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 363 + 364)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ
Mã số công việc: F1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức kiểm tra, quản lý dịch vụ vui chơi giải trí trong phạm vi khách sạn

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân loại dịch vụ giải trí theo nhóm đặc điểm

- Xác định các loại hình dịch vụ giải trí cụ thể:

+ Phòng karaoke;

+ Phòng chiếu phim;

+ Sàn nhảy;

+ Quầy bar;

+ Phòng chơi game;

+ Phòng chơi bi-a.

- Giải thích các điều kiện về sử dụng dịch vụ:

+ Giờ phục vụ;

+ Giá cả cụ thể cho từng loại hình dịch vụ;

+ Địa điểm phục vụ;

+ Người chịu trách nhiệm xử lý;

+ Các thủ tục phải thực hiện khi đăng ký sử dụng dịch vụ;

+ Thông tin chỉ dẫn bằng các thứ tiếng khác nhau.

2. Xác định tầm quan trọng của các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí

- Chỉ rõ ích lợi của các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí đối với khách lưu trú.

- Đáp ứng vượt quá sự mong đợi của khách hàng.

- Đáp ứng nhu cầu sinh hoạt và giải trí của khách hàng.

- Khuếch trương uy tín và thương hiệu của khách sạn.

- Tạo điều kiện cho nhân viên thể hiện năng lực làm việc của mình.

- Định ra các ích lợi đối với mục tiêu kinh doanh cho khách sạn.

- Tăng doanh thu cho khách sạn và niềm vui cho nhân viên.

- Tạo nguồn khách tiềm năng và thường xuyên cho khách sạn.

III. KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.

- Giám sát.

- Kiểm tra.

- Thuyết trình.

- Giao tiếp ứng xử.

2. Kiến thức

- Các chính sách cụ thể đối với khách lưu trú hoặc khách bên ngoài đến sử dụng dịch vụ.

- Sơ đồ thiết kế các địa điểm dịch vụ vui chơi giải trí.

- Các hướng dẫn sử dụng.

- Các nội quy về an toàn.

- Các thủ tục, chính sách cho khách sử dụng các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng và thiết bị lắp đặt sẵn.

- Các địa điểm và thiết bị cung ứng dịch vụ thư giãn và giải trí trong phạm vi khách sạn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác về thực hiện quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn cụ thể như quảng cáo, giới thiệu dịch vụ, giao tiếp và ứng xử, xây dựng các quy trình chuẩn của dịch vụ, kỹ năng và chuyên môn đặc biệt
- Kỹ năng thực hiện quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn
- 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 các nguyên tắc an toàn khi sử dụng các thiết bị vui chơi giải trí
- Kết quả các trò chơi đưa vào phục vụ khách	- Đánh giá kết quả của các dịch vụ vui chơi giải trí dựa trên phiếu đánh giá và ý kiến phản hồi của khách

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE
Mã số công việc: F2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng các dịch vụ thư giãn và chăm sóc sức khỏe trong phạm vi khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân loại dịch vụ thư giãn theo nhóm đặc điểm

- Xác định nhóm dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

+ Massage - sauna;

+ Spa;

+ Jacuzzi;

+ Solarium;

+ Fitness centre;

+ Tennis court;

+ Swimming pool.

- Nhận thức về lý do miễn phí đối với một số loại hình dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho khách lưu trú để bảo vệ sức khỏe.

2. Xác định tầm quan trọng của các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí

- Chỉ rõ ích lợi của các loại hình dịch vụ thư giãn và giải trí đối với khách lưu trú.

- Đáp ứng nhu cầu sinh hoạt và chăm sóc sức khỏe của khách hàng.

- Khuếch trương uy tín và thương hiệu của khách sạn.

- Tạo điều kiện cho nhân viên thể hiện năng lực làm việc của mình.

- Định ra các ích lợi đối với mục tiêu kinh doanh cho khách sạn.

- Tăng doanh thu cho khách sạn và niềm vui cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.

- Giao tiếp ứng xử.

- Cập nhật văn hóa người nước ngoài.

- Vận hành các thiết bị.

2. Kiến thức

- Các chính sách cụ thể đối với khách lưu trú hoặc khách bên ngoài đến sử dụng dịch vụ.

- Sơ đồ thiết kế các địa điểm dịch vụ vui chơi giải trí.

- Các hướng dẫn sử dụng.

- Các nội quy sử dụng.

- Các thủ tục, chính sách cho khách sử dụng các loại hình dịch vụ thư giãn và chăm sóc sức khỏe.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng tập thể dục.

- Các địa điểm cung cấp dịch vụ thư giãn và chăm sóc sức khỏe.

- Các địa điểm và thiết bị cung ứng dịch vụ thư giãn và chăm sóc sức khỏe trong phạm vi khách sạn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ cho khách	- Xây dựng hệ thống chuẩn chất lượng dịch vụ cho khách lưu trú trong khách sạn
- Kỹ năng tổ chức thực hiện và thẩm định dịch vụ đạt chuẩn của khách sạn	-Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập; tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định; giám sát, đánh giá quá trình thực hiện; so sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn. - Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng. - Xây dựng và triển khai những trò chơi mới qua thu thập ý kiến từ khách hàng
- Kiểm tra sự hài lòng của khách	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT DỊCH VỤ KHÁC
Mã số công việc: F3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát và đánh giá chất lượng các dịch bổ sung trong phạm vi khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các loại hình dịch vụ bổ sung

- Xác định các loại hình dịch vụ bổ sung trong khách sạn:

+ Dịch vụ cung cấp thiết bị văn phòng;

+ Dịch vụ thư ký và phiên dịch;

+ Dịch vụ photo và in ấn tài liệu;

+ Dịch vụ phòng họp nhỏ thuê theo giờ;

+ Dịch vụ thiết kế và bán tour;

+ Dịch vụ vận chuyển;

+ Dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế/gửi thư/fax;

+ Dịch vụ thuê sim/điện thoại di động;

+ Dịch vụ trông trẻ;

+ Dịch vụ báo thức;

+ Dịch vụ cất giữ tài sản quý.

- Nêu rõ đặc điểm miễn phí, trả tiền hoặc khuyến cáo khách sử dụng.

- Giải thích các điều kiện về sử dụng dịch vụ:

+ Giờ phục vụ;

+ Giá cả, địa điểm và các thủ tục phải thực hiện khi đăng ký sử dụng dịch vụ.

Xác định tầm quan trọng của các loại hình dịch vụ bổ sung.

- Chỉ rõ ích lợi của các loại hình dịch vụ bổ sung đối với khách lưu trú.

- Định ra các ích lợi đối với mục tiêu kinh doanh cho khách sạn.

2. Xác định tầm quan trọng của các loại hình dịch vụ bổ sung

- Chỉ rõ ích lợi của các loại hình dịch vụ bổ sung đối với khách lưu trú.

- Đáp ứng nhu cầu sinh hoạt và công việc của khách hàng.

- Định ra các ích lợi đối với mục tiêu kinh doanh cho khách sạn.

- Khuếch trương vai trò của khách sạn tại địa bàn.

- Mang lại công ăn việc làm cho dân bản địa.

- Tăng doanh thu cho khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp ứng xử.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Kiểm tra.
- Giám sát.
- Ra quyết định.
- Tổ chức thực hiện.
- Xử lý các tranh chấp tài chính.
- Cập nhật văn hóa người nước ngoài.

2. Kiến thức

- Việc cung cấp và cách vận hành các thiết bị cho các dịch vụ bổ sung.
- Hạch toán kinh doanh.
- Kiến thức về quản lý nhân sự và tài chính.
- Nhận thức về việc cung cấp và cách vận hành các thiết bị cho các dịch vụ bổ sung.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng trong kinh doanh khách sạn.
- Các phòng họp nhỏ cung cấp cho khách.
- Các mẫu phiếu liên quan.
- Các dụng cụ thiết bị cho việc bảo quản tài sản quý.
- Các địa điểm và thiết bị cung ứng dịch vụ bổ sung trong phạm vi khách sạn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tổ chức các dịch vụ khác	- Khảo sát nhu cầu của khách. - Lựa chọn các dịch vụ phù hợp với đối tượng khách của khách sạn. - Xây dựng chính sách giá và dịch vụ kèm theo cho các đối tượng khách

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đào tạo cho nhân viên về các dịch vụ đặc biệt	- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập. - Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định. - Giám sát quá trình thực hiện. - Đánh giá kết quả thực hiện. - Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng
- Thu thập thông tin phản hồi của khách sau khi đã thực hiện các dịch vụ	- Thu thập ý kiến và tổng hợp ý kiến của khách đã sử dụng. - Bổ sung và hoàn thiện các dịch vụ. - Mở rộng thêm các chương trình khác để đáp ứng yêu cầu của khách và đa dạng hóa sản phẩm
- 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 của bộ phận

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ
Mã số công việc: F4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Cung ứng các dịch vụ khác bao gồm các công việc:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Mô tả hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ trong các giai đoạn của chu trình dịch vụ khách hàng.
- Xác lập hệ thống tiêu chí quy định chất lượng dịch vụ liên quan:

+ Vệ sinh;
+ An toàn và an ninh;
+ Thái độ và cách biểu hiện của nhân viên phục vụ.

- Liệt kê và xác định các tiêu chí cụ thể về chất lượng dịch vụ trong từng giai đoạn của chu trình phục vụ khách.

2. Tổ chức thực hiện và thẩm định dịch vụ đạt chuẩn của khách sạn

- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập.
- Tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định.
- Giám sát quá trình thực hiện.
- Đánh giá kết quả thực hiện.
- So sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn.
- Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết kế hệ thống tiêu chuẩn.
- Định hình nhóm tiêu chí.
- Đào tạo.
- Giám sát.
- Tổ chức thực hiện.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.
- Ra quyết định.
- Can thiệp.
- Giải quyết tình huống.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thiết kế hệ thống tiêu chuẩn.
- Định hình nhóm tiêu chí.

2. Kiến thức

- Cách sử dụng và vận hành các thiết bị hỗ trợ trong quá trình làm việc.
- Về nội quy vệ sinh, an toàn và an ninh, thái độ làm việc.
- Kiến thức về quản lý nhân sự.
- Kiến thức về thẩm định vấn đề.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng hướng dẫn về nội quy vệ sinh, an ninh và an toàn, thái độ đối với khách hàng.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng.
- Bảng đánh giá.
- Hệ thống tiêu chuẩn quy định.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng hệ thống tiêu chí chất lượng dịch vụ cho khách	- Xây dựng hệ thống chuẩn chất lượng dịch vụ cho khách lưu trú trong khách sạn
- Kỹ năng tổ chức thực hiện và thẩm định dịch vụ đạt chuẩn của khách sạn	- Thông báo đến nhân viên hệ thống tiêu chuẩn sau khi xác lập; tổ chức thực hiện công việc dịch vụ khách hàng theo đúng chuẩn quy định; giám sát, đánh giá quá trình thực hiện; so sánh công việc thực tế với hệ thống chuẩn. - Đưa ra giải pháp tối ưu nhằm đạt chuẩn trong công việc dịch vụ khách hàng. - Xây dựng và triển khai những trò chơi mới qua thu thập ý kiến từ khách hàng
- Kiểm tra sự hài lòng của khách	Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN TẠI BỘ PHẬN CUNG ỨNG CÁC DỊCH VỤ KHÁC

Mã số công việc: F5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận Cung ứng các dịch vụ khác bao gồm các công việc:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
- Xác định nhu cầu nhân lực cụ thể.
- Đề xuất chi tiết về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực.
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.

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

- Tham gia tuyển chọn nhân viên:

+ Phỏng vấn;

+ Kiểm tra trực tiếp;

+ Quan sát công việc.

- Tham gia đào tạo nhân viên.

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

- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
- Xác định nội dung công việc của nhân viên được tuyển dụng.

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 những công việc phát sinh.

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

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

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

- Đánh giá kết quả công việc.
- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
- Thực hiện chế độ thưởng phạt công bằng.

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

- Thực hiện theo đúng nội quy quản lý nhân sự của công ty.
- Áp dụng các chính sách quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.
- Kỹ năng dự báo.
- Phân tích, thống kê và nghiên cứu.
- Ra quyết định.
- Kỹ năng phỏng vấn.
- Tổ chức tuyển chọn.
- Ra quyết định tuyển dụng.
- Đọc và soạn thảo văn bản.
- Phối hợp.
- Đào tạo.
- Lập kế hoạch.
- Thuyết trình mục đích khả thi.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
- Tổ chức đánh giá.

- Kiểm tra thực hành và lý thuyết.
- Phân công công việc.
- Quan sát, nghiên cứu.
- Tổ chức thực hiện.
- Ra quyết định.
- Thẩm định kết quả.
- Phân tích.
- Thống kê, tổng hợp.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Tổ chức thực hiện.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự.
- Về lịch phân bổ và điều động nhân viên.

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.
- Chu 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.
- Bài kiểm tra.
- Nội quy quản lý nhân sự.
- Hồ sơ nhân viên.

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 về hướng dẫn, đào tạo tại chỗ các nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận, lập kế hoạch công việc, triển khai các công việc,…

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn, ghi rõ kết quả đánh giá: đạt/chưa đạt đối với từng kỹ năng
- 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 các thiết bị hỗ trợ cho công việc đào tạo
- 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, TÀI SẢN
Mã số công việc: F6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận vui chơi giải trí của khách sạn bao gồm các tác nghiệp sau đây:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý và giám sát hàng hóa của bộ phận

- Liệt kê các hàng hóa của bộ phận trong phạm vi trách nhiệm quản lý.
- Xác định tầm quan trọng của việc bảo quản hàng hóa tại bộ phận.

2. Quản lý và giám sát tài sản của bộ phận

- Xác định các máy móc thiết bị của bộ phận cung ứng dịch vụ.
- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản của bộ phận và khách sạn.
- Thực hiện ý thức tiết kiệm giữ gìn bảo quản tài sản của bộ phận và khách sạn.
- Lên kế hoạch kiểm tra và bảo dưỡng định kỳ.
- Lập các đề xuất thay thế.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quản lý.
- Giám sát.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Tổ chức thực hiện việc kiểm tra và đánh giá.
- Ra quyết định.

2. Kiến thức

- Quản lý hàng hóa.
- Các tài liệu hướng dẫn sử dụng thiết bị.
- Nhận thức về những quy trình bảo quản tài sản quý/tài sản thất lạc của khách.
- Kỹ năng giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm quản lý tin học ứng dụng.
- Danh mục các hàng hóa do bộ phận quản lý.
- Đề xuất bảo dưỡng thiết bị.
- Điện thoại.
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng thiết bị.
- Các loại phiếu liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc quản lý nhân viên theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Theo dõi các thao tác của người thực hiện và đối chiếu với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn về: vệ sinh, an toàn cho người và thiết bị dụng cụ
- Thời gian thực hiện 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 THU CHI CỦA BỘ PHẬN CUNG ỨNG CÁC DỊCH VỤ KHÁC

Mã số công việc: F7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát thu chi của bộ phận Cung ứng các dịch vụ khác gồm các công việc:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trực tiếp theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày

- Kiểm tra số lượng khách sử dụng dịch vụ.
- Xem xét báo cáo doanh thu cuối ngày.
- Phân tích nguyên nhân.
- Kiểm tra tổng doanh thu.

2. Trực tiếp ký và theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày

- Ký và theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày cụ thể từ các loại hình dịch vụ khác nhau.
- Phân tích nguyên nhân.
- Đề xuất giải pháp kích thích kinh doanh.
- Nghiên cứu vấn đề cạnh tranh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra.
- Thống kê, phân tích, tổng hợp và đánh giá kết quả.
- Đọc và xử lý văn bản.
- Phê chuẩn và ra quyết định.
- Phân tích, nghiên cứu và tổng hợp.
- Giao tiếp và ứng xử.

2. Kiến thức

- Kiến thức tài chính kế toán.
- Kiến thức về kinh doanh khách sạn.
- Kiến thức về quản lý doanh nghiệp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm tin học ứng dụng trong quản lý tài chính và kế toán.
- Báo cáo cuối ngày.
-Thống kê doanh thu theo từng loại hình dịch vụ.
- Phiếu tổng doanh thu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày	- Kiểm tra số lượng khách sử dụng dịch vụ. - Xem xét báo cáo doanh thu cuối ngày. - Phân tích nguyên nhân. - Kiểm tra tổng doanh thu
- Trực tiếp ký và theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày	- Giám sát việc ký các chứng từ và theo dõi số lượng doanh thu hàng ngày cụ thể từ các loại hình dịch vụ khác nhau. - Phân tích nguyên nhân. - Đề xuất giải pháp kích thích kinh doanh. - Nghiên cứu vấn đề cạnh tranh
- Kỹ năng tính toán	- Thực hiện và giám sát việc tính toán nhanh chóng và chính xác. - Theo dõi thời gian thực hiện việc tính toán thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kỹ năng giám sát	- Giám sát mua hàng (chào giá, giá mua thực tế và giá trên thị trường thông qua việc nghiên cứu giá thị trường hàng tháng và nhập hàng vào kho). - Giám sát về ghi chép kế toán các khoản chi (chứng từ gốc mua hàng, sổ nhật ký mua hàng, sổ nhật ký chi tiền mặt). - Giám sát các khoản chi phí khác thường hoặc vượt kế hoạch

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT PHÂN CÔNG CA LÀM VIỆC
Mã số công việc: F8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra việc thực hiện theo lịch phân công công việc của bộ phận Cung ứng các dịch vụ khác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định những chức năng, nhiệm vụ của bộ phận

- Xác định những công việc thường xuyên của bộ phận.
- Xác định những công việc phát sinh đột xuất.
- Xác định cụ thể công việc mà nhân viên phải thực hiện trong mỗi ca làm việc.
- Công tác phối hợp khi thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.
- Dự báo được những việc phát sinh liên quan.

2. Kiểm tra lịch phân công công việc

- Bố trí nhân viên phù hợp với năng lực của họ, đáp ứng yêu cầu của công việc.
- Phân công số lượng nhân viên trong ca phù hợp với khối lượng công việc.
- Thống nhất giờ làm việc của mỗi ca trong ngày.

3. Giám sát việc thực hiện theo lịch phân công

- Yêu cầu tất cả nhân viên phải thực hiện theo ca làm việc của mình.
- Điều chỉnh lịch phân công trong những trường hợp đặc biệt để đạt hiệu quả.
- Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện công việc.
- Thực hiện khen thưởng, kỷ luật đối với nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.
- Tổ chức làm việc theo nhóm.
- Phân tích và phối hợp.
- Thực hiện kỹ năng dự báo.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Quản lý và điều hành.
- Lãnh đạo và sắp xếp nhân lực.
- Dự kiến nhân lực.
- Lập kế hoạch kinh doanh.
- Giám sát.

- Kiểm tra, giám sát.
- Thẩm định kết quả.
- Ra quyết định.

2. Kiến thức

- Các chức năng, nhiệm vụ của bộ phận.
- Các công việc của mỗi ca phải thực hiện.
- Các bộ phận khác có liên quan.
- Về quản lý nhân sự.
- Biết quản lý và điều phối nhân sự.
- Nắm rõ lịch làm việc trong mỗi ca.
- Các phương pháp kiểm tra, theo dõi việc thực hiện của nhân viên.
- Những quy định của khách sạn, bộ phận về chế độ khen thưởng, kỷ luật đối với nhân viên.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên của bộ phận.
- Lịch làm việc theo tuần, tháng của nhân viên.
- Bảng phân công công việc của nhân viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định những chức năng, nhiệm vụ của bộ phận	- Xây dựng những công việc thường xuyên của bộ phận. - Dự báo những công việc phát sinh đột xuất. - Xác định công việc của mỗi nhân viên phải thực hiện trong mỗi ca làm việc. - Kiểm tra công tác phối hợp khi thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc
- Công tác bố trí nhân viên trong ca làm việc	- Bố trí nhân viên phù hợp với năng lực của họ, đáp ứng yêu cầu của công việc. - Phân công số lượng nhân viên trong ca phù hợp với khối lượng công việc. - Thống nhất giờ làm việc của mỗi ca trong ngày
- Giám sát việc thực hiện theo lịch phân công	- Giám sát nhân viên thực hiện lịch phân công theo ca làm việc của mình. - Điều chỉnh lịch phân công trong những trường hợp đặc biệt để đạt hiệu quả. - Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện công việc. - Thực hiện khen thưởng, kỷ luật đối với nhân viên.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG TẠI BỘ PHẬN CUNG ỨNG CÁC DỊCH VỤ KHÁC

Mã số công việc: F9

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

- Xác định nội dung chính mà khách phàn nàn:

+ Chất lượng dịch vụ cung cấp;

+ Phong cách phục vụ của nhân viên;

+ Các sai sót trong hóa đơn.

2. Thực hiện quy trình giải quyết phàn nàn

- Áp dụng nguyên tắc LISTEN.
- Trấn an và xin lỗi khách.
- Đề nghị với khách hướng giải quyết.
- Đưa ra cách giải quyết triệt để.
- Kiểm tra mức dộ hài lòng của khách.
- 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

- Lắng nghe kỹ nội dung.
- Ghi ra nội dung chính.
- Áp dụng nguyên tắc LISTEN.
- Giải quyết tình huống.
- Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.
- Lắng nghe khách với thiện chí.

2. Kiến thức

- Kỹ năng giao tiếp.
- Nghệ thuật thuyết phục khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách lưu trú.
- Phiếu theo dõi phàn nàn.
- Điện thoại.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm quản lý tin học ứng dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định các vấn đề mà khách thường phàn nàn	- Xác định nội dung chính mà khách phàn nàn liên quan đến chất lượng dịch vụ cung cấp, phong cách phục vụ của nhân viên, các sai sót trong hóa đơn,...
- Kỹ năng xử lý phàn nàn	- Giám sát việc xử lý phàn nàn của nhân viên theo nguyên tắc LISTEN (lắng nghe). - Chú ý các kỹ năng giao tiếp cần thiết như giữ bình tĩnh, tập trung lắng nghe, bày tỏ sự cảm thông,...
- Phương pháp xử lý sáng tạo	- Đưa ra các giải pháp hợp lý. - Kiểm tra mức độ hài lòng của khách. - Phê duyệt các chính sách đền bù hợp lý cho khách
- Kiểm tra sự hài lòng của khách	- Theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ hoặc lưu trú trong khách sạn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY
Mã số công việc: F10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Cung ứng các dịch vụ khác là chỉ huy, quản lý các nhân viên, hoặc tự mình thực thi các công việc hàng ngày.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giải quyết các công việc phát sinh

- Phát hiện các công việc phát sinh.
- Tham khảo công việc hàng ngày.
- Thông báo hướng giải quyết triệt để.
- Điều động nhân viên.

2. Tổ chức thực hiện các yêu cầu chỉ thị của tổng giám đốc

- Cập nhật các nội dung, chỉ thị mới.
- Truyền đạt đến đại diện nhân viên thông qua các cuộc họp giao ban.
- Thông báo đến nhân viên bằng văn bản.
- Thực hiện thông tin đến các bộ phận.
- Đảm bảo liên lạc nội bộ hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành công việc.
- Giải quyết tình huống.
- Xử lý các vấn đề phát sinh.
- Tái sắp xếp nhân viên.
- Giao tiếp bằng văn bản.
- Đọc và xử lý văn bản.
- Thông tin.
- Phối hợp.
- Lãnh đạo và điều hành.

2. Kiến thức

- Các phương pháp giải quyết tình huống.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Chương trình công việc hàng ngày.
- Thiết bị văn phòng.
- Danh sách nhân viên.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG LIÊN QUAN VỚI CÁC BỘ PHẬN KHÁC

Mã số công việc: F11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Để phục vụ khách có chất lượng, bộ phận Cung ứng các dịch vụ khác phải kết nối và hoạt động nhịp nhàng với tất cả các bộ phận khác trong khách sạn.

Điều phối hoạt động của bộ phận cung ứng các dịch vụ khác 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 Tiền sảnh

- Giới thiệu và cung cấp dịch vụ cho khách trong thời gian lưu trú.
- Thanh toán các dịch vụ mà bộ phận cung ứng khi khách thanh toán, trả buồng.

2. Phối hợp với bộ phận Bán hàng và tiếp thị

- Quảng bá, giới thiệu các dịch vụ khác cho khách hàng.
- Thực hiện cung cấp các dịch vụ khác khi hợp đồng của khách được thực hiện.

3. Phối hợp với bộ phận Kho

- Quản lý hàng hóa nhập kho, xuất kho.
- Đặt thêm hàng mới để đảm bảo đủ đáp ứng yêu cầu của khách.
- Bổ sung thêm tên hàng hóa vào Danh mục hàng hóa của bộ phận.

4. Phối hợp với bộ phận Bảo trì

- Bảo trì, bảo dưỡng định kỳ các thiết bị của bộ phận.
- Đề xuất thay mới hoặc sửa chữa nếu bị hư hỏng.
- Hướng dẫn cho nhân viên của bộ phận sử dụng thiết bị một cách an toàn, đảm bảo vận hành đúng kỹ thuật.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phối hợp.
- Xử lý tài chính và kế toán.
- Tổ chức thực hiện.
- Giao tiếp và ứng xử.
- Kiểm soát.

- Kỹ năng dự báo.
- Phân tích nhu cầu.
- Ra quyết định.
- Quản lý.
- Phối hợp kịp thời.
- Đào tạo và hướng dẫn.
- Lập kế hoạch.
- Thực hiện kỹ năng dự báo.

2. Kiến thức

- Các thủ tục và phương thức thanh toán dịch vụ.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Nghệ thuật bán hàng trong kinh doanh khách sạn.
- Kiến thức quản lý hàng hóa ở kho.
- Các thiết bị cần thiết của bộ phận.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn thanh toán các dịch vụ.
- Danh mục các dịch vụ do bộ phận Cung ứng.
- Tập gấp quảng cáo dịch vụ bổ sung của khách sạn.
- Danh mục hàng hóa.
- Danh mục các thiết bị.
- Lịch bảo dưỡng các thiết bị.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Công tác phối hợp với bộ phận Lễ tân	- Theo dõi việc giới thiệu và cung cấp dịch vụ cho khách trong thời gian lưu trú, thanh toán các dịch vụ mà bộ phận cung ứng khi khách thanh toán, trả buồng
- Công tác phối hợp với bộ phận Bán hàng và tiếp thị	- Theo dõi việc quảng bá, giới thiệu các dịch vụ khác cho khách hàng, thực hiện cung cấp các dịch vụ khác khi hợp đồng của khách được thực hiện
- Công tác phối hợp với bộ phận Kho.	- Theo dõi việc quản lý hàng hóa nhập kho, xuất kho; đặt thêm hàng mới để đảm bảo đủ đáp ứng yêu cầu của khách, bổ sung thêm tên hàng hóa vào Danh mục hàng hóa của bộ phận

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH, CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Mã số công việc: G1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực

- Thống kê số lượng lao động toàn khách sạn và từng bộ phận.

- Cập nhật chính xác số lượng lao động toàn khách sạn và từng bộ phận tại thời điểm lập kế hoạch.

- Lao động thường xuyên và lao động thời vụ.

2. Phân tích cơ cấu lao động hiện có

- Xác định chính xác tỷ lệ lao động của từng bộ phận và tỷ lệ lao động theo các tiêu chí:

+ Giới tính;

+ Độ tuổi;

+ Trình độ chuyên môn;

+ Thâm niên;

+ Bậc nghề.

3. Dự báo nhu cầu lao động

- Xác định đầy đủ các nhân tố ảnh hưởng tới nhu cầu lao động:

+ Loại dịch vụ;

+ Khối lượng công việc từng dịch vụ;

+ Sự đổi mới công nghệ;

+ Sự thay đổi...;

+ Yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ;

+ Định mức lao động;

+ Các quy định về thời gian làm việc;

+ Tỷ lệ nguồn nhân lực.

- Phân tích các nhân tố: lựa chọn được các nhân tố tác động chủ yếu và mức độ tác động.

- Xác định nhu cầu lao động năm tới (hoặc trung, dài hạn): xác định trên mô hình dự báo.

- Lập kế hoạch/chiến lược.

So sánh lao động hiện có và nhu cầu: xác định được cụ thể số lượng lao động thiếu (thừa) của lao động hiện có so với nhu cầu của từng bộ phận, từng vị trí.

- Đưa ra các phương án xử lý lao động thiếu (thừa):

+ Các phương án thể hiện đầy đủ;

+ Số lao động thiếu/thừa;

+ Các giải pháp tuyển dụng lao động thiếu;

+ Các chính sách giải quyết lao động dư thừa.

- Hình thành bản kế hoạch/chiến lược nhân lực.

Điền các thông tin vào bản kế hoạch/chiến lược mẫu (soạn thảo kế hoạch/chiến lược): thông tin về số lao động cần tuyển mới (hoặc luân chuyển, hoặc cho nghỉ việc), thời gian thực hiện, cách thức thực hiện, kinh phí thực hiện, dự báo kết quả đạt được,...

- Chuyển bản thảo kế hoạch/chiến lược cho các bộ phận liên quan góp ý và thu thập được đầy đủ ý kiến của các bộ phận và cá nhân liên quan.

- Chỉnh sửa, hoàn thiện kế hoạch/chiến lược phù hợp với yêu cầu của một bản kế hoạch về nhân sự.

- Trình duyệt kế hoạch/chiến lược.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thống kê, so sánh thống kê.

- Phân tích thống kê.

- Sử dụng các phần mềm thống kê, lập biểu đồ.

- Ứng dụng mô hình, phương pháp dự báo phù hợp để dự tính nhu cầu lao động.

- Sử dụng phần mềm trong xử lý số liệu và mô hình dự báo.

- Kỹ năng phân tích, xử lý tình huống về thiếu (thừa) lao động.

- Tổng hợp thông tin.

- Thông thạo kỹ thuật soạn thảo văn bản (kế hoạch/chiến lược) tuyển dụng.

- Tổng hợp chọn lọc thông tin phù hợp.

- Thuyết phục cấp trên.

2. Kiến thức

- Nắm được định mức lao động.

- Đặc điểm lao động và xu hướng dịch chuyển lao động.

- Yêu cầu tiêu chuẩn lao động từng bộ phận.
- Các phương pháp dự báo.
- Luật lao động và các quy định liên quan.
- Định mức lao động.
- Kế hoạch phát triển các dịch vụ của đơn vị.
- Kế hoạch đổi mới công nghệ.
- Hiểu biết các quy định về giải quyết lao động dư thừa.
- Chính sách về tuyển dụng lao động.
- Hiểu biết kỹ năng yêu cầu về hình thức, nội dung của một bản kế hoạch/ chiến lược.
- Nắm vững quy trình trình ký văn bản.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy điện thoại.
- Máy vi tính.
- Hồ sơ.
- Phần mềm quản trị nhân sự.
- Phần mềm và các mô hình.
- Bảng số liệu.
- Bản kế hoạch mẫu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác trong việc phân tích hiện trạng nguồn nhân lực	- Dựa trên số lượng lao động của toàn khách sạn, của từng bộ phận và các hình thức lao động
- Kỹ năng trong việc phân tích cơ cấu lao động hiện có	- Xác định tỷ lệ lao động của từng bộ phận theo các tiêu chí: Tuổi, giới tính, trình độ, thâm niên,...
- Độ chính xác trong việc dự báo nhu cầu lao động	- Xác định đầy đủ các nhân tố ảnh hưởng đến nhu cầu lao động: Loại dịch vụ, khối lượng công việc, thay đổi công nghệ, tỷ lệ nguồn nhân lực,.... - Xác định nhu cầu lao động năm tới (trung, dài hạn). - So sánh lao động hiện có với nhu cầu

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG MÔ HÌNH CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY
Mã số công việc: G2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lựa chọn sơ đồ và xây dựng sơ đồ tổ chức phù hợp với quy mô hoạt động của khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định việc lựa chọn sơ đồ tổ chức của khách sạn

Tham khảo, tìm hiểu các mô hình tổ chức điều hành khách sạn khác nhau, với các tiêu chí và tiêu chuẩn sau:

- Loại hình khách sạn;
- Hình thức hoạt động;
- Hình thức sở hữu;
- Quy mô của khách sạn;
- Các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn;
- Mục tiêu kinh doanh;
- Chức năng của khách sạn;
- Nhiệm vụ của khách sạn;
- Trình độ của người quản lý;
- Trình độ của nhân viên.

2. Xây dựng sơ đồ tổ chức của khách sạn

- Đáp ứng các mục tiêu kinh doanh của khách sạn.
- Đáp ứng được quy mô của khách sạn.
- Phản ánh được mức độ chuyên môn hóa của từng bộ phận, từng nhân viên.
- Sự phân chia các bộ phận trong một tổ chức.
- Mối quan hệ phối hợp, phụ thuộc giữa các bộ phận và giữa các nhân viên.
- Cấp bậc của cán bộ quản lý và nhân viên.
- Các loại vị trí công việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích, thống kê.
- Tổng hợp chọn lọc thông tin.
- Lập kế hoạch.
- Thông thạo kỹ thuật soạn thảo văn bản.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị kinh doanh du lịch.
- Kiến thức về các loại sản phẩm, dịch vụ của khách sạn.
- Kiến thức về quản lý nhân sự, hành chính.
- Hiểu biết kỹ năng yêu cầu về hình thức, nội dung của một bản kế hoạch/ chiến lược.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Phần mềm quản trị nhân sự.
- Các mô hình tổ chức mẫu.
- Bản kế hoạch mẫu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xác định chính xác mô hình tổ chức hoạt động phù hợp với quy mô hoạt động của Khách sạn	- Tham khảo, đánh giá các mô hình tổ chức khác nhau. - Dựa trên bản đề án thành lập công ty: quy mô, ngành nghề kinh doanh,...
- Xây dựng mô hình tổ chức phù hợp	- Dựa trên mục tiêu kinh doanh. - Quy mô hoạt động của công ty

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC
Mã số công việc: G3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập bảng mô tả công việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các thông tin trong bảng mô tả công việc.

- Chức danh công việc.
- Tóm tắt mục đích công việc.
- Danh sách liệt kê các nhiệm vụ chính.
- Danh sách các nhiệm vụ không thường xuyên.
- Yêu cầu, thái độ, kỹ năng thuyết trình và sự vui lòng khi phục vụ khách.
- Ai là người phụ trách trực tiếp.
- Khả năng ngoại ngữ.

2. Tinh thần trách nhiệm.

- Bảng mô tả công việc.
- Các tiêu chuẩn.
- Buộc họ có tránh nhiệm với công việc họ đã làm.
- Đánh giá năng lực làm việc ít nhất một lần trong một năm.

3. Lập bảng mô tả công việc.

Gặp tất cả mọi nhân viên thuộc cùng nhóm làm việc nhất định và yêu cầu họ vạch ra những đầu mục mà công việc cần:

- Ghi lại theo biểu đồ ngắn;
- Bổ sung thêm những đầu mục bạn thấy cần thiết với sự nhất trí của họ;
- Kết hợp ý kiến của cả hai phía;
- Xác định ưu tiên theo chuỗi logic.

4. Sử dụng bảng mô tả công việc

- Lưu một bản photo và hồ sơ của mọi người nhưng đảm bảo rằng nhân viên và giám sát bộ phận đều có một bản photo.
- Bạn có thể đề nghị nhân viên ký vào bản photo của mình.

5. Bảng mô tả công việc

- Nhân viên phục vụ buồng.
- Nhân viên lễ tân.
- Phục vụ ăn uống.
- An ninh/bảo vệ.
- Quản lý khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tổng hợp.
- Thuyết trình.
- Tổ chức.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Kiến thức về quản lý hành chính.
- Kiến thức về quản trị kinh doanh du lịch, khách sạn.
- Nắm được các bước của việc đánh giá năng lực làm việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Mẫu bảng mô tả công việc.
- Phần mềm quản lý công việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Liệt kê chính xác các công việc và người phụ trách chính công việc đó	- Dựa trên quy mô hoạt động và tiêu chuẩn ngành nghề của công ty, số lượng lao động, trình độ và tuổi
- Lập bảng mô tả công việc rõ ràng, minh bạch và chính xác	- Đối thoại trực tiếp với người được phân công công việc để bàn về nhiệm vụ công việc được giao, in sao cho nhân viên và giám sát bộ phận một bảng
- Sử dụng bảng mô tả công việc một cách triệt để trong việc quản lý công việc	- Theo dõi kết quả công việc của nhân viên được giao trên bảng mô tả công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TUYỂN DỤNG NHÂN VIÊN
Mã số công việc: G4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quy trình tuyển dụng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tìm nguồn và thu hút ứng viên

- Lập danh sách nguồn cung cấp các ứng viên bên trong và ngoài khách sạn.

- Thông báo tuyển dụng nội bộ trước khi quảng cáo ra ngoài công chúng.

- Nếu nhân viên nội bộ không đủ tiêu chuẩn tuyển dụng, cần giải thích lý do và giúp họ bằng cách đào tạo để họ có thể được tuyển sau này.

- Lựa chọn và quảng cáo, thông báo nhu cầu tuyển dụng trên các phương tiện truyền thông.

- Nội dụng của thông báo gồm: vị trí công việc, số lao động cần tuyển dụng, tiêu chuẩn, thời hạn hợp đồng, mức lương, điều kiện làm việc, thời hạn và địa điểm nộp hồ sơ, địa chỉ liên hệ và một số yêu cầu khác mà khách sạn cho là cần thiết.

2. Sơ tuyển

- Căn cứ vào tiêu chuẩn và hồ sơ của ứng viên để loại bỏ các ứng viên không đạt yêu cầu.

- Phỏng vấn sơ bộ để chọn danh sách ngắn (cho phỏng vấn sâu).

3. Phỏng vấn sâu

- Tìm hiểu đánh giá ứng viên trên nhiều phương diện như: Học vấn, kinh nghiệm, kỹ năng, kiến thức, thành tích công tác, cá tính... để chọn được ứng viên phù hợp nhất với vị trí cần tuyển.

4. Kiểm tra, xác minh kết quả phỏng vấn

- Tham khảo ý kiến của lãnh đạo cũ, giáo viên cũ, bạn bè... bằng văn bản hoặc trao đổi trực tiếp để kiểm tra về trình độ, năng lực, phong cách làm việc.

5. Ra quyết định tuyển dụng

- Chọn được danh sách chính thức và dự bị cho từng vị trí dựa vào kết quả đánh giá và kiểm tra.

- Gặp gỡ, trao đổi với ứng viên trúng tuyển trước khi ra quyết định.

- Ra quyết định tuyển dụng.

6. Tiếp nhận nhân viên mới

- Soạn thảo và gửi giấy báo tiếp nhận đến ứng viên trúng tuyển.

- Chuẩn bị và đón tiếp nhân viên mới đến làm việc phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.

- Giới thiệu nhân viên mới với người phụ trách và đồng nghiệp.

- Phân công người giúp đỡ nhân viên mới.

7. Hợp đồng lao động (luôn kèm theo bảng mô tả công việc)

- Hợp đồng lao động bao gồm các nội dung:

+ Loại hợp đồng;

+ Thời hạn hợp đồng;

+ Thời gian thử việc;

+ Điều kiện làm việc;

+ Mức lương, thưởng, thời điểm trả lương và hình thức trả lương;

+ Lương làm thêm giờ;

+ Thời gian làm việc;

+ Ngày nghỉ trong tuần;

+ Nghỉ phép năm;

+ Quyền được đào tạo;

+ Các vấn đề liên quan đến chế độ thai sản, ốm đau;

+ Phúc lợi và bảo hiểm;

+ Bảo hộ lao động;

+ Các khoản thuế phải trả.

8. Làm việc yếu kém

- Hướng dẫn nhân viên những tiêu chuẩn mà họ chưa đạt được.

- Làm việc đó cùng với nhân viên và giám sát trực tiếp.

- Nếu việc đó xảy ra nhiều lần, bạn sẽ phải dẫn chứng tình huống bằng tài liệu.

- Thông báo luôn được viết tay, có chữ ký của giám đốc, giám sát bộ phận và của nhân viên đó nếu có thể. Ghi lại ngày và mô tả lại tình huống một cách cụ thể.

- Gửi một bản sao cho nhân viên đó và một bản lưu tại hồ sơ nhân viên ở bộ phận Nhân sự.

9. Cho thôi việc nhân viên

- Nhân viên thường thông báo tối thiểu trước hai tuần.

- Một nhân viên muốn thôi việc cần ghi rõ ngày làm việc cuối cùng trong thư gửi cho trưởng bộ phận hoặc giám đốc.

- Người trong ban giám đốc cần thông báo nghỉ việc trước 4 tuần.

- Phỏng vấn xin thôi việc.

- Ngày nghỉ phép cộng dồn thường được thanh toán.

- Luôn tuân theo thủ tục thôi việc bằng thư thôi việc ghi rõ ngày (hay thư của ban giám đốc) cùng với tài liệu liên quan (thông báo đối với trường hợp buộc thôi việc).

- Nhân viên phải trả lại đồng phục, bảng tên, thẻ và chìa khóa.

- Tên nhân viên.

- Bộ phận.

- Phỏng vấn nghỉ việc.

- Thư viết tay (thư xin nghỉ việc hoặc thư buộc thôi việc).

- Xác nhận thôi việc bằng văn bản.

- Các tài liệu hỗ trợ.

- Trợ cấp, phúc lợi khi thôi việc.

- Chữ ký của giám đốc và ngày nghỉ việc.

- Khoản thanh toán lần cuối.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích lựa chọn các nguồn cung cấp ứng viên phù hợp.

- Kỹ năng viết bài quảng cáo thông báo tuyển nhân viên.

- Kỹ năng nghiên cứu, phân loại hồ sơ.

- Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại (phỏng vấn sơ bộ).

- Kỹ năng trắc nghiệm về đặc điểm cá nhân.

- Kỹ năng vận dụng các hình thức phỏng vấn (theo mẫu, theo tình huống, phỏng vấn liên tục...).

- Kỹ năng đánh giá, cho điểm.

- Kỹ năng phân tích so sánh, lựa chọn ứng viên.

- Kỹ năng đàm phán, giao tiếp trực tiếp.

- Kỹ năng thỏa thuận các điều khoản của hợp đồng.

- Kỹ năng soạn thảo hợp đồng.

- Khuyến khích thảo luận từ tất cả các bên liên quan.

2. Kiến thức

- Luật lao động và các quy định pháp lý liên quan của Việt Nam về tuyển dụng lao động.

- Nắm vững bản mô tả công việc.

- Có kiến thức về giao tiếp, kiến thức xã hội, tâm lý.

- Hiểu rõ việc chọn được đúng người vào đúng vị trí và đúng thời gian là rất quan trọng.
- Lường trước được khả năng ứng viên trúng tuyển không đến làm việc.
- Hiểu được việc tạo ấn tượng tốt ngay từ lần gặp đầu tiên rất quan trọng.
- Luật lao động Việt Nam và các văn bản pháp lý liên quan.
- Quy định của khách sạn.
- Trường hợp cảnh cáo lần thứ hai cần có sự tham gia của chủ/quản lý khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Các phương tiện truyền thông.
- Bảng mô tả công việc các vị trí.
- Hồ sơ cần tuyển ứng viên.
- Bảng câu hỏi phỏng vấn.
- Bảng câu hỏi.
- Thang điểm đánh giá.
- Mẫu giấy báo tiếp nhận.
- Mẫu các loại hợp đồng lao động.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thông tin tuyển dụng phải rõ ràng	- Nội dung các thông tin trong thông báo tuyển dụng phải đầy đủ, chi tiết về vị trí, tiêu chuẩn, mức lương,...
- Sự am hiểu trong quá trình tuyển dụng nhân sự và kết quả tuyển dụng nhân viên mới	- Công tác tổ chức tuyển dụng nhân viên mới, từ việc ra thông báo tuyển dụng đến sơ tuyển, phỏng vấn, kiểm tra, xác minh, ra quyết định và hợp đồng...

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN VIÊN
Mã số công việc: G5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đào tạo định hướng nhân viên mới.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đào tạo định hướng nhân viên mới

a) Gặp mặt nhân viên mới

- Gặp và chào nhân viên mới cùng với giám sát bộ phận.
- Đưa lịch làm việc cho nhân viên mới.
- Giới thiệu về quá trình phát triển và định hướng, nhiệm vụ của khách sạn.
- Chia sẻ định hướng, mục tiêu và nhiệm vụ của bạn với họ.
- Phân công người hướng dẫn nhân viên mới.

b) Giới thiệu nhân viên mới

Giới thiệu với: người giám sát trực tiếp, các nhân viên thuộc bộ phận mà họ sẽ làm việc và các nhân viên khác của khách sạn.

c) Giới thiệu về cơ sở vật chất, kỹ thuật của khách sạn. Dẫn nhân viên mới đi một vòng khách sạn tham quan các khu vực:

- Sảnh và khu vực dành cho khách;
- Các loại buồng khác nhau;
- Khu vực bếp, kho, văn phòng, bộ phận kế toán trả lương;
- Lối đi dành cho nhân viên và cách cào thẻ ra vào;
- Nơi giao, nhận đồng phục;
- Sân vườn và các tiện nghi khác.

d) Hướng dẫn đọc sổ tay nhân viên

- Yêu cầu nhân viên đọc kỹ sổ tay nhân viên để hiểu các chính sách của khách sạn và mọi vấn đề quan trọng như ngày trả lương, quy định về đồng phục, bữa ăn nhân viên, nghỉ ốm...
- Nhân viên mới cần biết và tuân theo các thủ tục của khách sạn.
- Yêu cầu nhân viên ký vào sổ tay.

2. Đào tạo nhân viên

Mô tả quy trình đào tạo và phát triển

a) Hình thành chính sách đào tạo:

- Chính sách phải theo mẫu, có chỉ tiêu rõ ràng, gắn với chức năng, nhiệm vụ, chiến lược kinh doanh của đơn vị;
- Huy động được sự tham gia của cán bộ quản lý các cấp và nhân viên.

b) Phân tích nhu cầu đào tạo:

- Đối chiếu, so sánh giữa hồ sơ của nhân viên và bảng mô tả công việc;

c) Xây dựng kế hoạch đào tạo:

- Kế hoạch đào tạo chung cho tất cả các bộ phận;
- Kế hoạch đào tạo riêng cho từng bộ phận;
- Kế hoạch phải ghi rõ: nội dung chương trình đào tạo, thời gian, địa điểm, người tham dự, người hướng dẫn, kinh phí.

d) Xây dựng tài liệu, giáo trình giảng dạy:

- Có tài liệu giảng dạy theo kế hoạch;
- Tài liệu phải gửi trước cho các học viên.

e) Lựa chọn phương pháp đào tạo:

- Kết hợp giữa giảng lý thuyết và thực hành;
- Sử dụng các phương tiện hồ sơ;
- Khuyến khích tự học và kèm cặp tại nơi làm việc;
- Sử dụng phương pháp huấn luyện lấy học viên làm trung tâm.

f) Quản lý, triển khai các chương trình đào tạo:

- Theo đúng kế hoạch;
- Có sự điều chỉnh khi cần thiết.

g) Đánh giá: Có tài liệu đánh giá đào tạo.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trong giao tiếp.
- Kỹ năng giới thiệu.
- Kỹ năng hướng dẫn thực hiện các yêu cầu công việc.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản và chính sách.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng thu thập, tổng hợp ý kiến.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng giám sát.
- Kỹ năng tổ chức điều phối.
- Kỹ năng thu thập ý kiến toàn diện bằng bảng hỏi, thảo luận.

2. Kiến thức

- Biết được các chính sách, thủ tục và tiêu chuẩn của khách sạn.
- Hiểu về khách sạn.
- Biết tên người giám sát và các nhân viên.
- Nắm được sơ đồ mặt bằng khách sạn.

- Nắm được các loại dịch vụ của khách sạn.
- Nắm được các bảng chỉ dẫn.
- Nắm được quy định, nội quy của khách sạn.
- Nhận thức rõ đầu tư cho đào tạo là đầu tư cho phát triển.
- Hiểu được cách thức lựa chọn ưu tiên.
- Hiểu được việc đào tạo nhân viên là việc làm thường xuyên.
- Hiểu được tác động của các nhân tố nội tại (năng lực, sự đổi mới công nghệ, mở thêm dịch vụ mới) nhân tố bên ngoài (sự thay đổi về môi trường kinh doanh) đòi hỏi phải có đào tạo để đáp ứng được yêu cầu.
- Hiểu rõ tầm quan trọng của kế hoạch đào tạo.
- Hiểu được phương pháp đào tạo có tác động lớn đến chất lượng đào tạo.
- Hiểu được đối tượng học viên để có phương pháp phù hợp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sơ đồ khách sạn.
- Bản mẫu và chính sách.
- Bảng mô tả công việc hồ sơ của nhân viên.
- Bảng check list.
- Mẫu kế hoạch đào tạo.
- Bảng đánh giá về chất lượng khóa đào tạo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả của việc đào tạo nhân viên	- Lên kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nhân viên. - Xây dựng kế hoạch đào tạo. - Xây dựng tài liệu, giáo trình giảng dạy. - Lựa chọn phương pháp đào tạo. - Quản lý, triển khai các chương trình đào tạo

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
Mã số công việc: G6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá kết quả công việc của nhân viên.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Hướng dẫn đánh giá kết quả thực hiện công việc:

- Sử dụng mẫu đánh giá tiêu chuẩn.
- So sánh kết quả thực tế với yêu cầu đề ra.
- Sử dụng bản mô tả công việc.
- Thông báo ít nhất trước bảy ngày cho nhân viên biết về thời điểm thực hiện đánh giá.
- Thực hiện đánh giá ít nhất mỗi năm một lần.

2. Chuẩn bị đánh giá:

- Xem lại bản mô tả công việc và các tiêu chuẩn làm việc.
- Xem lại phần đánh giá năm trước.
- Kết quả làm việc thực tế của nhân viên.
- Đánh giá nhân viên bằng cách hoàn thành các nội dung theo mẫu chuẩn.

3. Tiến hành đánh giá theo 4 mức độ bằng cách cho điểm theo mẫu:

- Xuất sắc: Số lượng và chất lượng công việc nổi bật;
- Giỏi: Công việc thực hiện đáng tin cậy và theo cách chuyên nghiệp;
- Khá: Không thường xuyên đáp ứng được yêu cầu công việc, có khả năng hoàn thành một số nhiệm vụ, cần phát huy thêm;
- Không đạt yêu cầu: Kết quả làm dưới tiêu chuẩn, cần phải trau dồi hoàn thiện để duy trì vị trí công việc hiện tại.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xây dựng bản hướng dẫn đánh giá theo mẫu.
- Kỹ năng tập hợp các tài liệu liên quan.
- Kỹ năng tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng đối chiếu so sánh.
- Kỹ năng sử dụng tổng hợp nhiều phương pháp đánh giá.

2. Kiến thức

- Hiểu các phương pháp đánh giá và mục đích đánh giá kết quả thực hiện công việc.

- Có kiến thức về tầm quan trọng của việc đánh giá chính xác kết quả làm việc và quy định về các cách thức đánh giá của khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng hướng dẫn đánh giá.

- Thang điểm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả của việc hướng dẫn đánh giá kết quả thực hiện công việc	- Sử dụng mẫu đánh giá, sử dụng bảng mô tả công việc, thông báo cho nhân viên
- Hiệu quả công tác chuẩn bị đánh giá	- Tổng hợp so sánh các thông tin dựa trên bảng mô tả công việc và các tiêu chuẩn làm việc với kết quả làm việc thực tế và phần đánh giá năm trước
- Sự chính xác trong việc đánh giá công việc	- Đánh giá theo 4 mức độ (Xuất sắc, Giỏi, Khá, Không đạt yêu cầu) dựa trên bảng mẫu

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHÂN BỔ VÀ QUẢN LÝ THỜI GIAN BIỂU LÀM VIỆC
Mã số công việc: G7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thiết kế và giám sát thời gian biểu làm việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng hệ thống các biện pháp tổ chức lao động

- Phân công hợp lý trong từng bộ phận và trong toàn khách sạn.
- Khai thác tối đa hiệu quả của sự phối hợp trong công việc giữa các nhân viên và các bộ phận.
- Đảm bảo về số lượng cũng như chất lượng của công việc.

2. Xây dựng hệ thống các yêu cầu của tổ chức lao động

- Phù hợp với sở trường, phát huy hết năng lực của nhân viên.
- Tiết kiệm chi phí.
- Bảo đảm cho mỗi nhân viên đủ khối lượng công việc phải hoàn thành trong một ngày và giảm tới mức thấp nhất sự lãng phí thời gian.
- Phân công công việc công bằng và khuyến khích tinh thần làm việc theo nhóm.

3. Xây dựng kế hoạch phân công lao động

- Khuyến khích tinh thần làm việc của nhân viên.
- Xem xét tình hình kinh doanh của khách sạn.
- Phù hợp với thời gian cao điểm hay thấp điểm.
- Các yêu cầu đặc biệt (đón khách VIP).
- Tiết kiệm tối đa chi phí.

4. Giám sát việc thực hiện thời gian biểu

- Xây dựng định mức công việc (tương ứng với chất lượng công việc).
- Kiểm tra theo định mức đã được quy định.
- Đối chiếu với tiêu chuẩn thực hiện công việc.
- Tránh lãng phí nhân lực và thời gian.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xây dựng định mức công việc trên cơ sở bản mô tả công việc của từng vị trí.
- Tổ chức môi trường làm việc khoa học.
- Xây dựng thời gian biểu làm việc.
- Các nguyên tắc trong việc xây dựng hệ thống các yêu cầu của tổ chức lao động.

- Xác định các chức năng của từng bộ phận khách sạn.
- Liệt kê các nhiệm vụ theo từng chức năng.
- Xác định thời gian làm việc cần thiết của từng chức năng.
- Xác định thời gian thực hiện công việc cần thiết của từng chức năng trong từng khoảng thời gian trong một ngày.
- Xác định số giờ làm việc cần thiết.
- Xác định số lượng nhân viên cần thiết.
- Phân chia công việc.
- Xây dựng thời gian biểu làm việc.
- Thiết lập bảng chấm công.
- Các phương pháp chấm công.
- Kỹ năng thống kê, tổng hợp.

2. Kiến thức

- Luật lao động.
- Kiến thức về quản lý.
- Kiến thức về quản trị nhân sự.
- Quy chế hoạt động của khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các phần mềm hỗ trợ quản lý.
- Máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Sự minh bạch và hiệu quả trong hệ thống tổ chức lao động	- Phân công hợp lý trong từng bộ phận, khai thác tối đa hiệu quả của sự phối hợp trong công việc giữa các nhân viên và các bộ phận với nhau, đảm bảo về số lượng cũng như chất lượng của công việc
- Hệ thống các yêu cầu tổ chức lao động	- Phù hợp với sở trường, phát huy hết năng lực của nhân viên, tiết kiệm chi phí, bảo đảm cho mỗi nhân viên đủ khối lượng công việc phải hoàn thành trong một ngày và giảm tới mức thấp nhất sự lãng phí thời gian, phân công công việc công bằng và khuyến khích tinh thần làm việc theo nhóm
- Giám sát hiệu quả việc thực hiện thời gian biểu	- Kiểm tra theo định mức đã được quy định, đối chiếu với tiêu chuẩn thực hiện công việc, tránh lãng phí nhân lực và thời gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH TIỀN LƯƠNG, THƯỞNG, PHÚC LỢI

Mã số công việc: G8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng chính sách tiền lương, thưởng, phúc lợi cho tất cả các chức danh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập hợp đồng lao động

- Lương.
- Thời hạn hợp đồng (6 tháng hoặc 1 năm).
- Thời gian thử việc (thường là 2 tháng).
- Luôn kèm theo bảng mô tả công việc.
- Điều kiện làm việc.
- Khoản lương gộp (lương).
- Quyết định chu kỳ trả lương (theo tháng hay theo tuần).
- Tuần làm việc.
- Lịch làm việc, ngày nghỉ và cuối tuần.
- Lương làm thêm giờ.
- Số ngày nghỉ mỗi năm hoặc mỗi kỳ.
- Quy trình trả lương.
- Tiền tip và các khoản thưởng khác.
- Đào tạo hay học thêm.
- Các vấn đề liên quan đến chế độ thai sản.
- Phúc lợi và bảo hiểm.
- Các khoản thuế phải trả.

2. Gia hạn hoặc chấm dứt hợp đồng

- Tối thiểu 1 tháng trước khi hết hợp đồng hết hạn.
- Thương thảo các điều khoản gia hạn hợp đồng.
- Giám đốc phê duyệt.

3. Lập bảng lương

- Ngày bắt đầu làm việc.
- Thời kỳ nhận lương.

- Quy định về bảng lương.
- Hình thức trả lương (qua tài khoản ngân hàng hay séc).
- Phê duyệt của giám đốc.

4. Thôi việc

- Ngày làm việc cuối cùng.
- Các khoản phúc lợi được thanh toán.
- Các phúc lợi không được hưởng.

5. Kiểm tra các danh mục thông tin đối với nhân viên mới tuyển

- Tên ứng viên.
- Vị trí tuyển dụng.
- Chế độ bảo hiểm.
- Đã nhận sổ tay nhân viên.
- Tờ tham chiếu kiểm tra.
- Hoàn thành chương trình định hướng nghề.
- Tổng kết 60 ngày làm việc.
- Tổng kết 90 ngày làm việc.
- Bảng chế độ phúc lợi.
- Thông tin trên máy tính.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản.
- Thương thảo và ký kết hợp đồng.

2. Kiến thức

- Hiểu biết luật lao động Việt Nam.
- Quy định của khách sạn.
- Kiến thức về quản trị nhân sự, hành chính.
- Kiến thức về quản trị khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Các điều khoản, điều kiện làm việc và các khoản thanh toán trong một thời gian nhất định.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Các điều khoản trong hợp đồng phải minh bạch, rõ ràng	- Các điều khoản của hợp đồng phải bao gồm: lương, thời hạn hợp đồng (6 tháng hoặc 1 năm), thời gian thử việc (thường là 2 tháng), điều kiện làm việc, khoản lương gộp (lương), quyết định chu kỳ trả lương (theo tháng hay theo tuần), tuần làm việc, lịch làm việc, ngày nghỉ và cuối tuần, lương làm thêm giờ, số ngày nghỉ mỗi năm hoặc mỗi kỳ, quy trình trả lương, tiền tip và các khoản thưởng khác, đào tạo hay học thêm, các vấn đề liên quan đến chế độ thai sản, phúc lợi và bảo hiểm, các khoản thuế phải trả
- Các chính sách hỗ trợ khác	- Quy định trong việc gia hạn hợp đồng, chế độ thôi việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT HỆ THỐNG THÔNG TIN
Mã số công việc: G9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hệ thống thông tin ứng dụng tại khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các chương trình, phần mềm quản trị nhân sự, quản lý hành chính, quản lý tiền lương.

- Mô tả nguyên tắc vận hành chung của các chương trình, phần mềm.

- Nêu tên các chương trình phần mềm khác nhau.

2. Trình bày ứng dụng của các chương trình, phần mềm công nghệ thông tin trong quản lý nhân sự, hành chính và tiền lương

- Nêu các ứng dụng trong quản lý nhân sự ở các giai đoạn khác nhau của chu trình lưu trữ thông tin nhân viên:

+ Cập nhật thông tin nhân viên mới;

+ Tìm kiếm thông tin về nhân viên;

+ Phân loại nhân viên từ trước đến nay;

+ Di chuyển các thông tin cá nhân của các nhân viên đã nghỉ việc sang lưu trữ ở cơ sở dữ liệu khác.

- Nêu các phần mềm ứng dụng trong quản lý hành chính ở các giai đoạn khác nhau của quá trình quản lý hành chính:

+ Quy trình tiếp nhận văn bản đi và đến;

+ Quy trình xử lý văn bản đến;

+ Quy trình lưu trữ văn bản.

- Nêu các ứng dụng trong quản lý tiền lương.

- Nêu các ứng dụng trong quản lý phân công công việc.

- Nhận thức về các ứng dụng khác phục vụ cho việc lưu trữ thông tin.

3. Giải thích ưu điểm và hạn chế của việc sử dụng phần mềm

- Liệt kê các ưu điểm vượt trội.

- Nhận thức các khuyết điểm và dự kiến các biện pháp đối phó.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý nhân sự.
- Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý văn bản, công văn.
- Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý tiền lương.
- Sử dụng thành thạo phần mềm phân công công việc, quản lý tài sản.
- Sử dụng các loại phần mềm.
- Xử lý khi có sự cố.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các phần mềm trong quản lý nhân sự, lưu trữ công văn và quản lý tiền lương.
- Kiến thức xử lý linh hoạt tùy vào tình hình thực tế.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kiến thức trong việc quản lý công việc bằng công nghệ thông tin	- Sử dụng hành thạo các phần mềm ứng dụng trong công việc, biết được những ưu, nhược điểm trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý công việc
- Xử lý các sự cố về phần mềm	- Hiệu quả trong việc xử lý các lỗi phần mềm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CĂN TIN PHỤC VỤ NHÂN VIÊN
Mã số công việc: G10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra quy trình phục vụ nhân viên tại căn tin.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra và duyệt thực đơn món ăn, khẩu phần ăn của nhân viên

- Duyệt thực đơn.

- Kiểm tra vệ sinh bếp trước, trong và sau khi chế biến.

- Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Kiểm tra công tác vệ sinh căn tin

- Kiểm tra vệ sinh môi trường khu vực căn tin.

3. Kiểm tra khẩu phần ăn của nhân viên

- Quy định tiêu chuẩn khẩu phần ăn của một nhân viên.

4. Kiểm tra, giám sát thái độ phục vụ của nhân viên căn-tin

- Quy định của công ty về thái độ và trách nhiệm của nhân viên căn tin.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận thức được tầm quan trọng trong việc vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường nhà bếp.

- Nhận thức được tầm quan trọng của sinh lý dinh dưỡng.

- Nhận thức được tầm quan trọng của việc vệ sinh môi trường xung quanh khu vực ăn uống.

- Kỹ năng trong giao tiếp.

2. Kiến thức

- Có kiến thức về sinh lý dinh dưỡng, vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Có kiến thức về vệ sinh môi trường tại căn tin và khu vực xung quanh.

- Nắm được các quy định về phụ cấp ăn ca cho nhân viên mà công ty đề ra.

- Các quy định về thái độ của nhân viên căn tin.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các công cụ hỗ trợ việc kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Quy định của Công ty.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Đảm bảo dinh dưỡng cho nhân viên	- Số lượng món ăn, các chất dinh dưỡng cung cấp cho nhân viên trong một bữa ăn
- Đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm	- Nguồn gốc xuất xứ của các loại thực phẩm, độ tươi sống của các thực phẩm, môi trường trong nhà bếp và trong căn tin
- Thái độ phục vụ của nhân viên căn tin phải vui vẻ	- Quan sát và đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên căn tin đối với nhân viên công ty

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO AN TOÀN LAO ĐỘNG VÀ SỨC KHỎE NHÂN VIÊN

Mã số công việc: G11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đây là công việc giữ gìn an toàn trong lao động, không gây ảnh hưởng đến sức khỏe người lao động, có biện pháp bồi dưỡng sức lao động và không để xảy ra tai nạn nghề nghiệp.

Công việc bao gồm những nội dung:

- Phân loại công việc, độ phức tạp ảnh hưởng đến con người;
- Xây dựng quy chế và biện pháp an toàn lao động cho người thực thi công việc và những người xung quanh;
- Xây dựng biện pháp xử lý tai nạn, tình trạng khẩn cấp;
- Triển khai giải pháp an toàn và thường xuyên kiểm tra;
- Chính sách bảo hộ lao động, chính sách đối với lao động nguy hiểm và độc hại;
- Biện pháp an toàn khu vực, theo mùa khí tượng, thiên tai;
- Tổ chức các lớp đào tạo, các thông tin về an toàn lao động cho các đối tượng liên quan;
- Đánh giá và khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng kế hoạch đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe nhân viên

- Kế hoạch BHLĐ phải bao gồm nội dung công việc, biện pháp thực hiện, kinh phí, vật tư, thời gian hoàn thành và phân công thực hiện.
- Xây dựng các biện pháp an toàn lao động, vệ sinh lao động.
- Tuyên truyền, giáo dục về an toàn, vệ sinh lao động cho cán bộ công nhân viên.
- Tổ chức các khóa học tập huấn về an toàn lao động.
- Trang bị các phương tiện bảo vệ cá nhân đã được trang cấp, các thiết bị an toàn, vệ sinh lao động nơi làm việc.
- Xây dựng nội quy, quy trình an toàn lao động, vệ sinh lao động phù hợp với từng loại máy, thiết bị vật tư kể cả khi đổi mới công nghệ, máy, thiết bị, vật tư và nơi làm việc theo tiêu chuẩn quy định của Nhà nước.

2. Thực hiện các quy định về an toàn vệ sinh lao động.

- Tổ chức huấn luyện an toàn vệ sinh lao động cho người lao động mới tuyển dụng trước khi giao việc và huấn luyện định kỳ mỗi năm một lần cho mọi người

lao động. Sau khi huấn luyện an toàn vệ sinh lao động phải kiểm tra sát hạch, ghi sổ theo dõi huấn luyện.

- Thực hiện đầy đủ các chế độ chính sách đối với người bị tai nạn lao động.

- Thiết lập, hệ thống sắp xếp trật tự, vệ sinh các khu vực sản xuất.

- Theo dõi, kiểm soát hệ thống phòng cháy chữa cháy, thoát hiểm trong công ty.

3. Thực hiện chế độ bảo hộ lao động đối với người lao động.

- Tổ chức khám sức khỏe cho người lao động trước khi tuyển dụng vào làm việc tại đơn vị, tổ chức khám sức khỏe định kỳ.

- Phân loại và lập hồ sơ theo dõi sức khỏe người lao động.

- Có chính sách cho nghề độc hại.

- Có chính sách bảo hộ lao động cho phụ nữ.

4. Giám sát, kiểm tra và đánh giá

- Kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực hiện các quy định về an toàn vệ sinh lao động.

- Theo dõi, quản lý việc thực hiện về vệ sinh, an toàn lao động của công nhân trong công ty.

- Khen thưởng và kỷ luật các đơn vị, cá nhân đạt thành tích xuất sắc hoặc vi phạm trong công tác an toàn vệ sinh lao động.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.

- Tuyên truyền.

- Có kinh nghiệm về lĩnh vực an toàn lao động.

- Có khả năng quản lý và sắp xếp công việc tốt.

- Lập hồ sơ, sổ sách theo dõi về an toàn lao động theo mẫu quy định.

2. Kiến thức

- Hiểu các quy định của pháp luật về an toàn vệ sinh lao động.

- Hiểu biết các quy định về an toàn lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị dụng cụ đảm bảo an toàn lao động.

- Các quy định của pháp luật về an toàn vệ sinh lao động.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Nhận thức của nhân viên trong việc quy định an toàn, vệ sinh lao động	- Quan sát và đánh giá nhân viên trong quá trình lao động có đảm bảo an toàn vệ sinh lao động không
- Quy định về an toàn, vệ sinh lao động rõ ràng và chặt chẽ	- Ban hành các quy định riêng về an toàn, vệ sinh lao động của công ty, có các chính sách hỗ trợ đối với các công việc nặng nhọc và độc hại,...
- Ngân sách dành cho chương trình huấn luyện về vệ sinh an toàn lao động	- Trích một phần ngân sách hàng năm dành cho chương trình huấn luyện về an toàn, vệ sinh lao động cho cán bộ công nhân viên

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH
Mã số công việc: G12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, giám sát tài sản tại bộ phận Nhân sự - Hành chính

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của bộ phận Nhân sự - Hành chính.

- Liệt kê các tài sản của bộ phận Nhân sự - Hành chính:

+ Số lượng trang thiết bị;

+ Tình trạng các trang thiết bị;

+ Các trang thiết bị trang cấp cho từng cá nhân phục vụ cho công việc.

- Xác định các bước trong quy trình quản lý tài sản.
- Thực hiện ý thức tiết kiệm giữ gìn bảo quản tài sản của bộ phận.
- Đề nghị kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.

2. Giám sát việc sử dụng các trang thiết bị, văn phòng phẩm

- Thực hiện kiểm tra giám sát việc sử dụng các tài sản ở Bộ phận.
- Thực hiện kiểm tra việc sử dụng các văn phòng phẩm.

3. Quản lý việc sửa chữa, mua mới tài sản

- Liệt kê các tài sản cần mua bổ sung và thay thế.
- Lên kế hoạch mua mới thiết bị.
- Liệt kê các tài sản cần được sửa chữa.
- Lên kế hoạch sửa chữa thiết bị.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.
- Sử dụng một cách hợp lý các trang thiết bị.
- Sử dụng văn phòng phẩm.
- Sử dụng thiết bị.
- Bảo quản tài sản của bộ phận.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Lập sổ theo dõi tình trạng các trang thiết bị và các văn phòng phẩm.

2. Kiến thức

- Kiến thức sử dụng các trang thiết bị.
- Quy trình bảo quản các tài sản công.
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.
- Quy định chung về sử dụng và bảo quản tài sản.
- Biết được các công cụ cần thiết phục vụ cho công việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu phiếu khai báo tài sản của Bộ phận.
- Mẫu theo dõi tình trạng các trang thiết bị.
- Đề xuất bảo dưỡng thiết bị.
- Các quy định trong việc sử dụng tài sản.
- Điện thoại.
- Máy kiểm tra an ninh.
- Danh mục kiểm kê tài sản.
- Mẫu khai báo mua mới thiết bị.
- Mẫu khai báo các thiết bị cần sửa chữa.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả sử dụng các tài sản	- Quan sát và so sánh việc sử dụng các tài sản của nhân viên, hiệu quả của việc sử dụng các tài sản, thời gian sử dụng tài sản,...

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN BỘ PHẬN NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH

Mã số công việc: G13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát việc tổ chức thực hiện đào tạo và điều phối nhân viên tại bộ phận Nhân sự - Hành chính.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận Nhân sự - Hành chính

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

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

- Tham gia tuyển chọn nhân viên.
- Tham gia đào tạo nhân viên.

3. Tổ chức hướng dẫn kèm cặp nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ bộ phận Nhân sự - Hành chính

- 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 những công việc phát sinh.

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

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

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

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

8. Phối hợp với các bộ phận khác giải quyết công việc

- Cùng phối hợp với các bộ phận giải quyết công việc có liên quan.

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

10. Đề xuất kỷ luật, cho thôi việc

- Đề xuất kỷ luật nhân viên thuộc quyền.
- Đề xuất cho thôi việc nhân viên thuộc quyền.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch.
- Đề xuất cụ thể.
- Lập bảng hỏi.
- Kỹ năng trong đào tạo.
- 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.
- Tổ chức áp dụng tại các bộ phận.
- Đánh giá kết quả công việc.
- Phối hợp một cách đồng bộ giữa các bộ phận.

2. Kiến thức

- Quản lý nhân sự, hành chính.
- Quy trình giải quyết công việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Nhu cầu nguồn nhân lực của công ty.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Chu 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.
- Bài kiểm tra.
- Quy chế trong việc phối hợp giải quyết công việc.
- Nội quy quản lý nhân sự.
- Chức năng nhiệm vụ của Bộ phận.
- Quy định về chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả công việc	- Giám sát và đánh giá kết quả công việc của nhân viên bộ phận
- Thái độ của nhân viên trong giải quyết công việc	- Theo dõi thái độ, phong cách ứng xử của nhân viên trong việc giải quyết các công việc với mọi người trong và ngoài công ty

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH, VĂN THƯ, LƯU TRỮ

Mã số công việc: G14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra giám sát các công việc về hành chính, văn thư, lưu trữ

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giám sát chu trình xử lý các văn bản đi và đến

- Công văn đi:

+ Nắm được chu trình ban hành một công văn đi: soạn thảo văn bản, trình cấp có thẩm quyền ký duyệt, vào sổ, đóng dấu, gởi văn bản, kiểm tra việc phản hồi văn bản đi;

+ Xác định được nội dung công việc và soạn thảo công văn đi;

+ Nắm được thể thức một văn bản hành chính;

+ Xác định được cấp có thẩm quyền xem xét và ký duyệt.

- Công văn đến:

+ Nắm được chu trình xử lý một văn bản đến: vào sổ công văn đến, trình cấp có thẩm quyền xét duyệt, chuyển cấp có thẩm quyền xử lý, theo dõi việc xử lý văn bản đến;

+ Xác định được người có thẩm quyền xử lý công văn đến;

+ Kiểm tra kết quả việc xử lý một công văn đến.

2. Lưu trữ văn bản đi và đến

- Cập nhật văn bản.

- Hiệu chỉnh văn bản.

- Tìm kiếm văn bản.

- Truy xuất văn bản

* Đối với văn bản đến: kiểm tra tiến độ kết quả việc xử lý văn bản đến, kiểm tra ai xử lý văn bản đến.

3. Phân biệt các loại công văn:

- Xác định được các loại văn bản thông thường với văn bản hành chính:

+ Thông báo, thư mời, giấy đề xuất,...;

+ Quyết định (của đơn vị);

+ Quyết định (của cơ quan quản lý nhà nước);

+ Các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng về soạn thảo văn bản.
- Kỹ năng về xử lý văn bản.
- Sử dụng thành thạo các công cụ phần mềm hỗ trợ soạn thảo văn bản.
- Xác định hoạt động chức năng và dịch vụ hỗ trợ khách hàng.
- Sử dụng thành thạo phần mềm lưu trữ văn bản.
- Thường xuyên kiểm tra kết quả xử lý văn bản đến.
- Biết cấp có thẩm quyền ra và ban hành một văn bản.

2. Kiến thức

- Có kiến thức về quản lý văn bản hành chính nhà nước.
- Có kiến thức trong việc soạn thảo một văn bản hành chính.
- Kiến thức về quy trình lưu trữ và xử lý văn bản.
- Hiểu và phân biệt được các loại văn bản.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các văn bản tài liệu về cách thức thể hiện một văn bản hành chính nhà nước.
- Văn phòng phẩm.
- Máy vi tính.
- Phần mềm soạn thảo văn bản.
- Các tệp lưu văn bản giấy tờ.
- Phần mềm lưu trữ văn bản.
- Các mẫu văn bản hành chính.
- Các tệp lưu văn bản giấy tờ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Quy trình của việc xử lý công văn đi và đến	- Giám sát quy trình xử lý các công văn đi và đến, trong đó có việc soạn thảo, hình thức văn bản, trình tự ban hành văn bản,...
- Hiệu quả trong việc lưu trữ công văn	- Việc lưu trữ công văn có thuận lợi cho việc giải quyết công việc hay không. - Công văn được lưu trữ như thế nào, có đúng trình tự không. - Các thông tin được lưu trữ có tạo thuận lợi trong việc tìm kiếm không

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH

Mã số công việc: G15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Nhân sự - Hành chính.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các công việc phải điều hành hàng ngày

- Giải quyết các sự việc phát sinh liên quan hàng ngày.
- Lập lịch làm việc cho nhân viên hàng tuần.
- Điều động nhân viên thực hiện công việc.
- Tổ chức buổi họp đầu ca để hướng dẫn, truyền đạt thông tin cho nhân viên.
- Tổ chức việc thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của giám đốc.
- Xây dựng kế hoạch trong tháng, tuần cho bộ phận tổ chức thực hiện.
- Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.

2. Giám sát chất lượng công việc của bộ phận Nhân sự - Hành chính.

- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên.
- Khắc phục và cải thiện chất lượng công việc.

3. Tổ chức các chương trình đào tạo dành cho nhân viên.

- Chuẩn bị báo cáo bộ phận cho ban giám đốc trong cuộc họp giao ban.
- Tham gia các cuộc họp giao ban.
- Đề nghị các thay đổi chỉnh sửa về nhân sự, nội dung công việc và các phương án có liên quan đến bộ phận.
- Tham gia các chương trình tuyển dụng nhân viên cho bộ phận.
- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo và đào tạo lại cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng kiểm tra và giám sát.
- Kỹ năng báo cáo.
- Kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau.
- Soạn thảo kế hoạch

2. Kiến thức

- Việc sử dụng danh mục kiểm tra.

- Việc nhận thức các nội quy, chỉ thị, chính sách, quy trình.

- Việc áp dụng các giải pháp tình thế khác nhau khi có sự cố cần khắc phục trong kinh doanh.

- Việc sử dụng danh mục kiểm tra.

- Việc hiểu biết các tiêu chuẩn về vệ sinh, an toàn và an ninh trong khách sạn.

- Việc áp dụng các tiêu chuẩn này vào công tác kiểm tra các vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh theo tiêu chuẩn của bộ phận và của khách sạn.

- Kiến thức về đào tạo, lập báo cáo.

- Kỹ năng giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.

- Điện thoại.

- Quy chế hoạt động của khách sạn.

- Các bảng danh mục kiểm tra.

- Các bảng nội quy, chính sách, quy trình thực thi.

- Máy vi tính, máy in nối mạng.

- Phần mềm quản lý nhân sự.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Hiệu quả trong việc giải quyết công việc hàng ngày	- Kiểm tra hiệu quả và khối lượng công việc được giải quyết trong ngày

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN NHÂN SỰ - HÀNH CHÍNH VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

Mã số công việc: G16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát việc tổ chức thực hiện các hoạt động của bộ phận Nhân sự - Hành chính với các bộ phận liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định quan hệ giữa bộ phận Nhân sự - Hành chính với các bộ phận khác

- Xây dựng kế hoạch trong tháng, tuần cho bộ phận tổ chức thực hiện.
- Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.
- Tham gia các buổi họp của ban lãnh đạo khách sạn.

2. Thực hiện các công việc liên quan giữa bộ phận với các bộ phận khác

- Phối hợp với bộ phận khác để xác định nhu cầu biên chế cho bộ phận đó.
- Phối hợp với các bộ phận khác lập kế hoạch và thực hiện mua sắm máy móc thiết bị.
- Phối hợp với các bộ phận kiểm tra việc sử dụng tài sản, trang thiết bị, dụng cụ theo quy định mức.
- Phối hợp với bộ phận tài vụ để hoạch toán và thanh toán tài sản, trang thiết bị, công cụ, trả lương nhân viên.
- Phối hợp với các Phòng chức năng trang cấp đồ bảo hộ lao động theo tiêu chuẩn.
- Tư vấn mua sắm - lắp đặt, quản lý - sửa chữa - bảo trì.
- Báo cáo.

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

Giám sát việc chuyển các thông tin từ bên ngoài đến các phòng ban trong khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng kiểm tra và giám sát.
- Kỹ năng báo cáo.
- Kỹ năng giao tiếp với đồng nghiệp.

2. Kiến thức

- Kiến thức quản trị nhân sự.
- Kiến thức về các chỉ thị và nội quy mới của khách sạn.
- Phương pháp giao tiếp và kỹ năng lãnh đạo nhóm.
- Quy trình chuyển giao thông tin nội bộ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quy chế hoạt động của khách sạn.
- Trang thiết bị công nghệ thông tin sử dụng để giao tiếp và thực thi công việc (điện thoại, máy photo, máy fax, máy vi tính máy in nối mạng...).
- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.
- Đồng phục bảo hộ, dụng cụ làm việc.
- Các phương tiện đảm bảo an toàn.
- Chính sách của khách sạn về chuyển giao thông tin trong phạm vi nội bộ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kết quả cuối cùng mà công việc đạt được	- Giám sát quá trình phối hợp giải quyết công việc giữa các bên, thời gian và sự thuận lợi trong giải quyết công việc
- Thời gian thực hiện công việc	- Theo dõi thời gian phối hợp thực hiện các công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG
Mã số công việc: H1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Để hiểu và biết được khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm tàng của khách sạn. Nắm được các phương pháp nghiên cứu thị trường (Phiếu đăng ký, Thông tin cơ bản về khách hàng hay khách sạn, Bảng thăm dò ý kiến khách hàng) nhằm thu được những thông tin hữu ích.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Mục đích của việc nghiên cứu thị trường

- Biết được ai là khách hàng hiện tại và tiềm tàng của khách sạn.
- Thị trường hiện tại và tiềm tàng rộng lớn đến đâu.
- Khách du lịch sống ở đâu?
- Khách du lịch mua sản phẩm gì?
- Tại sao khách du lịch lại mua sản phẩm của khách sạn?
- Sản phẩm và dịch vụ có đáp ứng được những điều mà khách du lịch thực sự cần đến hay không?
- Giá cả dịch vụ có tương xứng với chất lượng và đồng tiền mà khách bỏ ra hay không?
- Các chương trình quảng cáo có đạt hiệu quả hay không?
- Khách du lịch họ nghĩ gì về khách sạn?

2. Xác định các phương pháp nghiên cứu

- Quan sát.
- Thực nghiệm.
- Điều tra.

3. Lập phiếu đăng ký

- Phải được trình bày đẹp mắt, đơn giản và dễ dàng để khách dễ điền thông tin.
- Bao gồm địa chỉ email, ngày tháng năm sinh.
- Lưu trữ phiếu đăng ký hàng tháng và theo thứ tự chữ cái.
- Bảo đảm logic và thể hiện ý đồ quản lý.

4. Thông tin cơ bản về khách hàng hay khách sạn

- So sánh thông tin cơ bản của khách với khách của các khách sạn khác.

- Tìm kiếm trên Internet, tại các sở, văn phòng du lịch hay các đại lý lữ hành bán lẻ cũng có thể cung cấp danh sách các khách sạn trong vùng để so sánh.

5. Lập bảng thăm dò ý kiến khách hàng

- Có thể thăm dò những ý kiến với những câu hỏi đơn giản trong phòng khách và đề nghị khách vui lòng điền thông tin trước khi ra về.

- Hỏi xem khách có được hướng dẫn bởi công ty lữ hành không? giới thiệu từ khách trước không, nhìn thấy quảng cáo của bạn không, nếu có thấy ở đâu?

- Lập danh sách 10 câu trả lời thông thường trong tháng và so sánh với tháng trước và năm trước.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập và phân tích thông tin.
- Sử dụng thành thạo máy vi tính và các phần mền ứng dụng.
- Sử dụng Internet thành thạo.
- Kỹ năng đặt câu hỏi.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng thiết kế được phiếu đăng ký, bảng thăm dò ý kiến khách hàng.
- Đánh giá.
- Sử dụng thành thạo các phần mềm kinh tế ứng dụng.

2. Kiến thức

- Nắm rõ kiến thức về thị trường, nghiên cứu thị trường.
- Hiểu và nắm được các phương pháp nghiên cứu thị trường: quan sát, thực nghiệm và điều tra.
- Nắm được phương pháp thiết kế phiếu đăng ký, bảng thăm dò khách hàng.
- Hiểu biết về nhu cầu của khách hàng.
- Hiểu nội dung và tác dụng của các phiếu đăng ký.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Các mẫu:

- Phiếu đăng ký;
- Thông tin lưu trữ về khách hàng;
- Thông tin cơ bản về khách;
- Bảng thăm dò ý kiến khách hàng;
- Mẫu phiếu đăng ký của khách sạn;
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng thu thập và phân tích thông tin	- Kiểm tra các thông tin thu thập được để tránh sai sót, kiểm tra việc mã hóa các câu trả lời, kiểm tra việc nhập dữ liệu vào máy tính
- Kỹ năng thiết kế phiếu đăng ký, bảng thăm dò, câu hỏi	- Sử dụng từ ngữ đơn giản, dễ hiểu sát thực tế, cách dùng từ trong sáng, rõ ràng. Tránh các câu hỏi dài, nên xoáy vào chủ đề cần thiết
- Kỹ năng đánh giá	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra
- Kỹ năng báo cáo	- Theo dõi quy trình và kết quả công việc thực tế và đối chiếu với quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH MARKETING
Mã số công việc: H2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tóm tắt các hoạt động, trình bày tình hình hiện tại của khách sạn, phân tích các cơ hội và mối đe dọa, xác định được các mục tiêu Marketing, xây dựng chiến lược Marketing và đưa ra chương trình hành động, dự kiến mức lỗ lãi.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tóm tắt hoạt động

- Trình bày khái quát, ngắn gọn mục tiêu và kiến nghị kế hoạch để nắm được vấn đề nổi trội.

2. Đánh giá tình hình Marketing hiện tại

- Tình hình thị trường: Những dữ liệu về thị trường mục tiêu: quy mô, mức tăng trưởng, nhu cầu, nhận thức và khuynh hướng của khách du lịch, đối thủ cạnh tranh.

- Tình hình sản phẩm: mức bán, giá.

- Tình hình cạnh tranh: dữ liệu của các đối thủ cạnh tranh về quy mô, mục tiêu, thị phần, chất lượng sản phẩm, những đặc trưng khác để hiểu về dự định và hành vi của khách du lịch.

- Tình hình phân phối: quy mô và tầm quan trọng của mỗi kênh phân phối.

- Tình hình môi trường vĩ mô: mô tả khuynh hướng của môi trường vĩ mô, dân số, kinh tế, công nghệ, chính trị, pháp luật, văn hóa xã hội.

3. Phân tích các cơ hội và vấn đề

- Phân tích cơ hội và mối đe dọa: nhận rõ các cơ hội và các thách thức chủ yếu của sản phẩm.

- Phân tích điểm mạnh, điểm yếu: nhận rõ những điểm mạnh và những điểm yếu của khách sạn và của sản phẩm.

- Phân tích vấn đề: khách sạn sử dụng những phân tích, đánh giá trên để xác định vấn đề cần giải quyết trong kế hoạch.

4. Xác định các mục tiêu

Phải xác định các mục tiêu về tài chính và các mục tiêu Marketing:

- Mục tiêu tài chính như tỷ lệ hòa vốn đầu tư, lợi nhuận;

- Các mục tiêu Marketing như: mức bán, thị phần, kênh phân phối.

5. Xây dựng tư tưởng chiến lược Marketing

- Phải trình bày quan điểm chiến lược về Marketing để giải quyết những nhiệm vụ đã đặt ra.

- Khi nêu ra tư tưởng chiến lược Marketing, phải:

+ Lựa chọn thị trường mục tiêu;

+ Định vị sản phẩm;

+ Giá;

+ Kênh phân phối;

+ Hình thức quảng cáo;

+ Khuyến mãi;

- Nghiên cứu và phát triển.

- Chỉ rõ mức chi phí cần thiết để triển khai toàn bộ chiến lược Marketing sao cho khả năng sinh lãi cao nhất.

6. Xây dựng chương trình hành động

Để biến chiến lược Marketing thành hiện thực trên cơ sở trả lời các câu hỏi:

- Những công việc gì sẽ phải làm?

- Khi nào làm?

- Ai sẽ làm?

- Chi phí bao nhiêu?

7. Lập dự toán ngân sách

- Dự tính được ngân sách hoạt động và các khoản chi phí khác.

- Dự tính mức lỗ lãi.

8. Đánh giá và kiểm soát

- Đánh giá và kiểm soát Marketing đảm bảo chương trình Marketing hướng đến những mục tiêu đã đề ra.

- Các mục tiêu và kinh phí được phân bổ theo tháng, theo quý nên tiến độ kiểm tra cũng tiến hành theo khoảng thời gian này.

a) Kiểm soát kế hoạch hàng năm

- Kiểm soát việc thực hiện kế hoạch: phân tích mức bán, thị phần, chi phí Marketing, tài chính, thăm dò sự thỏa mãn của khách du lịch;

b) Kiểm soát khả năng sinh lợi

- Đánh giá khả năng sinh lợi của các sản phẩm, các thị trường, các nhóm khách, kênh phân phối;

c) Kiểm soát hiệu quả

- Phân tích hiệu quả của hoạt động quảng cáo, khuyến mãi, phân phối, lực lượng bán hàng để điều chỉnh kịp thời;

d) Kiểm soát chiến lược

- Xem xét lại các hướng chiến lược trên thị trường, kiểm tra chiến lược để đảm bảo những mục tiêu, chiến lược và những hệ thống hoạt động của Marketing thích ứng với môi trường.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng viết báo cáo.
- Tổng hợp vấn đề.
- Kỹ năng diễn giải.
- Kỹ năng phân tích định tính và định lượng.
- Kỹ năng đánh giá.
- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng sử dụng các phần mềm hỗ trợ.
- Kỹ năng dự báo.
- Kỹ năng lập dự toán.
- Kỹ năng phân tích và so sánh mức bán thực tế.
- Kỹ năng giám sát.

2. Kiến thức

- Nắm được các kiến thức về kinh tế vĩ mô, vi mô.
- Kiến thức về tài chính, thị trường, Marketing, kế toán và thống kê.
- Kiến thức về quản trị chiến lược.
- Nắm được các kiến thức về kinh tế, xã hội, chính trị, văn hóa và pháp luật.
- Nắm được các yếu tố nội tại của khách sạn.
- Marketng cơ bản, Marketing chuyên ngành.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Sử dụng các dữ liệu sơ cấp, thứ cấp.
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập kế hoạch Marketing	- Nội dung của bảng kế hoạch Marketing. - Hình thức và quy trình lập kế hoạch Marketing. - Độ chính xác về các thông tin trong bảng kế hoạch Marketing. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình lập kế hoạch Marketing. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình
- Kỹ năng giám sát	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra
- Kỹ năng đánh giá	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHÂN ĐOẠN THỊ TRƯỜNG VÀ LỰA CHỌN THỊ TRƯỜNG MỤC TIÊU

Mã số công việc: H3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận rõ nhu cầu của khách hàng trong từng phân đoạn thị trường nhằm lựa chọn thị trường mục tiêu giúp doanh nghiệp triển khai một hỗn hợp Marketing thích ứng nhằm thỏa mãn những nhu cầu của du khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân đoạn thị trường

- Chia thị trường thành những phần khác biệt bằng những tiêu thức thích hợp.
- Xác định những đặc tính và yêu cầu riêng trong mỗi phân đoạn thị trường.

2. Yêu cầu của phân đoạn thị trường

Phân đoạn thị trường phải đạt các yêu cầu sau:

- Đo lường được;
- Tiếp cận được;
- Tính hấp dẫn;
- Tính khả thi.

3. Xác định thị trường mục tiêu

- Đánh giá mức độ hấp dẫn của các phân đoạn thị trường:

+ Quy mô và mức tăng trưởng của phân đoạn thị trường;

+ Mức độ hấp dẫn về cơ cấu của phân đoạn thị trường;

+ Đánh giá mức độ phù hợp với mục tiêu và nguồn lực của khách sạn.

- Lựa chọn thị trường mục tiêu:

+ Tập trung vào một phân đoạn thị trường;

+ Chuyên môn hóa thị trường;

+ Đa dạng hóa sản phẩm.

4. Thực hiện Marketing chuyên biệt

+ Xác định đoạn thị trường cụ thể mà bạn muốn thâm nhập;

+ Cần đáp ứng nhu cầu của đoạn thị trường đó;

+ Cần tập trung các nỗ lực marketing đến thị trường đó.

5. Thực hiện định vị thị trường

- Tạo sản phẩm đặc trưng, khác biệt với đối thủ cạnh tranh.

- Tạo điểm khác biệt về nhân sự của khách sạn (chất lượng phục vụ, huấn luyện tốt v.v…).

- Tạo điểm khác biệt về hình ảnh.

- Cần sử dụng hiệu quả chiến lược định vị thị trường.

- Thiết lập việc đánh giá khách sạn trước khi lập và triển khai kế hoạch marketing.

- Tuyên truyền vị trí của khách sạn.

6. Định vị thị trường hiệu quả

- Xác định những thị trường cụ thể nào đang sẵn sàng.

- Biết được những thị trường tiềm năng đó mong đợi điều gì.

- Cần những phương pháp marketing mix nào để thâm nhập thị trường đó.

- Nắm những điểm mạnh và yếu của đối thủ cạnh tranh nhắm đến những đoạn thị trường mục tiêu giống khách sạn bạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Biết cách phân đoạn thị trường.

- Sử dụng máy vi tính.

- Truy cập Internet.

2. Kiến thức

- Nắm rõ kiến thức về thị trường, định vị thị trường, phân đoạn thị trường và thị trường mục tiêu.

- Nắm được các tiêu thức và phương pháp phân đoạn thị trường.

- Nắm được các yêu cầu đối với việc phân đoạn thị trường có hiệu quả.

- Nắm được kiến thức về nhu cầu của khách du lịch.

- Nắm được các mức độ định vị.

- Nắm được các bước của quá trình định vị.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sử dụng số liệu thứ cấp, sơ cấp.

- Máy vi tính.

- Bản đồ.

- Internet.

- Sản phẩm đặc trưng.

- Sử dụng bảng thăm dò ý kiến khách hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định và phiếu đánh giá thực hiện công việc
- 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 và phiếu đánh giá quy trình

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH SẢN PHẨM
Mã số công việc: H4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định được sản phẩm trong kinh doanh khách sạn, xác định được những lợi ích mà sản phẩm của khách sạn mang lại cho khách, thực hiện các nội dung chính của chính sách sản phẩm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định sản phẩm khách sạn

Mô tả các loại phòng của khách sạn, dịch vụ, phong cách, bầu không khí v.v…

2. Đánh giá sản phẩm của khách sạn

- Xác định những thị trường cụ thể nào đang sẵn sàng.

- Biết được những thị trường tiềm năng đó mong đợi điều gì.

- Cần những phương pháp marketing hỗn hợp nào để thâm nhập thị trường đó.

- Nắm những điểm mạnh và yếu của đối thủ cạnh tranh nhắm đến những đoạn thị trường mục tiêu giống khách sạn bạn.

3. Đưa ra quyết định về danh mục sản phẩm của khách sạn

- Bề rộng, bề sâu, mức độ phong phú, mức độ hài hòa của sản phẩm:

+ Vị trí;

+ Quy mô;

+ Trang thiết bị;

+ Diện mạo bên ngoài của khách sạn;

+ Số lượng các dịch vụ;

+ Kỹ năng nghề của nhân viên;

+ Khả năng đáp ứng nhu cầu cho khách.

4. Đa dạng hóa sản phẩm

- Đưa ra nhiều loại hình dịch vụ: lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí v.v… để đáp ứng nhu cầu cho khách, khách du lịch trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

5. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm

- Hoàn thiện về cấu trúc của sản phẩm.

- Nâng cao tính an toàn, độ bền, khả năng chống ẩm, vệ sinh và sự thoải mái.

- Thay đổi kiểu dáng, màu sắc và mùi vị của sản phẩm.

6. Phát triển sản phẩm mới cho từng thị trường mục tiêu tạo ra sự khác biệt.

- Hoàn thiện sản phẩm hiện có.
- Tìm ra những ý tưởng mới.
- Chọn lọc và đánh giá ý tưởng mới.
- Phát triển sản phẩm mới và thử nghiệm sản phẩm mới.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại hàng hóa và dịch vụ.
- Kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng đánh giá.
- Đo lường sự thỏa mãn.
- Hoạch định.

2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về sản phẩm khách sạn.
- Nắm các đặc trưng của sản phẩm khách sạn.
- Nắm được kiến thức về các loại hình sản phẩm.
- Nắm được kiến thức về nhu cầu.
- Nắm được kiến thức về chất lượng dịch vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tập gấp.
- Đĩa CD.
- Các loại thẻ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng nhận biết	- Nhận biết được chính xác các sản phẩm và dịch vụ mà khách sạn có
- Kỹ năng bán hàng	- Theo dõi kết quả hoạt động bán hàng
- 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 và phiếu đánh giá quy trình

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐỊNH GIÁ SẢN PHẨM
Mã số công việc: H5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định tầm quan trọng của việc định giá, chiến lược định giá cho sản phẩm và dịch vụ của khách sạn, xây dựng chiến lược định giá tổng thể của khách sạn, chiến lược định giá, chiến lược định giá truyền thống, định giá linh hoạt, quản lý lợi nhuận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định tầm quan trọng của việc định giá

- Nhận thức được giá là yếu tố cơ bản trong marketing hỗn hợp mang lại doanh thu.

- Nhận thức được giá có ảnh hưởng lớn đến doanh số và lợi nhuận của khách sạn.

- Giá có tác động mạnh mẽ đến chi tiêu.

- Xác định sản phẩm và dịch vụ của khách sạn: phòng ngủ, dịch vụ giặt là, vận chuyển, đồ ăn và đồ uống.

2. Xác định mục tiêu chiến lược định giá sản phẩm

- Tối đa hóa doanh thu.

- Tối đa hóa lợi nhuận:

- Giữ ổn định thị trường:

+ Chấp nhận giá cạnh tranh;

+ Thực hiện cạnh tranh không dựa trên giá cả.

- Những mục tiêu khác:

+ Dẫn đầu về chất lượng sản phẩm;

+ Ngăn ngừa đối thủ tham gia vào thị trường.

3. Xây dựng chiến lược định giá cho sản phẩm và dịch vụ của khách sạn

- Phối hợp với các bộ phận khác của khách sạn.

- Sử dụng dữ liệu về chi phí từ nguồn tài liệu lưu trữ, chứng từ, chi phí, chu kỳ tiền mặt.

- Quay vòng đầu tư và dự toán lợi nhuận.

- Định giá sao cho có tính cạnh tranh cao.

4. Xây dựng chiến lược định giá tổng thể của khách sạn.

- Nắm được giá trị sản phẩm mà khách có được so với sản phẩm của đối thủ cạnh tranh:

+ Giá cả;

+ Sản phẩm và giá cả cạnh tranh;

+ Sản phẩm phụ và giá cả;

+ Lựa chọn khác nếu khách không mua sản phẩm hay dịch vụ nào.

- Xác định những lợi ích của sản phẩm trong việc định giá mà không làm tăng thêm chi phí:

+ Tiện nghi gì;

+ Các dịch vụ.

- Xác định hình thức thanh toán nào được chấp nhận:

+ Thẻ tín dụng, ngoại tệ;

+ Thẻ du lịch, thẻ ATM.

- Xác định những hình thức khuyến mại, giảm giá, hạ giá hay các hình thức khuyến khích đặc biệt:

+ Giới hạn về thời gian;

+ Mức giá đặc biệt;

+ Đoạn thị trường đặc biệt.

- Xác định số lượng như thế nào có thể giảm giá nếu có:

+ Giá cho đoàn/nhóm khách;

+ Giá đối tác.

- Những loại chi phí nào thay đổi nhanh chóng.

- Mức giá và nội dung của tập thông tin có thể được điều chỉnh mà không cần có thông báo trước.

- Giá dành cho công ty điều hành tour: giá cuối tuần; giá áp dụng theo từng mùa trong năm; mùa cao điểm; mùa thấp điểm; mùa gối vụ; giá cụ thể theo từng giai đoạn ít nhất trước hai năm; quản lý lợi nhuận; kiểm tra mức giá hai lần một năm.

5. Xác định chiến lược định giá

- Giá cả cố định.

- Cùng loại dịch vụ nhưng có nhiều loại giá khác nhau dành cho từng đối tượng khách hàng.

- Chiến lược định giá dựa trên tác động của khối lượng sản phẩm được tạo ra từ giá cả.

- Chi phí sản xuất cộng với mức lợi nhuận ở mức hợp lý.

- Chiến lược này sẽ mang lại kết quả về giá cả hoặc là thấp hoặc ngang bằng, hoặc cao hơn giá của các đối thủ cạnh tranh.

- Những yếu tố như: tự phục vụ thường có giá rẻ hơn.

- Danh tiếng có thể đẩy mức giá cao hơn của cùng loại dịch vụ hay sản phẩm.

6. Chiến lược định giá truyền thống

a) Phương pháp cố định

Hàng hóa được chào với cùng một loại giá.

b) Các mức giá khác nhau

Hàng hóa và dịch vụ được phân loại thành những hạng mục có nhiều mức giá khác nhau từ thấp đến cao.

c) Chiến lược cụ thể

- Trong chiến lược định giá sản phẩm và dịch vụ của khách sạn, chúng ta có thể cân nhắc một số yếu tố liên quan đến nhu cầu, chi phí và những yếu tố cạnh tranh khác:

+ Yếu tố liên quan đến nhu cầu: Chiến lược định giá được căn cứ trên tác động của khối lượng được tạo ra từ giá cả;

+ Yếu tố liên quan đến chi phí: Chi phí sản xuất cộng thêm lợi nhuận ở mức hợp lý;

+ Yếu tố cạnh tranh: Chiến lược này sẽ mang lại kết quả về giá cả hoặc thấp, ngang bằng hoặc cao hơn giá chào của các đối thủ cạnh tranh.

7. Định giá linh hoạt

Phương thức này được áp dụng cụ thể với trường hợp khách sạn cung cấp sản phẩm hay dịch vụ theo kiểu mặc cả chứ không phải là đấu giá thầu hay giá cơ bản.

8. Quản lý lợi nhuận

- Mô hình đặt giữ chỗ với những đoạn thị trường khác nhau.

- Những phòng đã bán.

- Tác động của việc thay đổi giá.

- Phát triển nhu cầu trong mùa thấp điểm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tính toán.

- Phân tích thống kê.

- Kỹ năng phối hợp.

- Xây dựng giá thành và giá bán.

2. Kiến thức

- Nắm phương pháp tổng quát được dùng để định giá riêng cho sản phẩm và dịch vụ của khách sạn.

- Nắm các kiến thức về kinh tế vi mô.

- Nắm được kiến về quản trị tài chính, kế toán, marketing, chiến lược kinh doanh.

- Nắm được phương pháp chiến lược định giá truyền thống, chiến lược định giá linh hoạt.

- Nắm được cách xác định phương pháp cố định; các mức giá khác nhau; chiến lược cụ thể.

- Nắm được kiến thức tổng quan du lịch.

- Nắm được kiến thức về sản phẩm và đặc trưng của sản phẩm khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng phẩm.

- Máy vi tính.

- Dữ liệu thứ cấp.

- Bảng giá của các khách sạn đồng hạng khác nhau.

- Các mô hình đặt giữ chỗ.

- Hệ thống máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng tính toán	- Giám sát được mức độ chính xác trong tính toán số liệu thống kê của người thực hiện công việc
- Kỹ năng phối hợp	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển - Phối hợp với bộ phận tài chính để xác định phương thức thanh toán sau khi kết thúc hợp đồng với các trung gian

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THIẾT LẬP KÊNH PHÂN PHỐI SẢN PHẨM
Mã số công việc: H6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định nhiệm vụ của kênh phân phối, Marketing trực tiếp, Văn phòng du lịch, Đại diện khách sạn, Đại lý lữ hành bán lẻ, Hãng điều hành tour bán buôn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhiệm vụ của các kênh phân phối hoặc đại diện

- Cung cấp thông tin, bảng giá, bản tin và địa chỉ liên hệ cho các kênh phân phối của khách sạn.

- Đến khách sạn mỗi năm ít nhất một lần.

- Giữ mối liên hệ thường xuyên.

2. Làm Marketing trực tiếp

- Nên gửi cho khách hàng những tập thông tin mới và thư mời họ trở lại khách sạn.

- Mời khách cầm theo 3 hay 4 tập thông tin và bảng giá các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn khi ra về.

- Mỗi phòng nên có tập thông tin mới và bảng giá cập nhật.

- Gửi thư cho các vị khách trở lại khách sạn và những công ty có khối lượng lớn ít nhất hai lần trong một năm.

3. Với Văn phòng du lịch

- Viết thư ít nhất 2 lần một năm để yêu cầu họ kiểm kê tập thông tin và bảng giá.

- Yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến chiến dịch cộng tác marketing, xúc tiến thương mại, triển lãm thương mại và Fam trip.

4. Với Đại diện khách sạn

- Nhân viên đại diện phải luôn chăm sóc văn phòng, bổ sung đầy đủ số lượng bản tin và bảng giá cung cấp cho bạn thông tin liên quan đến nhu cầu và khả năng lưu trú của khách.

- Nhân viên đại diện phải đến thăm khách sạn bạn ít nhất 2 lần một năm và phải có đủ số lượng tập thông tin và bảng giá của khách sạn.

- Người quản lý khách sạn phải liên hệ với đại diện khách sạn hàng tuần để biết tình hình về khả năng thuê phòng và những chiến lược marketing đặc biệt. Nhân viên đại diện là người đầu tiên bạn phải liên hệ nếu chiến lược marketing có sự thay đổi.

- Cung cấp địa điểm và văn phòng trưng bày thích hợp để cung cấp thông tin cho khách tiềm năng, các đại lý lữ hành. Đó là nơi thu tiền đặt cọc và tiền trả trước cho chuyến du lịch của khách du lịch.

5. Với Đại lý lữ hành bán lẻ

- Mỗi năm hai lần gửi bưu kiện thông tin và bảng giá cho họ.

- Xây dựng cơ chế tiền hoa hồng để thúc đẩy họ bán hàng và dịch vụ cho khách sạn.

- Luôn báo trước cho họ những chiến dịch đặc biệt.

- Các gói dịch vụ có thể áp dụng cho những thời điểm cụ thể trong năm.

- Thông báo ngày kết thúc (khi khách sạn đã bán hết sản phẩm và dịch vụ).

6. Với các hãng điều hành tour bán buôn

- Xác định các dịch vụ trọn gói được công bố kết hợp với dịch vụ hàng không.

- Những gói dịch vụ kiểu này được các hãng điều hành tour bán buôn đưa đến khách hàng thông qua các nhân viên đại lý lữ hành bán lẻ và các quầy điều hành tour tại sân bay.

- Những gói dịch vụ kiểu này có thể dao động trong khoảng 20 - 40% giá phòng khách sạn.

- Kiểm tra những chi tiết nào có thể bao gồm và những chi tiết nào không bao gồm.

- Số lượng buồng dự trữ.

- Cả nhân viên đại lý lữ hành bán lẻ lẫn nhân viên bán vé của hãng hàng không đều rất quen thuộc với các hình thức này và trở thành chuyên gia.

- Chuyên gia đặt trước thu xếp chỗ một cách hiệu quả hơn và nhanh hơn nên phục vụ khách tốt hơn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập thông tin.

- Khai thác thông tin từ nhiều nguồn thông tin khác nhau.

- Cung cấp thông tin về dịch vụ khách sạn.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng bán hàng.

- Kỹ năng soạn thảo văn bản.

2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về sản phẩm và dịch vụ là điều kiện cơ bản để thu hút khách đến với khách sạn, biết rõ sản phẩm du lịch của Việt Nam.

- Nắm các kiến thức về giá cả.

- Nắm kiến thức tổng quan về du lịch (đặc tính của sản phẩm, điểm du lịch, khu du lịch, hình thức vận chuyển và nhu cầu).

- Nắm được phương pháp xác định giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sách, báo, tạp chí.
- Truyền hình.
- Internet.
- Tài liệu của doanh nghiệp.
- Sổ ghi chép.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng thu thập thông tin	- Kiểm tra các thông tin thu thập được để tránh sai sót
- Kỹ năng giao tiếp	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khách sạn. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng bán hàng	Theo dõi kết quả hoạt động bán hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN HÌNH THỨC XÚC TIẾN QUẢNG BÁ

Mã số công việc: H7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xúc tiến là những nỗ lực của doanh nghiệp để thông tin, thuyết phục, nhắc nhở và khuyến khích khách hàng mua sản phẩm cũng như hiểu rõ về sản phẩm của doanh nghiệp giúp bán được nhanh và nhiều sản phẩm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhiệm vụ của xúc tiến

- Mời các hãng lữ hành đến khu vực và khách sạn của bạn để tìm hiểu và làm quen với sản phẩm, dịch vụ và các hoạt động tại khách sạn.

- Gọi điện trực tiếp đến các hãng lữ hành là đơn vị xúc tiến hoặc bán sản phẩm cho khách sạn.

- Luôn có những bài viết về khách sạn với những thông tin cập nhật cần thiết, những hình ảnh mới nhất cung cấp cho các hãng lữ hành, báo chí và những quan chức đến khách sạn.

a) Những chuyến đi xúc tiến

- Gặp gỡ các hãng lữ hành và bàn bạc về những lợi ích kinh doanh chung giữa các bên (thông thường các chuyến đi xúc tiến thường được thực hiện cùng với cơ quan quản lý du lịch);

b) Tìm hiểu thực địa

- Dành nhiều thời gian đón tiếp các hãng lữ hành đến khách sạn.

- Cho xem phòng.

- Cung cấp thông tin, giá, các tranh ảnh làm quảng cáo.

- Trao đổi danh thiếp.

- Mời nghỉ tại khách sạn miễn phí.

- Thực hiện các hoạt động theo sau chuyến thăm thông qua việc trao đổi email, điện thoại và luôn cập nhật cho họ tình hình về khách sạn của mình.

2. Xác định mục đích của xúc tiến

- Thông báo sự có mặt của sản phẩm của khách sạn trên thị trường.

- Khuyến khích khách hàng mua sản phẩm, thúc đẩy mua nhanh hơn và nhiều hơn.

- So sánh cho khách hàng thấy được sản phẩm của khách sạn khác với sản phẩm của các đối thủ cạnh tranh khác.

- Thuyết phục khách hàng mua sản phẩm.

3. Xác định mục tiêu của quảng cáo

- Hướng đến nhu cầu:

+ Xây dựng nhận thức của thị trường mục tiêu về nhãn hiệu;

+ Tạo sự thân thiện cho khách về khách sạn;

+ Xây dựng sự trung thành với hình ảnh của khách sạn;

+ Duy trì sự trung thành với nhãn hiệu;

+ Duy trì sự nhận biết về hình ảnh nhãn hiệu.

- Hướng đến hình ảnh:

+ Phát triển và duy trì hình ảnh tốt đẹp của khách sạn;

+ Tạo nhu cầu lựa chọn;

+ Xây dựng và phát triển danh tiếng cho thương hiệu;

+ Quảng bá cho thương hiệu.

4. Lập ngân sách cho quảng cáo

Khi những việc kinh doanh lặp lại đã hoàn thành tốt và hình thức quảng cáo truyền miệng trở nên quen thuộc và ổn định thì ngân sách quảng cáo có thể cắt giảm xuống còn 4 - 5% chi phí bán hàng.

5. Xác định các phương tiện quảng cáo

- Truyền miệng.

- Gửi thư trực tiếp.

- Internet.

- Bản tin.

- Hội chợ thương mại.

- Báo, tạp chí.

- Tivi, radio.

6. Hợp tác với các cơ quan du lịch (trong nước hay trong khu vực)

- Cung cấp ảnh và thông tin.

- Những bài báo đưa thông tin về khách sạn trên các tạp chí khác.

7. Quảng cáo qua hình thức truyền miệng

- Không tốn kém chi phí.

- Hiệu quả cao.

8. Xác định biện pháp để đạt hiệu quả từ hình thức quảng cáo truyền miệng

- Mời khách ghi lại các nhận xét hay những trải nghiệm của họ trong thời gian lưu trú vào sổ vàng của khách sạn.

- Dựa vào các kết quả của các mối quan hệ mật thiết gần gũi giữa khách và ban quản lý khách sạn.

- Gửi thư chào mừng trực tiếp đến với khách.

- Đề tên và chữ ký của giám đốc khách sạn.

- Chào giá giảm cho khách đi kèm, lưu trú thêm ngày hoặc đưa ra giá ưu đãi cho khách đã từng đến khách sạn.

- Gặp gỡ riêng từng vị khách.

- Thông qua trò chuyện tìm hiểu xem khách có những quan tâm gì mà bạn có thể giúp để làm hài lòng khách.
- Cân nhắc việc tặng quà cho khách lúc về kèm theo danh thiếp của bạn.
- Chào tạm biệt từng vị khách.

9. Thiết kế tập thông tin

- Được trình bày đẹp và in.
- Cung cấp các thông tin có thật về sản phẩm.
- Nêu những nét đặc trưng của khách sạn.
- Tên thành phố/vùng/quốc gia phải đặt phía trên hoặc góc trên bên phải của tập thông tin.
- Tên của khách sạn đặt ở phía trên chính giữa với kiểu chữ in, dễ đọc.
- Những thông tin như tên đất nước và tên khách sạn nên in cả mặt trước và sau tập thông tin.
- Tên khách sạn, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ email phải luôn được in rõ ràng.

10. Bảng giá

- Không in với số lượng nhiều quá mức thực dùng trong mùa hay thời gian trong năm.
- Không nên gửi cho khách thư chào hay tập thông tin mà không có bảng giá.

11. Quảng cáo thương mại lữ hành

- Danh bạ đặc biệt dành cho đại lý lữ hành bán lẻ, bán buôn và các hãng hàng không.
- Sổ tay hướng dẫn.
- Báo và tạp chí.
- Tạp chí địa phương.
- Tạp chí và báo lữ hành.

12. Các hoạt động xúc tiến miễn phí

- Lưu trú miễn phí.
- Bữa tối miễn phí.
- Vé ăn tối quay số có thưởng.
- Kỳ nghỉ cuối tuần cho 2 khách hoặc cho cả gia đình.
- Bữa trưa hay bữa tối cho các nhóm khách.
- Luôn đưa ra thông cáo báo chí.

13. Bán hàng trực tiếp

- Gọi điện thoại.
- Đến thăm trực tiếp khách hàng.
- Thăm những vị khách quan trọng.
- Tham gia các hội chợ thương mại.
- Nhân viên của khách sạn cũng chính là những người bán hàng.
- Khách hàng hài lòng.
- Nhận xét của khách có thể gây ảnh hưởng tích cực với khách sạn của bạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, giao tiếp ngoại ngữ.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng truyền đạt thông tin đến bất kỳ thị trường nào một cách hiệu quả.
- Kỹ năng lập kế hoạch ngân sách.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá kế hoạch ngân sách để đảm bảo đó là kế hoạch tốt nhất.
- Kỹ năng đàm phán.

2. Kiến thức

- Nắm được các kiến thức về Marketing, tài chính.
- Nắm được các hình thức được sử dụng chủ yếu trong quảng cáo trong khách sạn.
- Nắm được các kiến thức về lễ tân ngoại giao.
- Nắm được sản phẩm của khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu lập ngân sách quảng cáo.
- Các đĩa CD quảng cáo.
- Tập gấp.
- Tờ rơi.
- Tập thông tin.
- Tạp chí có quảng cáo về khách sạn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp thông qua các loại ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết và ngôn ngữ biểu cảm	- Theo dõi câu chữ, hành động và kỹ năng viết để đánh giá các kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng phối hợp	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các trung gian để thực hiện tốt việc phân phối sản phẩm
- Kỹ năng lập kế hoạch	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của doanh nghiệp
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá	- Giám sát quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THIẾT LẬP TRANG THÔNG TIN ĐẶT PHÒNG QUA MẠNG TRỰC TUYẾN

Mã số công việc: H8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đối với các khách sạn các trang Web là phương tiện Marketing hiệu quả nhất, giúp khách hàng có thể dễ dàng đặt phòng thông qua Internet và giúp khách sạn định vị thị trường hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Mục tiêu của việc thiết lập trang thông tin đặt phòng qua mạng trực tuyến

- Mọi người sử dụng Internet đều có thể tìm thấy khách sạn.
- Khách sạn cần phải có trang Web và địa chỉ email để liên lạc.
- Tạo ra trang web thu hút.

2. Yêu cầu cần thiết khi thiết lập trang thông tin đặt phòng qua mạng trực tuyến

- Phải đăng ký tên miền, bạn có thể nghĩ đến một tên miền phù hợp rồi vào www.pavietnam.net để kiểm tra tên miền này còn hay không? Nếu tên miền vẫn còn bạn có thể đến thẳng các công ty đăng ký tên miền để mua.
- Tên trang web nên ngắn gọn, đơn giản và có tên miền quốc gia.
- Tìm nhà cung cấp phần mềm đặt phòng qua mạng có chức năng thanh toán trực tuyến.

3. Xác lập sản phẩm được trưng bày lên website

- Nội dung đưa lên trang web phải phong phú và có liên quan đến khách sạn.
- Nội dung trang Web phải luôn được cập nhật những thông tin mới, giá mới.
- Website thực hiện việc quảng bá ở những nơi có khách hàng tiềm năng của bạn, việc quảng bá này rất quan trọng vì giai đoạn đầu sẽ không ai biết website của bạn vừa hiện diện trên internet. Khi có các đơn hàng bạn thực hiện kiểm tra đơn hàng đã được thanh toán chưa rồi đóng gói để giao hàng tận nơi hoặc qua đường bưu điện...
- Các trang Web có thể cung cấp công cụ hiệu quả hơn mà không tốn chi phí.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng truy cập Internet.
- Kỹ năng trình bày trang Web.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng đàm phán.
- Kỹ năng phối hợp.

2. Kiến thức

- Nắm được phương pháp thiết kế web.
- Nắm kiến thức về tin học.
- Nắm kiến thức ngoại ngữ chuyên ngành.
- Nắm kiến thức về hội họa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.
- Tờ rơi.
- Tập gấp.
- Bản tin.
- Hình ảnh ấn phẩm khác.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khách sạn. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể...
- Kỹ năng đàm phán	- Đối chiếu hiệu quả công việc. - Các thông tin phản hồi của các đối tác
- Kỹ năng phối hợp	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển cho việc thiết kế trang web. - Phối hợp với bộ phận IT để xây dựng trang Web hoàn chỉnh

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THIẾT LẬP QUAN HỆ CÔNG CHÚNG
Mã số công việc: H9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hoạt động truyền thông để xây dựng và bảo vệ danh tiếng của khách sạn, sản phẩm trước công chúng, tạo điều kiện và môi trường thuận lợi để bán hàng diễn ra.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định mục tiêu của quan hệ công chúng

- Đạt được những vị trí và thời điểm tốt trên các phương tiện cho các thông cáo báo chí.

- Làm thông cáo báo chí (kích cỡ tối đa là 01 khổ giấy A4; thông tin bao gồm số điện thoại liên hệ, địa chỉ email, nên có hình ảnh; lập danh sách để gửi báo và địa chỉ liên hệ; cập nhật danh sách báo chí hai lần một năm).

- Thu hút sự quan tâm của công chúng.

- Truyền thông những báo cáo về thành quả hoạt động của khách sạn.

- Kết hợp hoạt động xã hội với quảng cáo.

- Giữ vững tình cảm với công chúng.

- Xây dựng thiện cảm của công chúng với sản phẩm, khách sạn và với ngành.

2. Xác định các hình thức hoạt động của quan hệ công chúng

a) Quan hệ với báo chí

- Cung cấp các thông tin có giá trị về sản phẩm cho các phương tiện để lôi kéo sự chú ý về sản phẩm, khách sạn:

+ Tổ chức họp báo, soạn thảo thông cáo báo chí, dịch thông cáo báo chí sang tiếng Anh để cung cấp cho các hãng thông tấn quốc tế;

+ Tổ chức các buổi phỏng vấn, phóng sự, những bài báo chuyên đề kinh doanh.

- Lập danh sách để gửi báo và địa chỉ liên hệ.

- Mời các hãng thông tấn báo chí địa phương, vùng, quốc gia đến khách sạn và cung cấp cho họ những thông tin đáng giá về khách sạn.

b) Tuyên truyền về sản phẩm

- Công bố rộng rãi các thông tin để giới thiệu về sản phẩm mới của khách sạn.

- Giới thiệu những đặc tính của sản phẩm.

c) Vận động hành lang

Vận động các cơ quan quản lý nhà nước để đưa ra một số quy định hoặc hạn chế một số quy định.

3. Xác định các công cụ chủ yếu trong quan hệ công chúng

- Xuất bản phẩm: tư liệu báo cáo hàng năm, những cuốn sách nhỏ, bài báo, tư liệu nghe nhìn, bản tin, tạp chí.

- Tổ chức sự kiện.

- Tài trợ.

- Bài nói chuyện do giám đốc trình bày.

- Hoạt động công ích.

- Bảng hiệu, trang phục v.v…

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ.

- Kỹ năng phối hợp.

- Kỹ năng cung cấp thông tin.

- Kỹ năng hùng biện.

- Kỹ năng trình bày.

- Kỹ năng tổ chức sự kiện.

- Kỹ năng kiểm soát.

2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về Marketing.

- Nắm được kiến thức về Lễ tân ngoại giao.

- Nắm được kiến thức Sản phẩm.

- Nắm được kiến thức Dịch vụ du lịch.

- Nắm được kiến thức Nhu cầu du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bài viết mẫu đã được đăng trên các tạp chí.

- Tờ rơi.

- Tập gấp.

- Đĩa CD room.

- Danh thiếp.

- Trang thiết bị sử dụng cho hội thảo, hội nghị.

- Văn phòng phẩm.

- Máy vi tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giao tiếp	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khách sạn. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....
- Kỹ năng phối hợp	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các cơ quan thông tin báo chí theo đúng quy định của khách sạn. - Phối hợp với các bộ phận trong khách sạn để tổ chức các cuộc họp báo
- Kỹ năng tổ chức sự kiện	- Công tác chuẩn bị. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện. - So sánh với quy trình chuẩn để xác định độ chính xác của quy trình. - Sự thành thạo trong thực hiện các bước của quy trình

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG
Mã số công việc: H10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xác định mục tiêu của việc bán sản phẩm, thực hiện tổ chức các hoạt động bán sản phẩm.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định mục tiêu của việc bán hàng

- Tăng công suất sử dụng phòng để gia tăng doanh số:

+ Ký hợp đồng với các công ty lữ hành, đơn vị tổ chức tour để lấy khách đoàn;

+ Áp dụng giá một cách mền dẻo và linh hoạt.

- Kéo dài thời gian lưu trú (đa dạng hóa sản phẩm; áp dụng chính sách giảm giá đối với khách ở lâu hoặc tăng thêm các dịch vụ miễn phí khác).

- Kéo dài thời gian thức của khách.

2. Tổ chức các hoạt động bán hàng

- Tổ chức kinh doanh các dịch vụ của khách sạn.

- Theo dõi khách hàng VIP, khách hàng trung thành.

- Lên các chương trình bán hàng và tổ chức thực hiện.

a) Bán hàng tại chỗ

- Tiếp xúc với khách hàng.

- Xác định nhu cầu của khách hàng.

- Chào hàng.

- Nói giá.

- Thương lượng và xử lý các phản đối.

- Kết thúc bán hàng.

- Thu tiền và tiễn đưa khách.

b) Bán hàng qua điện thoại

- Nhận diện và xác định phẩm chất của khách hàng tương lai.

- Lên kế hoạch thực hiện.

- Tiếp cận với khách hàng.

- Thực hiện chính thức trình bày sản phẩm.

- Xử lý các phản đối.

- Kết thúc bán hàng.

- Đánh giá.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng bán hàng.
- Kỹ năng giao tiếp không lời.

2. Kiến thức

- Nắm được kiến thức về kinh tế, tài chính - tiền tệ.
- Nắm được kiến thức về sản phẩm du lịch, dịch vụ du lịch.
- Nắm được kiến thức về phương thức bán hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sản phẩm sẵn có.
- Sử dụng các hình tổ chức bán hàng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng bán hàng	- Theo dõi kết quả hoạt động bán hàng
- Kỹ năng giao tiếp	- Quan sát và đánh giá thái độ tiếp nhận yêu cầu theo đúng tiêu chuẩn và chính sách của khách sạn. - Kiểm tra cấp độ sử dụng và mức độ đạt hiệu quả về các hành động lời nói, âm lượng, tốc độ, ngữ điệu, cử chỉ hình thể....

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU
Mã số công việc: H11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và phát triển thương hiệu của khách sạn là cung cấp cho khách hàng các lợi ích mà họ thực sự cần dựa vào các điểm mạnh của bạn cho phép bạn mang lại các lợi ích mà khách hàng cần tốt hơn đối thủ cạnh tranh và xác định vị trí của thương hiệu trong tâm trí của du khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định tầm quan trọng của thương hiệu

- Cái tên hay dấu hiệu giúp nhận biết một sản phẩm.

- Thương hiệu là một thành phần phi vật thể nhưng lại là một thành phần thiết yếu của một doanh nghiệp.

- Thương hiệu là yếu tố duy nhất tạo ra sự khác biệt giữa các sản phẩm.

- Thương hiệu nói lên sự tin tưởng và sự an toàn.

- Giúp chúng ta có được khách hàng trung thành.

- Thương hiệu là tài sản, nó bảm đảo lợi nhuận tiềm năng cho doanh nghiệp.

2. Xác định mục tiêu của xây dựng và phát triển thương hiệu của khách sạn

- Xác định cấu trúc nền móng thương hiệu.

- Định vị thương hiệu.

- Xây dựng chiến lược thương hiệu.

- Xây dựng chiến lược truyền thông.

- Đo lường và hiệu chỉnh.

3. Tổ chức hệ thống nhận diện thương hiệu

- Cốt lõi của việc xây dựng thương hiệu là cung cấp cho khách hàng các lợi ích mà họ thực sự cần dựa vào các điểm mạnh của bạn cho phép bạn mang lại các lợi ích mà khách hàng cần tốt hơn đối thủ cạnh tranh.

- Lợi ích cảm tính và lợi ích cảm xúc của thương hiệu đó mang lại cho người tiêu dùng.

- Niềm tin nào chứng tỏ rằng thương hiệu sẽ mang lại lợi ích cho người dùng.

- Tóm tắt yếu tố tạo sự khác biệt và đặc trưng, thường được sử như câu slogan của thương hiệu.

- Xác định vị trí của thương hiệu trong tâm trí của du khách (du khách sẽ nhớ gì về thương hiệu đó).

- Để xây dựng thương hiệu là nghĩ về lợi thế cạnh tranh của khách sạn và giá trị.

- Luôn luôn cung cấp những gì thuộc về lợi thế cạnh tranh của bạn, còn được gọi là "giá trị thương hiệu" thực sự được khách hàng coi trọng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận biết logo, màu sắc, đặc điểm nhận dạng giúp thương hiệu đó khác biệt với thương hiệu khác.

- Xây dựng hình ảnh.

- Thiết kế hình ảnh.

- Tuyên truyền.

- Phối hợp.

2. Kiến thức

- Nắm được các kiến thức về quản trị thương hiệu.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính nối mạng Internet.

- Giới thiệu các thương hiệu nổi tiếng.

- Ấn phẩm.

- Hình ảnh.

- Sử dụng các phương tiện truyền thông.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng phối hợp	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với các bộ phận trong khách sạn để tuyên truyền về thương hiệu của mình

(Xem Tiếp Công báo số 367 + 368)

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