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 365 + 366)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TỐI ĐA HÓA DOANH THU HÀNG NGÀY
Mã số công việc: H12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch về doanh số bán và dự báo doanh số bán.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch về doanh số bán

- Mức doanh số bình quân mà mỗi khách hàng mang lại.
- Lượng khách hàng mới mà bạn có và bạn mất bao nhiêu khách hàng mỗi năm.
- Khi nào thì sẽ vào mùa bận rộn và khi nào thì sẽ là mùa rảnh rỗi.

2. Nhận dạng phân đoạn thị trường

- Xác định các phân đoạn thị trường khác nhau cho khách sạn.
- Thực hiện một đề án giá cả.
- Tiếp tục quan sát khách hàng trong phân khúc thị trường.

3. Dự báo nhu cầu và giá

- Thị phần của khách sạn sẽ giảm hoặc tăng 10% Bạn sẽ tăng giá thêm 2% trong mùa cao điểm nhưng sẽ đưa ra chiến dịch giảm giá dành cho những người mua với số lượng lớn để đền bù khoảng chênh lệch.
- Bạn hy vọng sẽ bán được bao nhiêu: tính bằng vùng, bằng số lượng.

- Khách hàng tốt nhất của bạn sẽ mua bao nhiêu?

- Dự báo nhu cầu và giá cả của các phân đoạn thị trường khác nhau. Giá cả và nhu cầu có liên quan và cần phải được phối hợp.

4. Đẩy mạnh khả năng bán sản phẩm

- Đẩy mạnh hoạt động khuyến mãi vào mùa thấp điểm.

- Tạo nhiều dịch vụ mới và khác biệt để thu hút khách du lịch.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phối hợp.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng dự báo.

- Kỹ năng phân tích.

- Kỹ năng đánh giá.

2. Kiến thức

- Nắm kiến thức về tài chính.

- Nắm kiến thức về phân tích kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.

- Mẫu phiếu.

- Dữ liệu thứ cấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phối hợp	- Quan sát và kiểm tra việc phối hợp với bộ phận tài chính để kiểm tra và lập doanh số bán hàng và dự báo giá
- 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 khách sạn
- 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: TỔ CHỨC SỰ KIỆN TRONG KHÁCH SẠN
Mã số công việc: H13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý, tổ chức sự kiện trong khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý các dịch vụ hội nghị, hội thảo

- Xác định đối tác.

- Áp dụng các chính sách khuếch trương nhằm thu hút khách tham gia sử dụng dịch vụ.

2. Quản lý dịch vụ tổ chức sự kiện

- Dự kiến các sự kiện lớn được tổ chức trong năm tại địa phương, vùng, quốc gia.

- Xác định các sự kiện lớn trong năm: Festival, Noel, ngày truyền thống của khách sạn, tuần lễ văn hóa ẩm thực.

- Lập kế hoạch và các phương án triển khai khác nhau để áp dụng theo tình hình và thông báo kịp thời cho các bộ phận liên quan.

3. Xác định tầm quan trọng của việc tổ chức các sự kiện

- Chỉ rõ lợi ích của các loại hình dịch vụ tổ chức sự kiện của khách sạn đối với du khách.

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

- Đáp ứng dịch vụ vượt quá mong đợi của khách hàng.

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng các hình thức quảng cáo khác nhau: tờ rơi, tivi, đăng báo, áp phích.

- Phân loại khách hàng: thường xuyên và không thường xuyên.

- Thiết kế sơ đồ cho từng hội nghị, hội thảo cụ thể.

2. Kiến thức

- Cách tổ chức sắp xếp phòng hội nghị, hội thảo với số lượng khách nhất định.

- Hiểu được khái niệm sự kiện.

- Kiến thức về cách tổ chức các sự kiện lớn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo.
- 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 lập kế hoạch	- Kiểm tra việc lập kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khách sạn
- Kỹ năng thiết kế phòng họp	- Theo đúng quy định do khách sạn đưa ra
- Kỹ năng tổ chức	- Công tác chuẩn bị tổ chức sự kiện. - Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm. - Quy trình thực hiện tổ chức các sự kiện. - 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: GIÁM SÁT TÀI SẢN, HÀNG HÓA CỦA BỘ PHẬN BÁN HÀNG VÀ TIẾP THỊ

Mã số công việc: H14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện công việc quản lý hàng hóa tài sản tại bộ phận Bán hàng và tiếp thị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản, hàng hóa

- Trực tiếp đề xuất mua các loại hàng hóa phục vụ cho hoạt động bán hàng, tiếp thị.

- Trực tiếp tìm kiếm và tổ chức thực hiện các dịch vụ liên quan đến bán hàng, tiếp thị.

- Xác định các máy móc thiết bị của bộ phận cung ứng dịch vụ.

2. Giám sát việc sử dụng tài sản, hàng hóa

- Giám sát việc sử dụng tài sản, hàng hóa để theo dõi số lượng công cụ dụng cụ tài sản hàng tháng, giải trình cho giám đốc số lượng tài sản hư hỏng, mất mát.

- Xác định các máy móc thiết bị của bộ phận cung ứng dịch vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng thiết bị.

- Bảo quản tài sản của bộ phận.

- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.

2. Kiến thức

- Nắm quy trình bảo quản tài sản.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Đề xuất bảo dưỡng thiết bị.

- Điện thoại.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng sử dụng trang thiết bị và bảo quản trang thiết bị	- Nắm rõ các nội quy và quy định về sử dụng và bảo quản trang thiết bị của các bộ phận trong khách sạn. - Sử dụng trang thiết bị theo đúng quy trình và bảo dưỡng theo định kỳ hàng tháng, quý và năm
- 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 khách sạn
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát	- 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: TUYỂN DỤNG VÀ ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN BỘ PHẬN BÁN HÀNG VÀ TIẾP THỊ

Mã số công việc: H15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện đào tạo và điều phối nhân viên tại bộ phận Bán hàng và tiếp thị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng cho các chức danh của bộ phận Bán hàng và tiếp thị.

- 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 của khách sạn

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

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

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

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

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

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

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

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

- Đánh giá kết quả công việc.
- Đánh giá năng lực của nhân viên theo định kỳ.
- Tổ chức thực hiện các quy định quản lý nhân sự của công ty.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xác định nhu cầu.
- Kỹ năng phỏng vấn.
- Kỹ năng đào tạo.
- Kỹ năng giám sát và đánh giá, tổ chức và đánh giá kết quả công việc.

2. Kiến thức

- Quản trị nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Quy trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng đào tạo và tuyển dụng nhân viên	- Kiểm tra việc hiểu biết các quy trình đào tạo và các tiêu chí
- Mức độ chuyên nghiệp trong thực hiện công việc của nhân viên đã được đào tạo	- Đánh giá kỹ năng và hành vi, thái độ khi thực hiện công việc chuyên môn tại các vị trí chức danh nghề
- Kỹ năng giám sát và đánh giá năng lực của nhân viên	- Quan sát và kiểm tra việc thực hiện đầy đủ và đúng các bước cơ bản trong các quy trình mà nhân viên đã được cung cấp thông tin và được hướng dẫn
- Kỹ năng điều phối nhân viên	- Điều phối số lượng nhân viên phù hợp với yêu cầu công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TÀI CHÍNH CỦA BỘ PHẬN BÁN HÀNG VÀ TIẾP THỊ

Mã số công việc: H16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra việc thực hiện quản lý tài chính của bộ phận Bán hàng và tiếp thị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý ngân sách Marketing

- Quản lý các khoản chi cho hoạt động quảng cáo, khuyến mãi và các hoạt động khác của khách sạn.
- 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.

2. Kiểm soát khả năng sinh lời

- Đánh giá khả năng sinh lợi của các sản phẩm/dịch vụ, các thị trường, nhóm khách hàng, các kênh phân phối.
- Nắm được những thông tin trên giúp cho việc xác định được sản phẩm và các hoạt động Marketing cần mở rộng, cắt giảm chi phí hay loại bỏ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tài chính kế toán.
- Kiến thức về thị trường, sản phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng phẩm.
- Máy 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 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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN BÁN HÀNG VÀ TIẾP THỊ

Mã số công việc: H17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Bán hàng và tiếp thị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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;
- Tham gia các buổi họp của ban lãnh đạo khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp.

2. Kiến thức

- Phương pháp giao tiếp và kỹ năng lãnh đạo nhóm.
- Hiểu biết về các kế hoạch hoạt động tháng, tuần cho bộ phận tiền sảnh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị công nghệ thông tin sử dụng để giao tiếp và thực thi công việc bán hàng và phục vụ khách (điện thoại, máy photo, máy fax, máy vi tính máy in nối mạng...).
- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.
- Đồng phục, vệ sinh cá nhân và phong cách của nhân viên lễ tân (tổng đài, đón tiếp, đặt phòng, thu ngân, concierge, quan hệ khách hàng...).
- Yếu tố ngôn ngữ khi giao tiếp với khách hàng hay đồng nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng điều động nhân viên và giải quyết các công việc phát sinh hàng ngày	- Quan sát và kiểm tra cách thức điều động nhân viên và giải quyết các công việc phát sinh hàng ngày đạt hiệu quả tối đa trong công việc
- Mức độ thông tin được truyền đạt cụ thể và chính xác đến từng nhân viên trong bộ phận	- Đánh giá phản hồi của nhân viên thông qua các chỉ thị, nội quy của công ty
- Kỹ năng tổ chức, xây dựng kế hoạch hoạt động tháng tuần và việc triển khai tổ chức thực hiện	- Quan sát và kiểm tra việc xây dựng kế hoạch hoạt động tháng tuần và việc triển khai tổ chức thực hiện đầy đủ và đúng các bước cơ bản đạt hiệu quả tối ưu

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN BÁN HÀNG VÀ TIẾP THỊ VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

Mã số công việc: H18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp với các bộ phận trong khách sạn để thực hiện các công việc tốt hơn làm hài lòng du khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Với bộ phận Lưu trú

- Phối hợp để đón tiếp khách đi theo đoàn, khách VIP.

- Nhanh chóng xử lý fax, điện thoại của khách trong và ngoài nước đặt phòng, gửi văn bản lên cho bộ phận nhận đặt phòng.

- Phải tổng hợp kịp thời gửi thông báo đón khách VIP cho bộ phận tiếp nhận khách.

- Phải căn cứ vào các quy định có liên quan để kịp thời thông báo cho bộ phận tiếp nhận khách biết tiêu chuẩn ăn uống, giá cho thuê phòng và tình hình đặt phòng cho khách đi theo đoàn và khách đi lẻ.

- Căn cứ vào tiêu chuẩn đón tiếp khách VIP để làm thông báo đón tiếp khách VIP gửi cho bộ phận Housekeeping để bộ phận này chuẩn bị hoa quả tươi, bố trí phòng và phiếu hoan nghênh của giám đốc khách sạn.

- Phải gửi thông báo bằng văn bản đến bộ phận phục vụ phòng để báo cho bộ phận này biết yêu cầu đặc thù của khách.

- Phải thông báo ý kiến của khách theo định kỳ để bộ phận phục vụ phòng cải tiến công tác.

2. Với bộ phận phục vụ ăn uống

- Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn phục vụ ăn uống đối với khách VIP.

- Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác đón tiếp khách VIP.

- Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác quảng cáo kinh doanh cho bộ phận ăn uống và các công tác trang trí có liên quan.

- Bộ phận ăn uống định kỳ phải gửi cho bộ phận Tiếp thị và bán hàng thực đơn ăn uống các tiêu chuẩn tiệc, hội nghị và kế hoạch kinh doanh ăn uống hàng tháng, quý, năm để bộ phận tiếp thị và bán hàng kịp thời làm công tác tuyên truyền quảng cáo.

3. Với bộ phận kế toán

- Phối hợp với bộ phận kế toán làm tốt công tác đòi nợ, phối hợp lập dự toán kinh doanh và khống chế chi phí kinh doanh từng quý.

- Phải gửi những quy định về giá đến bộ phận kế toán.

4. Với các bộ phận khác

- Quan hệ với bộ phận nhân sự chủ yếu là tuyển chọn nhân viên, đào tạo, kiểm tra, xử lý kỷ luật, đề bạt cán bộ.

- Quan hệ với bộ phận quản trị phối hợp để giải quyết các vấn đề liên quan đến máy móc, thiết bị của khách sạn.

- Quan hệ với bộ phận bảo vệ chủ yếu là đảm bảo an toàn tài sản và thân thể của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng giám sát.

2. Kiến thức

- Nắm kiến thức về quản trị nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Văn phòng phẩm.

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
- Kỹ năng phối hợp, giám sát	- Giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn phục vụ ăn uống đối với khách VIP. - Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác đón tiếp khách VIP. - Phối hợp với bộ phận ăn uống làm tốt công tác quảng cáo kinh doanh cho bộ phận ăn uống và các công tác trang trí có liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO TÍNH PHÁP LÝ CỦA CÔNG TRÌNH KHÁCH SẠN

Mã số công việc: I1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đảm bảo tính pháp lý của công trình khách sạn được thể hiện trên các mặt sau:

- Đúng với các quy định của nhà nước về đất đai, quy mô đầu tư,…;

- Đúng với các quy định về quy hoạch du lịch của Tổng cục du lịch;

- Đúng với quy định của Bộ Xây dựng;

- Bảo đảm các yêu cầu liên quan về vệ sinh, môi trường, tiêu thụ nước ngọt, điện năng,… của công trình;

- Các vấn đề liên quan đến vận chuyển nguyên vật liệu xây dựng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng quy trình đầu tư xây dựng khách sạn

- Khẳng định các quan điểm, ý tưởng chính của chủ đầu tư.

- Lập báo cáo đầu tư, dự án đầu tư, báo cáo kinh tế kỹ thuật; đánh giá hiệu quả dự án và xác định tổng mức đầu tư.

- Đánh giá tính khả thi về tài chính của dự án.

- Xây dựng danh mục công việc liên quan đến công tác quản lý dự án xây dựng theo từng giai đoạn của quản lý đầu tư xây dựng công trình.

- Xây dựng phương án đền bù, giải phóng mặt bằng.

- Lập hồ sơ thầu và tổ chức đấu thầu.

- Xét duyệt thiết kế, xin phép xây dựng, tiến hành thi công, giám sát công việc xây dựng.

- Lắp đặt các thiết bị và làm các thủ tục chuẩn bị đưa khách sạn vào hoạt động.

- Khai trương và đưa khách sạn vào hoạt động.

2. Xây dựng hệ thống tiêu chí kiểm tra tính pháp lý của công trình khách sạn

Căn cứ quy định của luật pháp liên quan đến xây dựng và hoạt động của kinh doanh du lịch để lập danh mục kiểm tra tính pháp lý của công trình khách sạn

3. Liệt kê danh mục các hồ sơ xây dựng công trình khách sạn

- Đơn đề nghị xây dựng (theo mẫu).

- Hợp đồng mua bán.

- Bản vẽ xây dựng theo đúng quy hoạch đã được phê duyệt (kiến trúc, kết cấu gồm mặt bằng, mặt đứng, mặt cắt) và được Ban Quản lý dự án chấp thuận.

- Giấy phép thành lập công ty của nhà thầu xây dựng (bản sao).

- Giấy bảo lãnh cho đơn vị trực tiếp thi công.

- Hợp đồng bảo hiểm xây dựng (bản sao).

- Biên bản bàn giao đất (cắm mốc, phân ranh) do Ban Quản lý dự án cấp.

- Biên bản bàn giao hiện trạng mặt bằng.

- Bản cam kết (theo mẫu).

- Biên lai đóng phí xây dựng.

4. Giám sát việc thực hiện đảm bảo tính pháp lý của công trình khách sạn

5. Điều hành quản lý chung quá trình chuẩn bị xây dựng

- Tư vấn, tuyển chọn nhà thầu thiết kế và các nhà tư vấn.

- Quản lý các hợp đồng tư vấn (soạn thảo hợp đồng, phương thức thanh toán).

- Triển khai công tác thiết kế, và các thủ tục xin phê duyệt.

- Chuẩn bị cho giai đoạn thi công xây dựng.

- Xác định dự toán, tổng dự toán công trình.

- Thẩm định dự toán, tổng dự toán.

- Lập hồ sơ mời thầu và hồ sơ đấu thầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập báo cáo dự án đầu tư.

- Lập biên bản nghiệm thu, bàn giao.

- Làm văn bản xin phép, báo cáo.

- Quản lý lưu trữ hồ sơ.

2. Kiến thức

- Luật xây dựng, luật du lịch.

- Quy định về thủ tục xây dựng cơ bản và mua sắm trang thiết bị hàng hóa.

- Quản trị dự án đầu tư.

- Đàm phán thuyết phục.

- Xử lý các trở ngại.

- Soạn thảo hợp đồng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Mạng Internet.
- Các văn bản pháp quy về xây dựng, cấp phép kinh doanh khách sạn.
- Các tài liệu kỹ thuật liên quan.
- Mẫu biên bản bàn giao.
- Mẫu đơn xin phép xây dựng.
- Mẫu báo cáo đầu tư.
- Danh mục kiểm tra tính pháp lý, thủ tục xây dựng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập báo cáo (dự án) đầu tư	- Đối chiếu với mẫu báo cáo (dự án), để đánh giá mức độ đầy đủ, khả thi của dự án
- Lập kế hoạch xây dựng khách sạn	- Kế hoạch phải thể hiện đầy đủ các nội dung cơ bản theo quy định
- Làm các loại biên bản	- Biên bản nghiệm thu, biên bản bàn giao... được làm theo đúng quy trình về nội dung và thể thức văn bản
- Soạn thảo văn bản xin phép đầu tư	- Kiểm tra, đánh giá sự phù hợp của văn bản cả về nội dung và thể thức theo quy định
- Lập danh mục kiểm tra các tài liệu, văn bản	- Đối chiếu danh mục được soạn thảo với quy định liên quan tới tính pháp lý của công trình

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ HỒ SƠ ĐẤU THẦU VỀ THIẾT KẾ VÀ XÂY DỰNG

Mã số công việc: I2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị hồ sơ đấu thầu về thiết kế và xây dựng bao gồm các công việc sau:

- Chuẩn bị nhiệm vụ thiết kế cho công trình;
- Lựa chọn nhà thầu thiết kế;
- Ký hợp đồng thiết kế chi tiết;
- Chuẩn bị hồ sơ, văn bản xây dựng và đấu thầu;
- Ký hợp đồng xây dựng và tư vấn giám sát.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị nhiệm vụ thiết kế cho công trình

Nhiệm vụ thiết kế bao gồm:

- Công năng của công trình;
- Quy mô của công trình;
- Cấp hạng của khách sạn;
- Mật độ xây dựng;
- Diện tích xây dựng;
- Tổng vốn đầu tư;
- Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá.

2. Lựa chọn nhà thầu thiết kế

- Thông báo mời thầu.
- Mở thầu và đánh giá theo bộ tiêu chí đã xây dựng.
- Lựa chọn nhà thầu phù hợp.
- Thông báo kết quả đấu thầu.

3. Ký hợp đồng thiết kế chi tiết

- Triển khai thiết kế chi tiết.
- Duyệt thiết kế chi tiết.

4. Chuẩn bị hồ sơ, văn bản xây dựng và đấu thầu

- Thông báo thầu.
- Mở thầu và đánh giá theo bộ tiêu chí đã được xây dựng.
- Lựa chọn nhà thầu phù hợp.

5. Ký hợp đồng xây dựng và tư vấn giám sát

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập và lựa chọn thông tin.
- Phân tích, đánh giá, thẩm định.
- Tổng hợp và so sánh.
- Ra quyết định.
- Quản lý, lưu trữ hồ sơ.
- Xử lý các tình huống phát sinh.

2. Kiến thức

- Thiết kế và xây dựng khách sạn.
- Bộ tiêu chuẩn về khách sạn.
- Quản trị kinh doanh du lịch và khách sạn.
- Am hiểu về luật đấu thầu, luật xây dựng, luật du lịch.
- Có kiến thức về tài chính, lập và quản lý dự án.
- Kiến thức quản trị kỹ thuật.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Mạng Internet.
- Hồ sơ thầu thiết kế.
- Hồ sơ thầu xây dựng.
- Phiếu đánh giá nhà thầu thiết kế.
- Phiếu đánh giá nhà thầu xây dựng.
- Mẫu hợp đồng.
- Mẫu thông báo đấu thầu.
- Mẫu thông báo kết quả đấu thầu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập nhiệm vụ thiết kế	- Kiểm tra việc lập nhiệm vụ thiết kế về tính đầy đủ, tính khả thi, phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của doanh nghiệp
- Xây dựng phiếu đánh giá lựa chọn nhà thầu	- Nội dung đánh giá phải toàn diện, sử dụng thang điểm đánh giá
- Đánh giá lựa chọn nhà thiết kế và xây dựng	- Phân tích, giải thích kết quả; đánh giá đảm bảo tính chính xác, khách quan, công bằng
- Làm hợp đồng, thông báo	- Hoàn thành đầy đủ các nội dung theo mẫu và đúng thể thức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT THIẾT KẾ VÀ THI CÔNG SÂN VƯỜN
Mã số công việc: I3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Việc giám sát thiết kế và thi công sân vườn bao gồm các nội dung sau:

- Xây dựng yêu cầu, nguyên tắc về quy hoạch và thiết kế sân vườn;
- Làm các thủ tục về thiết kế và thi công sân vườn;
- Giám sát việc thi công sân vườn;
- Làm các thủ tục nghiệm thu các hạng mục.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng yêu cầu tổng quát về quy hoạch và thiết kế sân vườn

- Vị trí và đặc điểm khu đất xây dựng.
- Quy hoạch cảnh quan khu vực xây dựng công trình khách sạn.
- Cần chú ý:

+ Đảm bảo tính hài hòa với hình khối kiến trúc tổng thể toàn khu vực;

+ Làm tăng tính thẩm mỹ, tính hấp dẫn của công trình khách sạn;

+ Phù hợp với cảnh quan chung của khu vực, đảm bảo tính chất của công trình, đủ yếu tố điểm nhấn trong kiến trúc cảnh quan chung;

+ Khai thác tối đa các lợi thế về mặt bằng, vị trí;

+ Tạo không gian liên kết giữa các hạng mục công trình và tổng thể khu vực.

2. Làm các thủ tục thiết kế, thi công sân vườn

- Lựa chọn và ký kết hợp đồng với nhà thiết kế sân vườn.
- Lựa chọn và ký hợp đồng với nhà cung cấp cây xanh.
- Lựa chọn và ký hợp đồng với đơn vị thi công sân vườn và trồng cây.

3. Giám sát thi công sân vườn

- Đảm bảo đúng thiết kế.
- Đảm bảo đúng dự toán.
- Đảm bảo chất lượng.
- Đảm bảo tiến độ.

4. Nghiệm thu công trình

- Nghiệm thu xác nhận khi công trình đã thi công bảo đảm đúng thiết kế, theo quy chuẩn, tiêu chuẩn xây dựng và bảo đảm chất lượng công trình.
- Yêu cầu nhà thầu thi công xây dựng thực hiện theo đúng hợp đồng.
- Từ chối nghiệm thu khi công trình không đạt yêu cầu chất lượng.
- Đề xuất với Chủ đầu tư xây dựng công trình những bất hợp lý về thiết kế để kịp thời sửa đổi.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý thông tin.
- Xây dựng nhiệm vụ, yêu cầu thiết kế cảnh quan sân vườn.
- Theo dõi, giám sát thi công.
- Làm hợp đồng, biên bản nghiệm thu, thanh lý.
- Quản lý, lưu trữ hồ sơ.
- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Thiết kế cảnh quan khách sạn.
- Quy định về xây dựng, quản trị dự án đầu tư.
- Tâm lý khách hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Mạng Internet.
- Các tài liệu kỹ thuật liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lựa chọn nhà thầu	- Phân tích, đánh giá, lựa chọn theo đúng quy trình
- Tiếp nhận và xử lý thông tin	- Kiểm tra quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn
- Theo dõi, giám sát	- Theo dõi quy trình và kết quả giám sát thực tế với quy định về giám sát công việc
- Làm hợp đồng văn bản	- Đánh giá cả về nội dung, hình thức và tính pháp lý của từng loại văn bản
- Quản lý hồ sơ	- Giám sát cách thức lưu trữ hồ sơ, kiểm tra sổ theo dõi hồ sơ, đối chiếu với yêu cầu, quy định về lưu trữ hồ sơ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT HỆ THỐNG BÁO CHÁY VÀ QUY TRÌNH AN TOÀN THIẾT BỊ KỸ THUẬT

Mã số công việc: I4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Việc giám sát hệ thống báo cháy và an toàn cháy nổ bao gồm các việc sau:

- Làm các thủ tục thiết kế và phê duyệt thiết kế hệ thống phòng cháy chữa cháy (PCCC);
- Kiểm tra, giám sát việc thi công hệ thống PCCC;
- Nghiệm thu hệ thống PCCC;
- Xây dựng các biện pháp bảo đảm an toàn PCCC.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết kế và thẩm duyệt thiết kế về phòng cháy và chữa cháy

- Địa điểm xây dựng.
- Hệ thống giao thông, cấp nước.
- Bố trí địa điểm hợp lý cho các đơn vị phòng cháy và chữa cháy ở những nơi cần thiết.
- Dự toán kinh phí cho các hạng mục phòng cháy và chữa cháy.
- Hệ thống thoát hiểm.
- Hệ thống kỹ thuật an toàn về phòng cháy và chữa cháy.
- Các yêu cầu khác phục vụ phòng cháy và chữa cháy.

2. Các yêu cầu của hệ thống phòng cháy và chữa cháy

- Hệ thống phòng chống cháy phải được nghiên cứu xác định cụ thể cho mỗi hạng mục công trình.
- Phải đảm bảo an toàn khi vận hành công trình và người sử dụng.

3. Kiểm tra thi công hệ thống phòng cháy và chữa cháy

- Kiểm tra thi công về phòng cháy và chữa cháy: gồm các hạng mục về phòng cháy và chữa cháy và lắp đặt thiết bị phòng cháy và chữa cháy theo thiết kế đã được thẩm duyệt.
- Kiểm tra thi công bao gồm hồ sơ thiết kế được duyệt và các chứng chỉ, tài liệu cần thiết liên quan đến chất lượng thi công, lắp đặt các thiết bị phòng cháy và chữa cháy.
- Thông báo tiến độ thi công công trình, lắp đặt thiết bị phòng cháy và chữa cháy.

4. Nghiệm thu về hệ thống phòng cháy và chữa cháy

- Giấy chứng nhận thẩm duyệt về phòng cháy và chữa cháy.

- Báo cáo của chủ đầu tư, chủ phương tiện về tình hình kết quả thi công, kiểm tra, kiểm định, thử nghiệm và nghiệm thu các hệ thống, thiết bị và kết cấu phòng cháy và chữa cháy.

- Văn bản, chứng chỉ kiểm định thiết bị, phương tiện phòng cháy và chữa cháy đã lắp đặt trong công trình.

- Biên bản thử nghiệm và nghiệm thu từng phần và tổng thể các hạng mục, hệ thống phòng cháy và chữa cháy.

- Các bản vẽ hoàn công hệ thống phòng cháy và chữa cháy và các hạng mục có liên quan đến phòng cháy và chữa cháy.

- Tài liệu, quy trình hướng dẫn vận hành, bảo dưỡng các thiết bị, hệ thống phòng cháy và chữa cháy của công trình, của phương tiện.

- Văn bản nghiệm thu các hạng mục, hệ thống, thiết bị kỹ thuật khác có liên quan đến phòng cháy và chữa cháy.

5. Xây dựng các biện pháp tổ chức và kỹ thuật để đảm bảo an toàn

- Nghiên cứu xây dựng các bản huấn luyện, hướng dẫn, phổ biến các yêu cầu về an toàn.

- Cấp giấy phép vào làm việc.

- Trình tự chuẩn bị và tiến hành các quá trình sản xuất.

6. Giám sát việc thực hiện đảm bảo quy trình an toàn

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu thập, phân tích và xử lý thông tin.

- Lập danh mục kiểm tra số lượng và chất lượng hệ thống PCCC.

- Quản lý tiến độ thi công.

- Thương thuyết và soạn thảo hợp đồng.

- Nghiệm thu công trình.

- Quản lý, lưu trữ hồ sơ.

- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Luật PCCC.

- Quy định về an ninh, an toàn cho khách sạn.

- Nguyên tắc thiết kế khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Mạng Internet.
- Các tài liệu kỹ thuật liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập danh mục kiểm tra	- Danh mục ghi đầy đủ về số lượng, chất lượng và thời gian thi công hệ thống PCCC
- Tiếp nhận và xử lý thông tin	- Kiểm tra quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn
- Theo dõi, giám sát	- Theo dõi quy trình và kết quả giám sát thực tế với quy định về giám sát công việc
- Quản lý hồ sơ	- Giám sát cách thức lưu trữ hồ sơ, kiểm tra sổ theo dõi hồ sơ, đối chiếu với yêu cầu, quy định về lưu trữ hồ sơ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT LẮP ĐẶT, BỐ TRÍ TRANG THIẾT BỊ KHÁCH SẠN

Mã số công việc: I5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc giám sát lắp đặt, bố trí trang thiết bị khách sạn bao gồm các nội dung sau:

- Xây dựng các nguyên tắc, yêu cầu, điều kiện lắp đặt, bố trí trang thiết bị trong khách sạn;
- Kiểm tra tính đầy đủ và phù hợp về mặt kỹ thuật, quy cách phẩm chất của các loại trang thiết bị trước khi lắp đặt;
- Xây dựng sơ đồ lắp đặt, bố trí trang thiết bị cho từng khu vực và toàn bộ khách sạn;
- Triển khai và giám sát quá trình lắp đặt trang thiết bị khách sạn và xử lý các tình huống tại hiện trường;
- Tổ chức nghiệm thu và thực hiện các thủ tục liên quan;
- Đánh giá, khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xây dựng và thực hiện các nguyên tắc trong việc tổ chức

- Đảm bảo khoảng cách ngắn nhất giữa các công đoạn trong quy trình phục vụ.
- Đảm bảo tính liên hoàn giữa các công đoạn của quy trình, quá trình phục vụ.
- Tiết kiệm tối đa sức lao động.
- Đảm bảo sự thông suốt của các dòng vận động trong nội bộ từng khu vực và toàn khách sạn.
- Phù hợp với điều kiện kinh doanh của khách sạn.
- Thuận tiện cho việc kiểm tra giám sát.
- Tăng năng suất lao động và khai thác tối đa công suất sử dụng của tài sản, thiết bị.

2. Xây dựng kế hoạch lắp đặt, bố trí trang thiết bị

- Lập các phương án lắp đặt, bố trí trang thiết bị cho từng khu vực, lựa chọn phương án tối ưu.
- Lập lịch trình lắp đặt, bố trí trang thiết bị.

3. Triển khai công tác lắp đặt, bố trí trang thiết bị trong khách sạn theo sơ đồ

- Phù hợp với đặc điểm tâm lý, cảm nhận của thị trường khách mục tiêu.
- An toàn, thuận lợi cho người lao động.
- Đảm bảo tính hệ thống, đồng bộ và thẩm mỹ.
- Đảm bảo vệ sinh, an ninh và an toàn.
- Đảm bảo đúng tiến độ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá sơ đồ bố trí trang thiết bị khách sạn.
- Giám sát, kiểm tra các hoạt động theo kế hoạch và tiêu chuẩn (về chất lượng, số lượng và thời gian).
- Phân tích, xử lý thông tin, ra quyết định.
- Đàm phán, thuyết phục.
- Soạn thảo các loại văn bản.

2. Kiến thức

- Thiết kế nội thất khách sạn và lắp đặt trang thiết bị khách sạn.
- Chức năng, công dụng, tiêu chuẩn kỹ thuật các loại trang thiết bị khách sạn.
- Kinh doanh khách sạn.
- Tâm lý khách hàng.
- Tâm lý lao động.
- Luật quy định về an ninh, an toàn, môi trường, các giấy phép liên quan.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính kết nối Internet.
- Sơ đồ bố trí mặt bằng khách sạn.
- Sơ đồ bố trí trang thiết bị.
- Kế hoạch kinh doanh của khách sạn.
- Danh mục trang thiết bị khách sạn.
- Mẫu phiếu kiểm tra, đánh giá.
- Mẫu hợp đồng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập sơ đồ bố trí trang thiết bị khách sạn	- Sơ đồ đảm bảo khai thác tối đa công năng của tài sản thiết bị trong khách sạn. - Đáp ứng các mục tiêu kinh doanh của khách sạn. - Đảm bảo tính thống nhất của bản vẽ thiết kế kỹ thuật, kiến trúc và trang trí nội thất
- Tiếp nhận và xử lý thông tin	- Dựa vào việc xử lý có hiệu quả các tình huống liên quan đến lắp đặt trang thiết bị để đánh giá
- Kiểm tra, giám sát	- Theo dõi quy trình lắp đặt, tiến độ thực hiện, đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT QUÁ TRÌNH VẬN HÀNH CÁC LOẠI TÀI SẢN, THIẾT BỊ, CÔNG CỤ

Mã số công việc: I6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc giám sát quá trình vận hành các loại tài sản, thiết bị khách sạn bao gồm các nội dung sau:

- Thống kê các loại tài sản của toàn bộ khách sạn;

- Mô tả đặc điểm của các loại tài sản khách sạn;

- Xác định vai trò của các loại tài sản khách sạn;

- Quản lý số lượng, chất lượng các loại tài sản, thiết bị, công cụ trong khách sạn;

- Phân cấp trách nhiệm quản lý và sử dụng các loại tài sản khách sạn;

- Trang bị kiến thức, kỹ năng và giáo dục ý thức cho người lao động;

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thống kê các loại tài sản của toàn bộ khách sạn

- Tài sản khách sạn là tư liệu lao động của khách sạn tham gia vào quá trình sản xuất và bán các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng.

- Tài sản khách sạn bao gồm toàn bộ công trình xây dựng, kiến trúc, trang thiết bị máy móc, dụng cụ, phương tiện thực hiện dịch vụ, phần mềm hỗ trợ...

2. Mô tả đặc điểm của các loại tài sản khách sạn

- Mục đích sử dụng cho quá trình kinh doanh.

- Giá trị, chủng loại, chất lượng và số lượng.

- Công năng.

- Thời gian sử dụng khấu hao theo từng chủng loại.

- Tính đồng bộ.

3. Xác định vai trò của các loại tài sản khách sạn

- Quyết định đến chất lượng hàng hóa dịch vụ.

- Quyết định đến giá cả.

- Lựa chọn các loại sản phẩm và phương hướng kinh doanh của khách sạn.

- Lựa chọn khách hàng mục tiêu trong kinh doanh.

4. Quản lý số lượng, chất lượng các loại tài sản, thiết bị, công cụ trong khách sạn

- Lập hồ sơ theo dõi tài sản (cho từng loại tài sản).

- Lập kế hoạch kiểm tra và triển khai thực hiện việc kiểm tra, kiểm kê theo kế hoạch.

- Cập nhật các thông tin có liên quan đến việc bảo dưỡng, mua sắm, sửa chữa,...

- Lập các báo cáo về tài sản khách sạn.

5. Phân cấp trách nhiệm quản lý và sử dụng các loại tài sản khách sạn

- Giao trách nhiệm quản lý tài sản, máy móc, thiết bị, cho bộ phận cá nhân liên quan.

- Giao quyền sử dụng cho bộ phận, cá nhân liên quan.

- Quy định trách nhiệm liên đới (thưởng, phạt, đền bù) đối với bộ phận, cá nhân được giao quyền quản lý và sử dụng.

- Phân định rõ ràng trách nhiệm của bộ phận an ninh và bảo vệ.

6. Trang bị kiến thức, kỹ năng và giáo dục ý thức cho người lao động

- Xây dựng quy trình hướng dẫn cụ thể đối với vận hành trang thiết bị của khách sạn.

- Đào tạo, hướng dẫn cách sử dụng.

- Giáo dục ý thức bảo vệ, duy trì hiệu quả sử dụng.

II. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch kiểm tra, bảo dưỡng các loại tài sản khách sạn.

- Thiết lập quy tắc vận hành các loại tài sản khách sạn.

- Đào tạo, huấn luyện nhân viên.

- Kiểm tra, xử lý sự cố trong quá trình.

- Lập hồ sơ theo dõi tài sản.

2. Kiến thức

- Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật khách sạn.

- Luật, các quy định liên quan đến vận hành, sử dụng, bảo dưỡng tài sản khách sạn.

- Nguyên tắc giao tiếp, xử lý tình huống.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính.
- Các thông tin về kỹ thuật.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập kế hoạch kiểm tra, bảo dưỡng	- Đối chiếu với mục tiêu, yêu cầu hướng dẫn và kế hoạch mẫu
- Thiết lập quy trình sử dụng	- Đối chiếu các đặc tính kỹ thuật với hiệu quả sử dụng
- Hướng dẫn kiểm tra	- Theo dõi quy trình vận hành và kết quả công việc thực tế, đối chiếu với quy trình chuẩn để đánh giá, sử dụng, phiếu đánh giá quy trình
- Huấn luyện nhân viên	- Đánh giá kết quả huấn luyện, đào tạo bằng cách kiểm tra kiến thức, kỹ năng vận hành và ý thức trách nhiệm của nhân viên, đối chiếu kết quả trước và sau huấn luyện

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT VIỆC SỬA CHỮA, BẢO TRÌ TÀI SẢN, THIẾT BỊ, CÔNG CỤ

Mã số công việc: I7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc giám sát việc sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, thiết bị khách sạn bao gồm các nội dung sau:

- Lập kế hoạch tổng thể về sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, trang thiết bị cho tất cả các bộ phận của khách sạn;
- Xây dựng quy trình sửa chữa;
- Mua sắm các loại vật tư, phụ tùng, thiết bị thay thế;
- Bảo dưỡng các loại tài sản, thiết bị trong khách sạn;
- Quản lý việc thuê ngoài bảo dưỡng các loại tài sản, thiết bị trong khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Lập kế hoạch tổng thể về sửa chữa, bảo trì định kỳ (bảo trì, sửa chữa, nâng cấp, thay mới,...) và quy trình sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, trang thiết bị của tất cả các bộ phận khách sạn

- Kế hoạch phải đáp ứng các yêu cầu: phù hợp với đặc điểm kinh doanh của khách sạn; phù hợp với khả năng tài chính và nhân lực của khách sạn.
- Kế hoạch phải cụ thể về các nội dung: làm gì? ai làm? làm thế nào? ở đâu? kinh phí?

2. Mua sắm các loại vật tư, phụ tùng thiết bị thay thế cho công tác bảo trì bảo dưỡng của các bộ phận khách sạn

- Phải có kế hoạch cụ thể căn cứ vào mục tiêu và tình hình hoạt động của khách sạn cũng như thị trường.
- Để tiết kiệm chi phí và đầu tư có hiệu quả.
- Hiểu rõ các đặc tính kỹ thuật và mức độ tiện nghi.
- Tính thẩm mỹ, đồng bộ.
- Mức độ vệ sinh, an toàn.

3. Xây dựng và giám sát việc sửa chữa, bảo trì

- Xây dựng các quy trình sửa chữa, bảo trì.
- Theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động bảo dưỡng định kỳ.
- Lập các báo cáo về các hoạt động bảo dưỡng định kỳ.

4. Bảo dưỡng các loại tài sản, thiết bị khách sạn

Chú ý các mặt:

- Trình độ và khả năng nhân lực;

- Khả năng tài chính;

- Thời điểm bảo dưỡng;

- Các yếu tố bên ngoài;

- Đảm bảo chất lượng, an toàn, vệ sinh cho khách hàng và người lao động trong khách sạn.

5. Quản lý việc thuê ngoài bảo dưỡng các loại tài sản, thiết bị khách sạn

- Lập kế hoạch chi tiết về việc bảo dưỡng.

- Giao trách nhiệm giám sát, quản lý cho bộ phận hoặc cá nhân.

- Đánh giá, lựa chọn đơn vị bảo dưỡng.

- Tham khảo các ý kiến chuyên gia.

- Theo dõi, kiểm tra, giám sát các hoạt động bảo dưỡng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch bảo dưỡng định kỳ (bảo trì, sửa chữa, nâng cấp, thay mới,...).

- Lựa chọn nguồn cung ứng vật tư, phụ tùng, trang thiết bị thay thế.

- Thống nhất các quy trình bảo dưỡng.

- Quản lý về số lượng, chất lượng và giá cả.

- Theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động bảo dưỡng.

- Lập các báo cáo về các hoạt động bảo dưỡng.

2. Kiến thức

- Quản trị cơ sở vật chất, kỹ thuật khách sạn.

- Quy định về phân hạng khách sạn.

- Chính sách bảo trì của khách sạn.

- Công năng, công dụng, tiêu chuẩn kỹ thuật, hạn sử dụng của từng loại trang thiết bị trong khách sạn.

- Yêu cầu, nguyên tắc, quy định về sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, trang thiết bị của khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính được cài phần mềm quản lý khách sạn.
- Quy định về công tác bảo trì của khách sạn.
- Báo giá của các đơn vị cung cấp vật tư.
- Phiếu phân tích lựa chọn nhà cung cấp vật tư.
- Đồng phục bảo hộ, dụng cụ làm việc.
- Các phương tiện bảo đảm an toàn.
- Mẫu kế hoạch bảo trì định kỳ.
- Mẫu quy trình bảo trì.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Lập kế hoạch bảo trì định kỳ	- Đối chiếu với kế hoạch mẫu và quy định của khách sạn, kế hoạch có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế kinh doanh của khách sạn
- Phân tích, đánh giá lựa chọn nhà cung cấp	- Đánh giá kết quả lựa chọn nhà cung cấp dựa theo quy định của khách sạn
- Xây dựng và kiểm tra quy trình	- Theo dõi quy trình, kết quả và hướng dẫn, đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra
- Làm báo cáo	- Xem xét, đánh giá mức độ đầy đủ, chính xác về nội dung và thể thức, đối chiếu với quy định, sử dụng phiếu đánh giá

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT TÀI SẢN, HÀNG HÓA CỦA BỘ PHẬN CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

Mã số công việc: I8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm các nội dung sau đây:

- Lập sổ sách theo dõi sử dụng có hiệu quả các tài sản được giao;
- Lập kế hoạch sửa chữa, bổ sung, mua sắm mới theo nhu cầu công việc phát sinh của bộ phận, khuyến nghị thanh lý các tài sản hư hỏng, đã quá hạn sử dụng…;
- Giám sát trang thiết bị, tài sản được thanh lý;
- Báo cáo định kỳ và đột xuất sự biến động về tài sản của bộ phận;
- Xử lý các vụ việc xảy ra như thất lạc, mất mát tài sản…;
- Quản lý việc cho thuê các loại tài sản, thiết bị trong khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Danh mục thiết bị được thống kê ghi chép theo mẫu quy định

- Cập nhật kịp thời sự biến động về số lượng, chất lượng tài sản được giao.
- Lập sổ sách theo dõi các loại tài sản, thiết bị.

2. Quản lý tài sản của bộ phận

- Kế hoạch sửa chữa, bảo dưỡng được xây dựng phù hợp với quy định của khách sạn.
- Luôn có ý thức tiết kiệm, giữ gìn, bảo vệ tài sản của khách sạn.

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch mua sắm tài sản, trang thiết bị, vật tư cho bộ phận.
- Giao nhận, kiểm kê tài sản, trang thiết bị, vật tư.
- Xử lý tài sản, trang thiết bị, vật tư hư hỏng, mất mát theo quy trình.
- Sắp xếp, bố trí, bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế các loại tài sản, trang thiết bị của bộ phận.
- Tổng hợp, phân tích số liệu thống kê sự biến động về tài sản, trang thiết bị, vật tư.
- Giao tiếp, đàm phán, thương thảo.
- Soạn thảo văn bản.
- Xử lý các tình huống.

2. Kiến thức

- Quy định về quản lý tài sản.
- Quản trị cơ sở vật chất, kỹ thuật khách sạn.
- Công năng, công dụng, tiêu chuẩn kỹ thuật, hạn sử dụng của từng loại trang thiết bị, dụng cụ của bộ phận.
- Nguyên tắc, phương pháp kiểm kê tài sản, trang thiết bị, vật tư.
- Quy chế hoạt động của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật.
- Nguyên tắc, phương pháp chính sách của khách sạn về xử lý tài sản, trang thiết bị hư hỏng, mất mát.
- Quy định về an toàn lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính được cài phần mềm quản lý khách sạn.
- Quy định về chức năng, nhiệm vụ của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn.
- Sổ theo dõi tài sản của bộ phận.
- Các phương tiện bảo đảm an toàn.
- Phiếu xuất, nhập hàng.
- Phiếu xử lý tài sản hư hỏng, thất lạc...
- Đồng phục bảo hộ, dụng cụ làm việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xây dựng kế hoạch mua sắm tài sản, vật tư	- Kiểm tra tính hợp lý của kế hoạch được đánh giá dựa vào các căn cứ lập kế hoạch
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Kiểm tra, giám sát quy trình kiểm kê, thanh lý... tài sản được thực hiện, đối chiếu với quy trình chuẩn, sử dụng phiếu đánh giá từng bước của quy trình
- Ghi chép chứng từ, sổ sách... đúng quy định	- Kiểm tra các chứng từ, sổ sách, phiếu xuất, nhập tài sản, trang thiết bị, thẻ kho, kiểm kê được thực hiện, đối chiếu với quy định của khách sạn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LƯU TRỮ, BẢO QUẢN, THEO DÕI HỒ SƠ THIẾT KẾ, XÂY DỰNG KHÁCH SẠN

Mã số công việc: I9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lưu trữ, bảo quản, theo dõi hồ sơ thiết kế, xây dựng khách sạn bao gồm các công việc sau:

- Thiết lập quy trình, quy tắc lưu trữ hồ sơ thiết kế, xây dựng khách sạn;
- Xây dựng các nội dung cơ bản cho việc quản lý các loại tài sản, thiết bị, công cụ trong khách sạn;
- Lập kế hoạch và thực hiện việc đầu tư, xây dựng;
- Xây dựng các quy trình về quản lý lưu trữ, bảo quản hồ sơ;
- Kiểm tra, giám sát.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thiết lập quy trình lưu trữ hồ sơ thiết kế, xây dựng khách sạn

- Lưu trữ và gìn giữ toàn bộ hồ sơ, bản thiết kế, bản vẽ hoàn công các công trình xây dựng mới và sửa chữa lớn.
- Lưu trữ và cập nhật thường xuyên các danh mục, giấy tờ có liên quan đến máy móc thiết bị, tài sản, dụng cụ..., lập hồ sơ tài sản, thiết bị.
- Tổ chức kiểm kê hằng năm và kiểm kê đột xuất khi có yêu cầu.
- Ghi chép sổ sách biến động tăng giảm tài sản.
- Theo dõi việc cập nhật, ghi chép và định kỳ đối chiếu sổ sách quản lý tài sản tại đơn vị.
- Quản lý tài sản thông qua phần mềm quản lý khách sạn.

2. Tuân thủ các quy định về lưu trữ hồ sơ thiết kế, xây dựng khách sạn

- Số hiệu tài liệu lưu trữ.
- Nội dung lưu trữ.
- Thời gian lưu trữ.
- Điều kiện bảo quản.
- Bảo mật.
- Nguy cơ làm hư hỏng hồ sơ.

3. Xử lý các tình huống

- Mượn hồ sơ.
- Mất mát, thất lạc hồ sơ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quản lý hồ sơ, văn bản hành chính.
- Lập các loại bảng biểu.
- Sử dụng phần mềm quản lý của khách sạn.

2. Kiến thức

- Các quy định của nhà nước, khách sạn về công tác lưu trữ hồ sơ, văn bản.
- Nghiệp vụ lưu trữ.
- Soạn thảo văn bản.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính được cài phần mềm quản lý khách sạn.
- Các quy định về công tác lưu trữ hồ sơ.
- Các mẫu văn bản, hồ sơ cần lưu trữ.
- Tủ, giá để tài liệu.
- Các công cụ, dụng cụ để lưu trữ tài liệu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Giám sát việc thiết lập và lưu trữ hồ sơ	- Quan sát, kiểm tra và đối chiếu việc thực hiện công việc lưu trữ với quy định của khách sạn
- Thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát quy trình, kết quả lưu trữ hồ sơ được thực hiện đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định
- Ghi chép hồ sơ	- Đối chiếu sổ sách, phiếu theo dõi hồ sơ lưu trữ với quy định
- Xử lý tình huống	- Đưa ra các tình huống liên quan đến tìm kiếm, lưu trữ hồ sơ để đánh giá

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN Ở BỘ PHẬN CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

Mã số công việc: I10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm các nội dung:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng các chức danh cho bộ phận Kỹ thuật/Bảo trì

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

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

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

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

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

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

- Xây dựng các tiêu chí đánh giá.
- 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

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

8. Thực hiện theo các chính sách, chế độ tiền lương, phúc lợi

- Đề xuất mức lương, thưởng theo đánh giá kết quả công việc.
- Thực hiện các chính sách về phúc lợi và đãi ngộ,... đối với nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của công tác quản lý nhân viên.
- Kiến thức về nội dung, quy trình, cách thức quản lý nhân sự.
- Tâm lý lao động.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Tiêu chí tuyển chọn.
- Chương trình đào tạo.
- Phương pháp, kỹ thuật đào tạo.
- Bảng đánh giá kết quả đào tạo.
- Bảng phân công lịch làm việc.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.

- Bảng đánh giá kết quả thực hiện công việc.
- Nội quy quản lý nhân sự.
- Quy định về chế độ lương, thưởng.
- Các phần mềm ứng dụng trên máy tính.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY TẠI BỘ PHẬN CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

Mã số công việc: I11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

Điều hành công việc hàng ngày bao gồm:

- Lập lịch làm việc trong ngày trên cơ sở:

+ Những công việc thường xuyên;

+ Công việc theo kế hoạch được triển khai;

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

+ Công việc đột xuất được biết trước.

- Kiểm tra nguồn lực, nhân lực đáp ứng;

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

- Có mặt tại khách sạn trước giờ làm việc;

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

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

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

- Xử lý các công việc đột xuất xảy ra;

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

- Bàn giao những công việc chưa kết thúc;

- Báo cáo cấp có thẩm quyền khi cần thiết;

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- 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.
- Tham gia các buổi họp của ban lãnh đạo khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc họp ngắn đầu ca hàng ngày.
- Cách tổ chức, điều hành cuộc họp.
- Các yêu cầu của công việc, các quy định, chính sách mới của khách sạn.
- Thông tin về tài sản, hàng hóa nhập kho.
- Phương pháp quản lý hàng hóa, tài sản.
- Kỹ năng giao tiếp, tâm lý.
- Các quy trình kiểm tra.
- Hướng dẫn xử lý công việc.
- Lịch làm việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Nội quy quản lý nhân sự.
- Danh sách nhân viên bộ phận.
- Bảng mô tả nhiệm vụ của các chức danh.
- Bảng đánh giá.
- Bài kiểm tra.
- Kế hoạch triển khai điều động nhân viên.
- Bảng phân công lịch làm việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tổ chức và điều hành họp	- Quan sát và kiểm tra cách thức thực hiện, đối chiếu với nguyên tắc, quy trình
- Kỹ năng phân công công việc cho nhân viên	- Đánh giá thông qua một tình huống cụ thể và kiểm tra các bảng phân công
- Kỹ năng tổ chức, xây dựng kế hoạch hoạt động định kỳ và việc triển khai tổ chức thực hiện	- Quan sát và kiểm tra việc xây dựng kế hoạch hoạt động tháng tuần và việc triển khai tổ chức thực hiện đầy đủ và đúng các bước cơ bản đạt hiệu quả tối ưu
Kỹ năng giao tiếp và kỹ năng đánh giá, nhận xét	- Quan sát và đánh giá hiệu quả của giao tiếp, nhận xét nhân viên, đưa vào các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả và phương pháp, quan điểm đánh giá

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT, ĐIỀU PHỐI CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

Mã số công việc: I12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều phối hoạt động của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật với các bộ phận liên quan gồm các công việc sau đây:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định quan hệ giữa bộ phận giữa bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật 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 cơ sở vật chất kỹ thuật với các bộ phận khác

- 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.
- Thanh toán các khoản mua sắm.
- 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.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Làm việc theo nhóm.
- Giao tiếp, thông tin qua điện thoại, văn bản.
- Làm báo cáo theo mẫu.

2. Kiến thức

- Tầm quan trọng của việc phối hợp hoạt động giữa các bộ phận.
- Các quan hệ công việc giữa bộ phận với các bộ phận khác.
- Lắng nghe nhận xét của khách.
- Kiến thức về sử dụng phần mềm quản lý khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị CNTT 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.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- 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 tiếp nhận và xử lý thông tin	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn
- Kỹ năng kiểm tra, 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 Lập bản mô tả công việc cho từng vị trí khác nhau	- Kiểm tra và đối chiếu các tiêu chí lập bản mô tả công việc phù hợp với khả năng của nhân viên và điều kiện của doanh nghiệp. - Khảo sát và kiểm tra mức độ hài lòng của nhân viên khi thực hiện các công việc được giao có đảm bảo mong muốn và động cơ làm việc của họ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: LẬP KẾ HOẠCH TÀI CHÍNH
Mã số công việc: K1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện các bước lập kế hoạch tài chính.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định vai trò của lập kế hoạch tài chính

- Kế hoạch tài chính đảm bảo cho hoạt động tương lai, cho 12 tháng hoặc nhiều năm, được lập cho từng quý, tháng và theo chi tiết từng bộ phận.

- Lập kế hoạch tài chính gồm các yếu tố cơ bản sau:

+ Hoạch định tổng doanh thu và cơ cấu doanh thu cho từng bộ phận;

+ Hoạch định chi phí gồm: chi phí vốn, giá vốn, chi phí hoạt động chung, chi phí hoạt động của từng bộ phận;

+ Hoạch định dòng tiền hoạt động và đầu tư;

+ Hoạch định ngân sách đầu tư.

- Kế hoạch tài chính được lập theo quy trình do kế toán trưởng chịu trách nhiệm chính với sự phối hợp với các phòng ban liên quan, được tổng giám đốc hay tổng quản lý xem xét, chỉnh sửa và được hội đồng quản trị phê duyệt.

2. Lập quy trình lập kế hoạch tài chính

a) Xác định những mục tiêu thực tế

- Xây dựng những tiêu chuẩn về các tỷ trọng chi phí, doanh thu theo mục tiêu của chủ đầu tư cũng như chiến lược của công ty.

- Mục tiêu phải được triển khai thực tế của đơn vị và các nhân tố tác động.

- So sánh với năm trước nhằm phản ánh các lợi thế, cơ hội cũng như mối đe dọa vào trong ngân sách kế hoạch tài chính.

b) Lập kế hoạch và chiến lược để đạt được những mục tiêu

- Kế hoạch cần bắt đầu xây dựng tại cấp bộ phận. Trưởng bộ phận và nhân viên xác định được việc cần làm để đạt được những mục tiêu đó. Bộ phận kinh doanh và tiếp thị đóng vai trò tiên phong trong việc xây dựng kế hoạch bởi lẽ tỷ lệ phòng bán được là cơ sở đầu tiên để các bộ phận liên quan triển khai xây dựng kế hoạch cho bộ phận mình nên cần phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác.

c) So sánh các kết quả

- Khi so sánh kết quả cần phát hiện, chỉ ra sự khác biệt và xác định được lý do liên quan.

d) Điều chỉnh kế hoạch (nếu cần thiết)

- Mục tiêu được xác định cho toàn khách sạn và từng bộ phận.

- Đảm bảo tính khả thi của kế hoạch.

- Theo yêu cầu của chủ đầu tư.

- Sự khác nhau giữa dự toán ngân sách và thực tế có thể do hoàn cảnh mà không ai có thể đoán trước được, ví dụ: thiên tai, nền kinh tế sụt giảm. Sự khác nhau cũng có thể xảy ra do doanh số bán hàng tăng (cần được phân tích để hỗ trợ cho việc xây dựng kế hoạch tương lai).

e) Cải tiến quy trình lập ngân sách

Cần cải tiến quy trình lập ngân sách thì hiệu quả kinh doanh sẽ được nâng cao do ban giám đốc đưa ra được những quyết định tiến bộ hơn.

f) Đánh giá hiệu quả hoàn thành kế hoạch đề ra

- Đảm bảo kế hoạch được hoàn thành.

- Thay đổi chiến lược, chiến thuật kinh doanh nếu cần thiết để hoàn thành kế hoạch.

- Kiểm soát chi phí hoạt động tốt hơn.

3. Xây dựng kế hoạch hành động thực hiện hợp đồng hay cam kết giữa hai bên quản lý và giám sát hoạt động

- Kèm theo bản kế hoạch hành động để đạt được ngân sách đó.

- Kế hoạch hành động bao gồm các nội dung: những việc phải làm, thời gian, người chịu trách nhiệm, chi phí thực hiện và kết quả đạt được.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp thông tin.

- Kỹ năng dự báo, dự đoán.

- Kỹ năng đánh giá, phân tích tài chính.

- Kỹ năng phân tích nhân tố ảnh hưởng.

- Kỹ năng lập kế hoạch.

- Kỹ năng sử dụng các phần mềm quản lý liên quan.

- Kỹ năng phân tích kinh tế.

- Kỹ năng phân quyền.

- Kỹ năng phân bổ nguồn lực.

- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

2. Kiến thức

- Nắm các kiến thức về tầm quan trọng của kế hoạch tài chính.

- Nắm được các nội dung cơ bản của kế hoạch ngân sách: vốn, chi phí hoạt động, doanh thu, lãi, dòng tiền.

- Nắm được các nguyên tắc, yêu cầu và quy trình xác định mục tiêu.

- Nắm được quy trình và tiêu chuẩn của kế hoạch hành động.

- Nắm được chiến lược kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.

- Các dữ liệu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng lập kế hoạch	- Nội dung của bảng kế hoạch tài chính. - Hình thức và quy trình lập kế hoạch tài chính. - Độ chính xác về các thông tin trong bảng kế hoạch tài chính. - 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
- Kỹ năng giám sát, đánh giá	- Theo dõi quy trình và kết quả làm việc để đối chiếu với các kế hoạch, mục tiêu đã đề ra. - Đánh giá tiến độ và hiệu quả hoàn thành kế hoạch 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
- Kỹ năng báo cáo	- Theo dõi kết quả kinh doanh thực tế của khách sạn để báo cáo

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TOÁN ĐÊM VÀ BÁO CÁO NHANH CUỐI NGÀY

Mã số công việc: K2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát công việc kiểm toán đêm và soạn thảo báo cáo nhanh.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị làm việc

- Chuẩn bị nơi làm việc:

+ Điều kiện vệ sinh;

+ Đầy đủ dụng cụ, thiết bị, văn phòng phẩm;

+ Nhận quỹ dự phòng cho hoạt động kinh doanh hàng ngày.

- Chuẩn bị làm việc:

+ Đọc sổ nhật ký;

+ Nhận thức rõ về các vấn đề nổi bật từ các ca trước.

2. Thực hiện quy trình đóng ngày

- Hủy các đơn đặt phòng không đảm bảo và lập báo cáo cho trưởng bộ phận để xử lý.

- Cân đối các khoản thanh toán.

- Nhập doanh thu phát sinh nếu có.

- Xem xét báo cáo khác biệt về giá.

- Vận hành chức năng nhập giá buồng và thuế.

- Thực hiện quy trình công việc đóng ngày.

- Chuẩn bị báo cáo cho cuộc họp giao ban hôm sau.

- In các báo cáo hỗ trợ cần thiết cho các bộ phận liên quan.

- Sử dụng thao tác trên hệ thống hoặc thủ công để hủy bỏ các buồng không đảm bảo.

- Kiểm tra 2 chiều các khoản chi tiêu của khách để khỏi bị thất thoát hoặc sai lệch giữa hệ thống và chứng từ phát sinh lưu tại hồ sơ khách.

- Sắp xếp các chứng từ liên quan theo đúng thứ tự.

- Kiểm tra kỹ các giao dịch tài chính của khách hàng.

- Tập hợp mọi khoản thu.

- Kiểm tra các chi tiết:

+ Giá phòng;

+ Số khách lưu trú trong phòng;

+ Quy định về lập hóa đơn;

+ Các chi tiết thanh toán;

+ Thông tin thị trường.

- Bảo đảm tất cả các sai sót phải được chỉnh sửa trước khi bắt đầu quy trình đóng ngày.

- Kiểm tra các ngăn hồ sơ.

- Nhận và xử lý các yêu cầu của khách như đánh thức khách (wake-up call), trả phòng sớm (early check-out).

- Kiểm tra chìa khóa xem có khách nào gửi chìa khóa nhưng chưa về phòng (nhằm đảm bảo sự an toàn cho khách).

- Cân đối quỹ hoạt động để bàn giao ca vào sáng sớm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng làm báo cáo.
- Kỹ năng sử dụng phần mềm tin học ứng dụng.

2. Kiến thức

- Nắm các kiến thức về kế toán, nghiệp vụ Lễ tân, kỹ năng bán hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phần mềm quản lý tài chính.
- Các quy định về quản lý tài chính.
- Chứng từ gốc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tổ chức	- Tính hợp lý và khoa học trong phân nhóm làm việc. - Quy trình thực hiện công việc kiểm toán đêm. - 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
- Kỹ năng tính toán nhanh	- 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 viết báo cáo	- Theo dõi kết quả công việc thực tế và đối chiếu với những quy định của khách sạn để viết báo cáo

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CÁC HOẠT ĐỘNG THU CHI
Mã số công việc: K3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm soát số liệu về khách, giá bán các dịch vụ, doanh thu trên từng chứng từ gốc và kiểm soát tổng doanh thu hàng ngày của từng bộ phận và toàn bộ khách sạn. Kiểm soát về ghi chép kế toán các khoản thu, chi của khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm soát thu

- Kiểm soát số liệu về khách, giá bán các dịch vụ, doanh thu trên từng chứng từ gốc và kiểm soát tổng doanh thu hàng ngày của từng bộ phận và toàn bộ khách sạn và hạch toán vào từng bộ phận liên quan.

- Kiểm soát về ghi chép kế toán các khoản thu (chứng từ gốc bán hàng, sổ nhật ký bán hàng).

- Lập báo cáo doanh thu hàng ngày cho kế toán trưởng để họp giao ban.

2. Kiểm soát chi

- Kiểm soát mua hàng.

- Kiểm soát tiền mặt và các khoản chi khác.

- Kiểm soát chi phí đồ ăn và thức uống.

- Kiểm soát chi phí nhân công.

- Kiểm soát các định mức.

- Kiểm soát về ghi chép kế toán các khoản chi (chứng từ gốc mua hàng, sổ nhật ký mua hàng, sổ nhật ký chi tiền mặt).

- Kiểm soát các khoản chi phí khác thường hoặc vượt kế hoạch.

- Kiểm soát giá mua thực tế và giá trên thị trường thông qua việc nghiên cứu giá thị trường hàng tháng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tính toán nhanh, chính xác.

- Kỹ năng sử dụng phần mềm quản lý tài chính của khách sạn.

- Kỹ năng giám sát, so sánh.

2. Kiến thức

- Hiểu rõ tầm quan trọng của kiểm soát thu.
- Nắm được các quy định về kiểm soát thu của khách sạn.
- Hiểu rõ tầm quan trọng của kiểm soát chi.
- Nắm được các quy định về kiểm soát chi của khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phần mềm quản lý tài chính.
- Các quy định về quản lý tài chính.
- Chứng từ gốc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tính toán nhanh	- 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 KHO HÀNG
Mã số công việc: K4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý hàng nhập, xuất và tồn kho của khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý hàng nhập kho

- Kiểm soát về doanh mục, số lượng, giá, hàng nhập kho; hàng thực phẩm, hàng khô, đồ uống, vật tư.

- Kiểm soát các thủ tục nhập kho như chất lượng, chuẩn loại, số lượng cũng như các thủ tục chứng từ liên quan.

2. Quản lý hàng xuất kho

- Kiểm soát danh mục, số lượng, giá, hàng xuất kho; hàng thực phẩm, hàng khô, đồ uống, vật tư.

- Kiểm soát các thủ tục xuất kho như chất lượng, chuẩn loại, số lượng cũng như các thủ tục chứng từ liên quan.

3. Quản lý hàng tồn kho

- Kiểm soát hàng tồn kho theo từng loại; đối chiếu với định mức tồn kho cũng như tình hình dự báo kinh doanh để có biện pháp dự trữ hàng hóa hợp lý.

- Kiểm soát và xử lý thừa/thiếu hàng hóa nếu có.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm soát về sổ sách, chứng từ, hàng nhập kho.

- Kỹ năng sử dụng phần mềm.

- Kỹ năng hạch toán kế toán.

2. Kiến thức

- Nắm được các phương pháp, thủ tục kiểm tra hàng hóa nhập kho.

- Nắm được kiến thức về Kế toán khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phần mềm quản lý khách sạn.

- Các quy định về quản lý tài chính.

- Hóa đơn chứng từ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng kiểm soát về sổ sách, chứng từ, hàng nhập kho	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn: + Kiểm soát về doanh mục, số lượng, giá, hàng nhập kho; hàng thực phẩm, hàng khô, đồ uống, vật tư...; + Kiểm soát các thủ tục nhập kho như chất lượng, chuẩn loại, số lượng cũng như các thủ tục chứng từ liên quan; + Kiểm soát hàng tồn kho theo từng loại; đối chiếu với định mức tồn kho cũng như tình hình dự báo kinh doanh để có biện pháp dự trữ hàng hóa hợp lý; - Kiểm soát và xử lý thừa/thiếu hàng hóa nếu có

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT DÒNG TIỀN
Mã số công việc: K5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát việc quản lý tốt với tiền mặt, các khoản phải thu và hàng tồn kho và các khoản phải trả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý dòng tiền

- Kiểm soát các quy trình thu, chi dòng tiền và kiểm soát các chi phí bộ phận.
- Kiểm soát tốt quỹ tiền mặt kế toán và các quỹ khác ở các điểm bán hàng.
- Bất kỳ các khoản thu nào từ khách hàng phải được cập nhật vào hệ thống ngay khi thu tiền.

2. Quản lý tiền đòi hỏi quản lý tốt ở 4 bước:

- Tối đa hóa vòng quay dòng tiền;
- Tiền mặt, tiền gửi ngân hàng;
- Hàng tồn kho;
- Các khoản phải trả.

3. Quản lý thanh toán nợ đúng hạn (các khoản phải trả)

Trong vòng 30 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn.

- Thanh toán theo tiến độ đã được đề cập trong hợp đồng để không bị phạt do vi phạm hợp đồng.

4. Quản lý các khoản phải thu theo hạn mức tín dụng đã cấp

- Nếu không có hạn mức tín dụng thì khách phải thanh toán trước khi trả phòng.
- Hóa đơn xuất ngay hoặc khi làm thủ tục trả phòng. Hóa đơn phải được phát hành cùng ngày khi khách trả phòng.
- Fax hoặc gửi hóa đơn chậm nhất trong vòng 1 tuần cùng với giấy báo nợ.
- Bắt đầu thu tiền chậm nhất trong vòng 30 ngày.
- Lập danh mục các công ty hay khách sạn đến hạn thanh toán.
- Thu tiền theo quy định trong vòng 30 ngày.
- Việc thu hồi các khoản nợ từ khách hàng phải được tiến hành đúng hẹn. Báo cho KTT các khoản nợ xấu nếu có.

5. Quản lý hàng tồn kho

- Hàng hóa.
- Nguyên vật liệu.
- Công cụ dụng cụ.
- Tài sản cố định.
- Tối đa hóa vòng quay cho hàng hóa, nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ cũng như tài sản cố định.
- Kiểm soát các mặt hàng tiêu thụ chậm và gần hết hạn để có biện pháp xử lý.
- Báo cáo những mặt hàng kém phẩm chất trong quá trình lưu trữ nếu có.
- Lập báo cáo dòng tiền hàng tuần.

6. Quản lý tiền mặt tại quỹ

- Tiền mặt tại quỹ phải đủ chi trả cho chi tiêu hàng ngày đến cuối ca hoặc cuối ngày.
- Tiền cần được đếm và gửi vào ngân hàng ngay trong ngày hoặc muộn nhất là ngày hôm sau.
- Thực hiện đúng quy định quản lý tiền mặt của khách sạn.
- Lập báo cáo dòng tiền hàng tuần.

7. Quản lý tiền gửi ngân hàng

- Số tiền trong tài khoản này phải đủ để trả lương và thanh toán các hóa đơn đến hạn thanh toán khác.
- Bất kỳ khoản tiền gửi ngân hàng vượt trội nào cũng có thể được đầu tư vào lĩnh vực khác để tạo thêm doanh thu.
- Hàng tuần phải đối chiếu số dư ngân hàng và số dư trên sổ sách kế toán.

8. Quản lý việc thu đổi ngoại tệ từ khách.

- Kiểm soát việc thu đổi ngoại tệ từ các điểm bán hàng theo quy định.
- Theo dõi tỷ giá ngân hàng và tiến hành bán ngoại tệ vào thời điểm tốt nhất nhưng không quá 5 ngày kể từ ngày thu đổi cho khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng về tính toán, lập báo cáo.
- Kỹ năng về hạch toán kế toán.
- Kỹ năng xử lý tình huống nợ xấu.
- Kỹ năng cân đối, dự báo lượng tiền cần hàng ngày.

2. Kiến thức

- Nắm các loại chi phí, vốn lưu động.
- Nắm kiến thức về tài chính.
- Nắm được các quy định, quy trình về thu.
- Nắm được định mức dự trữ hàng và nguyên tắc quản lý hàng dự trữ.
- Nắm được quy định và phương pháp xác định lượng tiền mặt cần thiết tại quỹ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bảng số liệu thống kê kinh doanh.
- Hợp đồng kinh tế.
- Sổ quỹ.
- Chứng từ thu, chi.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- 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 lập báo cáo	- Theo dõi quy trình viết, theo dõi sổ ghi chép, hướng dẫn cách viết báo cáo tài chính hàng tuần, tháng, quý và năm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CHI PHÍ
Mã số công việc: K6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát chi phí nhằm mục đích là giám sát các khoản chi tiêu mà khách sạn phải trả để duy trì hoạt động của mình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định cơ cấu chi phí

- Chi phí bao gồm:

+ Chi phí cố định;

+ Chi phí biến đổi.

a) Xác định chi phí cố định

- Chi phí cố định là khoản chi phí không thay đổi khi số lượng thay đổi.

- Các chi phí cố định cần được phân nhóm và tính vào chi phí chung của dịch vụ cung cấp.

- Chi phí cố định cần được xác định cho từng dịch vụ, bộ phận.

- Mục tiêu của giám sát chi phí cố định nhằm xây dựng giá thành sản phẩm, dịch vụ, tăng tính cạnh tranh, tăng lợi nhuận cũng như có thể xác định được điểm hòa vốn và linh hoạt trong giá bán.

b) Xác định chi phí biến đổi

- Chi phí biến đổi cần được tính toán cho từng đơn vị sản phẩm và từng dịch vụ (buồng, suất ăn, đơn vị đồ uống, v.v...).

- Chi phí biến đổi liên quan đến việc tăng thêm số lượng dịch vụ bán ra.

2. Xác định giá buồng và giá dịch vụ ăn uống

- Liệt kê tất cả các chi phí liên quan.

- Liệt kê các chi phí cố định của mỗi dịch vụ.

- Liệt kê các chi phí biến đổi của mỗi dịch vụ.

- Lợi nhuận tăng thêm cần đạt được của mỗi đơn vị dịch vụ.

3. Xác định tỷ lệ phần trăm chi phí thực phẩm

$$\text{- Tỷ lệ phần trăm chi phí thực phẩm} = \frac{\text{Chi phí thực phẩm tiêu dùng trong kỳ}}{\text{Doanh thu đồ ăn bán ra trong kỳ}}$$

- Chi phí thực phẩm tiêu dùng trong kỳ = Tồn kho thực phẩm trong kỳ + nhập kho thực phẩm trong kỳ - Tồn kho thực phẩm cuối kỳ.

4. Xác định tỷ lệ phần trăm chi phí đồ uống

$$\text{- Tỷ lệ phần trăm chi phí đồ uống} = \frac{\text{Chi phí đồ uống tiêu dùng trong kỳ}}{\text{Doanh thu đồ uống bán ra}}$$

- Chi phí thực phẩm tiêu dùng trong kỳ = Tồn kho thực phẩm trong kỳ + nhập kho thực phẩm trong kỳ - Tồn kho thực phẩm cuối kỳ.

5. Xác định tỷ lệ phần trăm chi phí nhân công

$$\text{Tỷ lệ phần trăm chi phí nhân công tổng quát} = \frac{\text{Chi phí nhân công}}{\text{Tổng doanh thu}}$$

6. Xác định tỷ lệ phần trăm chi phí hoạt động

$$\text{Tỷ lệ phần trăm chi phí hoạt động tổng quát} = \frac{\text{Tổng chi phí hoạt động}}{\text{Tổng doanh thu}}$$

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Nhận biết và phân loại được các loại chi phí.
- Xác định được các loại chi phí cố định.
- Nhận dạng được chi phí biến đổi.
- Kỹ năng tính toán giữa Buồng và dịch vụ.
- Kỹ năng thu thập, phân tích, so sánh giá của đối thủ cạnh tranh.
- Tính toán giá vốn thực phẩm.
- Tính toán giá vốn đồ uống.
- Tính toán chi phí nhân công.

2. Kiến thức

- Nắm được các loại chi phí cố định, chi phí biến đổi và mối quan hệ với giá bán dịch vụ, lợi nhuận.
- Nắm các loại dịch vụ của khách sạn.
- Nắm nguyên tắc tính chi phí nhân công.
- Nắm nguyên tắc, phương pháp định giá.
- Nắm công thức tính giá vốn.
- Nắm được quan hệ giữa chi phí biến đổi và điểm hòa vốn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các quy định, tài liệu về phân loại phí.
- Tài liệu hướng dẫn về phương pháp định giá buồng và các dịch vụ khách sạn.
- Quy định về tỷ lệ giá vốn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- 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: PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN
Mã số công việc: K7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phân tích, thực hiện và kiểm tra giám sát trong quản lý điều hành các hoạt động kinh doanh của khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các phương pháp phân tích kết quả kinh doanh

- Phương pháp chi tiết:

+ Phân tích chi tiết theo các bộ phận cấu thành tổng thể để xác định cơ cấu: khách, doanh thu, chi phí, lợi nhuận của khách sạn trong kỳ phân tích;

+ Phân tích chi tiết theo thời gian;

+ Phân tích chi tiết theo không gian.

- Phương pháp so sánh:

+ Phải xác định được số gốc, điều kiện và mục tiêu để so sánh;

+ Đảm bảo tính thống nhất về nội dung kinh tế, phương pháp tính các chỉ tiêu (số lượng, thời gian và giá trị);

+ Đảm bảo các điều kiện tương đồng.

- Phương pháp loại trừ.

- Phương pháp liên hệ.

2. Xác định nội dung phân tích kết quả kinh doanh của khách sạn

a) Phân tích nguồn khách

- Phân tích các chỉ tiêu về khách:

+ Chỉ tiêu về ngày khách tiêu dùng dịch vụ buồng ngủ;

+ Chỉ tiêu về lượt khách tiêu dùng dịch vụ ăn uống;

+ Chỉ tiêu về lượt khách tiêu dùng dịch vụ bổ sung.

- Cơ cấu khách theo từng loại dịch vụ:

+ Cơ cấu khách tiêu dùng dịch vụ buồng;

+ Cơ cấu khách tiêu dùng dịch vụ ăn uống;

+ Cơ cấu khách tiêu dùng dịch vụ bổ sung.

b) Phân tích doanh thu

Phân tích chỉ tiêu tổng doanh thu (các khoản thu từ việc tiêu thụ sản phẩm của khách sạn):

+ Doanh thu từ dịch vụ cho thuê buồng;

+ Doanh thu từ dịch vụ ăn uống;

+ Doanh thu dịch vụ bổ sung;

+ Doanh thu bình quân một phòng bán được;

+ Doanh thu bình quân một phòng có sẵn của khách sạn (Revpar);

+ Doanh thu theo hiệu quả (Yield Management);

+ Cơ cấu tổng doanh thu theo sản phẩm;

+ Cơ cấu của tổng doanh thu theo các đối tượng khách;

+ Cơ cấu doanh thu theo quốc tịch.

c) Phân tích chi phí

- Việc mua những hàng hóa sẵn có như đồ uống cho quầy bar, thực phẩm cho nhà hàng, mua sắm trang thiết bị như tủ lạnh cho nhà bếp, thanh toán các chi phí như trả lương cho nhân viên, chi trả tiền nhiên liệu v.v...

- Chỉ tiêu tổng quát về chi phí của khách sạn:

+ Chi phí cho kinh doanh lưu trú;

+ Chi phí cho kinh doanh ăn uống;

+ Chi phí cho kinh doanh dịch vụ bổ sung.

- Cơ cấu của tổng chi phí theo các dịch vụ chính của khách sạn.

- Cơ cấu chi phí của từng loại dịch vụ cho từng đối tượng khách.

- Xác định suất chi phí.

d) Phân tích lợi nhuận

- Phân tích cơ cấu lợi nhuận theo từng bộ phận kinh doanh.

- Phân tích lợi nhuận theo tổng chi phí của khách sạn.

3. Kiểm soát doanh thu và chi phí

- So sánh doanh thu theo tháng hoặc theo năm.

- So sánh kết quả của năm hiện tại với năm ngoái và với ngân sách dự toán.

- So sánh kết quả của từng bộ phận để xác định xem bộ phận nào kinh doanh hiệu quả nhất.

- Tính toán khả năng sinh lời.

4. Lập báo cáo kết quả kinh doanh theo từng bộ phận trong ngành khách sạn

- Đây là tổng doanh thu của tất cả các bộ phận.

- Bao gồm chi phí trực tiếp và gián tiếp, có thể kiểm soát được bởi giám đốc bộ phận, và phân bổ cho toàn bộ phận.

- Những chi phí không trực tiếp phát sinh từ bộ phận sẽ được trừ đi từ lợi nhuận gộp từ hoạt động kinh doanh.

5. Phân tích lợi nhuận và chi phí (CPV)

- Sử dụng mẫu biểu dưới dạng biểu đồ hay sử dụng công thức CPV dạng cơ bản cho phép tính toán được doanh thu hòa vốn.

$$\text{Doanh thu hòa vốn} = \frac{FC}{1 - (VC/SR)}$$

Trong đó: FC: Chi phí cố định

VC: Chi phí biến đổi

SR: Doanh thu bán hàng

6. Lập báo cáo kết quả kinh doanh (BCKQKD)

- Xem và so sánh doanh thu với chi phí (trực tiếp và gián tiếp) hoạt động của một doanh nghiệp trong một thời kỳ xác định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng phân tích.
- Kỹ năng giám sát.
- Kỹ năng so sánh.

2. Kiến thức

- Kiến thức về thống kê du lịch.
- Nắm kiến thức về tổng quan du lịch (ngày khách, thời gian lưu trú bình quân).
- Nắm kiến thức về sản phẩm của Khách sạn.
- Nắm kiến thức về kế toán, tài chính.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu BCKQKD của các Khách sạn.
- Văn phòng phẩm.
- Các dữ liệu sơ cấp, thứ cấp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng tính toán	- Kiểm tra và so sánh đối chiếu với thực tế. - 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 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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH CỦA KHÁCH SẠN (THÁNG, QUÝ, NĂM)

Mã số công việc: K8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhằm cung cấp thông tin về kết quả và tình hình tài chính của khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định phương pháp phân tích tài chính (so sánh)

- Xác định xu hướng phát triển và mức biến động của các chỉ tiêu kinh tế.

- Để tiến hành so sánh được, cần giải quyết các vấn đề cơ bản:

+ Các tiêu chuẩn so sánh;

+ Điều kiện so sánh được giữa các chỉ tiêu kinh tế;

+ Mục đích so sánh.

2. Đánh giá khái quát tình hình tài chính của khách sạn

- Thông qua phân tích báo cáo kế toán (bảng cân đối tài sản).

- Thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.

3. Đánh giá tốc độ tăng trưởng

- Được vận dụng để so sánh số liệu qua thời gian.

- Kết quả tính được thường được thể hiện bằng số tương đối, phản ánh tính xu hướng của sự việc, có thể được xác định theo theo tốc độ tăng trưởng liên hoàn và tốc độ tăng trưởng kiểu cố định gốc.

4. Phân tích các nội dung chủ yếu về tài chính của khách sạn

a) Phân tích các tỷ lệ tài chính

- Các tỷ lệ về khả năng thanh toán.

+ Khả năng thanh toán hiện hành của khách sạn = $\dfrac{\text{Tài sản ngắn hạn}}{\text{Nợ ngắn hạn}}$

+ Khả năng thanh toán nhanh.

Tỷ lệ về khả năng thanh toán nhanh: = $\dfrac{\text{Tài sản ngắn hạn - Hàng tồn kho}}{\text{Nợ ngắn hạn}}$

Tài sản quay vòng nhanh được hiểu là những tài sản có thể nhanh chóng chuyển đổi thành tiền bao gồm: tiền, chứng khoán ngắn hạn các phải thu không bao gồm hàng tồn kho.

+ Các khoản phải thu:

$$\text{Tỷ lệ phải thu thẻ tín dụng} = \frac{\text{Tổng doanh thu từ thẻ tín dụng}}{\text{Khoản phải thu thẻ tín dụng bình quân}}$$

Khoản phải thu thẻ tín dụng bình quân = (Khoản phải thu thẻ tín dụng đầu kỳ + Khoản phải thu thẻ tín dụng)/2

- Các tỷ lệ về khả năng cân đối vốn

Tỷ lệ này được dùng để đo lường vốn của chủ khách sạn so với vốn của các cổ đông. Thông qua tỷ lệ này để huy động vốn.

$$\text{+ Tỷ lệ về khả năng cân đối vốn:} \frac{\text{Nguồn vốn chủ sở hữu}}{\text{Tổng số nguồn vốn}}$$

$$\text{Tỷ lệ nợ:} \frac{\text{Tổng số nợ}}{\text{Tổng số tài sản}}$$

$$\text{+ Tỷ lệ thanh toán lãi vay:} \frac{\text{Lợi nhuận trước thuế và lãi vay}}{\text{Số lãi vay phải trả}}$$

Tỷ lệ này phản ánh khả năng thanh toán lãi vay hoặc số lần có thể trả lãi.

Tỷ lệ thanh toán lãi vay bằng lợi nhuận trước thuế thu nhập và lãi vay chi cho số lãi vay.

- Các tỷ lệ về khả năng hoạt động:

+ Hiệu suất sử dụng tổng vốn;

+ Hiệu suất sử dụng vốn cố định;

+ Hiệu suất sử dụng vốn lưu động;

+ Tỷ lệ vòng quay tiền;

+ Tỷ lệ vòng quay dự trữ (tồn kho);

+ Kỳ thu tiền bình quân;

+ Hiệu suất sử dụng tài sản cố định.

- Các tỷ lệ về khả năng sinh lãi:

+ Doanh lợi tiêu thụ sản phẩm;

+ Doanh lợi vốn tự có;

+ Doanh lợi vốn.

b) Phân tích diễn biến nguồn vốn và sử dụng vốn của khách sạn

- Lập bảng để phân tích trong bảng phải làm rõ việc sử dụng vốn và nguồn vốn ở hai cột:

Tài sản:

- Tiền;
- Các khoản phải thu;
- Dự trữ;
- Tài sản cố định.

Nguồn vốn:

- Vay ngân hàng;
- Nợ phải trả;
- Các khoản phải nộp;
- Vay dài hạn;
- Cổ phiếu thường;
- Lợi nhuận không chia.

c) Xác định các khoản phải thu

- Tổng kết các hóa đơn của khách hàng còn nợ.
- Tính tuổi nợ cho các khoản phải thu.
- Tập trung thu tiền cho các khoản nợ đến hạn.

d) Xác định các khoản phải trả

- Kiểm tra các hóa đơn đến hạn phải thanh toán.
- Đối chiếu với đơn đặt hàng.
- Bản cân đối kế toán hàng tháng của tài khoản phải trả cần được lập cho giám đốc.

e) Xác định chi phí đồ ăn, uống

- Tổng chi phí đồ ăn %.
- Tổng chi phí đồ uống %.
- Theo bộ phận.
- So sánh với ngân sách và chi phí cùng kỳ năm ngoái.
- Phân tích sự khác nhau.

f) Xác định các số liệu phân tích của khách sạn

- Tỷ lệ phần trăm buồng có khách ở.
- Tỷ lệ phần trăm khách thuê buồng.
- Tỷ lệ phần trăm phòng đôi có khách.
- Tỷ lệ trung bình trên mỗi buồng có khách.
- Việc sử dụng doanh thu.
- Thời gian lưu trú bình quân.

5. Phân tích các chỉ tiêu tài chính trung gian

Các chỉ tiêu tài chính trung gian tiêu biểu.

- Tổng sản phẩm niên độ = Sản phẩm đã bán + Sản phẩm dự trữ + Sản phẩm bất động.

- Giá trị tổng hoạt động = Chênh lệch thương mại + Tổng sản phẩm niên độ.

- Giá trị gia tăng = Giá trị tổng hoạt động - Chi phí trung gian.

- Tổng lãi kinh doanh = Giá trị gia tăng thêm - (Thuế + Lệ phí + Lương + Bảo hiểm xã hội).

- Kết quả kinh doanh = Tổng lãi kinh doanh - (Khấu hao + Chi phí dự phòng) + (Thu nhập kinh doanh khác - Chi phí kinh doanh khác).

- Kết quả kinh doanh sau thuế = Kết quả trước thuế + (Thu nhập đặc biệt - chi phí đặc biệt) - Lương của người làm công (nếu có) - Thuế thu nhập doanh nghiệp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích.

- Kỹ năng đánh giá.

- Sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý tài chính.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và các phần mềm trong quản lý tài chính.

- Nắm kiến thức về kế toán.

- Nắm kiến thức về phân tích hiệu quả kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính.

- Văn phòng phẩm.

- Các mẫu báo cáo kinh doanh.

- Bảng cân đối tài sản.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phân tích tài chính	- Những nội dung cần phân tích
- Kỹ năng giám sát	- 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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
Mã số công việc: K9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các chương trình, phần mềm tại bộ phận tài chính.

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

- Nhận thức về chương trình phần mềm được lắp đặt:

+ Ngôn ngữ sử dụng;

+ Tên gọi chương trình;

+ Cách vận hành;

+ Cách khắc phục các sự cố nhỏ.

- Kể tên và phân biệt các chương trình dùng trong quản lý tài chính.

2. Trình bày ứng dụng của các chương trình, phần mềm công nghệ thông tin trong quản lý tài chính

- Nêu các ứng dụng trong quản lý tài chính:

+ Cập nhật thông tin về doanh thu của các bộ phận;

+ Bổ sung, chỉnh sửa các thông tin về doanh thu;

+ Lưu trữ thông tin về tài chính, dữ liệu.

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

- Nhận thức về các ứng dụng khác phục vụ cho việc lưu trữ dữ liệu tài chính.

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

- Liệt kê các ưu điểm vượt trội:

+ Nhanh chóng và chính xác;

+ Hiệu quả tức thì, dễ đọc;

+ Lưu giữ một lượng lớn thông tin;

+ Linh hoạt trong cách vận hành.

- Trao đổi thông tin công việc giữa các bộ phận, các phòng một cách thuận lợi, nhanh chóng và rõ ràng, minh bạch.

- Các số liệu được thực hiện nhanh, tẩy xóa dễ và đẹp.

- Nhận thức các khuyết điểm và dự kiến các biện pháp đối phó.
- Phụ thuộc vào nguồn điện.
- Hay bị lỗi chương trình khi có virus tấn công.
- Dữ liệu có thể bị xóa hoàn toàn nếu sử dụng sai lệnh.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý tài chính.
- Kiểm tra.
- Đánh giá.

2. Kiến thức

- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các phần mềm trong quản lý tài chính.
- Kiến thức về cách sử dụng và vận hành các phần mềm trong quản lý tài chính.

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
- Kỹ năng đánh giá	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- 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 TÀI SẢN CỦA BỘ PHẬN VÀ KHÁCH SẠN
Mã số công việc: K10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện công việc tổ chức và giám sát một cách hợp lý công tác quản lý tài sản của bộ phận và của toàn khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức thực hiện

- Đối với toàn khách sạn: hạch toán giá trị và khấu hao tài sản cố định, thực hiện các thủ tục tài chính, vào sổ tài sản những tài sản chuyển dịch, mua vào bán ra, đi thuê và cho thuê, điều động và thanh lý, kiểm tra, định kỳ đối chiếu sổ sách với hiện vật do các bộ phận sử dụng.

- Đối với bộ phận: chịu trách nhiệm bảo vệ, bảo quản, nghiệm thu thiết bị mới trước khi sử dụng, kiểm kê định kỳ và kiểm kê đột xuất, giám định các tài sản cần phải thanh lý và điều chuyển các thiết bị không chủ yếu trong phạm vi nội bộ của bộ phận, chỉ định người chuyên trách quản lý tài sản cố định một cách cụ thể.

2. Giám sát việc mua sắm tài sản

- Việc mua sắm tài sản do các bộ phận có nhu cầu đề xuất mua, bộ phận tài chính và bộ phận quản trị nghiên cứu tính khả thi về kỹ thuật và kinh tế để lập kế hoạch mua sắm tài sản.

- Xin phép duyệt theo trình tự đã quy định sau khi được phê duyệt rồi mới được mua.

- Khi nhận, bộ phận sử dụng tài sản phải lập biên bản nghiệm thu bàn giao tài sản và làm thủ tục báo cáo lên bộ phận tài chính, bộ phận tài chính căn cứ vào biên bản nghiệm thu, bàn giao tài sản để vào sổ cái, sổ chi tiết, sổ sách, phiếu đăng ký, hiện vật phải khớp nhau. Bộ phận sử dụng căn cứ vào biên bản nghiệm thu, bàn giao tài sản cố định và thẻ đăng ký để lập đăng ký tài sản.

- Tài sản từ ngoài điều vào thì chứng từ điều động được xem là chứng từ mua sắm và xử lý theo quy định mua sắm.

3. Giám sát việc chuyển dịch tài sản

- Bộ phận chuyển tài sản đi và bộ phận nhận tài sản vào phải làm thủ tục chuyển giao, bộ phận chuyển giao, bộ phận điều đi phải làm đơn đề nghị chuyển dịch tài sản trong khách sạn. Đơn gồm 3 liên, đóng dấu xong liên thứ nhất chuyển cho bộ phận tài chính để điều thẻ đăng ký, liên thứ hai gửi kèm theo cùng hiện vật và thẻ đăng ký cho bộ phận nhận, liên thứ ba dùng làm chứng từ thanh lý của bộ phận điều đi.

4. Giám sát việc sử dụng tài sản

Giám sát việc sử dụng tài sản, hàng hóa để theo dõi số lượng công cụ dụng cụ tài sản hàng tháng, giải trình cho giám đốc số lượng tài sản hư hỏng, mất mát.

III. KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng các phần mềm kế toán thành thạo.
- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Bảo quản tài sản của bộ phận.
- Kiểm tra, giám sát.
- Sử dụng văn phòng phẩm.
- Sử dụng thiết bị.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.

2. Kiến thức

- Nắm quy trình hạch toán và khấu hao tài sản.
- Nắm các phương pháp giao tiếp.
- Nắm các quy trình mua sắm tài sản.
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Văn phòng phẩm.
- Điện thoại.
- Sổ sách.
- Hợp đồng.
- Các chứng từ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng sử dụng trang thiết bị và bảo quản trang thiết bị	- Nắm rõ các nội quy và quy định về sử dụng và bảo quản trang thiết bị của các bộ phận trong khách sạn. - Sử dụng trang thiết bị theo đúng quy trình và bảo dưỡng theo định kỳ hàng tháng, quý và năm
- 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 khách sạn
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin	- Kiểm tra thông tin phản hồi để đánh giá khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin có đạt hiệu quả như mong muốn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN BỘ PHẬN
Mã số công việc: K11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức thực hiện đào tạo và điều phối nhân viên tại bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đề xuất tuyển dụng cho các chức danh của bộ phận tài chính.
- Đề xuất yêu cầu nhân sự cần thiết.
- Phân tích nhu cầu theo kế hoạch công việc.
2. Tham gia tuyển chọn nhân viên mới
- Đưa ra tiêu chí tuyển chọn nhân viên.
- Tham gia tuyển chọn.
3. Lập kế hoạch đào tạo
- Tổ chức hướng dẫn đào tạo nhân viên.
- Áp dụng các kỹ thuật đào tạo cho từng phần việc và công việc cụ thể.
- Đào tạo theo đúng kế hoạch, nội dung.
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. Xây dựng lịch làm việc cho nhân viên hàng tuần
- 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 khách sạn
Tổ chức thực hiện các quy định quản lý nhân sự của khách sạn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng phỏng vấn.
- Kỹ năng đào tạo.

- Xây dựng lịch làm việc.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả công việc.
- Kỹ năng tổ chức.

2. Kiến thức

- Quản trị nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- 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 tổ chức	- Kiểm tra cách thức tuyển dụng, đào tạo nhân viên
- Kỹ năng kiểm tra, 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 thực hiện các chức năng chính của người quản lý	- Quan sát và kiểm tra việc thực thi nhiệm vụ và chức năng chính của người quản lý
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kỹ năng thực hiện các công việc chung của người quản lý	- Đối chiếu với bản mô tả công việc của người quản lý được quy định để đánh giá hiệu quả công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT THỰC HIỆN GIAO DỊCH TÀI CHÍNH VỚI ĐỐI TÁC, KHÁCH HÀNG CÓ LIÊN QUAN

Mã số công việc: K12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổ chức kiểm tra việc thực hiện giao dịch tài chính với đối tác, khách hàng có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra và giám sát các giao dịch tài chính với các công ty ký hợp đồng gửi khách

- Giám sát các hợp đồng cụ thể.
- Giám sát việc thực hiện chính sách giá.
- Kiểm tra việc thực hiện các giao dịch tài chính hai chiều.

2. Kiểm tra và giám sát các giao dịch tài chính với ngân hàng

- Kiểm tra chứng từ đi giao dịch (giấy báo nợ, giấy báo có).
- Kiểm tra số dư ngân hàng để cuối tháng đối chiếu và xác nhận.

3. Kiểm tra việc thực hiện nghĩa vụ thuế đối với ngân sách nhà nước

- Cập nhật chứng từ để đối chiếu.
- Quyết toán thuế.

4. Kiểm tra và giám sát các giao dịch tài chính với các nhà cung ứng nguyên vật liệu

- Kiểm tra hợp đồng.
- Đối chiếu và kiểm tra nguồn hàng cung ứng, giá cả của các bên cung ứng.
- Lập dự toán ngân sách cho các chương trình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Soạn thảo văn bản, hợp đồng.
- Kỹ năng giao tiếp, kiểm tra, giám sát.

2. Kiến thức

- Nắm kiến thức về pháp luật.
- Nắm các phương pháp giao tiếp.
- Nắm kiến thức về tài chính, ngân hàng.
- Nắm kiến thức về thuế.
- Kỹ năng giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng.
- Bảng báo giá.
- Mẫu giấy báo nợ.
- Mẫu giấy báo có.
- Mẫu kê khai thuế.
- Máy vi tính.
- Văn phòng phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng kiểm tra, 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 soạn thảo văn bản, hợp đồng	- Theo dõi quy trình và kết quả công việc thực tế và đối chiếu với tiêu chuẩn trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN
Mã số công việc: K13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện việc điều hành công việc hàng ngày tại Bộ phận.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Giải quyết các sự việc phát sinh trong ngày.
- Lập lịch làm việc cho nhân viên hàng tuần.
- Điều động nhân viên thực hiện công việc.
- Phải hội ý để trao đổi, hướng dẫn, truyền đạt thông tin cho nhân viên.
- Thông báo cho những người có liên quan tình hình kinh doanh và những sự kiện lớn của khách sạn.
- Viết báo cáo hàng tuần.
- Phối hợp với bộ phận khác thực hiện công việc.
- Xây dựng kế hoạch trong tháng, tuần cho bộ phận tổ chức thực hiện.
- Tham gia các buổi họp của ban lãnh đạo khách sạn.
- Tổ chức việc thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của giám đốc.

2. Giám sát và kiểm tra

- Kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy chế, điều lệ, nhân viên tài chính tại bộ phận và các bộ phận khác trong khách sạn.
- Giám sát công việc của nhân viên tại bộ phận.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng kiểm tra, giám sát.
- Kỹ năng phối hợp.

2. Kiến thức

Hiểu biết về các kế hoạch hoạt động tháng, tuần cho bộ phận.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang thiết bị công nghệ thông tin sử dụng để giao tiếp và thực thi công việc bán hàng và phục vụ khách (điện thoại, máy photo, máy fax, máy vi tính máy in nối mạng....).

- Các chỉ thị, nội quy mới của công ty.

- Đồng phục, vệ sinh cá nhân và phong cách làm việc.

- Yếu tố ngôn ngữ khi giao tiếp với khách hàng hay đồng nghiệp.

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 bộ phận khác trong khách sạn để thực hiện công việc
- Kỹ năng giám sát	- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên. - Theo dõi, kiểm tra thường xuyên bằng các hình thức khác nhau: + Đánh giá nhận xét tại chỗ; + Hiệu quả, năng suất công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: K14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát việc tổ chức thực hiện các hoạt động của bộ phận tài chính với các bộ phận có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tổ chức các hoạt động liên quan đến bộ phận

- Tổ chức cho các bộ phận lập kế hoạch và dự toán thu chi, giá thành, thẩm tra các hạng mục thu chi lớn ngoài kế hoạch.

- Cân đối các kế hoạch kinh doanh, tổ chức các biện pháp để hoàn thành kế hoạch, cân đối các kế hoạch kinh doanh.

- Tổ chức các biện pháp để hoàn thành kế hoạch, đưa ra các ý kiến cải tiến những vấn đề tồn tại.

- Tổ chức quy định chế độ quản lý tài chính của khách sạn, giám sát nhân viên một cách nghiêm ngặt, ủng hộ các nhân viên kế toán làm việc theo luật pháp và tổ chức cho họ triệt để thực hiện chức trách của mình.

- Kiểm soát công việc mua sắm, kiểm hóa, dự trữ và cấp phát trong khách sạn.

- Giám sát và chỉ đạo công tác bảo dưỡng, đổi mới và quản lý hệ thống máy tính của khách sạn, bảo đảm hệ thống máy tính hoạt động bình thường.

- Định kỳ phản ánh trung thực lên tổng giám đốc tình hình hoạt động kinh doanh và thu chi tài chính của khách sạn, kịp thời cung cấp một cách chính xác các thông tin quản lý để làm căn cứ điều chỉnh kế hoạch kinh doanh của khách sạn.

2. 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.

- Phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn, giữ quan hệ với các tổ chức tài chính, ngân hàng, thuế và bảo hiểm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức.

- Kỹ năng kiểm tra.

- Kỹ năng giám sát.

- Kỹ năng phối hợp.

2. Kiến thức

- Quản trị kinh doanh.
- Quản trị nhân sự.
- Quy trình chuyển giao thông tin nội bộ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo tình hình doanh thu của các bộ phận.
- Chính sách của khách sạn về chuyển giao thông tin trong phạm vi nội bộ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng 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 bộ phận khác trong khách sạn để thực hiện công việc
- Kỹ năng giám sát	- Thường xuyên giám sát kiểm tra công việc của nhân viên

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO CÁC HOẠT ĐỘNG AN NINH KHÁCH SẠN
Mã số công việc: L1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

1. Công tác an ninh phải chú ý trên 3 hoạt động:
- Công tác an ninh nội bộ;
- An ninh trong địa phương và những vấn đề nhạy cảm chung;
- Hành động của các phần tử phản động vào nội bộ.

2. An ninh nhắm vào 3 đối tượng:
- Nhân viên khách sạn;
- Khách đến lưu trú tại khách sạn;
- Các đối tượng khác.

3. An ninh phải được giữ vững trên 3 lĩnh vực:
- Kinh tế;
- Xã hội;
- Chính trị.

4. Công tác an ninh khách sạn phải nắm bắt và xử lý kịp thời, đúng đắn theo 3 yêu cầu:
- Đúng người, đúng việc, đúng thời gian và phạm vi;
- Phát hiện sớm, ngăn chặn có hiệu quả;
- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận biết sơ đồ của khu khách sạn
- Biết vị trí chính xác của:
+ Các nhà hàng ăn uống;
+ Các phòng hội thảo và tiệc;
+ Các buồng khách;
+ Các tầng khách;
+ Các dịch vụ khác;
+ Các bộ phận khác;
+ Các khu vực công cộng;
+ Khu vực dành cho nhân viên;
+ Các vị trí khác bên ngoài như bãi đỗ xe, khu vực giao nhận, các kho hàng.
- Bố trí các chốt an ninh phù hợp.
- Biết hệ thống phòng cháy chữa cháy.
- Biết rõ hệ thống ánh sáng trong khách sạn.

2. Nhận dạng những người đáng ngờ

- Chú ý: giới tính, chiều cao, quần áo, hành vi và các vật thể mang theo.

- Tiếp cận khéo léo và tìm hiểu, không đối đầu, không bắt giữ, không được nghi ngờ dựa trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc sắc tộc.

3. Nhận ra những hàng hóa, vật dụng, thiết bị đáng ngờ

a) Đối với những gói hàng đáng ngờ:

- Chú ý: hình dạng, kích thước và các dấu vết đặc biệt của gói hàng;

- Kiểm tra gói hàng sở hữu của người nào trong số những người xung quanh;

- Bảo vệ gói hàng không bị dịch chuyển, không được sờ vào;

- Giữ mọi người tránh xa gói hàng.

b) Đối với những chiếc xe đáng ngờ:

- Chú ý: màu sắc của xe, hãng xe, đời xe, biển số đăng ký của xe, các dấu hiệu đặc biệt của xe;

- Kiểm tra xe của người nào trong số những người xung quanh;

- Giữ mọi người tránh xa;

- Sử dụng các thiết bị phát sóng như bộ đàm, điện thoại di động phải xa thiết bị đáng ngờ;

4. Kiểm tra các khu vực trong khách sạn

a) Đối với khu vực mái nhà:

- Đi chậm và quan sát toàn bộ các khu vực của khách sạn: mái nhà, các tầng khách, các khu vực công cộng các nhà hàng của khách sạn và các cơ sở dịch vụ khác;

- Đảm bảo chắc chắn rằng mái nhà không có các vật dụng hoặc bao gói nào.

b) Đối với các tầng khách:

- Đảm bảo chắc chắn rằng các tầng khách không có các bao gói, hành lý vô thừa nhận và những người không được phép (như những người không đăng ký, những người say rượu, gái điếm);

- Kiểm tra các cửa ngăn cháy luôn mở, các lối thoát hiểm, cầu thang bộ và các hộp đựng vòi cứu hỏa luôn thông thoáng và các bình cứu hỏa hoạt động tốt;

- Đặt đúng vị trí các bình cứu hỏa;

- Đóng cửa buồng khách.

c) Đối với các khu vực công cộng, các nhà hàng của khách sạn và các cơ sở dịch vụ khác:

- Kiểm tra bất kỳ hành lý, bao gói vô thừa nhận nào và cất giữ theo quy định về đồ thất lạc và tìm thấy (trừ gói hàng, thiết bị đáng ngờ);

- Đảm bảo rằng các cửa ngăn cháy lan luôn mở, các lối thoát hiểm, cầu thang bộ và các hộp đựng vòi cứu hỏa luôn thông thoáng và các bình cứu hỏa hoạt động tốt;

- Chú ý tất cả các dịch chuyển của hành lý, đặc biệt khi làm thủ tục nhận và trả buồng vào giờ cao điểm và khi nhận/trả buồng cho khách đoàn;

- Mời các khách đến thăm không được phép ra khỏi phòng một cách lịch sự nhưng kiên quyết;

- Khóa cửa các lối đi, trừ lối vào chính: trong khoảng thời gian từ 11 giờ đêm đến 7 giờ sáng;

- Quan sát các đèn khẩn cấp và các biển báo hướng dẫn;

- Sử dụng thành thạo các bình cứu hỏa.

d) Đối với các văn phòng:

- Đảm bảo mọi cánh cửa các văn phòng đều được khóa sau giờ làm việc;

- Tắt đèn;

e) Đối với nhà vệ sinh dành cho khách:

Đảm bảo các khu vệ sinh này không có các hành lý, bao gói vô thừa nhận và khách đến thăm không được phép:

+ Kiểm tra các hành lý, bao gói hàng, thiết bị đáng ngờ;

+ Mời ra khỏi khách sạn những khách đến thăm không được phép.

f) Đối với các khu vực dành cho nhân viên

Đảm bảo rằng các khu vực dành cho nhân viên đều có cửa ngăn cháy lan để mở, các lối thoát hiểm, cầu thang bộ và các hộp đựng vòi cứu hỏa luôn thông thoáng và các bình cứu hỏa hoạt động tốt.

g) Đối với các khu vực bên ngoài

Kiểm tra các khu vực bên ngoài khách sạn (như đường xe lên xuống, bãi đỗ xe, khu xếp dỡ đồ) không có các hành lý, bao gói vô thừa nhận và người không được phép.

5. Thực hiện việc tuần tra an ninh

- Tuần tra tất cả các khu vực của khách sạn càng thường xuyên càng tốt.

- Ghi chép việc tuần tra các thông tin: ngày, giờ, tên đầy đủ của nhân viên, chữ ký.

- Ghi chép tất cả những điều quan sát được thấy có sự bất thường.

6. Xử lý các tình huống khi thực hiện tuần tra

- Xử lý với các cửa buồng để mở có khách trong buồng:

+ Báo cho người trong buồng: gõ cửa hai lần trước khi bước vào buồng để báo cho khách;

+ Xưng danh giới thiệu khi trong buồng có khách: chào khách và tự giới thiệu về mình và bộ phận của mình, đề nghị khách luôn luôn đóng cửa;

+ Báo cho lễ tân.

- Xử lý khi buồng cửa mở nhưng không có khách:

+ Báo cho bộ phận lễ tân, trực buồng kiểm tra hiện trạng buồng khách;

+ Tắt đèn và các thiết bị đang hoạt động trong buồng;

+ Lập biên bản kiểm tra tình trạng cửa buồng;

+ Ghi lại các trường hợp cửa buồng để mở vào sổ ghi chép;

+ Báo với khách khi về buồng;

+ Kiểm tra với khách về tài sản của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra khả năng nhận biết.
- Nghiệp vụ an ninh cho khách sạn.
- Kiểm tra nhân viên cách sử dụng các thiết bị để quan sát, nhận dạng.
- Giám sát việc kiểm tra hàng hóa đáng ngờ.
- Giám sát việc quản lý các xe của khách đến giao dịch và khách đang lưu trú
- Đào tạo nhân viên kỹ năng nhận dạng.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kiểm tra phương pháp bảo vệ hiện trường.
- Kỹ năng giám sát.
- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng phòng cháy, chữa cháy.
- Giám sát việc phục vụ hành lý cho khách.
- Kiểm tra việc khóa cửa và các lối ra vào trong khách sạn.
- Kiểm tra việc tắt và mở các thiết bị điện trong buồng.

2. Kiến thức

- Nắm rõ sơ đồ khách sạn.
- Hiểu biết về văn hóa, lịch sự khách sạn.
- Hiểu biết về sản phẩm khách sạn.
- Hiểu biết về pháp luật.
- Hiểu biết các dịch vụ bên ngoài (dịch vụ mua sắm, y tế, hàng không,..).
- Biết các dấu hiệu thường gặp ở một người đáng ngờ.
- Về các phương pháp tiếp cận: khéo léo, không đối đầu, không bắt giữ.
- Hiểu được luật pháp về bắt giữ người ở Việt Nam.
- Về các thiết bị để quan sát, nhận dạng.
- Biết các thiết bị cấm sử dụng trong khách sạn.
- Nhận dạng các gói hàng, vật dụng đáng ngờ.
- Về kiểm tra, giám sát: không được làm phiền đến khách, khách đến thăm và nhân viên.
- Biết các yêu cầu cần thiết ở lối thoát hiểm: phải luôn luôn thông thoáng.
- Biết nguyên tắc và quy định của khách sạn về các đồ vật thất lạc và tìm lại được.
- Hỗ trợ chuyển hành lý cho khách.
- Biết quy định của khách sạn ai là người ra và vào khách sạn.
- Về phòng cháy chữa cháy.
- Tiêu chuẩn về hệ thống đèn và các biển báo khẩn cấp: phải dễ nhìn và hoạt động tốt.

- Nguyên tắc tắt và mở các thiết bị điện trong khách sạn.
- Biết quy định của khách sạn về an ninh tại các văn phòng, tiết kiệm điện và ngăn ngừa hỏa hoạn.
- Nắm được các khu vực chỉ dành cho nhân viên.
- Biết được những khu vực cần tuần tra và mức độ thường xuyên tuần tra.
- Nắm được nguyên tắc xây dựng lịch tuần tra.
- Biết các nguyên tắc và quy định của Khách sạn về số lần tuần tra hàng ngày: tối thiểu phải có 3 hoặc 4 lượt đi tuần tra trong khoảng thời gian từ 7 giờ sáng đến 11 giờ đêm.
- Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về việc vào buồng khách.
- Quy định của khách sạn về cách chào khách.
- Biết các thông tin cần thiết phải ghi chép.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị phục vụ cho công tác an ninh.
- Sơ đồ khách sạn.
- Đồng phục Khách sạn.
- Các dụng cụ cho bộ phận an ninh như roi điện, đèn pin, bộ đàm.
- Môi trường làm việc: phòng làm việc, các kiốt trực.
- Bảng tín hiệu đèn báo khẩn cấp.
- Bảng hướng dẫn sử dụng bình cứu hỏa hoạn.
- Sổ tuần tra.
- Lịch tuần tra.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng giám sát công việc an ninh	- 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 giám sát, sử dụng các thiết bị, phục vụ hành lý cho khách
- Thực hiện các quy trình chuẩn	- 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
- Đảm bảo về 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 như roi điện, đèn pin, bộ đàm
- Kỹ năng giám sát công việc an ninh	- 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 giám sát, sử dụng các thiết bị, phục vụ hành lý cho khách

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẢM BẢO AN TOÀN KHU VỰC KHÁCH SẠN
Mã số công việc: L2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

An toàn khu vực khách sạn bao gồm:

- Phòng chống cháy nổ;
- An toàn về môi trường, côn trùng, sinh vật có hại;
- An toàn điện, nước, hoạt động nghỉ dưỡng vui chơi;
- An toàn về các hành vi giao tiếp xã hội;
- An toàn về tài sản, thông tin, tổng thể;
- An toàn trong các sự cố thiên nhiên, thiên tai;
- Các biện pháp sơ cứu, cấp cứu khi xảy ra tai nạn.

Đảm bảo an toàn phải xây dựng quy chế, quy định về an toàn; triển khai công tác an toàn, đánh giá và khuyến nghị, tổ chức khóa huấn luyện về an toàn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Công tác phòng cháy chữa cháy

- Sử dụng thành thạo các bình cứu hỏa khi có sự cố xảy ra.
- Nhận biết các tín hiệu từ thiết bị phát hiện khói, phát hiện điện, nhiệt, gas báo về Tủ trung tâm báo cháy.
- Biết sử dụng hệ thống vòi phun nước, cuộn vòi cứu hỏa.
- Sử dụng thành thạo các điểm báo động thủ công.
- Theo dõi bảng kiểm soát hỏa hoạn.
- Kiểm tra các thiết bị phục vụ công tác phòng cháy chữa cháy, định kỳ hàng tháng ghi chép vào bảng theo dõi thiết bị.

2. Kiểm soát chìa khóa

- Bàn giao chìa khóa cho những người có quyền nhận, sử dụng các loại chìa khóa nhất định.
- Hoàn thành phiếu đăng ký chìa khóa tước khi sử dụng chìa khóa.
- Tiếp nhận và cất giữ khóa: kiểm tra xem tất cả các chìa khóa đã được trả lại hết chưa.
- Ghi lại các chìa khóa bị thiếu vào sổ ghi chép trong ca.
- Báo cáo về chìa khóa thất lạc và tìm thấy.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phối hợp.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng kiểm tra các thiết bị.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.

2. Kiến thức

- Kiến thức về phòng cháy và chữa cháy.
- Quy định của khách sạn.
- Các lối thoát hiểm Exit.
- Về các loại bình cứu hỏa khác nhau.
- Biết các nguyên tắc sử dụng các bình cứu hỏa theo bảng hướng dẫn.
- Nắm được sơ đồ lắp đặt các thiết bị phát hiện khói được gắn trong buồng khách, các tầng có buồng khách và trong nhà hàng của khách sạn.
- Biết các thiết bị phát hiện điện thường được gắn trong nhà bếp, phòng tắm hơi, gara ô tô.
- Nắm sơ đồ các điểm báo động thủ công được đặt ở các tầng có buồng khách, trong các nhà hàng và các văn phòng.
- Biết vị trí của tất cả các bình cứu hỏa trong khách sạn.
- Biết quy định và nguyên tắc của khách sạn về kiểm tra bình chữa cháy.
- Nắm được danh sách nhân viên được quyền nhận và sử dụng các loại khóa tại văn phòng bộ phận an ninh.
- Về thông tin cần điền vào phiếu đăng ký.
- Quy định của khách sạn về thời điểm kiểm tra: vào lúc 5 giờ sáng sau mỗi đêm (tuân theo chính sách khách sạn).
- Tuân theo quy trình sổ ghi chép trong ca.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bình cứu hỏa.
- Sơ đồ bố trí các thiết bị phát hiện khói.
- Hệ thống thiết bị an toàn.
- Bảng kiểm soát hỏa hoạn.
- Danh sách những nhân viên được quyền nhận, sử dụng các loại khóa.
- Phiếu đăng ký chìa khóa.
- Sổ bàn giao ca.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ	- Kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với hướng dẫn sử dụng các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công việc được quy định bởi nhà sản xuất
- Kỹ năng thực hiện công tác phòng cháy chữa cháy	- Giám sát thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định về công tác phòng cháy chữa cháy; nhận xét, đánh giá, sửa sai cho nhân viên
- Vệ sinh, an toàn cho người, thiết bị dụng cụ	- Kiểm tra lịch bảo trì, bảo dưỡng các thiết bị dụng cụ theo quy định của nhà sản xuất đảm bảo an toàn khi sử dụng
- 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 CÁC TÌNH HUỐNG CỨU TRỢ KHẨN CẤP
Mã số công việc: L3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xử lý đúng quy trình các tình huống khẩn cấp xảy ra trong Khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xử lý sự cố người chết trong khách sạn

- Thực hiện quy trình sơ cứu y tế: kiểm tra các dấu hiệu của sự sống như hơi thở, mạch và tim.

- Giữ nguyên hiện trường vụ việc.

- Thông báo cho những người liên quan: cung cấp thông tin cho nhân viên trực tổng đài để thông báo cho những người có liên quan.

- Quan sát khu vực, cung cấp thông tin cần thiết cho các cơ quan chức năng.

- Liên hệ với: tổng giám đốc, giám đốc trực ban, giám đốc an ninh, giám đốc nhân sự, trưởng bộ phận của nhân viên đó khi trường hợp tử vong là nhân viên, bác sĩ, công an (nếu Ban giám đốc khách sạn yêu cầu).

- Đóng cửa và bảo vệ buồng khách, khu vực xảy ra để ngăn cách với công cộng.

- Chỉ định người bảo vệ hiện trường:

+ Không dịch chuyển hoặc sờ vào xác nạn nhân khi chưa được phép;

+ Không cung cấp thông tin cho các bên thứ ba, báo chí và truyền thông;

+ Không cho phép những người không có trách nhiệm vào hiện trường.

- Kiểm tra kỹ buồng khách, khu vực xung quanh các dấu hiệu cơ học (như cửa bị hỏng), khí độc (như khí ga, khói lửa, điện):

+ Không sờ vào hoặc di chuyển các dấu vết cơ học;

+ Kiểm tra các nguy cơ (như ga, điện, lửa);

+ Tìm kiếm các không gian chứa gần đó (tủ đựng đồ của nhân viên dọn buồng và hộp chứa vòi cứu hỏa).

- Thu thập càng nhiều thông tin càng tốt gồm:

+ Tên đầy đủ của nạn nhân;

+ Ngày nhận/trả buồng dự kiến của nạn nhận;

+ Tên đầy đủ và địa chỉ của người đã phát hiện ra nạn nhân;

+ Tên đầy đủ và địa chỉ của các nhân chứng;

+ Tên đầy đủ và nơi sống của các thân nhân của nạn nhân.

- Ghi chép về sự việc:

+ Ghi chép sự việc vào Sổ ghi chép;

+ Điền vào phiếu thông tin xác chết trong khách sạn;

+ Phân phát bản sao Phiếu ghi xác chết trong tòa nhà đến các bộ phận liên quan: trong vòng 12 giờ, các bản sao phải được gửi đến Tổng Giám đốc, Giám đốc An ninh.

2. Đối phó với hỏa hoạn

a) Báo cháy:

- Kích hoạt tất cả các điểm báo cháy thủ công trong khu vực có hỏa hoạn;

- Liên hệ với nhân viên trực tổng đài và xác nhận đám cháy;

- Chữa cháy: dùng các phương tiện chữa cháy tại chỗ để dập tắt; huy động mọi người xung quanh tham gia chữa cháy.

b) Sơ tán khỏi khách sạn:

- Tuân theo quy trình sơ tán hỏa hoạn của khách sạn khi có chuông báo cháy:

+ Giữ bình tĩnh khi thực hiện nhiệm vụ;

+ Không dừng lại để tìm tư trang hoặc lấy đồ đạc cá nhân;

+ Không gọi cho người khác để kiểm tra xem có thật là có hỏa hoạn không.

- Thông báo và giúp đỡ người khác xung quanh;

- Đi bộ, không được chạy;

- Không dùng bất kỳ thang máy nào;

- Đến điểm tập trung của khách sạn khi bạn đã hoàn thành xong nhiệm vụ của mình;

- Cung cấp các thông tin về đám cháy hoặc về những người đang còn ở trong khách sạn cho lực lượng cứu hỏa hoặc cho Giám đốc khách sạn;

- Không trở lại tòa nhà, trừ khi bạn được lực lượng cứu hỏa yêu cầu.

c) Trường hợp bạn không thể rời khách sạn: do các lối thoát hiểm đều bị tắc nghẽn:

- Nằm thấp xuống sát sàn nhà;

- Bò đến bên điện thoại và quay số 114.

d) Sơ tán khách có nhu cầu đặc biệt (người tàn tật, trẻ em, phụ nữ có thai, người già, trẻ em,…): đưa những người này trên cùng một tầng đến khu vực khác của khách sạn, tránh xa nơi đang có đe dọa.

3. Xử lý đe dọa đánh bom

a) Xử lý cuộc gọi:

- Hỏi người gọi đến càng nhiều thông tin càng tốt:

+ Giữ cuộc nói chuyện với người gọi càng lâu càng tốt;

+ Ghi lại thông tin.

- Lắng nghe cẩn thận, không ngắt lời người gọi.

b) Báo cáo về cuộc gọi:

- Ghi vào phiếu đe dọa đánh bom: ghi lại từng chữ mà người gọi nói vào phiếu đe dọa đánh bom ngay sau khi cuộc gọi kết thúc;

- Báo cáo tất cả các thông tin về đe dọa đánh bom ngay sau khi người gọi cúp máy.

c) Sơ tán khỏi khách sạn:

- Không sờ vào các đồ vật bất thường;
- Rời khỏi khách sạn bằng cầu thang bộ;
- Đi bộ, không được chạy;
- Báo cáo cho Tổng Giám đốc, Bếp trưởng về cuộc gọi;
- Xác định quả bom, giờ nổ, loại bom, vị trí,...;
- Sơ tán khách khỏi khu vực có bom sau khi được sự đồng ý của Tổng Giám đốc (GM) và cơ quan chức năng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sơ cứu y tế.
- Kỹ năng quan sát, bảo vệ.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng ghi chép.
- Ra thông báo.
- Kỹ năng bố trí nhân viên.
- Kỹ năng quan sát, bảo vệ.
- Kỹ năng về kích hoạt các điểm báo cháy.
- Kỹ năng sử dụng các thiết bị chữa cháy.
- Kỹ năng sơ tán khách.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Về sơ cứu y tế.
- Biết các thông tin cần báo cáo:

+ Tên của nạn nhân (nếu biết);
+ Giới tính;
+ Tuổi ước tính;
+ Vị trí chính xác của xác người;
+ Các dấu hiệu đáng ngờ xung quanh.

- Nắm được phương pháp bảo vệ buồng khách, hiện trường.
- Thu thập các thông tin cần thiết.
- Nắm nguyên tắc ghi các thông tin vào sổ:

+ Theo đúng thứ tự thời gian;
+ Ghi rõ ngày giờ và địa điểm xảy ra sự việc;
+ Ghi đầy đủ họ tên người có liên quan;
+ Các hành động sau đó;
+ Ghi đầy đủ (các) tên của (những) người được thông báo;
+ Ghi rõ tên của bạn;

+ Chữ ký của bạn.

- Biết các thông tin:

+ Ngày;

+ Giờ;

+ Các thông tin từ các lời khai của nhân chứng;

+ Quan điểm và nhận xét của chính bạn;

+ Tên đầy đủ của bạn;

+ Chữ ký của bạn;

+ Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai;

+ Chính xác và đầy đủ.

- Biết sơ đồ của khách sạn có lắp đặt hệ thống báo cháy.

- Nắm được các thông tin cần biết:

+ Tên đầy đủ của bạn;

+ Vị trí chính xác;

+ Nguyên liệu đang cháy (kim loại, gỗ, nhựa);

+ Mức độ đám cháy (nhỏ, lớn);

+ Giữ bình tĩnh và tỉnh táo;

+ Nói chậm và rõ ràng.

- Phương pháp chữa cháy: bảo đảm an toàn tính mạng cho bản thân và những người xung quanh đầu tiên.

- Nguyên tắc và quy định của khách sạn về sơ tán khi có hỏa hoạn.

Biết số điện thoại khẩn cấp quốc gia 114.

- Nắm sơ đồ của khách sạn.

- Biết các thông tin để xác định:

+ Vị trí chính xác của quả bom;

+ Định dạng quả bom;

+ Thời gian phát nổ;

+ Bom được kích nổ bằng gì;

+ Khối lượng thuốc nổ;

+ Loại thuốc nổ được sử dụng;

+ Lý do cho hành động đó.

- Nắm được những yếu tố cần chú ý: tiếng ồn xung quanh người gọi (như tiếng nhạc, giao thông). Chú ý nghe xem giọng người gọi là nam hay nữ, chất lượng giọng (bình tĩnh, bị kích động), giọng điệu, những câu nói lắp.

- Cần ghi lại những thông tin:

+ Các câu nói chính xác của người gọi;

+ Giọng của người gọi, các đặc điểm (như nam hay nữ, người lớn hay trẻ em);

+ Ngôn ngữ hoặc giọng của người gọi (địa phương hay người nước ngoài);

+ Cách nói của người gọi (nói nhanh, xúc động, giận dữ);
+ Tiếng ồn xung quanh (như giao thông, nhạc, tiếng hét);
+ Các chi tiết về quả bom (như thời gian, chất nổ);
+ Tên người hoặc nhà chức trách cần chuyển thông tin đến;
+ Chữ viết tay rõ ràng bằng bút mực không phai.
- Biết các chức danh cần phải báo cáo:
+ Tổng Giám đốc khách sạn;
+ Giám đốc trực ban;
+ Giám đốc an ninh;
+ Công an nếu được yêu cầu.
- Nguyên tắc và quy định của khách sạn về sơ tán khi có đe dọa đánh bom.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ để sơ cứu y tế.
- Bảo hộ lao động, găng tay y tế.
- Sổ ghi chép trong ca.
- Sơ đồ bố trí các điểm báo cháy thủ công.
- Danh sách khách đang lưu trú.
- Sơ đồ của khách sạn.
- Các thiết bị phòng cháy chữa cháy.
- Sổ ghi thông tin.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xử lý khi có sự cố chết người xảy ra trong khách sạn	- Quan sát, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về sơ cứu y tế, quan sát, bảo vệ hiện trường, kích hoạt các điểm báo cháy, sử dụng các thiết bị chữa cháy, sơ tán khách,… khi có người chết trong khu khách sạn
- Xử lý khi có hỏa hoạn xảy ra trong khu khách sạn hay có đe dọa đánh bom	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình chuẩn về thông báo hỏa hoạn xảy ra, sơ tán khách, cứu thương,… công tác báo cáo
- Sử dụng các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công tác xử lý sự cố chết người xảy ra, khi có hỏa hoạn, đe dọa đánh bom	- Kiểm tra việc sử dụng các thiết bị phòng cháy, đồ bảo hộ lao động,… trong công việc
- Công tác phối hợp trong quá trình xử lý công việc	- Phương pháp phối hợp để đạt hiệu quả nhất khi xử lý các sự cố bất ngờ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT HỒ SƠ CỦA BỘ PHẬN
Mã số công việc: L4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát các công việc liên quan đến quản lý hồ sơ của bộ phận bao gồm: phân loại và quản lý hồ sơ trong khách sạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức về công tác quản lý hồ sơ trong khách sạn

- Xác định tầm quan trọng của công tác quản lý hồ sơ.
- Bí mật thông tin nội bộ.
- Biết các công việc:

+ Tiếp nhận văn bản;
+ Ghi thời gian tiếp nhận;
+ Phân loại văn bản;
+ Chuyển văn bản;
+ Lưu trữ văn bản.

2. Phân loại các hồ sơ trong khách sạn

- Tiếp nhận hồ sơ đến.
- Chuyển hồ sơ đi.
- Công tác lưu trữ.

3. Quy trình quản lý

- Thực hiện đúng quy trình chuẩn của khách sạn về tiếp nhận hồ sơ đến.
- Thực hiện đúng quy trình chuẩn của khách sạn về chuyển hồ sơ đi.
- Thực hiện đúng quy trình chuẩn của khách sạn về lưu trữ hồ sơ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra việc quản lý hồ sơ.
- Kiểm tra việc phân loại hồ sơ.
- Giám sát quy trình quản lý hồ sơ.

2. Kiến thức

- Về văn thư, lưu trữ hồ sơ.
- Nắm nguyên tắc về quản lý hồ sơ.
- Biết cách sắp xếp văn bản, hồ sơ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ nhận hồ sơ đến.
- Sổ chuyển hồ sơ đi.
- Con dấu thời gian.
- File quản lý hồ sơ.
- Đinh ghim.
- Tủ đựng hồ sơ.
- Bấm lỗ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Phân loại các hồ sơ trong khách sạn	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về quy trình kiểm tra, quản lý và phân loại hồ sơ
- Kỹ năng thực hiện các quy trình	- Giám sát quy trình: + Tiếp nhận hồ sơ đến; + Chuyển hồ sơ đi; + Công tác lưu trữ
- Kỹ năng sử dụng các dụng cụ, đồ dùng phục vụ công tác văn thư lưu trữ	- Giám sát cách sử dụng các văn phòng phẩm cần thiết phục vụ cho công việc; - Sắp xếp hồ sơ theo một số nguyên tắc của văn thư

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NHÂN VIÊN
Mã số công việc: L6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

- Thực hiện các quy định về quản lý nhân viên ra vào khách sạn;
- Kiểm tra nhân viên khi ra vào khách sạn;
- Xử lý các trường hợp nhân viên mang tài sản của khách sạn ra khỏi cửa;
- Kiểm tra tủ đựng tài sản cá nhân của nhân viên (khi cần thiết).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra tư trang của nhân viên

- Kiểm tra tư trang tại lối ra dành cho nhân viên.
- Thay đổi quy trình và mức độ thường xuyên của việc kiểm tra.

2. Xử lý nhân viên mang tài sản của khách sạn ra khỏi cửa

- Lập biên bản kiểm tra theo đúng mẫu quy định của khách sạn.
- Ghi lại việc kiểm tra trong sổ ghi chép trong ca.
- Hoàn thành báo cáo về sự việc theo quy trình của báo cáo về sự việc.
- Phân phát báo cáo về sự việc.
- Thu hồi và cất giữ tài sản của khách sạn được tìm thấy.

3. Kiểm tra tủ có khóa dành cho nhân viên

- Báo cho nhân viên khi kiểm tra tủ của họ.
- Tiến hành kiểm tra tủ có khóa của nhân viên một cách ngẫu nhiên để phát hiện xem có bất kỳ tài sản nào của khách sạn không.
- Thực hiện việc kiểm tra tủ có khóa của nhân viên càng thường xuyên càng tốt.
- Thông báo nhân viên bạn đã kiểm tra tủ có khóa dành cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng nghiệp vụ chuyên nghiệp.
- Kỹ năng tổ chức.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.

2. Kiến thức

- Biết quy định của khách sạn về kiểm tra tư trang của nhân viên.
- Biết quy định những tài sản nào của khách sạn không được phép mang ra ngoài.
- Nắm các thông tin cần ghi rõ trong biên bản.
- Hiểu sự cần thiết phải thay đổi thời gian kiểm tra.
- Về nguyên tắc và quy định của khách sạn về thời gian thông báo cho nhân viên: ngay sau khi kiểm tra.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các thiết bị hỗ trợ.
- Các hướng dẫn cần thiết.
- Sổ giao ca.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng kiểm tra tư trang của nhân viên và nhân viên khi ra vào khu khách sạn	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về giao tiếp với nhân viên, xử lý các tình huống, quan sát nhân viên ra vào khu Khách sạn, kiểm tra tư trang cá nhân của nhân viên
- Kỹ năng xử lý nhân viên mang tài sản của khách sạn ra khỏi cửa	- Giám sát quy trình thực hiện của nhân viên bao gồm các kỹ năng: lập biên bản kiểm tra theo đúng mẫu quy định của khách sạn, ghi lại việc kiểm tra trong sổ ghi chép trong ca, lập báo cáo về sự việc, thu hồi và cất giữ tài sản của khách sạn được tìm thấy; - Đối chiếu với quy trình chuẩn và đưa ra nhận xét, sửa sai cho nhân viên để rút kinh nghiệm
- Kỹ năng kiểm tra tủ có khóa của nhân viên	- Giám sát quy trình thực hiện của nhân viên khi tiến hành kiểm tra tủ có khóa của nhân viên; - Theo dõi phương pháp nhân viên thực hiện thông báo việc kiểm tra tủ có khóa của nhân viên; - Đối chiếu với quy trình chuẩn và đưa ra nhận xét, sửa sai cho nhân viên để rút kinh nghiệm
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian thực hiện công việc kiểm tra vào đầu mỗi ca làm việc và kiểm tra tủ có khóa của nhân viên bất kỳ thời gian nào

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT VIỆC THỰC HIỆN CÁC TIÊU CHUẨN, ĐỊNH MỨC KỸ THUẬT TẠI BỘ PHẬN AN NINH - AN TOÀN

Mã số công việc: L7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn, định mức kỹ thuật tại bộ phận an ninh - an toàn bao gồm:

- Xây dựng các tiêu chuẩn, biện pháp giữ gìn an ninh, an toàn;
- Thường xuyên kiểm tra công tác an ninh - an toàn;
- Xử lý các vụ việc xảy ra;
- Đánh giá, khuyến nghị.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị làm việc

- Bật sẵn sàng thiết bị để làm việc.
- Cách sử dụng máy nhắn tin và máy bộ đàm.

2. Xử lý mất mát, hư hỏng, tội phạm hoặc tai nạn

- Kiểm tra và bảo vệ hiện trường.
- Phỏng vấn nạn nhân.
- Phỏng vấn nhân chứng.
- Ghi lại vụ việc.

3. Xử lý các tình huống khẩn cấp xảy ra

- Ấn chuông báo động.
- Kiểm tra buồng khách, khu vực xung quanh.
- Ghi lại sự việc.

4. Kiểm soát thiết bị ra/vào khách sạn

- Kiểm tra thẻ nhận dạng nhân viên.
- Kiểm soát sự ra vào của các nhà cung cấp, khách đến thăm và nhân viên làm việc không thường xuyên.

5. Kiểm soát các loại xe

- Kiểm soát chặt chẽ các loại xe vào khách sạn.
- Kiểm soát chặt chẽ các loại xe ra khỏi khách sạn, vào khách sạn.

6. Chăm sóc khách hàng

- Xử lý yêu cầu của khách.

- Xử lý phàn nàn của khách: lắng nghe khách, tỏ rõ sự thông cảm với khách, xin lỗi, giải thích việc bạn sắp làm, liên hệ với những người liên quan để giải quyết vấn đề, liên hệ với khách, ghi lại phàn nàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.

- Kỹ năng xử lý tình huống.

- Kỹ năng sơ cứu y tế.

- Kỹ năng quan sát.

- Kỹ năng kiểm tra.

- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.

- Kỹ năng chăm sóc khách hàng.

2. Kiến thức

- Biết quy định về báo cáo ca làm việc.

- Nắm các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục.

- Biết quy định của khách sạn liên quan đến vệ sinh và trang phục cá nhân.

- Biết sơ cứu y tế.

- Hiểu 3 yếu tố cơ bản trong công thức ABC khi sơ cứu y tế:

+ Airway (luồng không khí): mở các cửa và duy trì luồng không khí thông thoáng;

+ Breathing (hơi thở): kiểm tra hơi thở của nạn nhân bằng cách nghe ở miệng và nhìn toàn bộ vùng ngực;

+ Circulation (tuần hoàn): kiểm tra hệ tuần hoàn bằng cách bắt mạch ở cổ tay, cổ chân hoặc trên cổ họng.

- Nắm quy định của khách sạn về bảo quản dấu vết hiện trường.

- Biết nguyên tắc và quy định của khách sạn về việc kiểm tra các băng ghi hình.

- Nắm các thông tin cần thiết phải ghi vào bản lời khai của nạn nhân.

- Biết phương pháp đối chiếu lời khai của nhân chứng.

- Nắm các nguyên tắc và quy định của khách sạn trong việc xử lý tình huống khẩn cấp liên quan đến ốm đau nghiêm trọng, thương tích, bạo lực, cháy nổ, lũ lụt, động đất, tấn công khủng bố.

- Về các thông tin trên thẻ nhận dạng.

- Biết các tiêu chuẩn về điện thoại của khách sạn, phong cách của khách sạn.
- Nắm phương pháp sử dụng bảng ngữ âm chữ cái quốc tế.
- Nắm các thông tin cần xác nhận và trả lời các email của khách.
- Về giao tiếp trực tiếp: nghi thức lễ tân ngoại giao, đưa danh thiếp của bạn.
- Biết các quy định của khách sạn trong việc xử lý phàn nàn của khách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép trong ca.
- Máy nhắn tin.
- Máy bộ đàm.
- Các thiết bị phòng cháy chữa cháy.
- Thẻ nhận dạng nhân viên.
- Danh mục kiểm tra trong ca làm việc.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Xử lý các tình huống bất ngờ xảy ra	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về sơ cứu y tế, kiểm tra giám sát, chăm sóc khách hàng
- Kỹ năng kiểm tra sự ra vào của nhân viên thông qua thẻ nhận dạng, các nhà cung cấp dịch vụ, khách đến thăm quan, nhân viên vụ việc	- 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
- Kỹ năng sử dụng các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho công việc	- 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 như máy nhắn tin, máy bộ đàm, các thiết bị phòng cháy chữa cháy, hệ thống camera
- Kiểm soát xe ra vào khách sạn	- Kỹ năng quan sát các loại xe ra vào trong khu khách sạn
- Thời gian thực hiện	- Giám sát và kiểm tra ngẫu nhiên việc thực hiện của nhân viên, kịp thời nhắc nhở và rút kinh nghiệm

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN AN NINH - AN TOÀN
Mã số công việc: L8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận an ninh - an toàn 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. Điều hành công việc

- Giải quyết các sự việc phát sinh liên quan hàng ngày.
- Điều phối nhân viên thực hiện công việc theo lịch phân công.
- Tổ chức buổi họp đầu ca để hướng dẫn, truyền đạt thông tin cho nhân viên.
- Tổ chức thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của Trưởng bộ phận.
- Phối hợp với các bộ phận khác thực hiện công việc.

2. Chuẩn bị làm việc

3. Công việc hàng ngày

a) Đầu giờ:

- Kiểm tra hình thức cá nhân;
- Xem xét các công việc trong ngày, lịch đặt bàn;
- Xem báo cáo, đề nghị... của ngày hôm trước.

b) Trong giờ:

- Giải quyết các công việc phát sinh;
- Đi tuần tra toàn bộ hoạt động bảo vệ của khách sạn vào mỗi đầu ca sáng và chiều.

c) Cuối giờ:

- Xem xét các công việc trong ngày, các việc còn tồn đọng;
- Kiểm tra lần cuối.

4. Kết thúc ca làm việc

- Bàn giao ca:

+ Hoàn thành ghi chép sổ theo dõi tình hình ca làm việc;
+ Hoàn thành ghi chép sổ ghi lời nhắn;
+ Kiểm tra danh mục ca làm việc: công việc đã hoàn thành và được ký nhận chưa;
+ Bàn giao chìa khóa: chìa khóa tổng và các khóa khác;
+ Trước khi ra về: vệ sinh khu vực làm việc và kiểm tra với cán bộ giám sát;
+ Ra khỏi khách sạn: theo lối đi dành cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng quan sát.
- Kỹ năng kiểm tra.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị.
- Kỹ năng kiểm tra danh mục công việc.

2. Kiến thức

- Về điều hành công việc.
- Biết các quy định của khách sạn và bộ phận.
- Hiểu nhiệm vụ của bộ phận và trách nhiệm của các chức danh.
- Về quản lý nhân sự.
- Về nghiệp vụ an toàn - an ninh.
- Nắm quy định về báo cáo ca làm việc:

+ Hiểu rõ nội dung của Sổ tay dành cho nhân viên;

+ Biết trước lịch làm việc mình;

+ Biết các nguyên tắc và quy định của khách sạn về quy định nhận dạng, thay đồng phục;

+ Trường hợp đau ốm hoặc khẩn cấp: báo cáo người giám sát/bộ phận nhân sự ngay lập tức.

- Biết các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục.
- Biết các thông tin cần ghi ở Sổ ghi chép tình hình trong ca và sổ ghi lời nhắn.
- Nắm quy định của khách sạn về vấn đề đồng phục và diện mạo của nhân viên.
- Nắm các thông tin về tình hình an ninh - an toàn của khách sạn.
- Nắm danh mục kiểm tra trong ca làm việc.
- Biết quy trình của bộ phận về sổ ghi chép trong ca.
- Biết quy trình ghi chép sổ lời nhắn của bộ phận.
- Hiểu phương pháp hoàn thành phiếu đăng ký chìa khóa gồm: ngày, giờ, tên đầy đủ của bạn, chữ ký của bạn, chữ ký rõ ràng bằng mực không phai.
- Biết các công việc cần thực hiện tại nơi làm việc của bạn sạch sẽ, ngăn nắp.
- Về quy định của khách sạn: rời khách sạn ngay khi kết thúc ca làm việc.
- Về quy định của khách sạn về đồng phục: thay sang thường phục.
- Về quy định của khách sạn: ký công vào tờ chấm công trước khi ra về.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Lịch làm việc của nhân viên.
- Bảng điều tra khách hàng.
- Danh mục các công việc cần làm.
- Báo cáo ca làm việc.
- Sổ tay dành cho nhân viên.
- Danh mục kiểm tra trong ca làm việc.
- Sổ ghi chép trong ca.
- Phiếu đăng ký chìa khóa.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng điều hành công việc hàng ngày	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn về giao tiếp, phối hợp công việc với các bộ phận có liên quan. - Kỹ năng tổ chức họp giao ca, họp bộ phận. - Kỹ năng giải quyết các sự việc phát sinh liên quan hàng ngày. - Tổ chức thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của Trưởng bộ phận
- Kỹ năng kiểm tra việc thực hiện công việc	- Kiểm tra hình thức cá nhân. - Xem xét các công việc trong ngày, lịch đặt bàn. - Xem báo cáo, đề nghị của ngày hôm trước. - Giải quyết các công việc phát sinh. - Đi tuần tra toàn bộ hoạt động bảo vệ của khách sạn vào mỗi đầu ca sáng và chiều. - Xem xét các công việc trong ngày, các việc còn tồn đọng. - Kiểm tra lần cuối
- Thời gian thực hiện	- Thực hiện công tác kiểm tra, giám sát vào đầu ca, giữa ca và cuối ca

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN AN NINH - AN TOÀN VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

Mã số công việc: L9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc an ninh - an toàn phải được hoạt động đều khắp ở các bộ phận và có sự phối hợp nhịp nhàng bao gồm:

- Hiểu biết của các bộ phận về an ninh - an toàn trong khách sạn;
- Phối hợp thực hiện công việc, điều phối nhân sự;
- Chủ trì và phối hợp giải quyết khi xảy ra tai nạn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phối hợp với bộ phận Lễ tân

- Quản lý khách đang lưu trú.
- Nắm tình hình khách dự kiến đến.
- Nắm tình hình khách dự kiến đi.
- Quan sát, theo dõi những đối tượng khách đáng ngờ, khả nghi.
- Làm thủ tục đăng ký an ninh cho khách.
- Quan sát, theo dõi khách đến giao dịch, liên hệ tại khách sạn.

2. Phối hợp với bộ phận Phục vụ Buồng

- Giám sát tình hình an toàn - an ninh trong thời gian khách lưu trú.
- Giám sát vấn đề an toàn về trang thiết bị, cơ sở vật chất tại các tầng và các buồng của khách.
- Theo dõi, tuần tra tại các tầng theo ca, đặc biệt vào ban đêm.
- Xử lý các tình huống khẩn cấp xảy ra tại buồng.

3. Phối hợp với bộ phận Quản trị Nhân sự

- Giám sát, kiểm tra an ninh nhân viên ra vào khách sạn.
- Kiểm tra tủ có khóa dành cho nhân viên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng quan sát.
- Phối hợp công việc.

2. Kiến thức

- Về thông tin khách đang lưu trú/khách dự kiến đến/khách dự kiến đi.
- Biết những đối tượng khách khả nghi đáng quan tâm.
- Nắm quy định của khách sạn về việc tiếp khách tại buồng.
- Biết lịch tuần tra tại các tầng vào từng thời điểm khác nhau.
- Về phương pháp kiểm tra, giám sát nhân viên ra vào của khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Danh sách khách đang lưu trú.
- Danh sách khách dự kiến đến/đi.
- Sổ đăng ký an ninh khách sạn.
- Danh sách khách đang lưu trú.
- Sổ ghi chép.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng phối hợp với bộ phận Lễ tân	- Giám sát công tác phối hợp trong quản lý khách đang lưu trú, nắm tình hình khách dự kiến đến, dự kiến đi. - Lưu ý với nhân viên việc quan sát, theo dõi những đối tượng khách đáng ngờ, khả nghi, theo dõi khách đến giao dịch, liên hệ tại khách sạn. - Kiểm tra công tác làm thủ tục đăng ký an ninh cho khách
- Kỹ năng phối hợp với bộ phận Phục vụ Buồng	- Giám sát tình hình an toàn - an ninh trong thời gian khách lưu trú, vấn đề an toàn về trang thiết bị, cơ sở vật chất tại các tầng và các buồng của khách. - Theo dõi việc thực hiện lịch tuần tra của nhân viên tại các tầng theo ca, đặc biệt vào ban đêm. - Phối hợp xử lý các tình huống khẩn cấp xảy ra tại buồng
- Phối hợp với bộ phận Quản trị Nhân sự	- Giám sát việc thực hiện kiểm tra an ninh nhân viên ra vào khách sạn. - Theo dõi và cùng phối hợp kiểm tra tủ có khóa dành cho nhân viên
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc tùy theo tình huống và công tác phối hợp

Mục lục

1. Giới thiệu chung
2. Mô tả nghề
3. Danh mục công việc
A Quản lý chung (General Management)
B Quản lý Tiền sảnh (Front Office Management)
C Quản lý dịch vụ Buồng (Housekeeping Management)
D Quản lý Dịch vụ ăn uống (Restaurant Management)
E Quản lý Chế biến món ăn (Food Production Management)
F Quản lý dịch vụ khác (Other Services Management)
G Quản lý Nhân sự - Hành chính (Personel & Administration Management)
H Quản lý Bán hàng và tiếp thị (Sales & Marketing Management)
I Quản lý Cơ sở vật chất - kỹ thuật (Building & Engineering Management)
K Quản lý tài chính (Financial Management)
L Quản lý An ninh - An toàn (Safety & Security Management)

(Xem Tiếp Công báo số 369 + 370)

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