao tiếp với khách.
- Nguyên tắc, quy trình đánh giá.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy định về tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ Ăn uống của Khách sạn.
- Hướng dẫn phương pháp quy trình kiểm tra, đánh giá.
- Nhà hàng, hoặc quầy Bar (đang hoạt động).
- Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của bộ phận nhà hàng 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 |
| - 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.<br>- Phân tích kết quả đánh giá |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN NHÀ HÀNG**

**Mã số công việc: D14**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

- Duy trì họp hàng ngày.

- Đảm bảo các thông tin, yêu cầu công việc, chính sách mới của Khách sạn được truyền tải đến mọi nhân viên trong ca cũng như thông báo đến ca sau.

- Đảm bảo nhân viên nắm rõ yêu cầu nhiệm vụ được phân công.

2. Xây dựng kế hoach hoạt động tháng, tuần cho bộ phận và tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch

- Xây dựng kế hoạch hoạt động tháng.

- Xây dựng kế hoạch hoạt động tuần.
- Tổ chức triển khai hoạt động đúng thời gian.

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

- Thực hiện việc kiểm tra, giám sát công việc theo lịch trình và nhiệm vụ được phân công hàng ngày.

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

- Các thông tin về chất lượng công việc của nhân viên cần phải được báo đến mỗi nhân viên.
- Những lỗi, sai sót phải được chỉ ra và xử lý triệt để.
- Đảm bảo nhân viên có động lực làm việc (khen ngợi).
- Đảm bảo nhân viên không bị mất mặt, xấu hổ trước những người khác (nhắc nhở đúng cách, đúng nơi).

5. Theo dõi việc thực hiện các kế hoạch

- Đảm bảo các công việc làm vệ sinh định kỳ được thực hiện theo kế hoạch.
- Xử lý đối với các công việc đột xuất.

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

- Linh động giải quyết theo từng tình huống đảm bảo hiệu quả kinh doanh.
- Điều động nhân viên tùy theo nhu cầu công việc và năng lực.

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Tổ chức và điều khiển cuộc họp.
- Phân công công việc cho cấp dưới.
- Xây dựng kế hoạch tháng, tuần.
- Giao tiếp với nhân viên.
- Khen ngợi hay phê bình nhân viên đúng cách.
- Giải quyết tình huống.
- Điều phối nhân lực và công việc.

**2. Kiến thức**

- Tầm quan trọng của việc họp ngắn đầu ca hàng ngày.
- Cách tổ chức, điều hành cuộc họp.
- Các yêu cầu của công việc, các quy định, chính sách mới của Khách sạn.
- Có kiến thức về các quy trình đặt bàn.
- Nhận thức tầm quan trọng của phần chuẩn bị phục vụ.
- Các quy định về nhận đặt bàn.
- Các quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm.
- Các loại thực đơn trong Nhà hàng.

- Sự khác nhau giữa các cách phục vụ.
- Pha chế đồ uống.
- Bảo quản thực phẩm không bị nhiễm khuẩn có hại và độc tố.
- Thông tin về tài sản, hàng hóa nhập kho.
- Phương pháp quản lý hàng hóa, tài sản.
- 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**

- Văn phòng bộ phận.
- Văn bản quản lý của Khách sạn.
- Bảng phân công lao động.
- Lịch làm việc của bộ phận Nhà hàng.
- Bảng điều tra.
- Thực đơn các loại.
- Các dụng cụ cần thiết cho việc đặt bàn.
- Danh mục các loại đồ uống.
- Công thức pha chế các loại đồ uống.
- Các dụng cụ cần thiết cho việc pha chế và phục vụ đồ uống.
- Bảng danh mục kiểm tra vệ sinh.
- Sổ nhận đặt bàn.
- Danh mục các hàng hóa.

**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 |
| - Kỹ năng phân công công việc cho nhân viên | - Đánh giá thông qua một tình huống cụ thể và kiểm tra các bảng phân công |
| - Kỹ năng 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 DỊCH VỤ ĂN UỐNG VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN**

**Mã số công việc: D15**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Để phục vụ khách có chất lượng, bộ phận Nhà hàng 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 nhà hàng 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. Phối hợp với bộ phận Bếp

- Nắm tình hình thực đơn trong ngày trước khi phục vụ.
- Chuyển nhận xét của khách về chất lượng món ăn.
- Báo số lượng khách đặt trước trong ngày.
- Chuyển yêu cầu gọi món của khách.

2. Phối hợp với bộ phận Lễ tân

- Nắm tình hình khách đang lưu trú.
- Nắm tình hình khách dự kiến đến/đi.

3. Phối hợp với bộ phận Buồng

- Nắm tình hình khách đang lưu trú.
- Phục vụ ăn uống tại phòng cho khách.
- Thu dọn dụng cụ ăn uống.

4. Phối hợp với bộ phận Kho

- Đặt hàng và nhận hàng phục vụ ăn uống cho khách.

5. Phối hợp với bộ phận Tài chính

- Báo cáo tình hình doanh thu ăn, uống hàng ngày.

6. Phối hợp với bộ phận Bảo trì

- Báo cáo tình trạng các trang thiết bị bị hư hỏng cần sửa chữa, thay thế.

7. Phối hợp với bộ phận Giặt là

- Giao đồ vải bẩn.

- Nhận đồ vải sạch.

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Làm việc theo nhóm.

- Giao tiếp, thông tin qua điện thoại, văn bản.

- Làm báo cáo theo mẫu.

**2. Kiến thức**

- Tầm quan trọng của việc phối hợp hoạt động giữa các bộ phận.

- Các quan hệ công việc giữa bộ phận Nhà hàng với các bộ phận khác như: Lễ tân, Buồng, Bếp, Kho, Bảo trì, Nhân sự, Tài chính - Kế toán, Giặt là.

- Thông tin khách đặt trước.

- Lắng nghe nhận xét của khách.

- Những mặt hàng cần có.

- Nhận hàng theo đúng đơn đặt hàng.

- Tổng hợp doanh thu.

- Phân loại đồ vải.

- Kiến thức về sử dụng phần mềm quản lý Khách sạn, phần mềm thanh toán.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Danh sách khách đặt trước.

- Danh sách khách đang lưu trú.

- Danh sách khách dự kiến đến/đi.

- Phiếu tiếp nhận yêu cầu.

- Thực đơn.

- Đơn đặt hàng.

- Sơ đồ tổ chức Khách sạn.

- Quy định về chế độ thông tin, báo cáo.

- Mẫu phiếu báo cáo.

- Văn phòng làm việc được trang bị điện thoại, máy tính,…

- Hệ thống phần mềm quản lý Khách sạn, phần mềm thanh toán.

## 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 |
| - 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: XÂY DỰNG THỰC ĐƠN**
**Mã số công việc: E1**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng thực đơn bao gồm các công việc sau:

- Nghiên cứu thị trường khách mục tiêu của khách sạn;
- Đảm bảo các yêu cầu về chất lượng, dinh dưỡng;
- Đa dạng các loại thực đơn;
- Đặc trưng theo vùng, miền, tôn giáo, dân tộc, theo mùa,…;
- Đảm bảo tính khả thi, có khả năng cạnh tranh trên thị trường và đặc trưng riêng của khách sạn.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Xác định thị trường mục tiêu và điều kiện thực tiễn của khách sạn.
- Phải đảm bảo các yêu cầu về chất lượng, dinh dưỡng, tập quán ăn uống, đối tượng khách, theo mùa.
- Sử dụng nguyên liệu đảm bảo hiệu quả, khả thi và tính thời vụ.
- Thuật ngữ trong thực đơn có tính phổ biến, chính xác; ghi rõ tên nguyên liệu có trong món ăn.
- Các loại thực đơn đa dạng đối tượng khách hàng và đáp ứng thị trường mục tiêu.
- Cần lưu ý đến các thực đơn đặc trưng theo: cách thức phục vụ, vùng miền, tôn giáo, lứa tuổi và hướng đến nhu cầu mới phát sinh.
- Đáp ứng được yêu cầu về hình thức trình bày: màu sắc, tranh ảnh minh họa phù hợp cân đối và thuận tiện cho khách hàng.

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Phân tích, tổng hợp.
- Sử dụng ngôn ngữ.
- Trang trí, trình bày.
- Sử dụng phần mềm hỗ trợ thiết kế thực đơn.

**2. Kiến thức**

- Về tập quán ăn uống, văn hóa ẩm thực, sinh lý dinh dưỡng.
- Thiết kế thực đơn.

- Hiểu biết về thị trường.
- Nắm vững các điều kiện của Bếp.
- Hiểu biết về điều kiện của nhà hàng.
- Hiểu được đặc tính ẩm thực của khách là tín đồ tôn giáo.
- Hiểu được tâm lý trẻ em.
- Phần mềm hỗ trợ thiết kế thực đơn.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Các tài liệu về văn hóa ẩm thực, dinh dưỡng, thiết kế thực đơn.
- Các thực đơn mẫu, các loại giấy, bút và văn phòng phẩm để xây dựng thực đơn.
- Máy tính và phần mềm chuyên dụng (nếu có).

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Đảm bảo nguyên tắc cả nội dung và hình thức.<br>- Tính khả thi | - So sánh với các chuẩn.<br>- So sánh với thực tế của một số nhà hàng |
| - Phù hợp với thị trường mục tiêu | - Đối chiếu với nhu cầu thuộc nhóm thị trường mục tiêu và xu hướng phát triển của nhu cầu |
| - Các kỹ năng về sắp xếp, trang trí.<br>- Kỹ thuật tin học | - Bán thời gian.<br>- Đối chiếu với mẫu |
| - Thái độ cẩn trọng, tỉ mỉ, tôn trọng khách hàng | - Phát hiện các sai sót về thuật ngữ, chính tả, màu sắc, thẩm mỹ |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT VIỆC BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG AN TOÀN, VỆ SINH THỰC PHẨM VÀ TRANG THIẾT BỊ**

**Mã số công việc: E2**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát việc bảo đảm chất lượng an toàn và vệ sinh thực phẩm, trang thiết bị bao gồm các công việc sau:

- Xây dựng quy chế, quy trình và tiêu chuẩn về vệ sinh an toàn thực phẩm;
- Kiểm tra việc vệ sinh thường xuyên, định kỳ các dụng cụ, trang thiết bị;
- Kiểm tra việc vệ sinh trước, trong và sau khi chế biến;
- Kiểm tra chất lượng thực phẩm theo tiêu chuẩn của khách sạn;
- Kiểm tra việc tuân thủ nội quy, quy định về an toàn cháy nổ trong nhà bếp;
- Đánh giá và khuyến nghị khi cần thiết.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Giám sát công tác vệ sinh cá nhân đảm bảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;
- Thực hiện kiểm tra lịch vệ sinh thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo tiêu chuẩn của khách sạn.
- Giám sát việc tuân thủ vệ sinh trước, trong và sau khi chế biến. Cần lưu ý vệ sinh khu vực làm việc, bề mặt bàn làm việc, thớt, các dụng cụ, thiết bị chế biến, các dụng cụ đựng nguyên liệu, sản phẩm sau chế biến và kho.
- Giám sát chất lượng thực phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm theo tiêu chuẩn quy định.
- Giám sát các hoạt động liên quan đến nội quy an toàn trong bếp.
- Đảm bảo công tác an toàn cháy nổ.

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

#### 1. Kỹ năng

- Lên lịch trình và giám sát.
- Thực hiện đúng quy trình vệ sinh trang thiết bị và bảo quản thực phẩm.
- Sử dụng được dụng cụ và trang thiết bị trong bếp.
- Sử dụng được trang thiết bị và dụng cụ vệ sinh.
- Sử dụng hóa chất phù hợp với các loại bề mặt.
- Phân loại và xử lý rác thải.
- Lựa chọn, phân loại và lưu trữ thực phẩm.
- Sử dụng được các vật dụng sơ cấp cứu.
- Sử dụng được các vật dụng phòng chống cháy, nổ.

**2. Kiến thức**

- Giải thích được việc vệ sinh cá nhân và trang phục.
- Mô tả được vệ sinh các dụng cụ và trang thiết bị trong bếp.
- Diễn giải được hoạt động sơ cấp cứu cơ bản.
- Chỉ ra được các nguy cơ tai nạn phổ biến trong hoạt động tại khu vực bếp.
- Mô tả được nội quy an toàn trong bếp.
- Nhận biết các nguy cơ cháy nổ và hiểu rõ nội quy cháy nổ.
- Chỉ ra được việc vệ sinh nguyên liệu, thực phẩm.
- Mô tả được tiêu chuẩn vệ sinh, môi trường trong phục vụ ăn uống.
- Liệt kê được các ứng dụng về thương phẩm hàng thực phẩm.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Các lịch trình, quy trình chuẩn vệ sinh và quy định đảm bảo an toàn và vệ sinh thực phẩm.
- Các dụng cụ và thiết bị lưu trữ nguyên liệu, thực phẩm.
- Các công cụ, dụng cụ, thiết bị liên quan đến công tác vệ sinh.
- Các vật dụng, thiết bị liên quan đến phòng chống cháy, nổ.
- Các vật dụng sơ cấp cứu và bảo hộ lao động.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Sạch sẽ, gọn gàng và hợp lý trong thao tác chế biến món ăn | - 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 cá nhân và thiết bị, dụng cụ |
| - Tuân thủ các quy định về nội quy lao động | - 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 nội quy an toàn trong lao động và an toàn cháy nổ |
| - Tuân thủ các quy định về an toàn cháy nổ | - Diễn tập về phòng chống cháy, nổ |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT QUY TRÌNH CHẾ BIẾN MÓN ĂN THEO CÁC LOẠI THỰC ĐƠN**

**Mã số công việc: E3**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện việc giám sát các quy trình chế biến đã ban hành, bao gồm: tiêu chí nguyên vật liệu, hàng hóa cho các món ăn, hướng dẫn và kiểm soát đầu bếp, phụ bếp và chế biến món ăn theo từng loại thực đơn; kiểm tra lại thức ăn đã làm trước khi phục vụ khách hàng.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát theo quy trình chuẩn về chế biến món ăn lựa chọn tiêu chí về nguyên vật liệu, hàng hóa cho các món ăn

- Có đủ hàng hóa cho việc chế biến trong ngày (trong các ca làm việc).

- Cung cấp kịp thời, đúng, đủ số lượng.

- Yêu cầu nguyên liệu phải còn tươi, mới, nguyên bao, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Yêu cầu các nhà cung ứng hàng hóa phải có chứng nhận về vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Kiểm soát sự thực hiện đầu bếp, phụ bếp và quy trình, định lượng chế biến món ăn cho thực đơn gọi món (à la carte), thực đơn định sẵn (set menu), thực đơn tiệc.

- Yêu cầu về số lượng nguyên liệu cho món ăn trong các loại thực đơn:

+ Thực đơn gọi món (à la carte): 300gr - 400gr/đĩa;

+ Thực đơn định sẵn (set menu): 200gr - 250gr/đĩa;

+ Thực đơn tiệc đứng (buffet): 30gr/người/món;

+ Thực đơn tiệc Canapé: 15gr - 25gr/người/món;

+ Thực đơn tiệc ngồi (banquet): 200gr/đĩa;

- Thực hiện đủ các phương pháp chế biến.

3. Kiểm tra lại thức ăn đã làm trước khi phục vụ khách hàng

- Kiểm tra dụng cụ đựng thức ăn.

- Yêu cầu đảm bảo độ nóng > $65^0$C.

- Yêu cầu thức ăn lạnh phải đảm bảo ở nhiệt độ < $8^0$C.

- Cảm quan.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Thiết lập tiêu chuẩn.
- Kiểm soát chất lượng món ăn.
- Kiểm soát về vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm khi sơ chế và chế biến.
- Chế biến món ăn theo định lượng dinh dưỡng và ngang giá vốn quy định của khách sạn.
- Áp dụng nhiều biện pháp khác nhau.

### 2. Kiến thức

- Về nguồn gốc đặc điểm, nhận dạng hàng hóa.
- Về bảo quản thực phẩm.
- Về sinh lý dinh dưỡng.
- Về thương phẩm hàng thực phẩm.
- Về các phương pháp chế biến món ăn.
- Về tình hình biến động của giá cả thị trường.
- Về tính thẩm mỹ.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ chứa hàng chuyên dụng.
- Bảng danh mục hệ thống tiêu chuẩn.
- Bảng danh mục kiểm tra.
- Bảng hướng dẫn, quy trình cụ thể của các phương pháp chế biến.
- Nhiệt kế.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Độ chính xác của kỹ năng | - Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn |
| - Quan sát thực hiện quy trình | - Giám sát được thao tác của nhân viên chế biến 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 |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN TRANG TRÍ MÓN ĂN**
**Mã số công việc: E4**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra tên món ăn ứng với món ăn, chất lượng món ăn, đảm bảo việc trang trí món ăn đúng theo đúng theo quy định chuẩn.

### II . CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra tên món ăn ứng với món ăn

- Xem thực đơn, diễn giải nội dung của món ăn.

- Nhớ rõ tên món ăn trong các loại thực đơn.

- Gọi to để nhắc lại với đầu bếp về tính chính xác của món ăn.

2. Kiểm tra chất lượng món ăn

- Yêu cầu về độ nóng: > $65^0$C.

- Yêu cầu đối với món nguội: < $8^0$C.

- Yêu cầu về đĩa, tô, chén: theo màu hoặc theo kích cỡ cho từng món ăn và đảm bảo:

+ Khai vị: đĩa phi 19 - 23cm;

+ Món chính: đĩa phi 26 - 30cm;

+ Tráng miệng: đĩa phi từ 9 -15cm.

- Kiểm tra độ chín của thực phẩm.

3. Kiểm tra trang trí món ăn

- Yêu cầu về vị trí đặt thực phẩm trang trí: bên trái, bên phải, ở trên cùng, trên thực phẩm.

- Yêu cầu về trạng thái của thực phẩm: còn sống, chín, tươi, tỉa theo hình hay để nguyên.

- Yêu cầu về màu sắc.

- Yêu cầu những thực phẩm dùng để trang trí phải đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, phải ăn được.

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Sử dụng ngôn ngữ.

- Cách gọi món.

- Đọc nhiệt độ.

- Xác định kích cỡ.
- Đo nhiệt độ.
- Cắt tỉa.
- Đặt thực phẩm.

**2. Kiến thức**

- Về nguồn gốc đặc điểm, nhận dạng hàng hóa.
- Về tên các món ăn.
- Về ngôn ngữ.
- Về chất lượng thực phẩm.
- Về các nguyên tắc định lượng món ăn.
- Về tính thẩm mỹ.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng danh mục kiểm tra hàng hóa.
- Danh mục món ăn (Thực đơn).
- Hóa đơn.
- Bút viết.
- Nhiệt kế.
- Mẫu vật thật.
- Tranh ảnh chụp món ăn.
- Máy ảnh.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Thực hiện quy trình giám sát | - Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn |
| - Các yêu cầu kỹ thuật, mỹ thuật của trang trí món ăn | - Đối chiếu với tiêu chuẩn, hình mẫu |
| - Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ | - So sánh kết quả với yêu cầu sản phẩm |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT CÔNG TÁC NHẬP/XUẤT HÀNG HÓA, DỰ TRỮ HÀNG HÓA VÀ BẢO QUẢN THỰC PHẨM**

**Mã số công việc: E5**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận phiếu yêu cầu mua hàng rau, thực phẩm tươi sống từ bếp nóng, kiểm tra phiếu và duyệt phiếu để mua hàng, nhận phiếu yêu cầu xuất hàng của nhân viên, kiểm tra số lượng hàng tồn và ký xác nhận vào phiếu, tổ chức các khu vực sắp xếp nguyên vật liệu, thực phẩm và hướng dẫn cho nhân viên, đảm bảo đúng nguyên tắc về quy trình mua hàng, thanh toán, xuất hàng.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra lượng hàng tồn và lượng cần bổ sung

- Đảm bảo tính chính xác, rõ ràng ở từng kho lạnh, kho đông, kho khô.

- Kiểm tra số lượng còn 1 phần thì phải mua bổ sung.

- Yêu cầu luôn đảm bảo tình trạng hàng hóa đầy đủ.

- Hàng hóa cũ phải mang ra sử dụng trước khi hết hạn sử dụng, phải luôn luân chuyển hàng thực phẩm trong kho, tránh tình trạng để tồn hàng hóa quá hạn sử dụng, chi phí thực phẩm cao.

2. Nhận phiếu yêu cầu mua hàng rau, củ quả, thực phẩm tươi sống từ bếp, kiểm tra phiếu và duyệt phiếu để mua hàng

- Nhận phiếu duyệt mua hàng: người quản lý sẽ chịu trách nhiệm duyệt mua thực phẩm hàng ngày và tài sản theo định kỳ của bộ phận Bếp dựa trên lượng hàng hóa tiêu thụ hàng ngày, hàng tháng.

- Yêu cầu:

+ Hàng hóa phải đúng với thực đơn;

+ Số lượng rõ ràng;

+ Nhà cung cấp có uy tín.

- Chú ý:

+ Nên mua trong thùng, hộp có đóng gói, ghi ngày tháng sản xuất, hạn sử dụng rõ ràng;

+ Đối với rau củ quả mỗi kiện hàng nặng từ 1 - 6kg (nhiều quá sẽ dễ bị dập nát).

3. Nhận phiếu yêu cầu xuất hàng của nhân viên, kiểm tra số lượng hàng tồn và ký xác nhận vào phiếu

- Xác định các loại hàng hóa và tài sản cần cất trữ trong bộ phận Bếp về mặt hàng, số lượng.

- Xây dựng các nguyên tắc cất trữ đối với từng loại hàng hóa và tài sản: vị trí, nhiệt độ, nơi cất trữ (giá, tủ dụng cụ, tủ mát, tủ đông...), độ ẩm, sơ đồ cất trữ.

- Phân công nhiệm vụ quản lý.

4. Đảm bảo đúng nguyên tắc về quy trình mua hàng, thanh toán, xuất hàng

- Xác định được nhu cầu mua hàng.

- Tìm hiểu ít nhất 3 nhà cung cấp.

- Trao đổi hình thức mua hàng:

+ Gọi điện đặt hàng trực tiếp (informal buying);

+ Thỏa thuận ký hợp đồng mua bán lâu dài (formal buying).

- Lựa chọn hình thức giao hàng; bằng xe, chở tới thực tiếp, lệ phí giao hàng hay không.

- Yêu cầu hóa đơn tài chính khi mua giá trị trên 100 ngàn đồng.

- Ghi rõ số lượng, đơn vị tính, đơn giá và thành tiền cho các loại hàng hóa.

- Yêu cầu phiếu xuất phải đủ các mục: tên hàng, đơn vị tính, số lượng, mục đích sử dụng, tên bếp sử dụng.

5. Tổ chức các khu vực sắp xếp nguyên vật liệu, thực phẩm và hướng dẫn cho nhân viên

- Phân công trách nhiệm cho người quản lý hàng hóa, tài sản kiểm tra và ký phiếu xuất kho, nhập kho sắp xếp nguyên vật liệu.

- Yêu cầu đối với:

+ Kho lạnh: đảm bảo nhiệt độ $1^oC$ - $8^oC$;

+ Kho đông lạnh: đảm bảo nhiệt độ $0^oC \rightarrow -20^oC$;

+ Kho khô: nhiệt độ phòng.

- Có giá đỡ cách mặt đất ít nhất 30cm.

- Dán ngày nhập vào (FIFO), hạn sử dụng.

6. Trực tiếp xử lý các loại thực phẩm, bị hư hỏng, đổ vỡ

- Xử lý ngay các loại thực phẩm, bị hư hỏng nhằm đảm bảo chất lượng món ăn, tránh ngộ độc thực phẩm, an toàn...

- Thực hiện quy trình báo hỏng: phiếu báo hỏng; tên hàng, số lượng, nguyên nhân, địa điểm.

- Mua bổ sung (ghi rõ ngày, giờ).

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Quản lý, phân loại thực phẩm.
- Quản lý tài sản.
- Sắp xếp.
- Bài trí.
- Tổ chức.
- Giám sát.
- Nhập, xuất hàng.
- Giao tiếp, đàm phán với nhà cung cấp.
- Điều phối nhân viên.
- Tổng hợp số liệu.
- Thống kê.
- Xử lý tình huống.
- Phần mềm quản lý khách sạn.

### 2. Kiến thức

- Về quản lý và bảo quản tài sản, hàng hóa.
- Về đặc điểm, tính chất từng loại dụng cụ, hàng hóa.
- Về thực phẩm.
- Tổng hợp số liệu.
- Thống kê.
- Phân tích.
- Quy chế hoạt động của Bếp.
- Vệ sinh thực phẩm.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nhu cầu của khách.
- Danh mục hàng hóa.
- Danh mục nhà cung cấp có uy tín.
- Sổ tài sản, hàng hóa.
- Tủ bảo quản.
- Giá đựng dụng cụ.
- Phương tiện hỗ trợ.
- Sơ đồ cất trữ.

- Đơn đặt hàng.
- Phiếu xuất hàng.
- Giấy tờ thủ tục mua hàng.
- Sổ theo dõi thực phẩm.
- Biên bản kiểm kê.
- Biên bản xử lý hàng hóa bị hỏng.
- Khu vực lưu trữ hàng hóa.
- Máy tính cài phần mềm quản lý khách sạn.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

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

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT HÀNG HÓA VÀ TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN**

**Mã số công việc: E6**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát hàng hóa và tài sản tại bộ phận Chế biến món ăn của Khách sạn bao gồm các công việc sau:

- Quản lý sử dụng có hiệu quả các hàng hóa và tài sản, công cụ được giao;

- Quản lý, giám sát hàng hóa, thực phẩm được giao chế biến, số lượng, chất lượng theo quy định của khách sạn;

- 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… theo quy định của khách sạn;

- Xử lý các vụ việc xảy ra như thất lạc, mất mát tài sản, công cụ,…;

- Báo cáo định kỳ và đột xuất những việc có liên quan.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng kế hoạch mua sắm

- Xây dựng kế hoạch và quy trình đặt hàng hàng ngày.

- Đề xuất danh mục mua sắm trang thiết bị nhà bếp: số lượng, chất lượng, mẫu mã, kích cỡ, xuất xứ thiết bị,...

- Giám sát quy trình đặt hàng.

2. Kiểm tra và báo cáo số lượng tài sản, công cụ hàng tháng

- Duyệt mua thực phẩm hàng ngày và tài sản theo định kỳ của bộ phận Bếp dựa trên lượng hàng hóa tiêu thụ hàng ngày, hàng tháng.

- Làm báo cáo dụng cụ bị bể, vỡ hàng tháng cho bộ phận kế toán.

- Phối hợp với bộ phận kế toán kiểm kê tài sản của bộ phận Bếp định kỳ.

3. Xử lý các trường hợp hư hỏng, mất mát tài sản, công cụ và báo cáo quản lý nhà hàng

- Xử lý các loại thực phẩm, tài sản, công cụ bị hư hỏng kịp thời.

- Nhân viên làm hỏng hoặc phát hiện tài sản hỏng phải báo cáo kịp thời với trưởng bộ phận.

- Xử lý theo quy định của khách sạn đối với các tài sản, công cụ hư hỏng.

4. Đề xuất cung cấp tài sản, công cụ bổ sung

- Phân công trách nhiệm cho người quản lý tài sản, công cụ kiểm tra và ký phiếu xuất kho, nhập kho sắp xếp nguyên vật liệu.

5. Kiểm tra việc sử dụng tài sản, công cụ hàng ngày của các nhân viên

- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật, bếp trưởng kiểm tra công suất hoạt động của tài sản, công cụ.

- Kiểm soát nhân viên chịu trách nhiệm cho tài sản, công cụ khi sử dụng.

- Yêu cầu nhân viên báo tình trạng của tài sản, công cụ hàng ngày.

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Lập kế hoạch mua sắm trang thiết bị dụng cụ nhà bếp, kế hoạch nhập thực phẩm và hàng hóa khác.

- Giao nhận, kiểm kê hàng hóa, tài sản.

- Xử lý tài sản, hàng hóa 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**

- Thương phẩm học, hàng thực phẩm.

- Các loại tài sản, thiết bị nhà hàng.

- Quản lý, bảo quản tài sản, hàng hóa.

- Nguyên tắc, phương pháp kiểm kê tài sản, hàng hóa.

- Quy chế hoạt động của nhà hàng.

- Tìm kiếm, phân tích, lựa chọn nguồn hàng tốt nhất.

- Nguyên tắc, phương pháp xử lý tài sản hư hỏng, hao hụt hàng hóa...

**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...

## 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.<br>- 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 CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN**

**Mã số công việc: E7**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận Chế biến món ăn gồm các công việc:

- Xây dựng nhiệm vụ, chức năng, công việc của từng chức danh trong bộ phận;
- Tuyển dụng nhân viên mới;
- Lập kế hoạch đào tạo nhân viên;
- Phân công, phân nhiệm các công việc cụ thể hàng ngày, đột xuất;
- Điều động, sắp xếp lao động hợp lý trong công việc;
- Đánh giá năng lực, trình độ và kết quả lao động của nhân viên;
- Thực hiện các chính sách, chế độ liên quan đến nhân viên.

## II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN:

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận Chế biến món ăn

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

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

- Chuẩn bị các câu hỏi phỏng vấn cho từng vị trí tuyển chọn.
- Tham gia phỏng vấn tuyển chọn nhân viên.
- Tham gia đào tạo nhân viên: chuyên môn, kỹ năng, kiến thức, thái độ.

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

- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên theo quy định của khách sạn: bàn giao nhân viên cho các trưởng bộ phận.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể: Theo nguyện vọng cũng như vị trí cần tuyển.

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

- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo:

+ Họp các trưởng bộ phận và bếp trưởng;

+ Họp với nhân viên được đánh giá.

- Nhận xét và đánh giá kết quả thử việc: sử dụng Bảng đánh giá (Apraisal).

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

- Phân lịch làm việc căn cứ trên nhu cầu thực tế:

+ Phải đủ số người làm việc cho các vị trí ở mỗi ca;

+ Bố trí lịch làm việc phải đảm bảo có nhân viên nghỉ và trực ca;

+ Có 2 ngày nghỉ trong tuần cho mỗi nhân viên (có thể thay đổi số lượng ngày nghỉ trong tuần tùy thuộc vào tình hình khách tại khách sạn, bố trí lịch nghỉ bù).

- Điều chỉnh lịch làm việc khi có các yêu cầu công việc phát sinh.

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

- Sắp xếp điều động nhân viên: Thông báo trước nửa ngày.

- Tổ chức triển khai thực hiện công việc: Có bảng kiểm tra và phản hồi.

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

- Đánh giá kết quả công việc.

- Đánh giá kỹ năng đạt được.

- Kiểm tra kiến thức.

- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.

- Tổ chức một bài kiểm tra về kiến thức và thực hành (test, thi nâng bậc nghề).

- Lập mức độ thưởng, phạt.

8. Thực hiện các chính sách, chế độ liên quan đến nhân viên

- Tổ chức thực hiện các quy định về tiền lương, thưởng, phúc lợi...

- Tổ chức thực hiện chế độ nghỉ phép, nghỉ sinh, nghỉ dưỡng,...

9. Thực hiện nội quy về lao động

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Xác định nhu cầu.

- Đề xuất cụ thể.

- Tuyển chọn câu hỏi phỏng vấn và bài kiểm tra.

- Sử dụng ngôn ngữ.

- Đào tạo nhân viên.

- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.

- Tổ chức đánh giá định kỳ.

- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.

- Phân lịch theo yêu cầu thực tế tại bộ phận.

- Sử dụng máy tính.

- Đánh giá kết quả công việc.
- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.
- Triển khai công việc.
- Thực hiện theo đúng nội quy quản lý nhân sự của công ty.

**2. Kiến thức**

- Nội dung, quy trình, cách thức quản lý nhân sự.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Lịch phân bổ và điều động nhân viên.
- Tiêu chuẩn kỹ năng nghề.
- Ngôn ngữ.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - 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 CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN**
**Mã số công việc: E8**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát thu chi của bộ phận Chế biến món ăn gồm các công việc:

- Theo dõi việc thực hiện kế hoạch thu chi của bộ phận;
- Kiểm tra việc thanh toán hóa đơn ăn uống;
- Kiểm tra bàn giao quỹ và sổ sách, chứng từ khi kết thúc ca;
- Kiểm tra toàn bộ khoản thu - chi trong ngày;
- Xem xét các hồ sơ, chứng từ lưu trữ;
- Khuyến nghị những vấn đề cần giải quyết;
- Xử lý các tình huống.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát, theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày.

- Kiểm tra số lượng khách sử dụng dịch vụ.
- Kiểm tra tổng doanh thu.
- Gặp bếp trưởng, thu ngân.
- Kiểm tra số lượng hóa đơn gọi món.

2. Trực tiếp ký và theo dõi số lượng nguyên vật liệu xuất nhập hàng ngày

- Ký và theo dõi số lượng nguyên vật liệu xuất nhập hàng ngày cụ thể từ các kho hàng khác nhau thuộc bộ phận.
- Kiểm tra số lượng hàng xuất ứng với từng hóa đơn gọi món.

3. Kiểm kê hàng định kỳ

- Kiểm tra độ khớp nhau giữa danh mục hàng nhập và hàng xuất.
- Lập bản báo cáo xác nhận cụ thể số lượng hàng đủ hoặc có sự chênh lệch giữa nhập và xuất.
- Phối hợp với bộ phận kế toán trong việc kiểm kê.

4. Kiểm tra theo dõi các khoản chi tại bộ phận

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Kiểm tra doanh thu chính xác.
- Cân đối chéo với các hóa đơn.
- Về tài chính kế toán.
- Viết báo cáo.

**2. Kiến thức**

- Ký các phiếu xuất nhập hàng.
- Tài chính kế toán.

**IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC**

- Hóa đơn đặc thù của bộ phận Bếp.
- Các hóa đơn thanh toán.
- Máy tính.
- Máy bán hàng bằng thiết bị điện tử.
- Phiếu xuất nhập hàng.
- Phiếu kiểm kê.
- Biên bản báo cáo.

**V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG**

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Đối chiếu theo quy trình chuẩn | - Quan sát và so sánh với quy trình chuẩn |
| - Kết quả thực hiện công việc, các biểu mẫu.<br>- Tính hợp lý và tiết kiệm | - Kiểm tra quy trình nghiệp vụ tài chính, biểu mẫu thực hiện |
| - Đối chiếu các quy định của công ty và pháp luật | - Đối chiếu và so sánh quy định công ty và pháp luật |
| - Thái độ cẩn trọng, tôn trọng việc thực thi quy định | - Quan sát, theo dõi suốt quá trình |

## TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG VÀ ĐỊNH MỨC KỸ THUẬT MÓN ĂN TẠI BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN**

**Mã số công việc: E9**

### I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát tiêu chuẩn chất lượng và định mức kỹ thuật món ăn tại bộ phận Chế biến món ăn gồm các công việc sau:

- Kiểm tra chất lượng nguyên vật liệu chế biến theo tiêu chuẩn của khách sạn.

- Kiểm tra việc áp dụng tiêu chuẩn định mức khẩu phần cho từng món ăn cho từng nhóm khách hàng.

- Đánh giá việc thực hiện áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng nguyên vật liệu của khách sạn.

### II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng thực phẩm.

- Đối với cá: chọn cá tươi, lọc bỏ xương, bỏ ruột, làm sạch (tùy thuộc vào món ăn có thể để nguyên xương).

- Đối với thịt: chọn thịt tươi, có độ cứng, lọc ra từng khẩu phần, bỏ xương (tùy thuộc vào món ăn có thể để nguyên xương).

- Đối với rau củ: chọn loại không héo, nát, không nảy mầm.

2. Định mức khẩu phần các món khai vị, món cá, hải sản, món thịt, và món rau, củ theo tiêu chuẩn quy định.

### III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

**1. Kỹ năng**

- Thiết lập tiêu chuẩn.

- Hướng dẫn cụ thể việc đảm bảo chất lượng món ăn.

- Chế biến món ăn theo định lượng dinh dưỡng và ngang giá vốn quy định của khách sạn.

**2. Kiến thức**

- Về nguồn gốc đặc điểm, nhận dạng hàng hóa.

- Nắm được kiến thức về định mức thực phẩm.

- Nắm tình hình biến động của giá cả thị trường.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ kiểm tra.
- Cân đo lường.
- Văn phòng phẩm.
- Đánh máy, ép plastic.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức đánh giá |
|---|---|
| - Độ chính xác của tiêu chuẩn | - So sánh với tiêu chuẩn định mức |
| - Thực hiện các biểu mẫu kiểm tra, giám sát chất lượng | - So sánh độ chính xác của kết quả công việc với yêu cầu |
| - Tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ.<br>- Các quy định của pháp luật về vệ sinh an toàn thực phẩm | - 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 |
| - Thái độ tỷ mỉ, cẩn trọng | - Giám sát suốt quá trình và ghi chép |

# TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên công việc: ĐIỀU HÀNH HOẠT ĐỘNG TẠI BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN**

**Mã số công việc: E10**

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

- Duy trì họp hàng ngày.

- Đảm bảo các thông tin, yêu cầu công việc, chính sách mới của Khách sạn được truyền tải đến mọi nhân viên trong ca cũng như thông báo đến ca sau.

- Đảm bảo nhân viên nắm rõ yêu cầu nhiệm vụ được phân công.

2. Xây dựng kế hoach hoạt động tháng, tuần cho bộ phận và tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch

- Xây dựng kế hoạch hoạt động tháng.

- Xây dựng kế hoạch hoạt động tuần.
- Tổ chức triển khai hoạt động đúng thời gian.

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

- Thực hiện việc kiểm tra, giám sát công việc theo lịch trình và nhiệm vụ được phân công hàng ngày.

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

- Các thông tin về chất lượng công việc của nhân viên cần phải được báo đến mỗi nhân viên.
- Những lỗi, sai sót phải được chỉ ra và xử lý triệt để.
- Đảm bảo nhân viên có động lực làm việc (khen ngợi).
- Đảm bảo nhân viên không bị mất mặt, xấu hổ trước những người khác (nhắc nhở đúng cách, đúng nơi).

5. Theo dõi việc thực hiện các kế hoạch

- Đảm bảo các công việc làm vệ sinh định kỳ được thực hiện theo kế hoạch.
- Xử lý đối với các công việc đột xuất.

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

- Linh động giải quyết theo từng tình huống đảm bảo hiệu quả kinh doanh.
- Điều động nhân viên tùy theo nhu cầu công việc và năng lực.

## III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

### 1. Kỹ năng

- Tổ chức và điều khiển cuộc họp.
- Phân công công việc cho cấp dưới.
- Xây dựng kế hoạch tháng, tuần.
- Giao tiếp với nhân viên.
- Khen ngợi hay phê bình nhân viên đúng cách.
- Giải quyết tình huống.
- Điều phối nhân lực và công việc.

### 2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc họp ngắn đầu ca hàng ngày.
- Cách tổ chức, điều hành cuộc họp.
- Các yêu cầu của công việc, các quy định, chính sách mới của Khách sạn.
- Có kiến thức về quy trình chế biến món ăn.
- Chế biến món ăn.
- Các quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm.
- Các loại thực đơn trong Nhà hàng.
- Bảo quản thực phẩm không bị nhiễm khuẩn có hại và độc tố.

- Thông tin về tài sản, hàng hóa nhập kho.
- Phương pháp quản lý hàng hóa, tài sản.
- 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**

- Văn phòng bộ phận.
- Văn bản quản lý của Khách sạn.
- Bảng phân công lao động.
- Lịch làm việc của bộ phận Bếp.
- Bảng điều tra.
- Thực đơn các loại.
- Các dụng cụ cho việc chế biến món ăn.
- Danh mục các món ăn.
- Công thức chế biến các món ăn.
- Bảng danh mục kiểm tra vệ sinh.
- Sổ nhận đặt bàn.
- Sổ đăng ký khách của khách sạn.
- Danh mục các hàng hóa.

**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 |
| - Kỹ năng phân công công việc cho nhân viên | - Đánh giá thông qua một tình huống cụ thể và kiểm tra các bảng phân công |
| - Kỹ năng 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 BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN**

**Mã số công việc: E11**

## I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Làm việc với bộ phận Lễ tân, bộ phận Buồng, bộ phận Nhà hàng, bộ phận Nhân sự, bộ phận Tài chính, bộ phận Marketing.

Để phục vụ khách có chất lượng, bộ phận Chế biến món ăn 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 Chế biến món ăn 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. Làm việc với bộ phận Lễ tân

- Hỏi số lượng khách cư trú tại khách sạn.
- Nắm bắt số lượng khách sẽ sử dụng dịch vụ ăn uống tại khách sạn: lấy danh mục tên khách.
- Đưa các loại thực đơn cho bộ phận lễ tân giới thiệu với khách.

2. Làm việc với bộ phận Buồng

- Nắm bắt số lượng khách sẽ sử dụng dịch vụ ăn uống tại khách sạn: lấy danh mục tên khách.
- Đưa các loại thực đơn cho bộ phận buồng giới thiệu với khách: thực đơn được in rõ ràng, bắt mắt, có hình ảnh minh họa.

3. Làm việc với bộ phận Nhà hàng

- Nắm bắt số lượng khách sẽ sử dụng dịch vụ ăn uống tại khách sạn: lấy danh mục tên khách.
- Hỏi số lượng hóa đơn gọi món; các món ăn khách đã ăn.
- Đưa các loại thực đơn cho bộ phận nhà hàng giới thiệu với khách: thực đơn được in rõ ràng, bắt mắt, có hình ảnh minh họa.

4. Làm việc với bộ phận Nhân sự

- Nắm được nhu cầu tuyển nhân sự mới cho bộ phận bếp.

- Đề xuất bổ nhiệm các vị trí trong bộ phận bếp với phòng nhân sự: đưa ra lý do và các bảng đánh giá năng lực rõ ràng.

- Thông báo tiến độ công việc và tình hình làm việc, nghỉ việc của nhân viên: đưa lịch làm việc.

5. Làm việc với bộ phận Tài chính

- Chuẩn bị danh mục trang thiết bị, danh sách hàng hóa, hóa đơn mua hàng.

- Thanh toán tiền lương cho nhân viên.

- Thanh toán thu chi của bộ phận.

6. Làm việc với bộ phận Marketing

- Quảng cáo món ăn.

- Quảng cáo đầu bếp.

- Đưa thực đơn, tranh ảnh về món ăn, đầu bếp.

7. Làm việc với bộ phận Kỹ thuật

- Báo cáo về tình trạng trang thiết bị, dụng cụ.

- Yêu cầu được hướng dẫn sử dụng trang thiết bị, dụng cụ mới.

- Phối hợp để kiểm tra trang thiết bị và dụng cụ.

- Lấy ý kiến khi mua trang thiết bị, dụng cụ mới.

**III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU**

**1. Kỹ năng**

- Làm việc theo nhóm.

- Giao tiếp, thông tin qua điện thoại, văn bản.

- Làm báo cáo theo mẫu.

**2. Kiến thức**

- Tầm quan trọng của việc phối hợp hoạt động giữa các bộ phận.

- Các quan hệ công việc giữa bộ phận Nhà hàng với các bộ phận khác như: Lễ tân, Buồng, Nhà hàng, Kho, Bảo trì, Nhân sự, Tài chính - Kế toán, Giặt là.

- Thông tin khách đặt trước.

- Lắng nghe nhận xét của khách.

- Những mặt hàng cần có.

- Nhận hàng theo đúng đơn đặt hàng.

- Tổng hợp doanh thu.

- Kiến thức về sử dụng phần mềm quản lý Khách sạn.

## IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách đặt trước.
- Danh sách khách đang lưu trú.
- Danh sách khách dự kiến đến/đi.
- Phiếu tiếp nhận yêu cầu.
- Thực đơn.
- Đơn đặt hàng.
- Sơ đồ tổ chức Khách sạn.
- Quy định về chế độ thông tin, báo cáo.
- Mẫu phiếu báo cáo.
- Văn phòng làm việc được trang bị điện thoại, máy tính,…
- Hệ thống phần mềm quản lý Khách sạn.

## V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

| Tiêu chí đánh giá | Cách thức 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 |
| - 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 |

(Xem Tiếp Công báo số 365 + 366)

**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