PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

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

(Tiếp theo Công báo số 367 + 368)

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 KHU RESORT
MÃ SỐ NGHỀ: 50810208

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

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

- Căn cứ Quyết định số 2075/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị khu Resort;

- Căn cứ hợp đồng số 01PL2/HĐ-XDTCKNN ngày 02/7/2009 được ký giữa Viện nghiên cứu Khoa học Dạy nghề và Vụ Kỹ năng nghề - Tổng cục dạy nghề với Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Quản trị Khu Resort.

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

1. Họp triển khai kế hoạch thực hiện

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

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

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

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

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

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

3. Khảo sát quy trình vận hành, quy trình thực hiện, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Khu Resort

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

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

- Lập phiếu khảo sát tại các cơ sở kinh doanh để khảo sát quy trình vận hành, quy trình thực hiện, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề Quản trị Khu Resort.

- Tiến hành điều tra, xin ý kiến.

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

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

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

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Quản trị Khu Resort.

- Phác thảo các công việc trong từng nhiệm vụ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Lập mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

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

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

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

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

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

II. THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Ông Nguyễn Văn Lưu	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
2	Bà Trần Thị Mai	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế
3	Bà Lê Mai Khanh	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
4	Ông Vũ Quốc Trí	Vụ Hợp tác Quốc tế Tổng cục Du lịch
5	Ông Huỳnh Tấn Vinh	Furama Resort - Đà Nẵng
6	Ông Lê Văn Trường	Khu nghỉ dưỡng Làng Hành Hương - Huế
7	Bà Phạm Hồng Trang	Victoria Beach Resort & Spa, Hội An
8	Ông Nguyễn Mạnh Thắng	Khách sạn Melia, Hà Nội
9	Ông Lê Ngọc Tuấn	Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch
10	Bà Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
11	Ông Phạm Bá Hùng	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Ông Hà Văn Siêu	Viện nghiên cứu phát triển du lịch, Tổng cục Du lịch
2	Ông Trịnh Xuân Dũng	Văn phòng, Tổng cục Du lịch
3	Bà Nguyễn Thị Phương Anh	Vụ Khách sạn Tổng cục Du lịch
4	Ông Nguyễn Trùng Khánh	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
5	Ông Nguyễn Văn Thanh	Viện Đại học mở, Hà Nội
6	Ông Nguyễn Duy Bình	Sun Spa Resort, Quảng Bình
7	Bà Trương Thị Thanh Nga	Furama Resort, Đà Nẵng
8	Bà Hồ Thị Thu	Evason Ana Mandara Resort, Nha Trang
9	Bà Ngô Thị Bích Vân	Nam Hải Resort, Quảng Nam

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT
MÃ SỐ NGHỀ: 50810208

Quản trị khu Resort gắn với trách nhiệm chính là quản lý trực tiếp các hoạt động hàng ngày của các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch như: lễ tân, buồng, nhà hàng, chế biến món ăn, dịch vụ giải trí, dịch vụ spa, kế toán, bán hàng và marketing, nhân sự,... Phạm vi công việc và nhiệm vụ cụ thể hàng ngày, tuần, tháng của các khu Resort khác nhau về quy mô, cấp hạng, tính chất thông thường rất khác nhau. Tuy nhiên, các công việc chủ yếu chung nhất của nghề quản trị khu Resort bao gồm: quản lý toàn bộ hoạt động của khu Resort (quản lý chung), quản lý bộ phận buồng, quản lý bộ phận lễ tân, quản lý bộ phận chế biến món ăn, quản lý dịch vụ giải trí, quản lý nhân sự hành chính, quản lý bán hàng và tiếp thị, quản lý cơ sở vật chất - kỹ thuật, quản lý tài chính, quản lý an ninh an toàn, quản lý cảnh quan sân vườn và quản lý khu biệt thự (Villa Management) - đây là vị trí công việc mới phát sinh trong quá trình phân tích nghề xuất hiện vị trí quản gia (butler) của khu biệt thự trong nghề quản trị khu Resort.

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

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

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

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

Sau khi học xong chương trình, người học có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm tại các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo hoặc bộ phận giải trí và spa; có thể đảm đương được các vị trí nhân viên nghiệp vụ trực tiếp phục vụ khách. Tùy theo môi trường làm việc và khả năng của cá nhân, người lao động có thể đảm nhận các vị trí giám sát tại các khu Resort lớn, quản lý bộ phận tại các khu Resort vừa hoặc quản lý khu Resort nhỏ.

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: QUẢN TRỊ KHU RESORT
MÃ SỐ NGHỀ: 50810208

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

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
18	B9	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận Lễ tân của khu Resort			x		
19	B10	Giám sát nhân viên của bộ phận			x		
20	B11	Giám sát thu chi của bộ phận			x		
21	B12	Giải quyết phàn nàn của khách hàng			x		
22	B13	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Lễ tân			x		
23	B14	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận Lễ tân		x			
24	B15	Điều phối hoạt động của bộ phận Lễ tân với các bộ phận liên quan			x		
25	B16	Quản lý vận chuyển nội bộ			x		
26	B17	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận Lễ tân		x			
27	B18	Giám sát Bussiness Centre			x		
C		**Quản lý dịch vụ Buồng (Housekeeping Management)**					
28	C1	Giám sát tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh buồng khách	x				
29	C2	Giám sát tình trạng buồng	x				
30	C3	Quản lý dịch vụ Mini Bar	x				
31	C4	Giám sát tiêu chuẩn và quy trình vệ sinh các khu vực công cộng	x				
32	C5	Giám sát chăm sóc cây cảnh		x			
33	C6	Sắp đặt, trang trí hoa cho toàn khu Resort	x				
34	C7	Giám sát nhân viên bộ phận Buồng	x				
35	C8	Giám sát dịch vụ giặt là	x				
36	C9	Quản lý cấp phát đồng phục và đồ vải	x				
37	C10	Giải quyết phàn nàn của khách hàng		x			
38	C11	Giám sát tài sản thất lạc của khách		x			
39	C12	Sắp đặt trang thiết bị nội thất			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
40	C13	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận Buồng			x		
41	C14	Kiểm soát tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại bộ phận Buồng		x			
42	C15	Điều phối hoạt động của bộ phận Buồng với các bộ phận liên quan			x		
43	C16	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận Buồng			x		
44	C17	Giám sát thu chi của bộ phận Buồng		x			
45	C18	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản của bộ phận Buồng			x		
D		**Quản lý Dịch vụ ăn uống (Restaurant Management)**					
46	D1	Giám sát công việc chuẩn bị đầu ca phục vụ	x				
47	D2	Giám sát kỹ thuật đặt bàn và chuẩn bị phục vụ			x		
48	D3	Giám sát quy trình phục vụ khách theo các loại thực đơn		x			
49	D4	Giám sát việc pha chế và phục vụ đồ uống			x		
50	D5	Giám sát dịch vụ ăn uống tại buồng và các khu vực khác tại Resort			x		
51	D6	Giám sát công tác sắp xếp và chuẩn bị bàn tiệc		x			
52	D7	Giám sát phục vụ Tiệc		x			
53	D8	Giám sát phục vụ Hội nghị		x			
54	D9	Giám sát dịch vụ ăn uống lưu động (Outside catering)		x			
55	D10	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận Nhà hàng			x		
56	D11	Giám sát nhân viên tại bộ phận Nhà hàng			x		
57	D12	Kiểm soát tiêu chuẩn phục vụ tại bộ phận Nhà hàng			x		
58	D13	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận Nhà hàng			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
59	D14	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận Nhà hàng		x			
60	D15	Điều phối hoạt động của bộ phận Nhà hàng với các bộ phận liên quan			x		
61	D16	Giải quyết phàn nàn của khách hàng tại bộ phận Nhà hàng			x		
62	D17	Giám sát công tác vệ sinh, an toàn, an ninh trong bộ phận Nhà hàng			x		
63	D18	Giám sát thu chi của bộ phận Nhà hàng		x			
64	D19	Giám sát kết thúc và bàn giao ca làm việc			x		
E		**Quản lý Chế biến món ăn (Food Production Management)**					
65	E1	Xây dựng thực đơn			x		
66	E2	Giám sát việc đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm và trang thiết bị	x				
67	E3	Giám sát quy trình chế biến món ăn theo các loại thực đơn cho khách và nhân viên	x				
68	E4	Xây dựng và giám sát tiêu chuẩn trang trí món ăn			x		
69	E5	Giám sát công tác nhập/xuất, dự trữ hàng hóa và bảo quản thực phẩm	x				
70	E6	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản công cụ của bộ phận chế biến món ăn	x				
71	E7	Giám sát nhân viên của bộ phận chế biến món ăn			x		
72	E8	Giám sát chi phí tại bộ phận chế biến món ăn			x		
73	E9	Giám sát tiêu chuẩn chất lượng và định mức kỹ thuật món ăn tại bộ phận chế biến món ăn			x		
74	E10	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận chế biến món ăn		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
75	E11	Điều hành hoạt động tại bộ phận chế biến món ăn		x			
76	E12	Điều phối hoạt động của bộ phận Chế biến món ăn với các bộ phận liên quan			x		
F		**Quản lý dịch vụ vui chơi giải trí (Entertainment Management)**					
77	F1	Xây dựng, giám sát dịch vụ trò chơi		x			
78	F2	Giám sát tiêu chuẩn dịch vụ		x			
79	F3	Giám sát hồ bơi		x			
80	F4	Quản lý dịch vụ SPA			x		
81	F5	Giám sát hướng dẫn viên (cung cấp các tour bên ngoài)		x			
82	F6	Giám sát hoạt động thể dục, thể thao			x		
83	F7	Giám sát câu lạc bộ trẻ em			x		
84	F8	Giám sát quầy bán hàng		x			
85	F9	Giám sát dịch vụ khác		x			
86	F10	Giám sát nhân viên của bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí			x		
87	F11	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản				x	
88	F12	Giám sát thu - chi của bộ phận dịch vụ vui chơi giải trí			x		
89	F13	Giám sát phân công ca làm việc		x			
90	F14	Giải quyết phàn nàn của khách hàng			x		
91	F15	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận vui chơi giải trí		x			
92	F16	Điều hành công việc hàng ngày			x		
93	F17	Điều phối hoạt động dịch vụ vui chơi giải trí với các bộ phận liên quan			x	x	
G		**Quản lý Nhân sự và hành chính (Personnel & Administration Management)**					
94	G1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển nguồn nhân lực				x	

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
95	G2	Xây dựng mô hình cơ cấu tổ chức bộ máy				x	
96	G3	Xây dựng bảng mô tả công việc và tiêu chuẩn nhân viên				x	
97	G4	Tổ chức và tuyển dụng nhân viên			x		
98	G5	Tổ chức đào tạo và phát triển nhân viên			x		
99	G6	Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên			x		
100	G7	Phân bổ và quản lý thời gian biểu làm việc			x		
101	G8	Xây dựng chính sách tiền lương, thưởng, phúc lợi				x	
102	G9	Giám sát hệ thống thông tin				x	
103	G10	Giám sát căn tin phục vụ nhân viên		x			
104	G11	Đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe nhân viên		x			
105	G12	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận nhân sự hành chính			x		
106	G13	Giám sát nhân viên của bộ phận			x		
107	G14	Giám sát công việc hành chính, văn thư lưu trữ		x			
108	G15	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận nhân sự hành chính		x			
109	G16	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận nhân sự hành chính		x			
110	G17	Điều phối hoạt động của bộ phận nhân sự hành chính với các bộ phận liên quan			x		
H		**Quản lý Marketing (Marketing Management)**					
111	H1	Nghiên cứu thị trường				x	
112	H2	Lập kế hoạch Marketing				x	
113	H3	Phân đoạn thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu		x			
114	H4	Thiết kế sản phẩm				x	
115	H5	Định giá sản phẩm				x	
116	H6	Thiết lập kênh phân phối sản phẩm				x	

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
117	H7	Xây dựng và tổ chức thực hiện hình thức xúc tiến quảng bá			x		
118	H8	Thiết lập trang thông tin đặt phòng qua mạng trực tuyến			x		
119	H9	Thiết lập quan hệ công chúng				x	
120	H10	Tổ chức các hoạt động bán hàng			x		
121	H11	Xây dựng và phát triển thương hiệu				x	
122	H12	Quản lý doanh thu			x		
123	H13	Tổ chức sự kiện trong khu Resort			x		
124	H14	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản, hàng hóa của bộ phận		x			
125	H15	Giám sát nhân viên của bộ phận Marketing			x		
126	H16	Giám sát tài chính của bộ phận Marketing			x		
127	H17	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận		x			
128	H18	Điều hành công việc hàng ngày tại bộ phận Marketing		x			
129	H19	Điều phối hoạt động của bộ phận Bán hàng và tiếp thị với các bộ phận liên quan			x		
I		**Quản lý Cơ sở vật chất - kỹ thuật (Building & Engineering Management)**					
130	I1	Đảm bảo tính pháp lý của công trình Resort			x		
131	I2	Chuẩn bị hồ sơ đấu thầu về thiết kế và xây dựng			x		
132	I3	Giám sát vấn đề thiết kế và thi công sân vườn				x	
133	I4	Giám sát hệ thống báo cháy và quy trình an toàn thiết bị kỹ thuật			x		
134	I5	Giám sát lắp đặt, bố trí trang thiết bị Resort			x		
135	I6	Giám sát quá trình vận hành các tài sản, thiết bị Resort			x		
136	I7	Giám sát việc sửa chữa, bảo trì các loại tài sản, thiết bị Resort			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
137	I8	Giám sát tài sản, hàng hóa của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật			x		
138	I9	Lưu trữ, theo dõi hồ sơ thiết kế xây dựng Resort				x	
139	I10	Giám sát nhân viên của bộ phận cơ sở vật chất kỹ thuật			x		
140	I11	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận Cơ sở vật chất kỹ thuật		x			
141	I12	Điều phối hoạt động của bộ phận Cơ sở vật chất - kỹ thuật với các bộ phận liên quan			x		
K		**Quản lý tài chính (Financial Management)**					
142	K1	Lập kế hoạch tài chính				x	
143	K2	Kiểm toán đêm và báo cáo nhanh cuối ngày		x			
144	K3	Giám sát hoạt động thu - chi			x		
145	K4	Giám sát kho hàng		x			
146	K5	Giám sát dòng tiền				x	
147	K6	Giám sát chi phí		x			
148	K7	Phân tích kết quả kinh doanh của Resort				x	
149	K8	Phân tích tình hình tài chính của Resort (tháng, quý, năm)			x		
150	K9	Giám sát hệ thống Công nghệ thông tin của Resort (I.T)				x	
151	K10	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận và toàn Resort		x			
152	K11	Giám sát nhân viên của bộ phận			x		
153	K12	Giám sát thực hiện giao dịch tài chính với đối tác, khách hàng có liên quan				x	
154	K13	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận		x			
155	K14	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận		x			
156	K15	Điều phối hoạt động của bộ phận Tài chính với các bộ phận liên quan			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
L		**Quản lý công tác An toàn - An ninh (Safety & Security Management)**					
157	L1	Đảm bảo an ninh Resort	x				
158	L2	Đảm bảo an toàn Resort	x				
159	L3	Giám sát dịch vụ cứu trợ khẩn cấp	x				
160	L4	Giám sát hồ sơ của bộ phận An toàn - An ninh		x			
161	L5	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận An toàn - An ninh		x			
162	L6	Giám sát nhân viên của bộ phận			x		
163	L7	Giám sát tiêu chuẩn - định mức kỹ thuật của bộ phận An toàn - An ninh				x	
164	L8	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận An toàn - An ninh		x			
165	L9	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận An toàn - An ninh		x			
166	L10	Điều phối hoạt động của bộ phận An toàn - An ninh với các bộ phận liên quan			x		
M		**Quản lý biệt thự (Villa Management)**					
167	M1	Xây dựng quy trình chuẩn phục vụ khách				x	
168	M2	Giám sát quy trình đón tiếp khách			x		
169	M3	Giám sát quy trình thanh toán và tiễn khách			x		
170	M4	Giám sát việc chăm sóc khách tại biệt thự		x			
171	M5	Giám sát tình trạng vệ sinh tại biệt thự		x			
172	M6	Quản lý giám sát các Mini-bar tại biệt thự			x		
173	M7	Giám sát quy trình phục vụ ăn uống tại biệt thự			x		
174	M8	Giám sát quy trình phục vụ tiệc tại biệt thự			x		
175	M9	Giám sát tình trạng cơ sở vật chất kỹ thuật của biệt thự			x		
176	M10	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát tài sản của bộ phận			x		

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
177	M11	Thực hiện các báo cáo theo quy định			x		
178	M12	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận Biệt thự			x		
179	M13	Điều hành và giám sát nhân viên trong bộ phận		x			
180	M14	Điều phối hoạt động giữa bộ phận biệt thự với các bộ phận liên quan			x		
181	M15	Điều hành công việc hàng ngày của biệt thự			x		
N		**Quản lý cảnh quan, sân vườn (Landscape Management)**					
182	N1	Xây dựng kế hoạch chăm sóc cảnh quan, sân vườn	x				
183	N2	Giám sát việc chăm sóc cảnh quan, sân vườn hàng ngày	x				
184	N3	Thiết kế cảnh quan, sân vườn và giám sát việc thực hiện	x				
185	N4	Xây dựng và phát triển vườn ươm		x			
186	N5	Giám sát việc cung cấp cây cảnh theo yêu cầu của các bộ phận		x			
187	N6	Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát việc mua sắm hàng hóa, tài sản của bộ phận Sân vườn			x		
188	N7	Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch phòng ngừa và khắc phục sự cố, thiên tai		x			
189	N8	Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận				x	
190	N9	Quản lý nhân viên tại bộ phận cảnh quan sân vườn			x		
191	N10	Điều phối hoạt động giữa bộ phận cảnh quan sân vườn với các bộ phận liên quan				x	
192	N11	Điều hành công việc hàng ngày của bộ phận cảnh quan sân vườn			x		

NỘI DUNG TIÊU CHUẨN KIẾN THỨC, KỸ NĂNG NGHỀ THEO CÁC NHIỆM VỤ

A	Quản lý chung (General Management)	19 - 49
B	Quản lý Bộ phận Lễ tân (Front Office Management)	50 - 113
C	Quản lý dịch vụ Buồng (Housekeeping Management)	114 - 166
D	Quản lý Dịch vụ ăn uống (Restaurant Management)	167 - 233
E	Quản lý Chế biến món ăn (Food Production Management)	234 - 274
F	Quản lý dịch vụ giải trí (Entertainment Management)	275 - 324
G	Quản lý Nhân sự và đào tạo (Personnel & Training Management)	325 - 372
H	Quản lý Marketing (Marketing Management)	373 - 422
I	Quản lý Cơ sở vật chất - kỹ thuật (Building & Engineering Management)	423 - 454
K	Quản lý tài chính (Financial Management)	455 - 496
L	Quản lý An ninh - An toàn (Safety & Security Management)	497 - 531
M	Quản lý biệt thự (Villa Management)	532 - 586
N	Quản lý cảnh quan sân vườn (Landscape Management)	587 - 614

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân tích môi trường kinh doanh:

- Phân tích các nguồn lực nội tại của Resort;
- Xác định vị thế kinh doanh của Resort (đang ở vị thế nào?);
- Tổng hợp kết quả nghiên cứu thị trường;
- Phân tích cạnh tranh:

+ Điểm mạnh của Resort;
+ Điểm yếu của Resort.

- Xác định cơ hội và thách thức.

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

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

+ Doanh thu và cơ cấu doanh thu;
+ Chi phí và cơ cấu phí;
+ Lợi nhuận và tỷ suất lợi nhuận (so với doanh thu, vốn chủ sở hữu);
+ Thị phần khách (Market segmentation);
+ Nguồn nhân lực;
+ Cơ sở vật chất.

- Phân tích sản phẩm của Resort;
- Phân tích chính sách giá;
- Phân tích hiệu quả Marketing.

3. Xây dựng kế hoạch kinh doanh:

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tìm kiếm thông tin liên quan;
- Tổng hợp và phân tích dữ liệu thứ cấp, số liệu thống kê;
- Dự báo;
- Ra quyết định hiệu quả;
- Phân tích tài chính;
- Kỹ năng áp dụng phần mềm quản trị tài chính Resort, quản trị nhân sự, lập kế hoạch kinh doanh...;
- Quan sát thực tế;
- Xử lý tình huống phát sinh;
- Soạn thảo văn bản;
- Xây dựng kế hoạch mang tính hệ thống;
- Tổ chức và lãnh đạo nhóm;
- Giải trình số liệu và nội dung kế hoạch.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, khoa học, công nghệ, luật, lịch sử, địa lý du lịch;
- Kiến thức về thống kê và kinh tế lượng, thống kê du lịch;

- Kiến thức về quản lý kinh tế, quản lý tài chính;
- Kiến thức về phân tích kinh tế;
- Kiến thức về Marketing cơ bản và Marketing du lịch;
- Kiến thức phân tích kinh doanh;
- Kiến thức về kế hoạch;
- Kiến thức tổ chức làm việc theo nhóm;
- Kiến thức sản phẩm, dịch vụ du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ BỘ MÁY CỦA RESORT

Mã số công việc: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định các mục tiêu, yêu cầu, nguyên tắc lựa chọn mô hình tổ chức khu Resort:
- Mục tiêu;
- Yêu cầu;
- Các nguyên tắc;
- Lựa chọn mô hình tổ chức;
- Thiết lập sơ đồ tổ chức phù hợp với quy mô và loại hình Resort.

2. Xác định các bộ phận của Resort:
- Xác định thứ bậc trong Resort;
- Xác định các bộ phận của Resort (bộ phận chính và bộ phận hỗ trợ);
- Xác định được quan hệ, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận.

3. Thiết lập sơ đồ tổ chức Resort:
- Vẽ sơ đồ tổ chức bộ máy;
- Giải thích thứ bậc quản trị và mối quan hệ;
- Mô tả vai trò của người quản lý khu Resort.

4. Chức năng, nhiệm vụ của người quản lý khu Resort:
- Chức năng, nhiệm vụ của giám sát viên;
- Chức năng, nhiệm vụ của Giám đốc/Phó giám đốc bộ phận;
- Chức năng, nhiệm vụ của Tổng giám đốc/Phó tổng giám đốc.

5. Xây dựng sổ tay quản lý khu Resort:
- Điều lệ, quy chế hoạt động;
- Bản mô tả công việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Vẽ sơ đồ tổ chức và thiết lập cơ cấu nguồn nhân lực.
- Phân tích, xử lý tình huống về tái cấu trúc tổ chức.
- Phân tích, lựa chọn phương án tối ưu.
- Lãnh đạo, phân quyền làm việc theo nhóm.
- Soạn thảo văn bản.
- Ứng dụng phần mềm.
- Vẽ sơ đồ tổ chức, tiến độ.

2. Kiến thức

- Nguyên lý tổ chức.
- Nguyên lý quản trị.
- Đặc điểm ngành kinh doanh khu Resort.
- Tâm lý lao động.
- Nguyên tắc phân quyền.
- Nguyên tắc xây dựng bộ máy quản lý.
- Văn hóa ứng xử.
- Hệ thống thông tin nội bộ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Kế hoạch, chiến lược kinh doanh của Resort.
- Sơ đồ thiết kế khu Resort.
- Danh sách nhân viên.
- Máy tính cài đặt phần mềm.
- Báo cáo về biến động thị trường du lịch, công nghệ,...

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Sơ đồ tổ chức và bộ máy được xây dựng bảo đảm tinh gọn, chỉ đạo hiệu quả, phù hợp với quy mô và đặc điểm kinh doanh của Resort	- Quan sát, so sánh và đối chiếu chất lượng hiệu quả của các chức danh công việc được tổ chức thực hiện theo sơ đồ tổ chức và bộ máy nhân sự
- Xác định thứ bậc trong Resort phù hợp với quy mô của Resort	- Hiệu quả thực hiện công việc của toàn Resort
- Bản mô tả công việc của các chức danh được xây dựng phù hợp với quy định của Resort	- Quan sát, so sánh và đối chiếu các chức danh công việc theo sơ đồ tổ chức và bản mô tả công việc được xây dựng
- Bộ phận chính và phụ trợ của Resort được hình thành trên cơ sở kế hoạch kinh doanh được duyệt	- Mức độ bao phủ các nhiệm vụ, hiệu lực và hiệu quả điều hành chung và từng bộ phận của Resort
- Điều lệ, sổ tay hoạt động Resort được xây dựng theo mẫu quy định	- Mức độ công khai, minh bạch, cụ thể các quy định về quyền lợi và nghĩa vụ của các thành viên thuộc Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

3. Thiết lập các hệ thống tiêu chuẩn

- Xây dựng các quy trình hoạt động chuẩn.

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

4. Thiết lập định mức kỹ thuật được sử dụng trong kinh doanh Khu Resort

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

Lãnh đạo và điều hành bao gồm các công việc:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Quản lý các bộ phận

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

3. Ứng xử với khách hàng
- Tôn trọng, đảm bảo tính riêng tư cho khách.
- Đảm bảo mục đích của việc bán hàng.
- Chú trọng đến việc tạo cảm giác thoải mái và gây ấn tượng cho khách lưu trú.
- Sử dụng tên khách thường xuyên nếu có thể.
- Chuẩn bị sẵn sàng thư chào mừng khách có tên và chữ ký của Giám đốc khu Resort.
- Kiểm tra mức độ hài lòng của khách.
- Thông tin cho khách biết các sự cố ngoài mong muốn.
4. Kiểm tra và giám sát đội ngũ nhân viên
- Kiểm tra và đảm bảo số lượng nhân viên đủ cho ngày làm việc.
- Giám sát việc đi làm đúng giờ của nhân viên.
- Kiểm tra lịch làm việc của nhân viên.
- Cập nhật thông tin liên quan đến từng nhân viên.
- Tham dự hoặc chủ trì hội ý đầu ca.
- Quan tâm theo dõi các nhân viên nghỉ ốm.
- Đón nhận nhân viên mới.
5. Đảm bảo vệ sinh trong khuôn viên khu Resort
- Kiểm tra việc tuân thủ quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm.
- Kiểm tra các khu vực công cộng và phòng vệ sinh.
- Kiểm tra các khu vực trước/sau khu Resort ít nhất 2 lần/ngày.
- Kiểm tra khu vực cung cấp hàng và khu rác thải.
- Kiểm tra tình trạng bảo dưỡng hàng ngày và bảo dưỡng phòng ngừa.
- Kiểm tra khu vực vườn và toàn khuôn viên khu Resort.
6. Quản lý Bộ phận lưu trú của khách
- Chịu trách nhiệm về vệ sinh, bảo dưỡng các buồng khách.
- Kiểm tra theo danh mục chất lượng 2 phòng/ngày.
- Kiểm soát sinh vật gây hại.
- Bố trí nhân viên phù hợp khối lượng công việc.
- Đảm bảo cung cấp dịch vụ giặt là cho khách và đồng phục của nhân viên kịp thời.
7. Quản lý các dịch vụ khác
- Cung cấp và phục vụ các bữa ăn trong ngày cho khách.
- Cung cấp và phục vụ đồ uống cho khách.
- Kiểm tra bàn buffet, bài trí sắp xếp nhà hàng trước khi mở cửa.
- Kiểm tra tủ lạnh và kho chứa đồ.
- Giám sát và thường xuyên kiểm tra việc xuất thực phẩm, đồ uống và các vật dụng khác.
8. Đảm bảo an ninh trong khuôn viên khu Resort
- Bảo đảm an ninh cho khu Resort, an toàn cho khách hàng và nhân viên.
- Bảo vệ tài sản của khu Resort và của khách.

- Đọc và nắm tình hình trong sổ giao ca của Bộ phận Bảo vệ.
- Kiểm tra lối thoát hiểm và cửa thoát hiểm.
- Đảm bảo các cửa buồng khách và phòng kho được khóa.
- Thường xuyên kiểm tra quy định về an toàn và an ninh trong phạm vi khu Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Áp dụng các quy định về tài chính, kế toán liên quan đến thu và chi.
- Phân tích tài chính.
- Quản lý chất lượng dịch vụ.
- Quản lý doanh nghiệp.
- Phân tích, xử lý các vấn đề tài chính và kế toán.
- Đọc và chỉnh sửa văn bản.
- Tổ chức, giám sát và điều hành công việc hàng ngày.
- Nghiệp vụ lễ tân, buồng, nhà hàng, bếp,...
- Xử lý tình huống, xử lý phàn nàn của khách.
- Giao tiếp và ứng xử với các đối tượng khách khác nhau.
- Ra quyết định.
- Bán hàng hiệu quả.
- Quản trị nhân sự.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Giám sát và kiểm tra các hoạt động.
- Quản lý xuất và nhập hàng hóa.
- Tổ chức, điều hành và thực thi công việc.
- Giải quyết các sự cố an ninh và an toàn.
- Phân lịch làm việc cho nhân viên.
- Khống chế các tình huống xấu.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: A5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

Giám sát kiểm tra bao gồm các công việc:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận thức về những nhiệm vụ chính trong giám sát hoạt động của khu Resort

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Ứng dụng phần mềm quản trị tài chính, kế toán khu Resort.
- Kiểm soát công nợ.
- Kiểm tra thu - chi tiền mặt.
- Kiểm soát quy trình, thủ tục mua hàng hóa.
- Kiểm soát hàng hóa dự trữ.
- Thực hành kế toán cơ bản.
- Kiểm soát chu trình chuyển vốn, tiền mặt.
- Kiểm tra chứng từ kế toán.
- Quản lý hạch toán kế toán.
- Phân tích, đánh giá về tài chính kế toán.
- Giám sát tài khoản.
- Xử lý tài sản, hàng hóa mất mát, hư hỏng.
- Giải quyết các vấn đề kế toán có tranh chấp.
- Áp dụng chính sách lương, thưởng, phúc lợi.
- Tổ chức và thực hiện kiểm toán hiệu quả.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: A6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

Đánh giá kết quả bao gồm các công việc:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Tiến hành đánh giá định kỳ

- Thông báo kế hoạch và thời gian đánh giá đến từng bộ phận.
- Tổ chức họp và thông báo thời điểm.
- Phổ biến cách thức đánh giá.
- Tiến hành đánh giá theo kế hoạch.
- Kiểm chứng các báo cáo.
- Kiểm tra hệ thống tài chính và các báo cáo quyết toán.
- Kiểm tra trình độ nhân viên.

- Phân tích các ý kiến phản hồi từ khách hàng.
- Tổng kết phần đánh giá:
+ Doanh thu đạt được so với kế hoạch dự kiến đề ra;
+ Lợi nhuận kinh doanh;
+ Mức độ hao hụt chi phí và nguyên vật liệu;
+ Ý kiến phản hồi từ khách hàng;
+ Trình độ nhân viên đạt được so với chỉ tiêu đã đặt ra.
3. Lập kế hoạch khắc phục các kết quả đánh giá thấp
- Thảo luận về các mặt hạn chế tồn tại sau khi đánh giá.
- Thảo luận về các biện pháp khả thi.
- Thống nhất việc chọn và sử dụng biện pháp tối ưu.
- Chuẩn bị kế hoạch khắc phục cụ thể.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phân biệt đối tượng khách hàng nội bộ

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp và ứng xử.
- Phân tích, tổng hợp và đánh giá.

- Lãnh đạo và quan hệ khách hàng.
- Lãnh đạo và điều hành.
- Ra quyết định.
- Thực thi giải pháp.
- Quản lý hệ thống chính sách nội bộ.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THIẾT LẬP VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ ĐỐI NGOẠI
Mã số công việc: A8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định đối tượng khách hàng

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

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

- Đảm bảo mục đích của việc bán hàng.
- Áp dụng chính sách và tiêu chuẩn riêng của quy trình chào đón khách của khu Resort.

- Cung cấp dịch vụ và phục vụ khách nhanh chóng và hiệu quả.
- Quan tâm đến khách thường xuyên và hướng dẫn khách nhiệt tình chu đáo.
- Luôn gây được thiện cảm và tạo ấn tượng tốt cho khách ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên.

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

- Can thiệp của người lãnh đạo trong việc xử lý phàn nàn cho khách lưu trú.
- Phân loại các phàn nàn của khách hàng.
- Áp dụng quy trình xử lý phàn nàn cơ bản theo nguyên tắc LISTEN.
- Chú trọng chính sách đền bù hợp lý.
- Biết lắng nghe và quan tâm đến mong đợi của khách hàng.
- Lưu ý thái độ khi xử lý với khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lãnh đạo và điều hành.
- Thực hiện kinh doanh hiệu quả.
- Tổ chức và điều hành công việc và phân bổ nhân viên.
- Thực hiện kỹ năng bán hàng.
- Tổ chức kinh doanh.
- Giao tiếp và chăm sóc khách hàng.
- Giải quyết phàn nàn của khách.
- Xử lý tình huống.

2. Kiến thức

- Kiến thức về các đối tượng khách hàng.
- Kiến thức về cách cư xử và chăm sóc khách hàng hiệu quả.
- Kiến thức về hướng dẫn xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.
- Chính sách của khu Resort cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía khu Resort.
- Tham khảo hướng dẫn giao tiếp trong chuyên ngành du lịch khách sạn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hồ sơ khách hàng.
- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.
- Thiết bị văn phòng.
- Phần mềm quản lý khu Resort.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: A9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

Điều hành công việc hàng ngày bao gồm:

- Lập lịch làm việc trong ngày trên cơ sở:

+ Những công việc thường xuyên;

+ Công việc theo kế hoạch được triển khai;

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

+ Công việc đột xuất được biết trước.

- Kiểm tra nguồn lực, nhân lực đáp ứng;

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

- Có mặt tại Resort trước giờ làm việc;

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

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

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

- Xử lý các công việc đột xuất xảy ra;

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

- Bàn giao những công việc chưa kết thúc;

- Báo cáo cấp có thẩm quyền khi cần thiết;

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định công việc hàng ngày

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

- Lập bảng danh mục kiểm tra (checklist).

- Hiện diện tại khu Resort.

- Giám sát và quản lý các hoạt động.

- Khuyến khích, hỗ trợ nhân viên.

2. Nhận thức về công việc chung

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

3. Thực hiện ủy quyền

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

4. Đảm bảo vai trò của người lãnh đạo

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đặt buồng được thực hiện trực tiếp tại quầy lễ tân hoặc thông qua điện thoại, fax, mạng internet...

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Giao tiếp có hiệu quả với khách

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

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

- Hỏi khách thông tin cụ thể về thời gian lưu trú.
- Xác định cụ thể ngày đến.
- Xác định cụ thể ngày đi.
- Nhắc lại thời gian lưu trú.
- Sử dụng tên khách thường xuyên.
- Ghi các thông tin vào phiếu đặt buồng hoặc nhập vào hệ thống.
- Lưu ý ngữ điệu, âm lượng, ngôn ngữ và tốc độ khi giao tiếp.
- Hỏi khách thông tin cụ thể về số lượng khách lưu trú..

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

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

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

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

5. Xác định yêu cầu của khách về loại buồng

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

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

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

7. Xác định có buồng trống

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

8. Thông báo không có buồng trống

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

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

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

10. Hỏi về việc đặt buồng chính thức

- Tham khảo ý kiến khách về việc đặt giữ buồng.
- Đề nghị khách đặt buồng.
- Tư vấn về giá buồng và các điều kiện đi kèm khi báo giá.
- Xác định cam kết của khách hàng về việc đặt giữ buồng vừa được giới thiệu.

11. Xác định các thông tin liên hệ

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

- Ghi được các thông tin cá nhân:

+ Tên khách lưu trú;

+ Tên công ty;

+ Số điện thoại;

+ Số fax/địa chỉ thư điện tử;

+ Họ tên người đặt buồng;

+ Các chi tiết về thanh toán;

+ Địa chỉ chi tiết.

- Ghi được các thông tin khác:

+ Các yêu cầu đặc biệt (vị trí buồng, phong cảnh, buồng hút thuốc/không hút thuốc v.v...).

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

- Hỏi khách về phương thức thanh toán.

- Gợi ý khách đảm bảo cho việc đặt buồng.

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

- Gợi ý khách đặt cọc bằng tiền mặt.

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

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

13. Nhắc lại các chi tiết đặt buồng

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

14. Giao mã số đặt buồng cho khách

- Thông báo mã số đặt buồng cho khách.

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

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

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

15. Kết thúc việc nhận đặt buồng

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

- Cám ơn khách đã đặt buồng tại Resort.

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

- Sử dụng tên khách.

- Chờ khách đặt máy xuống trước.

16. Hoàn thiện các chi tiết đặt buồng
- Xác định các chi tiết về đặt buồng.
- Nhập thông tin vào hồ sơ buồng.
- Tuân thủ các tiêu chuẩn và chính sách của Resort.
- Xác định các chi tiết về thị trường bao gồm:
+ Mã quốc gia;
+ Phân đoạn thị trường;
+ Kênh phân phối.
17. Lưu trữ hồ sơ đặt buồng
- Lưu trữ hồ sơ các loại tài liệu có liên quan đến đặt buồng vào nơi thích hợp.
- Viết các chi tiết vào văn bản giao dịch:
+ Mã số đặt buồng;
+ Ngày đến;
+ Chữ cái đầu tiên của tên khách đặt buồng;
+ Lưu các tài liệu theo đúng quy trình của Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp.
- Kiến thức về dịch vụ khách hàng.
- Kiến thức về các loại buồng, các loại mức giá buồng, các nguồn đặt buồng và các kiểu đặt buồng cũng như quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách khác nhau bằng nhiều hình thức khác nhau.
- Có kiến thức về các thiết bị và cách vận hành các thiết bị đó.
- Kiến thức về sản phẩm chào bán của Resort.
- Kiến thức về sản phẩm liên quan đến đề nghị chọn lựa khác.
- Kiến thức về các chính sách giá khác nhau và các điều kiện đi kèm với giá (thuế, phí phục vụ, bữa ăn sáng..).
- Kiến thức về quy trình bán hàng.
- Kiến thức về thanh toán.
- Kiến thức về phân đoạn thị trường.
- Kiến thức về lưu trữ hồ sơ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ ĐĂNG KÝ NHẬN BUỒNG TẠI KHU RESORT

Mã số công việc: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đặt buồng được thực hiện trực tiếp tại quầy lễ tân hoặc thông qua điện thoại, fax, mạng internet,... Đăng ký, nhận buồng được thực hiện trực tiếp tại quầy lễ tân.

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

Giám sát bao gồm những công việc sau:

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

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

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chào khách

- Quan sát và nhận biết và khách từ xa.
- Nhìn khách.
- Mỉm cười.
- Sử dụng câu chào theo đúng quy định của khu Resort.
- Hỏi tên khách.
- Kiểm tra đặt phòng của khách.
- Phục vụ khách ly nước chào mừng (welcome drink).

2. Chào khách khi đang bận

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

3. Nhận hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách

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

4. Tìm kiếm thông tin đặt buồng trong máy tính

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

5. Kiểm tra tin nhắn

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

6. Không tìm thấy thông tin đặt buồng

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

7. Xác định các yêu cầu đặc biệt

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

8. Hoàn thành phiếu đăng ký

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

9. Phân buồng

- Nhập các yêu cầu đặc biệt của khách và để hệ thống phân buồng.
- Kiểm tra tình trạng buồng trống và sạch.
- Đảm bảo buồng phù hợp với nhu cầu khách hàng.

10. Đảm bảo thanh toán

- Hỏi khách thanh toán bằng hình thức nào, gợi ý khách có thể áp dụng một trong các cách sau:

+ Đặt cọc tiền mặt;

+ Quét thẻ tín dụng;

+ Trình phiếu thanh toán;

+ Văn bản đảm bảo thanh toán từ công ty.

11. Cung cấp các thông tin bổ sung

- Thông báo các dịch vụ cần được cung cấp: Gọi báo thức, báo buổi sáng, giữ tài sản quý.
- Thông báo các dịch vụ nên được cung cấp: địa điểm và thời gian ăn sáng, nhà hàng, các dịch vụ bổ sung chăm sóc sức khỏe, các sự kiện đặc biệt của Resort, của vùng.

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

- Kiểm tra xem khách có tham gia chương trình câu lạc bộ khách hàng thường xuyên không;
- Nếu có, xin một bản sao của thẻ thành viên hoặc số thẻ để đăng ký cho khách.

13. Hoàn thành thủ tục nhận buồng tại khu Resort

- Cấp thẻ chìa khóa.
- Giải thích cách dùng chìa khóa.
- Chỉ số buồng trên thẻ chìa khóa.
- Giới thiệu đường đến buồng khách.
- Chúc khách kỳ lưu trú vui vẻ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Chào đón khách.
- Giao tiếp và ứng xử với khách hàng.
- Thực hiện đúng quy trình chào đón khách đến Resort.
- Ghi hoặc nhập thông tin.
- Kiểm tra thông tin.
- Xác định đúng đặt buồng của khách.

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng chào đón.
- Máy điện thoại.
- Bút, lịch để bàn.
- Văn phòng phẩm.
- Máy vi tính.
- Hệ thống PMS.
- Phiếu đăng ký.
- Bảng sơ đồ buồng.
- Saleslips.
- Biên nhận đặt cọc.
- Tập gấp Resort.
- Thẻ chìa khóa.
- Các phiếu dành cho chương trình khách hàng trung thành.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

Mã số công việc: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

- Lập kế hoạch kiểm tra thường xuyện, định kỳ, đột xuất;
- Tiến hành kiểm tra các công việc:

+ Xử lý thông tin về sự nhầm lẫn buồng;

+ Xử lý về tình trạng buồng;

+ Xử lý gia hạn, đổi buồng;

+ Kiểm tra dịch vụ báo thức cho khách;

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

+ Xử lý phàn nàn của khách;

+ Nhập chi phí của khách;

+ Tài khoản dư nợ cao.

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhập các chi phí của khách đã sử dụng

- Kiểm tra tính chính xác của chứng từ và nhập vào sổ hoặc hệ thống PMS.
- Kiểm tra chứng từ phải có đủ thông tin và chính xác về dịch vụ khách đã sử dụng, tên khách, số buồng, chi phí, ngày tháng, chữ ký của khách.
- Nhập thông tin tuân thủ quy trình đúng.
- Lưu chứng từ trong tủ hồ sơ và trong hệ thống.

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

- Kiểm tra sự sai lệch và tìm ra danh sách những buồng bị sai lệch trong hệ thống PMS.
- Xử lý các buồng trống giả tạo.
- Điều chỉnh chính xác tình trạng buồng.
- Thực hiện thường xuyên trong ngày, ít nhất 3 lần trong những ngày vắng khách.
- Kiểm tra kỹ xem có dấu hiệu của hành lý không.
- Xác định các chi tiết về hóa đơn.
- Nếu có hóa đơn chưa thanh toán, hãy báo ngay cho người giám sát.
- Cân đối tình trạng buồng trống chính xác.

3. Xử lý báo thức đúng quy trình
- Ghi thời gian báo thức đúng cách tính 24h.
- Xác định lại ngày, số phòng và giờ báo thức.
- Khẳng định lại số buồng và tên khách trong hệ thống PMS.
- Sử dụng tên khách.
- Chờ khách đặt điện thoại trước.
- Kiểm tra số buồng chính xác và thông tin phải đọc được.
4. Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao
- Kiểm tra hồ sơ về các chi tiết thanh toán.
- Liên lạc với từng khách có dư nợ cao vượt quá mức cho phép.
- Yêu cầu thanh toán bổ sung theo hình thức:
+ Tiền mặt đặt cọc;
+ Số cấp phép cho mức thanh toán bằng thẻ tín dụng cao hơn;
+ Chứng nhận thanh toán qua công ty.
- Thông báo ngay cho giám sát nếu không có thanh toán bổ sung.
- PMS phải phản ánh đúng các chi tiết thanh toán được cập nhật của tất cả các khách.
5. Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú
- Kiểm tra buồng trống.
- Kiểm tra số dư.
- Đảm bảo chắc chắn sẽ thu được khoản thanh toán ở thêm này.
- Thông báo cụ thể cho bộ phận buồng và các bộ phận có liên quan.
- Cấp thẻ chìa khóa mới và ghi chép vào sổ nhật ký lễ tân và sổ giao ca.
- Hoàn thành việc gia hạn ở thêm.
6. Xử lý tài sản ký gởi của khách lưu trú
- Điền thông tin vào phiếu sau khi đã xác định là khách đang lưu trú.
- Đảm bảo nhìn rõ khách ký tên vào phiếu và phải trùng với chữ ký trên phiếu đăng ký.
- Giải thích quy trình sử dụng và hướng dẫn khách đến khu vực để két an toàn.
- Cùng khách mở két an toàn và tế nhị không nhìn khi khách để tài sản vào két;
- Cùng khách khóa két;
- Phiếu yêu cầu két an toàn phải được cất giữ cùng phiếu đăng ký Resort.
7. Xử lý phàn nàn của khách
- Can thiệp của người lãnh đạo trong việc xử lý phàn nàn cho khách lưu trú.
- Xử lý những phàn nàn khó đúng chính sách của khu Resort.
- Liệt kê theo nhóm các phàn nàn của khách.
- Chú trọng chính sách đền bù hợp lý.
- Áp dụng kỹ thuật lắng nghe hiệu quả: gật đầu, dùng từ đệm, dùng ánh mắt quan sát, nghiêng người về phía trước.
- Tách khách ra khỏi chỗ đông người.

- Tránh ngắt lời khách.
- Ghi lại nội dung ngắn gọn, rõ ràng.
- Nhắc lại nội dung phàn nàn đảm bảo tính chính xác.

8. Bàn giao ca

- Kiểm tra danh mục cần làm đã hoàn thành chưa.
- Ghi lại và tô đậm những vấn đề quan trọng trong ca làm việc, những công việc đang làm dở.
- Thông báo cho giám sát viên.
- Bàn giao các loại chìa khóa của két an toàn, ngăn kéo đựng tiền mặt, chìa khóa chủ; đồng thời kiểm tra túi áo và túi quần của bạn.
- Rời nơi làm việc sau khi đã dọn vệ sinh ngăn nắp, sạch sẽ, đếm quỹ tiền dự phòng, đóng mã số thu ngân, đăng xuất ra khỏi hệ thống và hỏi người giám sát xem đã rời quầy được chưa.

9. Thu đổi ngoại tệ cho khách

- Nhận ngoại tệ từ khách.
- Đếm kỹ tiền trước mặt khách.
- Kiểm tra tiền giả và tiền rách.
- Đảm bảo tỷ giá quy đổi được cập nhật.
- Khi nghi ngờ, liên hệ với người giám sát.
- Nhập số lượng tiền.
- Khẳng định số lượng bằng lời với khách.
- In phiếu đổi tiền.
- Rút đúng số tiền từ quỹ tiền mặt dự phòng, đề nghị khách ký vào phiếu đổi tiền, giữ một bản sao cùng với các hóa đơn.
- Đếm và giao tiền trước mặt khách.

10. Nhận và chuyển lời nhắn

- Hỏi họ tên đầy đủ của khách, đánh vần lại nếu cần thiết.
- Xác định xem khách gọi từ đâu.
- Ghi lại nội dung ngắn gọn rõ ràng đầy đủ và chính xác;
- Nhắc lại lời nhắn, đặc biệt là số điện thoại, ngày tháng và các tên riêng;
- Lời nhắn phải được nhân viên bellman chuyển ngay cho khách và có ký xác nhận bởi nhân viên chuyển tin.

11. Xử lý thư và các bưu kiện của khách

- Sử dụng máy dập thời gian để đóng dấu.
- Lưu các thông tin vào sổ theo dõi: tên người nhận, số phòng, tên phòng ban.
- Tách rời các thư khách và các phòng ban.
- Thông báo cụ thể đến khách hàng hoặc các phòng ban nhận và ký xác nhận vào sổ theo dõi thư và bưu kiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra chứng từ.
- Nhập và lưu trữ thông tin.
- Kiểm tra các danh sách.
- Xử lý chênh lệch tình trạng buồng.
- Điều chỉnh tình trạng buồng.
- Cân đối tình trạng buồng.
- Thực hiện quy trình báo thức chuẩn.
- Ghi và lưu trữ thông tin.
- Kiểm tra và xử lý hồ sơ thanh toán.
- Thực hành kế toán và tài chính cơ bản.
- Kiểm tra
- Thực hành xử lý với các tài khoản dư nợ cao.
- Xử lý thanh toán khoản chênh lệch.
- Thực hiện đúng quy trình.
- Thực hiện giao tiếp với các bộ phận khác.
- Áp dụng kỹ năng làm việc theo nhóm.
- Giao tiếp hiệu quả.
- Kiểm soát phiếu sử dụng két.
- Xử lý tình huống.
- Giải quyết phàn nàn.
- Thực hành giao tiếp hiệu quả.
- Thực hiện bàn giao rõ ràng và hiệu quả.
- Lưu giữ và theo dõi.
- Ghi và để lại thông tin.
- Thông báo nội bộ.
- Thực hiện tính toán.
- Kiểm tra tài chính và tiền tệ.
- Thực hiện quy trình đổi tiền.
- Vận hành và thao tác các thiết bị máy móc.
- Phân loại.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tài chính kế toán.
- Kiến thức về nghiệp vụ phục vụ buồng Resort.
- Kiến thức về các thiết bị và cách vận hành các thiết bị đó.
- Kiến thức về các loại phòng và quy trình xử lý gia hạn lưu trú.
- Kiến thức về giao tiếp, ứng xử và kỹ năng xử lý phàn nàn theo nguyên tắc LISTEN.

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

- Hướng dẫn giao tiếp trong ngành du lịch khách sạn.
- Kiến thức về quy trình bàn giao ca hiệu quả và chính xác.
- Kiến thức về các loại ngoại tệ và quy trình quy đổi.
- Kiến thức về tính toán cơ bản.
- Kiến thức về lưu giữ và chuyển bưu phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát hoạt động của tổng đài theo chức năng, nhiệm vụ và chất lượng dịch vụ khách hàng. Công việc này bao gồm:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

+ Cung cấp thông tin về dịch vụ Resort;
+ Cài đặt báo thức.

- Xác nhận thông tin yêu cầu chi tiết (tiếp nhận và xử lý tin nhắn).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Lập thời gian biểu làm việc.
- Thực hiện chức năng tổng đài.
- Thực hành giao tiếp.
- Xử lý tính toán đơn giản.
- Sử dụng thông tin và thuyết phục khách.
- Tiếp nhận yêu cầu.
- Lưu thông tin.

- Thực hành kỹ năng lắng nghe.
- Diễn dịch, ghi và lưu thông tin.
- Xác nhận lại thông tin.
- Thực hành kỹ năng áp dụng các bước trong quy trình thực hiện phần ghi lời nhắn.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hỗ trợ đón tiếp là dịch vụ hỗ trợ khách khi đến cũng như khi khách rời khỏi Resort, như việc mở cửa, vận chuyển hành lý, giúp thuê xe, gửi hàng... Giám sát công việc này bao gồm:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

+ Mở cửa Resort;
+ Mở cửa xe cho khách khi lên/xuống;
+ Hướng dẫn giúp khách đến các vị trí trong Resort;
+ Mang hành lý khi khách làm thủ tục nhận phòng/trả phòng;
+ Xử lý hành lý ký gởi của khách;
+ Xử lý chuyển thư và hàng hóa lên phòng cho khách;
+ Xử lý thuê sim và điện thoại di động mạng địa phương giúp khách;
+ Xử lý dịch vụ vận chuyển cho khách (gọi xe/cho thuê xe).

- Cụ thể hóa từng chức danh nghề:

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

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

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

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

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

+ Trực cửa;

+ Mở/đóng cửa xe khi khách ra/vào;

+ Mang hành lý khi khách vào/ra;

+ Xử lý hành lý ký gởi của khách;

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

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

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

+ Tiếp nhận yêu cầu;

+ Xử lý yêu cầu;

+ Thông báo kết.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý tình huống.

- Kỹ năng giao tiếp.

- Xử lý các quy trình.

2. Kiến thức

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

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

- Kiến thức về sản phẩm của Resort.

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

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính, máy in nối mạng.

- Danh mục số máy lẻ nội bộ.

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

- Danh sách khách đang lưu trú.

- Niên giám điện thoại.

- Phiếu và thẻ ký gởi hành lý.

- Danh mục các địa điểm công cộng.

- Các tập gấp, tờ rơi về các chương trình quảng cáo của Resort.

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nghiệp vụ quan hệ khách hàng bao gồm:

- Kiểm tra chức năng, nhiệm vụ được thi hành trong thực tế;
- Kiểm tra nhân lực, các chức danh được phân nhiệm;
- Kiểm tra trang thiết bị phục vụ công việc;
- Xem xét môi trường làm việc;
- Đánh giá việc hỗ trợ khách hàng trong các dịch vụ cụ thể như: đặt vé máy bay, tàu hỏa..., tổ chức các sự kiện cho khách;
- Khuyến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết các việc liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

+ Xử lý đặt chỗ và mua vé máy bay giúp khách;
+ Xử lý đặt chỗ và mua vé tham dự các chương trình biểu diễn tại địa phương cho khách;
+ Xử lý chương trình mừng sinh nhật cho các khách lưu trú;
+ Tổ chức và thực hiện các chương trình lễ hội và ngày truyền thống của Resort;
+ Giới thiệu các chương trình quảng cáo trong Resort;
+ Phối hợp hỗ trợ với bộ phận đón tiếp và thu ngân để làm thủ tục đăng ký phòng/trả phòng khách đoàn.

- Xác định các chức danh cụ thể:

+ Giám sát/Trưởng ca;
+ Nhân viên thực thi.

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

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

+ Xử lý đặt chỗ và mua vé máy bay giúp khách;
+ Xử lý đặt chỗ và mua vé tham dự các chương trình biểu diễn tại địa phương cho khách;
+ Xử lý chương trình mừng sinh nhật cho các khách lưu trú;
+ Tổ chức và thực hiện các chương trình lễ hội và ngày truyền thống của Resort;
+ Giới thiệu các chương trình quảng cáo trong Resort;
+ Phối hợp hỗ trợ với bộ phận đón tiếp và thu ngân để làm thủ tục đăng ký phòng và trả phòng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Độ chính xác của kỹ năng	- Quan sát và so sánh với kỹ năng mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Kỹ năng thực hiện các công việc theo đúng quy trình	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Kỹ năng sử dụng các thông tin, tài liệu, phần mềm hiệu quả	- Theo dõi việc cung cấp thông tin chính xác, sử dụng hiệu quả các tài liệu hỗ trợ một cách có hiệu quả
- 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 CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN CỦA KHU RESORT
Mã số công việc: B7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát công nghệ thông tin tại bộ phận lễ tân của khu Resort bao gồm các việc chủ yếu sau:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Liệt kê các chương trình, phần mềm tại bộ phận lễ tân

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

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

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

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

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

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

+ Nhận và xử lý các yêu cầu;
+ Cập nhật các thông tin chi tiết;
+ Lưu trữ các thông tin khách hàng;

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN CỦA KHU RESORT

Mã số công việc: B8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nghiệp vụ bán hàng tại Bộ phận lễ tân của Khu Resort bao gồm các công việc sau:

- Nắm vững các quy định về bán hàng trong Resort;
- Kiểm tra quầy bán hàng, hàng hóa được bán, bảo đảm vệ sinh môi trường, chống hàng giả, hàng lậu...;
- Kiểm tra tinh thần, thái độ, kỹ năng, kỹ thuật bán hàng của các nhân viên bán hàng;
- Tham khảo ý kiến của khách hàng;
- Đánh giá và khuyến nghị cấp có thẩm quyền về những vấn đề liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

- Nắm được khái niệm kỹ năng bán hàng (Saleskills).
- Nắm được khái niệm kỹ thuật bán hàng (Selling Techniques).
- Kỹ năng bán hàng phụ thuộc khá nhiều vào nỗ lực cá nhân, do cá nhân tự rèn luyện tạo thành.
- Kỹ thuật bán hàng được quy định phổ biến.

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

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

+ Dịch vụ lưu trú;
+ Dịch vụ bổ sung;
+ Dịch vụ khác.

- Có thiện chí bán hàng.
- Có khả năng nhận thức được mặt hàng duy nhất tại Resort có thể cạnh tranh với các Resort khác.
- Có kỹ năng giao tiếp tốt, thuyết phục, hiệu quả.
- Có khả năng áp dụng kỹ thuật bán hàng thích hợp vào từng thời điểm cụ thể và tùy thuộc vào đối tượng khách hàng.

3. Phân biệt các kỹ thuật bán hàng khác nhau

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

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

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH MUA SẮM VÀ GIÁM SÁT HÀNG HÓA, TÀI SẢN TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN CỦA KHU RESORT

Mã số công việc: B9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng kế hoạch mua sắm và giám sát hàng hóa, tài sản tại bộ phận lễ tân của khu Resort bao gồm các tác nghiệp sau đây:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quản lý tài sản của khách hàng

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

+ Tài sản cá nhân thông dụng;

+ Tài sản quý.

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

+ Thiết lập thủ tục;

+ Xử lý cất giữ.

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

2. Quản lý tài sản của bộ phận

- Thực hiện ý thức tiết kiệm giữ gìn bảo quản tài sản của bộ phận.
- Sử dụng văn phòng phẩm.
- Sử dụng thiết bị.
- Bảo quản tài sản của bộ phận.
- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.
- Đề nghị kiểm tra bảo dưỡng định kỳ.

3. Giám sát hàng hóa tại bộ phận tiền sảnh

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thực hành giao tiếp và văn hóa ứng xử.
- Quản lý tài sản hàng hóa.
- Thiết lập tiêu chí bảo quản.
- Thực hiện nội quy an toàn và an ninh.
- Kiểm tra và xuất nhập hàng hóa.
- Quản lý, điều hành.
- Giám sát, kiểm tra.
- Áp dụng quy định bảo dưỡng.
- Quản lý và giám sát.

2. Kiến thức

- Kỹ năng giao tiếp.
- Quy trình bảo quản tài sản quý/tài sản thất lạc của khách.
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị.
- Quy định chung về sử dụng và bảo quản tài sản, hàng hóa.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng quản lý tài sản hàng hóa	- Quan sát nhân viên thực hiện quy trình quản lý tài sản hàng hóa
- Kỹ năng kiểm tra và xuất nhập hàng hóa	- Giám sát được thao tác của người thực hiện và đối chiếu với tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kiểm tra và xuất nhập hàng hóa
- Kỹ năng hướng dẫn sử dụng các thiết bị, tài sản	- Theo dõi các thao tác của người hướng dẫn sử dụng các thiết bị, tài sản cho người sử dụng
- Kỹ năng bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị	- Theo dõi lịch bảo trì, bảo dưỡng các trang thiết bị theo quy định được ghi trong các văn bản hướng dẫn sử dụng của mỗi loại thiết bị của nhà sản xuất
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các quy trình
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử, ý thức và thái độ của nhân viên khi sử dụng các trang thiết bị, tài sản của bộ phận, Resort
- Tính hiệu quả khi mua sắm	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu, hư hỏng thiết bị để có các điều chỉnh phù hợp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát nhân viên của bộ phận bao gồm các tác nghiệp:

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản lý nhân sự.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng quản lý nhân sự	- 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
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT THU CHI CỦA BỘ PHẬN
Mã số công việc: B11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ
- Chào khách kiểm tra tên và số phòng.
- Thông báo bộ phận buồng để kiểm tra minibar và buồng.
- Kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.
- Trình hóa đơn nháp, yêu cầu khách kiểm tra lần thứ nhất.
- Cập nhật các khoản phí chênh lệch, in hóa đơn tổng và yêu cầu khách kiểm tra lần cuối.
- Xác định phương thức thanh toán khi thực hiện thu ngân.
- Thực hiện thanh toán và thu ngân.
- Cập nhật sổ sách lễ tân.

2. Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn
- Thông báo với trưởng đoàn.
- Chào khách kiểm tra tên và số phòng.
- Thông báo bộ phận buồng để kiểm tra minibar và buồng.
- Kiểm tra các khoản phí chậm kết chuyển.
- Trình hóa đơn nháp, yêu cầu khách kiểm tra lần 1.
- Cập nhật các khoản phí chênh lệch, in hóa đơn tổng và yêu cầu khách kiểm tra lần.
- Xác định phương thức thanh toán khi thực hiện thu ngân.
- Thực hiện thanh toán và thu ngân.
- Cập nhật sổ sách lễ tân.

3. Xử lý các khoản thanh toán khi kết thúc ca

Xử lý các giao dịch theo từng phương thức thanh toán khác nhau.

4. Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao
- Kiểm tra hồ sơ về các chi tiết thanh toán.
- Liên lạc với từng khách có dư nợ cao vượt quá mức cho phép.
- Yêu cầu thanh toán bổ sung theo hình thức:
+ Tiền mặt đặt cọc;
+ Số cấp phép cho mức thanh toán bằng thẻ tín dụng cao hơn;
+ Chứng nhận thanh toán qua công ty.
- Thông báo ngay cho giám sát nếu không có thanh toán bổ sung.
- PMS phải phản ánh đúng các chi tiết thanh toán được cập nhật của tất cả các khách.
5. Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú
- Kiểm tra buồng khách đang ở xem có trống ngày tiếp theo không.
- Kiểm tra tình trạng buồng trống trong Resort.
- Nếu không còn buồng trống, liên hệ với người giám sát.
- Đảm bảo chắc chắn sẽ thu được khoản thanh toán ở thêm này.
- Thông báo cụ thể cho bộ phận buồng và các bộ phận có liên quan.
- Cấp thẻ chìa khóa mới và ghi chép vào sổ nhật ký lễ tân và sổ giao ca.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng
- Thực hành giao tiếp.
- Lập hóa đơn.
- Xử lý thanh toán.
- Thu ngân.
- Cập nhật tình trạng buồng.
- Thực hiện các điều kiện thanh toán đặc biệt của đoàn.
- Kết toán cuối ca.
- Tổng hợp doanh thu.
- Lập báo cáo tài chính.
- Xử lý nợ.
- Báo cáo.
- Thống kê.
- Thực hành giao tiếp văn bản.
- Làm việc theo nhóm.
- Vận hành thiết bị.

2. Kiến thức
- Kiến thức về tài chính kế toán và thu ngân.
- Kiến thức về các thiết bị và cách vận hành các thiết bị.
- Kiến thức về xử lý tài chính.
- Kiến thức về các loại phòng và quy trình xử lý gia hạn lưu trú.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn từ các địa điểm bán hàng chuyển về.
- Các hóa dơn thanh toán.
- Máy tính tiền.
- Máy cà thẻ tín dụng.
- Các liên cà thẻ.
- Máy soi tiền.
- Các hóa đơn khách hàng.
- Bảng sơ đồ buồng.
- Bút, lịch để bàn.
- Báo cáo tình trạng buồng.

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
- 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 khi thực hiện công việc
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: B12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

2. Phân loại các phàn nàn của khách hàng

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý những phàn nàn.
- Giải quyết tình huống.
- Chăm sóc khách hàng.

2. Kiến thức

- Kiến thức về hướng dẫn xử lý phàn nàn theo ngyên tắc LISTEN.
- Chính sách của Resort cho những trường hợp giải quyết phàn nàn do lỗi từ phía Resort.
- Hướng dẫn giao tiếp trong ngành khách sạn và Resort.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ theo dõi phàn nàn của khách.
- Sổ ghi chép, bút.
- Danh sách khách đang lưu trú.

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
- 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 khi thực hiện công việc
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM SOÁT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN

Mã số công việc: B13

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

- Xác lập hệ thống tiêu chí quy định chất lượng dịch vụ theo các giai đoạn của chu trình phục vụ khách:

+ Đặt buồng

* Vệ sinh khu vực làm việc;
* Vệ sinh cá nhân;
* An toàn đối với hệ thống điện kết nối;
* An toàn đối với cách sắp xếp các dụng cụ thiết bị làm việc;
* Mức độ độc hại của các thiết bị và văn phòng phẩm sử dụng;
* Thái độ nhiệt tình, thiện chí khi tiếp xúc với khách hàng.

+ Làm thủ tục đăng ký phòng cho khách:

* Vệ sinh khu vực làm việc;
* Vệ sinh cá nhân.

+ Khách hàng lưu trú:

* Vệ sinh khu vực làm việc;
* Vệ sinh cá nhân;
* An toàn đối với cách sắp xếp các dụng cụ thiết bị làm việc;

* Mức độ độc hại của các thiết bị và văn phòng phẩm sử dụng;

* Mức độ chú ý các đồ vật nghi ngờ và những người khả nghi;

* Thực hiện an toàn đối với hệ thống điện kết nối;

* Thực hiện an toàn đối với cách sắp xếp các dụng cụ thiết bị làm việc;

* Thể hiện thái độ nhiệt tình, thiện chí khi tiếp xúc với khách hàng;

* Chú ý các đồ vật nghi ngờ và những người khả nghi;

* Thực hiện an ninh đối với các vấn đề liên quan đến khách lưu trú (chìa khóa, hộ chiếu, tài sản ký gửi....);

+ Làm thủ tục trả phòng cho khách:

* Thực hiện an ninh đối với các chứng từ, hóa đơn đã và chưa thanh toán;

* Thực hiện an ninh đối với vấn đề thu ngân;

* Vệ sinh và an toàn khi khách trả buồng thanh toán và rời Resort;

* Thực hiện an toàn đối với hệ thống điện kết nối;

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

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

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

- Áp dụng tại đặt phòng:

+ Vệ sinh văn phòng đặt phòng;

+ Đồng phục của nhân viên;

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

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

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

- Làm thủ tục đăng ký và nhận buồng (check-in):

+ Tiêu chuẩn chào đón khách;

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

+ Tiêu chuẩn về cung cấp chìa khóa;

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

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

- Tiêu chuẩn mở và bảo quản hóa đơn.

- Khách lưu trú:

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

+ Vị trí địa điểm mà khách đi/đến;

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

- Thủ tục thanh toán và trả buồng:

+ Tiêu chuẩn về các hóa đơn, chứng từ;

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

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

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

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

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

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

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

- Thực hiện đánh giá thường xuyên.

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giải quyết tình huống.
- Chăm sóc khách hàng.
- Thực hành giao tiếp.
- Thiết lập hệ thống tiêu chuẩn.
- Quy định chất lượng.
- Kiểm tra giám sát đạt yêu cầu chất lượng.
- Lãnh đạo và tổ chức.
- Triển khai thực hiện.
- Giám sát đánh giá.
- Thống kê các hệ thống.
- Đánh giá.
- Phân tích tổng hợp dữ liệu.

2. Kiến thức

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

- Kiến thức cơ bản về nội quy vệ sinh, an toàn và an ninh, thái độ làm việc.

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị văn phòng.

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

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

- Bảng đánh giá theo từng vị trí chức danh.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- 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
- 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 khi thực hiện công việc
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

Mã số công việc: B14

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

+ Đánh giá nhận xét tại chỗ;

+ Bài kiểm tra;

+ Đóng vai khách hàng;

+ Mức độ tiêu hao nguyên vật liệu;

+ Hiệu quả và năng suất công việc.

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

+ Nhận đặt buồng;

+ Chào đón, tiếp nhận và đăng ký khách;

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

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

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

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

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

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

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

- Tham gia các cuộc họp giao ban.

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

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

2. Kiến thức

- Việc sử dụng danh mục kiểm tra.
- Việc nhận thức các nội quy, chỉ thị, chính sách, quy trình.
- Việc áp dụng các giải pháp tình thế khác nhau khi có sự cố cần khắc phục trong kinh doanh.
- Việc hiểu biết các tiêu chuẩn về vệ sinh, an toàn và an ninh trong Resort.
- Việc áp dụng các tiêu chuẩn này vào công tác kiểm tra các vấn đề về vệ sinh, an toàn và an ninh theo tiêu chuẩn của bộ phận và của Resort.
- Kiến thức về đào tạo, lập báo cáo.
- Kiến thức về kỹ năng giao tiếp.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

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

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
- 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 khi thực hiện công việc
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐIỀU PHỐI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN VỚI CÁC BỘ PHẬN LIÊN QUAN

Mã số công việc: B15

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Để phục vụ khách có chất lượng, bộ phận lễ tân phải kết nối và hoạt động nhịp nhàng với tất cả các bộ phận khác của Resort.

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

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

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

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

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

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

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

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

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

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý dữ liệu.
- Giải quyết tình huống.
- Tổ chức và điều phối.
- Làm việc theo nhóm.
- Lập kế hoạch chi tiết.
- Phối hợp.
- Thông tin nội bộ.
- Xử lý thông tin.

2. Kiến thức

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

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bảng báo cáo tình trạng buồng.
- Bảng sơ đồ buồng.
- Báo cáo đặt buồng.
- Danh sách khách đến.
- Các bảng nhận yêu cầu của thực khách.
- Danh sách cụ thể và chi tiết của các đoàn khách.
- Chính sách của Resort 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
- 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
- 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 khi thực hiện công việc
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ VẬN CHUYỂN NỘI BỘ
Mã số công việc: B16

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Resort thường có diện tích rộng, nhiều dịch vụ nghỉ dưỡng cho khách, trong đó có dịch vụ vận chuyển, du chơi trong nội bộ. Quản lý vận chuyển nội bộ bao gồm:

- Phân định các loại hình vận chuyển của Resort:

+ Vận chuyển ở khu tiền sảnh;

+ Vận chuyển tại khu vực vui chơi giải trí;

+ Vận chuyển đi khắp các điểm trong Resort.

- Phân loại phương tiện vận chuyển, đánh giá chất lượng;
- Kiểm tra, kiểm soát bảo đảm an toàn tuyệt đối cho khách;
- Thực hiện đúng các quy định của Resort về vận chuyển nội bộ;
- Phát triển dịch vụ vận chuyển nội bộ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Điều phối hoạt động vận chuyển khách hàng khi khách nhập và rời khu Resort

- Giám sát hoạt động vận chuyển khách khi nhập khu Resort.
- Giám sát hoạt động vận chuyển khách khi khách rời khu Resort.

2. Điều phối hoạt động vận chuyển hành lý khi khách nhập và rời Resort

- Giám sát hoạt động vận chuyển hành lý khi nhập khu Resort.
- Giám sát hoạt động vận chuyển hành lý khi khách rời khu Resort.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý dữ liệu.
- Giải quyết tình huống.
- Tổ chức và điều phối.
- Làm việc theo nhóm.
- Lập kế hoạch chi tiết.
- Phối hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về vận hành xe chở khách.
- Kiến thức quản lý và phân bổ nhiệm vụ cho nhân viên.
- Kiến thức về công nghệ vận chuyển hành lý với số lượng lớn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Xe chở khách chuyên dụng.
- Bảng danh sách buồng khách.
- Sơ đồ buồng.
- Xe chở hành lý chuyên dụng.

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
- 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 khi thực hiện công việc
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá các thao tác khi thực hiện các bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO, HUẤN LUYỆN TẠI CHỖ CHO NHÂN VIÊN TRONG BỘ PHẬN LỄ TÂN

Mã số công việc: B17

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, huấn luyện tại chỗ cho nhân viên trong bộ phận lễ tân bao gồm các công việc cụ thể như sau:

- Đánh giá nguồn nhân lực của bộ phận;
- Phân tích sự phát triển của Resort;
- Xác định nhu cầu và trình độ đào tạo, hình thức đào tạo;
- Xây dựng kế hoạch đào tạo;
- Bố trí, sắp xếp lại nguồn lực để tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo;
- Tiến hành đào tạo tại chỗ, gửi người đi học;
- Đánh giá kết quả đào tạo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Xác định nhu cầu đào tạo

- Quan sát công việc thực thi của nhân viên.
- Giám sát hiệu quả làm việc.
- Kiểm tra bằng các bài kiểm tra giấy.
- Đánh giá mức tiêu phí nguyên vật liệu và mức độ hài lòng của khách hàng.
- Lập bảng đánh giá nhu cầu đào tạo cho cá nhân và cho bộ phận.

2. Điều phối hoạt động vận chuyển hành lý khi khách nhập và rời Resort

- Lập kế hoạch cụ thể cho công tác đào tạo cá nhân.
- Lập kế hoạch cụ thể cho công tác đào tạo bộ phận.
- Lập kế hoạch riêng biệt và cụ thể cho công tác đào tạo kiến thức và kỹ năng.

3. Tổ chức thực hiện đào tạo tại chỗ

- Tổ chức đào tạo kỹ năng theo phương pháp kèm cặp.
- Tổ chức đào tạo kiến thức theo nhóm.
- Hướng dẫn và mô tả hành vi, thái độ đúng khi đào tạo kiến thức và kỹ năng phục vụ khách hàng.

4. Đánh giá kết quả đào tạo

- Đánh giá kết quả bằng bài kiểm tra viết.
- Đánh giá kết quả bằng yêu cầu người khác bí mật đóng vai khách hàng khó tính.
- Đánh giá kết quả bằng việc kiểm soát mức độ hiệu quả trong công việc và mức hao phí nguyên vật liệu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quan sát, đánh giá.
- Kiểm tra, giám sát.
- Xử lý dữ liệu.

- Giải quyết tình huống.
- Tổ chức và điều phối.
- Làm việc theo nhóm.
- Lập kế hoạch chi tiết.
- Phối hợp.
- Đào tạo hiệu quả.
- Truyền đạt kiến thức.
- Xử lý thông tin phản hồi.
- Giao tiếp và ứng xử với nhân viên.
- Đặt câu hỏi.
- Soạn giáo án.
- Soạn bảng câu hỏi.
- Soạn bài kiểm tra.
- Lập bảng đánh dấu theo hệ thống nguyên tắc (marking scheme).

2. Kiến thức

- Kiến thức về kỹ năng đào tạo.
- Kiến thức về cách xử lý các tình huống thực tế.
- Kiến thức về đánh giá kết quả đào tạo.
- Kiến thức về phân tích kết quả và xử lý dữ liệu.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tài liệu đào tạo kiến thức và kỹ năng.
- Địa điểm đào tạo.
- Máy vi tính, máy chiếu, các thiết bị vật dụng.
- Bảng câu hỏi trắc nghiệm (QCM).
- Kịch bản cho Mystery guest.
- Danh mục kiểm tra.
- Thư phàn nàn của khách.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Kỹ năng thực hiện công tác đào tạo 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 kiểm tra tổ chức thực hiện công tác đào tạo
- Thời gian thực hiện so với kế hoạch lập sẵn	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định kế hoạch đào tạo
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá các thao tác khi lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các bước trong quy trình đào tạo
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ giao tiếp với nhân viên khi thực hiện đào tạo kiến thức và kỹ năng
- Tính hiệu quả của công tác đào tạo	- Giám sát và đánh giá kết quả đào tạo bằng việc quan sát sự tiến bộ của nhân viên thông qua tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng khi nhân viên thực hiện công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIÁM SÁT BUSSINESS CENTER
Mã số công việc: B18

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Giám sát việc tổ chức thực hiện các hoạt động dịch vụ văn phòng dành cho khách hàng lưu trú tại Resort bao gồm các công việc:

- Nắm bắt nhu cầu của khách về thông tin liên lạc;
- Cung cấp các dịch vụ Internet;
- Trang thiết bị phù hợp, được khai thác tốt;
- Điều kiện thoải mái cho khách hàng làm việc;
- Kiểm tra hoạt động thường xuyên, phục vụ khách 24/7.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Cung cấp dịch vụ bổ sung đạt hiệu quả cho khách nghỉ dưỡng
- Giám sát các công cụ và phương tiện về dịch vụ cung cấp.
- Giám sát việc cung cấp dịch vụ cho khách nghỉ dưỡng.
- Xử lý các sự cố bất ngờ một cách hiệu quả và tối ưu nhất.

2. Cung cấp dịch vụ bổ sung đạt hiệu quả cho khách công vụ
- Giám sát các công cụ và phương tiện về dịch vụ cung cấp.
- Giám sát việc cung cấp dịch vụ cho khách nghỉ dưỡng.
- Xử lý các sự cố bất ngờ một cách hiệu quả và tối ưu nhất.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra, giám sát.
- Giải quyết tình huống.
- Vận hành các chương trình, phần mềm.
- Tổ chức và điều phối.
- Làm việc theo nhóm.
- Xử lý sự cố.

2. Kiến thức

- Hiểu biết công nghệ thông tin.
- Kiến thức về cách xử lý các sự cố.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính, máy in.
- Máy photo, máy fax.
- Chương trình, phần mềm.
- Các bảng nhận yêu cầu của thực khách.
- Danh sách cụ thể và chi tiết của các đoàn khách.

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
- 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 khi thực hiện công việc
- Thời gian thực hiện so với định mức thời gian	- Theo dõi thời gian thực hiện các công việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong quy trình hướng dẫn và phiếu đánh giá quy trình hướng dẫn
- Tính sáng tạo và điểm độc đáo của quy trình thực hiện	- Quan sát và đánh giá tính sáng tạo khi thực hiện các thao tác trong từng bước
- Thái độ nghề nghiệp và hành vi phù hợp khi thực hiện công việc	- Quan sát cách ứng xử và thái độ của nhân viên khi giao tiếp và xử lý các dịch vụ khách hàng
- Tính hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng	- Giám sát việc hao phí nguyên vật liệu và theo dõi sự hài lòng của khách qua thực tế cũng như bảng nhận xét của khách hàng khi rời Resort

(Xem tiếp Công báo số 371 + 372)

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